



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

Trabajo de Titulación como requisito previo para la obtención del título de  
Magíster en Educación Mención Gestión del Aprendizaje Mediado por TIC

**Propuesta de un aula virtual como herramienta para la capacitación en productos  
y servicios en el área de seguros**

Autor: Jéssica Salas

Director: Dra. Pamela Terán

Quito, 25 de febrero de 2025

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	7
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1.    Formulación del problema.....	13
1.2.    Objetivos .....	17
1.2.1 General.....	17
1.2.2 Específicos .....	18
1.3.    Justificación del problema.....	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	23
2.1.    Antecedentes del problema.....	23
2.2.    Bases teóricas .....	25
2.2.1 Empresas de seguros .....	25
2.2.2 Teorías del aprendizaje .....	26
2.2.3 E-Learning y aprendizaje virtual .....	28
2.2.4 Aulas virtuales .....	29
2.2.5 Procesos de capacitación .....	34
2.2.6 Estrategias pedagógicas en ambientes virtuales .....	37
2.2.7 La gestión del cambio y cultura organizacional .....	38
2.2.8 Atención al cliente .....	39
2.2.9 Satisfacción del cliente .....	39

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....	41
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	41
3.2. Diseño de la investigación.....	42
3.3. Unidades de estudio.....	43
3.4. Técnicas de recolección de información .....	44
3.5. Técnicas de análisis de la información.....	45
3.6. Tabla de operativización de variables .....	47
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	53
4.1. ¿Qué nivel de experiencia tiene en el sector de seguros?.....	53
4.2. ¿Qué tan seguro se siente en su conocimiento sobre las políticas y procedimientos de seguros?.....	54
4.3. ¿Qué ramo de seguros estás interesado en conocer? .....	55
4.4. ¿Con qué frecuencia enfrenta problemas debido a la falta de conocimientos específicos en seguros?.....	55
4.5. ¿Qué formato de capacitación prefiere?.....	56
4.6. ¿Qué métodos de aprendizaje prefiere?.....	57
4.7. Discusión de resultados .....	58
CAPÍTULO V: DISEÑO DE LA PROPUESTA .....	60
5.1. Antecedentes de la propuesta .....	60
5.2. Denominación y definición de la propuesta .....	60
5.3. Justificación de la propuesta.....	61
5.4. Destinatarios y responsables .....	62
5.5. Objetivos de la propuesta .....	63
5.5.1 General.....	63
5.5.2 Específicos .....	63
5.6. Descripción de etapas .....	63

5.6.1	Análisis .....	63
5.6.2	Diseño .....	64
5.6.3	Desarrollo.....	64
5.6.4	Implementación .....	65
5.6.5	Evaluación .....	66
5.7.	Calendario de ejecución de la propuesta .....	66
5.8.	Criterios metodológicos de evaluación .....	67
5.9.	Planificación de contenidos del aula virtual.....	67
5.10.	Objetivos de Aprendizaje .....	68
5.11.	Estructura del Curso .....	68
5.12.	Calendario del curso .....	76
5.13.	Soporte y Recursos Adicionales.....	76
5.14.	Monitoreo y Mejora Continua .....	76
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		77
6.1.	Conclusiones .....	77
6.2.	Recomendaciones.....	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		79
ANEXOS .....		85
	Anexo 1. Encuesta.....	85

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Evolución de la educación no presencial.....	14
<b>Tabla 2</b> Operativización de variables .....	47

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Aulas virtuales .....	29
<b>Figura 2</b> Logo de Moodle .....	32
<b>Figura 3</b> Logo de Blackboard .....	33
<b>Figura 4</b> Logo de Google Classroom.....	34
<b>Figura 5</b> Capacitación virtual .....	35
<b>Figura 6</b> Modelo ADDIE.....	37
<b>Figura 7</b> Cálculo de la muestra .....	44
<b>Figura 8</b> Nivel de experiencia tiene en el sector de seguros.....	53
<b>Figura 9</b> Nivel de seguridad sobre los conocimientos en las políticas y procedimientos de seguros .....	54
<b>Figura 10</b> Interés de conocimiento .....	55
<b>Figura 11</b> Frecuencia de presencia de problemas.....	55
<b>Figura 12</b> Formato de capacitación preferido.....	56
<b>Figura 13</b> Métodos de aprendizaje .....	57
<b>Figura 14</b> Calendario de ejecución de la propuesta.....	66
<b>Figura 15</b> Información general del curso.....	69
<b>Figura 16</b> Estructura del Módulo 1.....	71
<b>Figura 17</b> Estructura del Módulo 2.....	73
<b>Figura 18</b> Estructura del Módulo 3.....	75

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN GESTIÓN  
DEL APRENDIZAJE MEDIADO POR TIC

**Propuesta de un aula virtual como herramienta para la capacitación en productos  
y servicios en el área de seguros**

Autor: Jessica Salas

Director -Tutor: Dra. Pamela Terán

Fecha: Quito, 25 de febrero de 2025

**RESUMEN**

La investigación "Propuesta de un aula virtual como herramienta para la capacitación en productos y servicios en el área de seguros" se enfoca en desarrollar una plataforma digital de formación que responda a las necesidades específicas del sector asegurador. El objetivo principal es diseñar un aula virtual que permita a los empleados acceder a contenidos formativos de manera flexible y eficiente, superando las limitaciones de la capacitación presencial tradicional. Utilizando la metodología ADDIE se identificaron las brechas de conocimiento y habilidades de los empleados, lo que permitió crear contenidos personalizados y adaptados a diferentes roles y niveles dentro de la empresa. La propuesta incluye herramientas interactivas como videos, simulaciones y foros de discusión, lo que facilita un aprendizaje dinámico y práctico. La plataforma está diseñada para mejorar el acceso a la formación continua, garantizando que los empleados estén actualizados sobre los productos, servicios y normativas del sector. Además, el aula virtual contribuye a optimizar los recursos de la empresa, reduciendo los costos asociados a la capacitación presencial y permitiendo un seguimiento detallado del

progreso de cada empleado. En este sentido, la investigación demuestra que la implementación de un aula virtual en el área de seguros es una solución efectiva para mejorar la capacitación, aumentar la eficiencia operativa y fortalecer las competencias del personal, lo que, en última instancia, contribuye a mejorar la calidad del servicio al cliente y el desempeño general de la empresa.

**Palabras clave:** Aula virtual, Formación continua, Metodología ADDIE, Sector asegurador.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
MAESTRIA EN EDUCACIÓN MENCIÓN GESTIÓN  
DEL APRENDIZAJE MEDIADO POR TIC

**Proposal for a virtual classroom as a tool for training in products and services in the insurance area**

Autor: Jessica Salas

Director -Tutor: Dra. Pamela Terán

Fecha: Quito, 25 de febrero de 2025

**ABSTRACT**

The research "Proposal for a virtual classroom as a tool for training in products and services in the insurance area" focuses on developing a digital training platform that responds to the specific needs of the insurance sector. The main objective is to design a virtual classroom that allows employees to access training content in a flexible and efficient manner, overcoming the limitations of traditional face-to-face training. Using the ADDIE methodology, gaps in employee knowledge and skills are identified, which allowed the creation of personalized content adapted to different roles and levels within the company. The proposal includes interactive tools such as videos, simulations and discussion forums, which facilitate dynamic and practical learning. The platform is designed to improve access to continuous training, ensuring that employees are up to date on the products, services and regulations of the sector. In addition, the virtual classroom contributes to optimizing company resources, reducing costs associated with face-to-face training and allowing detailed monitoring of each employee's progress. In this regard, research shows that the implementation of a virtual classroom in the insurance area is an

effective solution to improve training, increase operational efficiency and strengthen staff skills, which ultimately contributes to improving the quality of customer service and the company's overall performance.

**Keywords:** Virtual classroom, Continuous training, ADDIE Methodology, Insurance sector.

## INTRODUCCIÓN

El sector asegurador es fundamental para la estabilidad económica y social ya que proporciona protección financiera ante riesgos e imprevistos, tanto a individuos como a empresas, por lo que constantemente debe adaptarse a los cambios del entorno (tanto en regulación como en la condición de la sociedad) para ofrecer nuevos productos y servicios o realizar ajustes a los ya existentes. Estos cambios constantes requieren que las empresas generen programas de capacitación constante para sus trabajadores para que estos puedan mantenerse actualizados frente a los cambios que se generen. Este escenario de constantes cambios ha generado la necesidad de implementar herramientas modernas y flexibles que permitan a los empleados adquirir las habilidades y conocimientos necesarios de manera eficiente para poder asesorar de la mejor manera posible a sus clientes actuales y a las personas o empresas que se encuentran interesadas en adquirir algún tipo de seguro.

Tradicionalmente, las empresas aseguradoras han dependido de capacitaciones presenciales, manuales y entrenamientos en grupo para instruir a su personal como métodos de aprendizaje que han sido efectivos, pero que no están en la capacidad de adaptarse a los entornos laborales modernos, donde no todos los trabajadores se encuentran en el mismo lugar y no todos ejecutan sus acciones de manera presencial. Adicionalmente, dentro del sector asegurador es muy común que los asesores se encuentren geográficamente distribuidos en diferentes lugares, lo que hace que las capacitaciones presenciales sean costosas y difíciles de coordinar ya que un siniestro puede ocurrir en cualquier momento y el cliente asegurado no se puede quedar sin la asesoría que le permita gestionar su incidente. En respuesta a estos desafíos, la implementación de un aula virtual ofrece una solución flexible, permitiendo a los empleados acceder a los contenidos de formación en cualquier momento y desde cualquier lugar, sin interrumpir sus responsabilidades diarias.

El aula virtual no solo proporciona accesibilidad, sino que también introduce una variedad de recursos y métodos pedagógicos que optimizan el proceso de aprendizaje. Herramientas como videos interactivos, simulaciones, estudios de caso y ejercicios prácticos permiten que los empleados comprendan mejor los conceptos complejos relacionados con los productos y servicios de seguros. Además, la posibilidad de

interactuar en foros de discusión y trabajar en colaboración con otros empleados fomenta el intercambio de ideas y experiencias, enriqueciendo el aprendizaje. Estas características permiten que los empleados no solo adquieran conocimientos teóricos, sino que también puedan aplicar esos conocimientos en situaciones simuladas antes de enfrentarse a escenarios reales en su trabajo diario.

Una de las ventajas clave de un aula virtual es su capacidad para proporcionar una formación continua y actualizable. En un sector como el de seguros, donde las normativas y los productos cambian constantemente, es esencial que los empleados reciban información actualizada de manera rápida y eficiente. Con un aula virtual, los contenidos pueden actualizarse fácilmente para reflejar los cambios en las regulaciones o la introducción de nuevos productos, asegurando que los empleados siempre estén al día. Esto es particularmente importante para mantener el cumplimiento normativo y garantizar que la empresa pueda ofrecer los productos más competitivos y adecuados a sus clientes.

Otro aspecto fundamental es la posibilidad de personalizar el proceso de aprendizaje según las necesidades de cada empleado. El aula virtual permite adaptar los contenidos a diferentes niveles de conocimiento, brindando a los empleados la oportunidad de avanzar a su propio ritmo y enfocarse en las áreas donde necesitan mayor desarrollo. Esta flexibilidad es especialmente valiosa en una empresa aseguradora, donde los empleados tienen diferentes niveles de experiencia y conocimiento en productos específicos. Además, las herramientas de evaluación integradas en la plataforma permiten monitorear el progreso de los empleados y ajustar el contenido o la metodología de enseñanza según sea necesario.

Por lo antes indicado, la propuesta de un aula virtual como herramienta de capacitación en productos y servicios en el área de seguros ofrece múltiples beneficios tanto para la empresa como para sus empleados. No solo mejora la accesibilidad y flexibilidad de la formación, sino que también garantiza que los empleados estén siempre actualizados y preparados para ofrecer el mejor servicio a los clientes. Esta investigación tiene como objetivo analizar y diseñar una propuesta de aula virtual adaptada a las necesidades del sector asegurador, proporcionando un modelo de formación efectivo que maximice el aprendizaje y el desarrollo de habilidades en un entorno virtual.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Formulación del problema**

El origen de las empresas de seguros se remonta a varios siglos atrás, con evidencia de prácticas similares en civilizaciones antiguas como Babilonia, China y la antigua Grecia, cuyas prácticas sentaron las bases para que en Londres, durante los siglos XVII y XVIII, surjan las primeras formas organizadas de seguros marítimos llamadas "clubes de seguros" o "coffins" (cofres) enfocadas en mitigar los riesgos asociados con el transporte de mercancías que constantemente eran atacados por piratas o que, por la falta de instrumentos de navegación, naufragaban o no llegaban a tiempo a su destino, generando cuantiosas pérdidas.

Posteriormente, estas prácticas evolucionaron hacia lo que conocemos hoy como compañías de seguros, que por su importancia en todos los segmentos tanto empresariales como personales se han expandido con productos y servicios para cubrir una amplia gama de riesgos, incluyendo seguros de vida, de propiedades, de salud y de muchos otros tipos, llegando a expandirse a diferentes países y regiones del mundo. Además, se han adaptado a las necesidades específicas de cada mercado y a sus regulaciones que se caracterizan particularmente por ser altamente cambiantes en el tiempo, cuyo principal enfoque en los últimos años ha sido garantizar una mayor protección del consumidor y altos estándares de transparencia financiera, lo que impacta profundamente en la forma en que las empresas aseguradoras se adaptan al mercado (Ramírez y Cudeiro, 2022).

En Ecuador, se evidencia un crecimiento sostenido del mercado asegurador, impulsado principalmente por una mayor conciencia entre la población sobre la importancia de proteger sus activos y mitigar los riesgos asociados, cuyo efecto positivo es que el país brinda un entorno altamente competitivo en el que tanto compañías nacionales como extranjeras compiten por ofrecer servicios de calidad a nivel nacional, obligando a estas empresas a innovar para ofrecer productos cada vez más adaptados a sus necesidades (Véliz et al., 2020).

Debido a su importancia en la dinámica de la economía nacional, el Estado a través de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SCVS) ejecuta acciones para supervisar, regular y garantizar la estabilidad y transparencia del sector asegurador con el

objetivo de fortalecer la confianza de los consumidores en el sistema y de fomentar un mercado más robusto y preparado para enfrentar los retos futuros.

La constante evolución de la tecnología ha influido que a nivel mundial las empresas de seguros estén inmersas en un entorno de constante cambio y evolución donde la digitalización y el uso creciente de herramientas tecnológicas está transformando radicalmente la forma en que brindan sus servicios, desde la gestión de riesgos hasta la manera en que se relacionan con los clientes (Ruíz et al., 2023).

Esta constante adopción de tecnologías digitales en la industria de seguros no es ajena a la realidad de la industria ecuatoriana ya que cada vez las empresas buscan mejorar la eficiencia operativa, la experiencia del cliente y la gestión de riesgos mediante la implementación de sistemas para la gestión de los seguros, la adopción de plataformas de ventas en línea enfocadas en facilitar la experiencia de compra a los clientes y la constante incorporación de herramientas para el análisis de grandes volúmenes de datos (Vahos et al., 2021).

Los procesos de aprendizaje no presenciales han experimentado una notable evolución desde su popularización, impulsados fundamentalmente por avances tecnológicos, cambios en la pedagogía y la creciente demanda de flexibilidad en la educación. La Tabla 1 describe una breve evolución de este tipo de aprendizaje.

**Tabla 1.**

*Evolución de la educación no presencial*

<b>Mecanismo</b>	<b>Descripción</b>
Correspondencia y educación a distancia por correo postal	Los primeros esfuerzos en aprendizaje no presencial se remontan al siglo XIX, con programas de educación por correspondencia que permitían a los estudiantes recibir materiales de estudio por correo postal y enviar sus tareas de regreso al instructor para su evaluación.

Mecanismo	Descripción
Radio y televisión educativa	En el siglo XX, la radio y la televisión se convirtieron en herramientas importantes para la educación a distancia, con la transmisión de programas educativos y conferencias a través de estos medios. Estos programas permitieron a los estudiantes acceder al contenido educativo sin necesidad de estar físicamente presentes en un aula.
Tecnología informática y CD-ROMs	Con la llegada de las computadoras personales en la década de 1980 y los CD-ROMs en la década de 1990, comenzaron a surgir programas educativos interactivos que permitían a los estudiantes aprender a su propio ritmo y en su propio tiempo, sin necesidad de conexión a Internet.
Internet y la Web	El advenimiento de Internet y la World Wide Web en la década de 1990 marcó un hito en la evolución del aprendizaje no presencial. Surgieron plataformas de aprendizaje en línea y sistemas de gestión del aprendizaje (LMS) que permitían a los estudiantes acceder a materiales de curso, participar en discusiones y completar actividades de evaluación desde cualquier lugar con conexión a Internet.
Aprendizaje en línea y MOOCs	En las últimas décadas, el aprendizaje en línea ha experimentado un crecimiento explosivo, con el surgimiento de cursos en línea masivos y abiertos (MOOCs) que ofrecen educación de alta calidad de forma gratuita o a bajo costo. Estos cursos han democratizado el acceso a la educación y han permitido a millones de personas en todo el mundo adquirir nuevas habilidades y conocimientos.

*Nota.* La tabla describe la operativización de variables de la investigación.

*Fuente:* Elaboración Propia

Durante la descripción de la evolución de la educación no presencial se identifica que las aulas virtuales se convierten en un componente esencial para la ejecución de procesos de capacitación en el ámbito empresarial por su capacidad para ofrecer soluciones flexibles y adaptables a las necesidades cambiantes de las organizaciones modernas. Su principal característica radica en la accesibilidad que están en la capacidad de proporcionar información, permitiendo a los empleados acceder al contenido de formación desde cualquier ubicación y en cualquier momento, eliminando las barreras geográficas y de tiempo, lo que es especialmente beneficioso en entornos empresariales donde los equipos pueden estar distribuidos en diferentes regiones o tienen horarios de trabajo variados, facilitando una formación continua y consistente para todos los miembros del personal (Almirón et al., 2021).

Adicionalmente las aulas virtuales brindan herramientas capaces de fomentar la interactividad de todos los participantes mediante la incorporación de herramientas como chats en vivo, foros de discusión y sesiones de videoconferencia, lo que permite a las personas interactuar entre sí y con los instructores, compartir conocimientos, resolver dudas y construir proyectos de aprendizaje de manera colaborativa. Esta interactividad promueve un ambiente de aprendizaje dinámico y colaborativo, que a su vez mejora la retención del conocimiento y la aplicación práctica de las habilidades adquiridas en el trabajo (Flores et al., 2024).

Otra característica fundamental dentro de las aulas virtuales son las herramientas avanzadas de seguimiento y evaluación que permiten a las organizaciones (docentes) monitorear el progreso de los empleados, identificar áreas de mejora y medir el impacto de la formación en el desempeño laboral. Mediante el análisis de datos de participación, resultados de pruebas y retroalimentación de los empleados las empresas pueden adaptar y personalizar la formación para satisfacer las necesidades específicas de su fuerza laboral, asegurando un desarrollo continuo y efectivo de las habilidades necesarias para el éxito empresarial (Zumba et al., 2024).

En este contexto, en el sector de seguros, la implementación de aulas virtuales en los procesos de capacitación representa una oportunidad estratégica para mejorar la eficiencia y la efectividad del aprendizaje, por su naturaleza altamente técnica y regulada demanda que el personal esté constantemente actualizado sobre los productos, normativas

y prácticas en evolución. Las aulas virtuales ofrecen una plataforma accesible y flexible que es especialmente beneficioso en un sector donde los agentes se encuentran dispersos geográficamente y requieren capacitación continua para mantenerse competitivos.

En este sentido, se ha formulado la siguiente pregunta general de investigación: ¿Cómo se puede diseñar e implementar un aula virtual que satisfaga las necesidades de capacitación del personal en el sector de seguros, mejorando su rendimiento y retención de conocimientos, durante el periodo 2024-2025, con sus respectivas preguntas específicas:

- ¿Cuáles son las necesidades específicas de capacitación del personal en el sector de seguros, considerando diferentes roles como agentes de ventas, analistas de riesgos y personal administrativo, durante el periodo 2024-2025
- ¿Cuáles son las actividades clave y los plazos necesarios en cada fase de la metodología ADDIE para desarrollar e implementar eficazmente un aula virtual de capacitación para el personal en el área de seguros, durante el periodo 2024-2025
- ¿Qué estrategias y criterios deben utilizarse para diseñar y personalizar los contenidos formativos del aula virtual que aseguren la relevancia y efectividad del material para empleados de diferentes roles y niveles dentro del sector de seguros, durante el periodo 2024-2025

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1 General**

- Desarrollar la propuesta de un aula virtual como herramienta de capacitación en el área de seguros, que se implementará en la empresa aseguradora, durante el último trimestre de 2024, dirigida a todos los empleados de la empresa de seguros.

### **1.2.2 Específicos**

- Identificar las necesidades de capacitación específicas del personal que labora en el área de seguros, mediante de encuestas y análisis de desempeño, realizados en la aseguradora, durante el primer semestre de 2024, para asegurar que los contenidos del aula virtual se acoplen a las necesidades del personal.
- Elaborar un cronograma de actividades que incluyan todas las fases de la metodología ADDIE, asegurando su cumplimiento en la implementación del aula virtual en la empresa aseguradora, con un enfoque en el desarrollo durante el tercer trimestre de 2024, dirigido a los responsables de formación y gestión de recursos humanos para garantizar una planificación estructurada y eficaz.
- Diseñar y personalizar los contenidos formativos del aula virtual, específicamente para empleados de diferentes roles y niveles dentro de la empresa de seguros, garantizando la relevancia y efectividad del material con un lanzamiento planificado para el tercer trimestre de 2024, dirigido a empleados de todos los niveles, desde operativos hasta directivos, con contenidos adaptados a sus responsabilidades y necesidades formativas.

### **1.3. Justificación del problema**

Las empresas aseguradoras desempeñan un papel fundamental en la estabilidad económica y social, ya que ofrecen mecanismos de protección financiera ante eventos imprevistos que podrían afectar tanto a individuos como a empresas, entre los principales productos que este sector comercializa incluyen:

- Seguros de vida
- Seguros de salud
- Seguros de propiedad
- Seguros contra incendios
- Seguros de automóviles, etc.

A través de la transferencia de riesgos, estas compañías permiten que sus clientes afronten situaciones como accidentes, enfermedades, desastres naturales o pérdidas

patrimoniales sin comprometer su estabilidad financiera, lo que contribuye para incrementar la confianza en los mercados al proporcionar seguridad a inversores y empresarios, lo que facilita a las empresas el desarrollo de nuevos proyectos que les permita generar crecimiento económico. Es importante considerar que la función de las empresas aseguradoras no solo radica en la indemnización ante siniestros, sino también en la prevención, promoviendo prácticas que minimicen los riesgos y fomenten la seguridad en diversos sectores.

Desde una perspectiva macroeconómica, las aseguradoras son actores clave en la estabilidad y el desarrollo financiero, ya que movilizan grandes volúmenes de capital a través de la gestión de primas y reservas que son invertidos en sectores estratégicos como infraestructura, salud y tecnología, impulsando de esta manera el crecimiento económico de otros sectores abonando directamente en la generación de empleo. En este sentido, las aseguradoras, a más de proteger el patrimonio y bienestar de sus clientes, también fortalecen la resiliencia económica de los países, asegurando la continuidad de negocios y familias frente a situaciones adversas.

Así también, los seguros facilitan la inversión extranjera al proporcionar garantías de que los activos y operaciones en el país están protegidos contra imprevistos, lo que es especialmente relevante en sectores estratégicos como la construcción, la explotación minera y la energía, donde las inversiones son a menudo sustanciales y los riesgos inherentes son completamente altos. En un sentido más amplio, la presencia de un sector asegurador robusto también fortalece la confianza en el sistema financiero del Ecuador, lo que es crucial para el desarrollo de una economía resiliente y dinámica. Así, los seguros no solo protegen a las personas y las empresas, sino que también actúan como un motor clave para el crecimiento económico sostenible del país.

Otro aspecto crucial de los seguros en el Ecuador es su papel en la estabilidad financiera y la protección del bienestar social, que se manifiesta de diversas maneras en la vida cotidiana de individuos y empresas. Los seguros actúan como un mecanismo preventivo que ayuda a mitigar el impacto económico de eventos imprevistos, tales como accidentes, enfermedades, incendios o desastres naturales, que de otro modo podrían devastar el patrimonio personal o empresarial. Al garantizar que las personas y las empresas cuenten con los recursos necesarios para enfrentar y recuperarse de estos

desafíos, los seguros contribuyen a evitar que caigan en situaciones de pobreza o vulnerabilidad financiera extrema.

Además, los seguros desempeñan un papel vital en la estabilidad social al proporcionar una red de apoyo económico que se activa en tiempos de crisis. Por ejemplo, en caso de desastres naturales, los seguros no solo cubren los daños materiales, sino que también facilitan la rápida movilización de recursos para la reconstrucción de infraestructuras, hogares y negocios, acelerando así la recuperación de comunidades afectadas. Esta capacidad de respuesta ayuda a mantener la cohesión social y a prevenir el colapso económico en áreas golpeadas por calamidades. Asimismo, al aliviar la carga económica de los individuos y las familias durante momentos críticos, como la pérdida del sostén de una familia debido a fallecimiento o incapacidad, los seguros juegan un papel esencial en la protección del bienestar social y en la reducción de la desigualdad.

Por lo antes descrito, el sector de seguros enfrenta desafíos significativos debido a la rápida evolución de las regulaciones, productos y tecnologías, lo que resalta la importancia de la capacitación continua del personal para mantenerse actualizado y competitivo. La implementación de un aula virtual ofrece una solución eficaz y eficiente para abordar estas necesidades, al proporcionar una plataforma flexible y accesible que permite la entrega de formación actualizada y específica para cada rol (Digi3n y lvarez, 2021). Además, la motivaci3n para este tema se encuentra en el potencial transformador que tiene la implementaci3n de tecnologías educativas en la empresa, ya que permitirá solventar las necesidades inmediatas de capacitaci3n para, posteriormente, mediante procesos sostenidos de formaci3n, aportar para mejorar la eficiencia operativa, fortalecer el rendimiento del personal y promover un ambiente de aprendizaje continuo y estimulante.

La capacitaci3n desempeña un papel esencial en la mejora de la satisfacci3n de los clientes al proporcionar a los empleados las habilidades y el conocimiento necesarios para brindar un servicio excepcional. Cuando los empleados estn bien capacitados, son más capaces de entender las necesidades individuales de los clientes, anticiparse a sus preocupaciones y responder de manera efectiva a sus consultas. Esta capacidad para ofrecer un servicio personalizado y atenci3n individualizada crea una experiencia positiva para el cliente, fortaleciendo la relaci3n y generando confianza en la marca.

Además, la capacitación en habilidades de comunicación, resolución de problemas y gestión del tiempo permite a los empleados abordar de manera proactiva cualquier problema que pueda surgir durante la interacción con el cliente. Esto no solo ayuda a resolver rápidamente las quejas o preocupaciones del cliente, sino que también muestra un compromiso genuino con su satisfacción. La capacitación también fomenta una cultura organizacional centrada en el cliente, donde cada miembro del equipo comprende la importancia de su papel en la experiencia del cliente y se esfuerza por ofrecer un servicio de calidad en cada interacción.

En este sentido, la capacitación no solo mejora las habilidades y competencias de los empleados, sino que también contribuye a una cultura de servicio al cliente que prioriza la satisfacción del cliente en cada punto de contacto. Esto se traduce en una experiencia más positiva para el cliente, lo que a su vez aumenta la lealtad del cliente y contribuye al éxito general de la empresa.

En la actualidad, las aulas virtuales representan una herramienta invaluable para los procesos de capacitación. Permiten que el personal acceda al contenido de formación en cualquier momento, lo cual es especialmente relevante en un sector como el de seguros, donde los empleados encargados de atender las necesidades de los clientes están dispersos geográficamente a lo largo del país y trabajan en horarios diversos. Esta capacidad de acceso remoto facilita la formación continua y consistente, garantizando que los empleados tengan la oportunidad de adquirir y actualizar sus conocimientos y habilidades de manera oportuna. Además, el aula virtual promueve una experiencia de aprendizaje interactiva y personalizada que mejora la retención del conocimiento y la participación del personal (Tolentino, 2021).

Mediante la incorporación de herramientas como videos, simulaciones y actividades prácticas en línea, los empleados pueden aprender de manera más efectiva, aplicando conceptos en un entorno simulado antes de enfrentarse a situaciones del mundo real. Los videos permiten una comprensión visual y auditiva de los contenidos, facilitando la asimilación de temas complejos al desglosarlos en segmentos más manejables. Las simulaciones, por su parte, ofrecen una experiencia inmersiva donde los empleados pueden experimentar escenarios hipotéticos, tomar decisiones y observar las consecuencias de sus acciones en un entorno seguro y controlado. Esto no solo refuerza

el aprendizaje teórico, sino que también permite a los empleados desarrollar su capacidad para enfrentar situaciones difíciles, manejar riesgos y tomar decisiones informadas sin la presión inmediata del entorno real.

Esta interactividad fomenta un ambiente colaborativo, donde el personal no solo adquiere conocimientos, sino que también tiene la oportunidad de aplicarlos, experimentar y reflexionar sobre ellos en un contexto práctico. Además, las plataformas de aprendizaje en línea suelen integrar funciones sociales como foros de discusión, chats y espacios de trabajo en grupo, que permiten a los empleados compartir conocimientos, intercambiar ideas y colaborar en proyectos de aprendizaje conjunto. Esta colaboración enriquece el proceso educativo al permitir que los empleados aprendan unos de otros, resuelvan problemas de manera colectiva y construyan una red de apoyo que fortalece el aprendizaje organizacional. En última instancia, este enfoque no solo mejora las habilidades y competencias técnicas necesarias para el éxito en el sector de seguros, sino que también promueve una cultura de aprendizaje continuo y colaboración dentro de la empresa, esencial para adaptarse a los cambios del mercado y mantenerse competitivos.

Luego de la pandemia, las aulas virtuales para procesos de capacitación empresarial están experimentando un crecimiento significativo, impulsadas por la necesidad de adaptarse a una sociedad cada vez más conectada al internet. Una de las tendencias más destacadas es la creciente adopción de tecnologías de aprendizaje en línea que permiten a las empresas ofrecer una variedad de cursos y recursos de formación, de manera eficiente y escalable. Además, otra tendencia importante es el enfoque en la personalización y la interactividad en el diseño de cursos y materiales de capacitación en línea (Franco, 2023).

Finalmente, las empresas están utilizando tecnologías avanzadas que permiten adaptar el contenido de formación a los requerimientos individuales y particularidades de los empleados, lo que mejora la relevancia y efectividad del aprendizaje. Estas tendencias reflejan el cambio hacia un enfoque más centrado en el empleado y orientado al futuro en la capacitación empresarial, que aprovecha al máximo las capacidades de las tecnologías digitales para mejorar el desarrollo profesional y el rendimiento laboral.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes del problema

Veliz y Gutiérrez (2021), en su investigación “Modelos de enseñanza sobre buenas prácticas docentes en las aulas virtuales”, exploran y analizan diversas teorías del aprendizaje y modelos de diseño instruccional para identificar estrategias pedagógicas efectivas en entornos de aprendizaje virtual. A través de la revisión de modelos como ADDIE y SAM, y el análisis de estudios de caso y experiencias prácticas, se destacan las mejores prácticas para fomentar un aprendizaje significativo y mantener el compromiso de los estudiantes. La investigación subraya la importancia de la combinación de aprendizaje activo, evaluación formativa continua y el uso de tecnologías interactivas para superar los desafíos de la educación en línea y mejorar la calidad educativa en las aulas virtuales.

Digión y Álvarez (2021), en su investigación “Experiencia de enseñanza-aprendizaje con aula virtual en el acompañamiento pedagógico”, analizan la manera en que las aulas virtuales mejoran el proceso de enseñanza-aprendizaje y el acompañamiento pedagógico. A través de estudios de caso y la recopilación de datos de docentes y estudiantes, se exploran las estrategias pedagógicas empleadas en entornos virtuales y su impacto en el aprendizaje. La investigación destaca la efectividad de las herramientas digitales para facilitar la interacción, el seguimiento personalizado y la retroalimentación continua, concluyendo que las aulas virtuales pueden enriquecer significativamente el acompañamiento pedagógico y fomentar un aprendizaje más dinámico y centrado en el estudiante.

Aranguren (2021), en su investigación “Rutas de aprendizaje en la construcción de narrativas transmedia aplicadas a aulas virtuales”, define a estas narrativas como estructuras desarrolladas mediante la colaboración y la integración de diversas estrategias para lo cual, se propone llevar a cabo un análisis documental basado en una reflexión y argumentación teórica. Una conclusión destacada plantea que las rutas de aprendizaje representan herramientas que facilitan la conexión entre distintos medios, orientando la enseñanza a través de narrativas que demandan estrategias colaborativas para la reorganización de ideas, el aprendizaje y la interacción.

Delgado et al. (2024), en su estudio “Sólidos de revolución y TIC en la educación. Evaluación de una propuesta para su enseñanza”, presentan una propuesta educativa virtual diseñada y evaluada para facilitar el aprendizaje de la materia denominada sólidos de revolución, cuya propuesta integra diversos recursos, como videos, prácticas en línea, material de apoyo y un taller para familiarizar a los estudiantes con las plataformas Schoology, GeoGebra y calculadora científica. La efectividad de esta propuesta se evaluó a través de un método cuasi-experimental, mediante la aplicación de una encuesta con los participantes del grupo experimental para evaluar su percepción sobre la calidad y relevancia de la propuesta, cuyos resultados indican que la propuesta educativa virtual tuvo un impacto positivo tanto en el rendimiento académico (con una puntuación promedio de 81.25 puntos en el grupo experimental frente a 59.4 puntos en el grupo de control) como en la percepción del uso de los recursos educativos (con un 90% de los participantes recomendándolos).

Rodríguez et al. (2024), en su investigación “Formulación de un diseño de instrumentación didáctica en b-Learning para educación superior” se enfocan en desarrollar un marco didáctico para la implementación de estrategias de aprendizaje semipresencial en instituciones de educación superior. A través de un análisis detallado de las necesidades educativas y las capacidades tecnológicas, se diseña una propuesta que combina la enseñanza presencial con herramientas y recursos digitales. La investigación incluye la evaluación de diversos métodos pedagógicos y tecnologías educativas para optimizar el proceso de enseñanza-aprendizaje, asegurando que los estudiantes tengan acceso a una educación flexible y de alta calidad. El estudio también aborda la efectividad de este modelo híbrido en términos de participación estudiantil, retención de conocimientos y satisfacción tanto de estudiantes como de docentes. Los resultados indican que la instrumentación didáctica en b-Learning puede mejorar significativamente la interacción y el compromiso de los estudiantes, al tiempo que ofrece ventajas prácticas como la accesibilidad y la adaptabilidad a diferentes estilos de aprendizaje. La investigación concluye que un diseño bien formulado de b-Learning no solo enriquece la experiencia educativa, sino que también prepara mejor a los estudiantes para enfrentar los desafíos del entorno laboral moderno, caracterizado por el uso intensivo de tecnologías digitales.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Empresas de seguros**

Las empresas de seguros son instituciones financieras especializadas en ofrecer productos diseñados para brindar protección económica frente a diversos riesgos y contingencias con el objetivo de asumir y gestionar estos riesgos a cambio del pago de primas por parte de los asegurados, garantizando así su estabilidad financiera en caso de imprevistos; para lo cual, se firman contratos denominados “pólizas de seguro” donde se establecen las condiciones y términos bajo los cuales se otorgarán las compensaciones en caso de que ocurra un siniestro, como accidentes, enfermedades, desastres naturales, pérdidas patrimoniales o fallecimiento (Ponce Blanco et al., 2023).

De esta manera, las aseguradoras permiten tanto a individuos como a empresas mitigar el impacto económico de eventos inesperados, promoviendo la seguridad financiera y garantizando la continuidad de los negocios al proporcionar una red de seguridad financiera que ayuda a les permite recuperarse más rápidamente de pérdidas significativas (Ruiz & Musco, 2021).

Además de su papel fundamental en la gestión de riesgos, las empresas de seguros contribuyen significativamente a la estabilidad económica y social al actuar como intermediarios financieros que recaudan y administran grandes sumas de dinero, las cuales posteriormente son invertidas en una variedad de proyectos altamente rentables, promoviendo de esta manera la inversión y el crecimiento económico del mercado.

En el contexto global, las empresas de seguros han evolucionado y diversificado sus ofertas para adaptarse a las cambiantes necesidades del mercado. Los seguros tradicionales como vida, salud, automóviles y propiedad también han desarrollado productos más especializados como seguros contra fraudes cibernéticos, de responsabilidad profesional y para catástrofes naturales, lo que les permite ajustarse a las nuevas necesidades del mercado y diversificarse para incursionar en nuevos sectores productivos. En este sentido, las empresas de seguros desempeñan un papel fundamental para mantener la estabilidad financiera en el mercado y la resiliencia económica a nivel tanto individual como corporativo (Digi3n y lvarez, 2021).

### **2.2.1.1 Broker de seguros**

Los brokers de seguros, también conocidos como corredores de seguros, son intermediarios profesionales que actúan entre los clientes y las compañías de seguros, cuya principal función es la de asesorar a las personas y empresas en la selección de pólizas de seguro que mejor se adapten a sus necesidades específicas. Se diferencian de los agentes de seguros al trabajar de manera independiente y tener la capacidad de ofertar productos de múltiples aseguradoras, lo que les permite ofrecer una gama más amplia de opciones a sus clientes y proporcionar un asesoramiento imparcial basado en un análisis exhaustivo del mercado de seguros (Padrón & Orellana, 2023).

Una de las principales responsabilidades de los brokers de seguros es evaluar las necesidades y riesgos mediante una revisión detallada de las circunstancias individuales o empresariales del cliente, la identificación de posibles riesgos y la comparación de diferentes pólizas de seguro en términos de cobertura, condiciones y costo, lo que les permite a los clientes seleccionar la que más se ajuste a sus necesidades. Además, los brokers asisten a sus clientes en todos los trámites de la negociación de términos con las aseguradoras, la gestión de la documentación necesaria y el aseguramiento de que las pólizas cumplan de acuerdo con las expectativas y requisitos del cliente (Segarra y Murillo, 2021).

Los brokers de seguros también juegan un papel crucial en el proceso para la gestión de reclamos, actúa como intermediario entre el cliente y la aseguradora para facilitar el proceso y asegurar que el cliente reciba una compensación acorde a los términos contratados en el menor tiempo posible, lo que es particularmente valioso en situaciones complejas, donde el conocimiento especializado del broker sobre los términos de la póliza y los procedimientos de reclamo puede marcar una gran diferencia en el resultado final para el cliente (Digión & Álvarez, 2021).

### **2.2.2 Teorías del aprendizaje**

Las teorías del aprendizaje son marcos conceptuales que describen cómo se adquiere, procesa y retiene el conocimiento a lo largo del tiempo. Proporcionan una base para comprender los procesos mentales involucrados en el aprendizaje que sirven de guía para la implementación de estrategias educativas y pedagógicas. A continuación, se

presentan algunas de las teorías del aprendizaje más influyentes:

- **Conductismo:** Es una teoría del aprendizaje que se basa en la idea de que el conocimiento se alcanza mediante la asociación entre estímulos y respuestas, enfatizando el papel de la experiencia y la repetición en la formación de comportamientos (Abellán, 2021).
- **Constructivismo:** El constructivismo, desarrollado por Jean Piaget y Lev Vygotsky, sostiene que los individuos construyen su propio conocimiento a partir de sus experiencias y reflexiones, se enfocan en enfatizar la importancia de la interacción activa con el entorno y el aprendizaje basado en la experiencia (Bellomo, 2023). El constructivismo se divide en dos ramas principales:
  - **Constructivismo Cognitivo (Piaget):** Se enfoca en cómo los individuos construyen el conocimiento a través de procesos mentales y experiencias individuales.
  - **Constructivismo Social (Vygotsky):** Resalta la influencia de la interacción social en el desarrollo cognitivo y el aprendizaje.
- **Aprendizaje Social:** Sugiere que el aprendizaje se genera mediante la observación y la imitación de los comportamientos del resto de personas, resaltando el papel de los modelos y la interacción social en el proceso de aprendizaje (Martínez et al., 2021).
- **Teoría Cognitiva:** Enfatiza la importancia de la estructura cognitiva y el conocimiento previo en el aprendizaje, en la que se destaca la importancia de conectar la nueva información con el conocimiento existente de manera significativa (Flores & Ortiz, 2023).
- **Conectivismo:** Es una teoría del aprendizaje para la era digital que sostiene que el aprendizaje se produce a través de redes y conexiones en un entorno digital y social, enfatizando en la capacidad de los individuos para navegar y aprender en entornos complejos y cambiantes (Flores et al., 2024).
- **Teoría Humanista:** Esta teoría considera el aprendizaje como un proceso personal y auto-dirigido, donde las necesidades y motivaciones del individuo juegan un papel crucial (Veli & Huachos, 2022).

En este sentido, acorde a lo descrito cada teoría brinda una perspectiva única sobre la manera en que las personas adquieren y procesan el conocimiento, donde los educadores y diseñadores instruccionales pueden aplicar estos marcos teóricos para desarrollar estrategias adaptadas a las necesidades de los estudiantes. Al comprender y utilizar estas teorías, se puede mejorar la calidad del aprendizaje y promover un desarrollo más integral de las personas.

### **2.2.3 E-Learning y aprendizaje virtual**

El e-learning, o aprendizaje electrónico, se refiere al proceso educativo que utiliza tecnologías de la información y comunicación (TIC) para impartir conocimientos y habilidades a través de plataformas digitales, generalmente a través de Internet, característica principal que les permite a los estudiantes acceder al contenido de manera flexible y conveniente desde cualquier lugar y en cualquier momento. Su capacidad de adaptarse a diversos contextos, como cursos en línea, tutoriales interactivos, videos educativos, foros de discusión y evaluaciones en línea, le hace especialmente adecuado para la educación a distancia, la formación corporativa y el aprendizaje continuo (Hernández y Ainscow, 2020).

Otro concepto clave a considerar es el del aprendizaje virtual que se refiere al proceso de adquisición de conocimientos y habilidades que se llevan a cabo principalmente en entornos digitales, donde los estudiantes interactúan con recursos de aprendizaje, compañeros y tutores a través de plataformas en línea. La diferencia principal con el e-learning es que no se limita únicamente a la entrega de contenido a través de Internet, sino que también puede incluir el uso de tecnologías como la realidad virtual (RV) y la realidad aumentada (RA) para crear experiencias inmersivas de aprendizaje. En este sentido, el aprendizaje virtual, abarca una amplia gama de actividades educativas, desde clases en línea y seminarios web hasta simulaciones interactivas y entornos de aprendizaje en 3D cuyo principal objetivo es proporcionar a los estudiantes una experiencia educativa enriquecedora y participativa, aprovechando al máximo las herramientas y recursos digitales disponibles (Tippe y Soto, 2021).

## 2.2.4 Aulas virtuales

Las aulas virtuales son entornos de aprendizaje en línea diseñados para replicar y, en muchos casos, mejorar las experiencias educativas tradicionales mediante el uso de tecnologías digitales mediante la generación de espacios mediante los cuales estudiantes y profesores puedan interactuar, colaborar y acceder a materiales educativos sin estar físicamente presentes en un aula. Este tipo de aulas suelen estar integradas en plataformas de gestión del aprendizaje (LMS), que ofrecen una variedad de herramientas como foros de discusión, videoconferencias, recursos multimedia, evaluaciones en línea y seguimiento del progreso de los estudiantes (Rodríguez et al., 2024).

### Figura 1.

*Aulas virtuales*



Fuente: Educación Profesional Industria Manufacturera (2024)

Se caracterizan principalmente por brindar accesibilidad, flexibilidad y personalización:

- **Accesibilidad:** se refiere a la posibilidad de participar activamente en clases y

acceder a materiales educativos desde cualquier lugar con conexión a Internet, lo que facilita la educación a distancia y el aprendizaje autodirigido.

- **Flexibilidad:** es una característica especialmente beneficiosa para aquellos estudiantes con horarios complicados, responsabilidades familiares o limitaciones geográficas, permitiéndoles que puedan acceder a los contenidos de aprendizaje en el momento que consideren más adecuado.
- **Personalización del aprendizaje:** permite adaptarse a las necesidades y ritmos individuales de los estudiantes, lo que puede influir en la mejora de la retención del conocimiento y la motivación (Velazquez & Andrade, 2022).

Además, las aulas virtuales promueven la interactividad y la colaboración entre la comunidad educativa mediante el uso de herramientas como chats en vivo, videollamadas, pizarras digitales y proyectos colaborativos donde los participantes pueden interactuar de manera dinámica y efectiva, similar a lo que se desarrollaría en un entorno presencial. Según Tolentino (2021), esta interacción no solo enriquece el aprendizaje, sino que también fomenta una comunidad educativa inclusiva y diversa. Sobre la base de lo antes indicado, las aulas virtuales representan una evolución significativa en la educación, aprovechando la tecnología para ofrecer una experiencia de aprendizaje accesible, flexible y enriquecedora.

#### ***2.2.4.1 Prácticas pedagógicas en aulas virtuales***

Las prácticas pedagógicas en aulas virtuales son el conjunto de estrategias, enfoques y técnicas que los educadores emplean para crear experiencias educativas efectivas y significativas enfocadas en promover el compromiso, el aprendizaje activo y el logro de los objetivos educativos. Al igual que las prácticas pedagógicas presenciales, las virtuales presentan un sinnúmero de actividades:

- Incluyen la planificación y organización de actividades de enseñanza adaptadas al entorno digital, que pueden abarcar desde la entrega de contenido multimedia hasta la interacción en tiempo real a través de herramientas de comunicación en línea.
- El diseño y la implementación de evaluaciones formativas y sumativas para

monitorear el progreso de los estudiantes para garantizar la retroalimentación oportuna para su desarrollo académico (Parra et al., 2021).

- Consideración de la diversidad de estilos de aprendizaje, habilidades tecnológicas y necesidades individuales de los estudiantes al seleccionar estrategias de enseñanza y recursos educativos adecuados. Las prácticas pedagógicas en aulas virtuales buscan fomentar la participación activa, la colaboración entre pares y el pensamiento crítico, utilizando herramientas digitales y plataformas de aprendizaje para facilitar la interacción y el intercambio de conocimientos (Ripoll, 2021).
- Los educadores en aulas virtuales deben ser creativos e innovadores en su enfoque pedagógico, utilizando nuevas tecnologías y metodologías emergentes para mejorar la experiencia del estudiante, lo que puede derivar en el uso de herramientas de gamificación, realidad aumentada, simulaciones y otras técnicas que aprovechan el potencial de la tecnología para enriquecer el proceso educativo y satisfacer las necesidades de los estudiantes en el mundo digital.

Por lo antes descrito, las prácticas pedagógicas en aulas virtuales representan un enfoque dinámico para la enseñanza y el aprendizaje en entornos digitales, que busca aprovechar al máximo las oportunidades ofrecidas por la tecnología para mejorar la educación (González, 2022).

#### ***2.2.4.2 Plataformas de gestión del aprendizaje (LMS)***

Son sistemas tecnológicos diseñados para administrar, distribuir y gestionar actividades de aprendizaje en entornos educativos, especialmente en entornos virtuales. Se caracterizan por proporcionar un espacio centralizado donde educadores y estudiantes pueden interactuar, acceder a recursos educativos, participar en actividades de aprendizaje y evaluar el progreso del aprendizaje (Sáez et al., 2023).

Además, las LMS sirven como un medio para organizar y estructurar el proceso educativo, permitiendo a los educadores diseñar y administrar cursos de manera eficiente. Adicionalmente, ofrecen herramientas para crear estructuras de curso, cargar y compartir

materiales educativos, y establecer actividades y evaluaciones lo que les facilita la comunicación entre educadores y estudiantes, así como la colaboración entre pares, al proporcionar espacios para discusiones, foros, mensajes y videoconferencias (Barrientos et al., 2022).

#### ***2.2.4.3 Principales Sistema de gestión de aprendizaje***

Moodle es una LMS de código abierto diseñada para la educación en línea y la formación a distancia que se caracteriza por su flexibilidad y capacidad de personalización lo que les permite a instituciones educativas y educadores particulares a crear entornos de aprendizaje adaptados a sus necesidades, integrando herramientas como foros, cuestionarios, tareas, videoconferencias y recursos multimedia.

En la actualidad, se ha convertido en la herramienta más utilizada para los procesos de capacitación ya que facilita la enseñanza colaborativa, el seguimiento de los estudiantes y la automatización de evaluaciones, lo que mejora la experiencia de aprendizaje gracias a su accesibilidad y compatibilidad con múltiples dispositivos, lo que la ha convertido en una de las opciones preferidas a nivel mundial para la educación en línea y la capacitación corporativa (Moodle, 2024).

#### **Figura 2.**

*Logo de Moodle*



Fuente: Moodle (2024)

Blackboard es un LMS ampliamente utilizada en instituciones educativas y corporativas para la enseñanza en línea y la capacitación a distancia, para la creación de cursos virtuales cuenta con diversas herramientas, como foros de discusión, videoconferencias, evaluaciones automatizadas, gestión de calificaciones y seguimiento

del progreso de los estudiantes. Se distingue del resto de plataformas por su capacidad para integrarse con otras tecnologías y sistemas institucionales lo que facilita una experiencia de aprendizaje estructurada y eficiente (Blackboard, 2024).

**Figura 3.**

*Logo de Blackboard*



**Blackboard**

Fuente: Blackboard (2024)

Finalmente, Google Classroom es un LMS desarrollado por Google que ha sido diseñado para facilitar la enseñanza y el aprendizaje en línea. Se caracteriza por su poder de integración con otras herramientas de Google, como Drive, Docs y Meet, lo que permite a los docentes crear, distribuir y evaluar tareas de manera eficiente, además de facilitar la comunicación entre estudiantes e instructores mediante foros, comentarios en tiempo real y la posibilidad de compartir recursos de manera organizada, optimizando la gestión del aula y reduciendo la carga administrativa del docente

Cuenta con una interfaz intuitiva y que puede ser accedida desde múltiples dispositivos lo que la convierten en una opción ideal tanto para instituciones educativas y entornos de formación empresarial como para los estudiantes que podrán acceder a los contenidos desde cualquier dispositivo móvil, incluido su teléfono celular (Google Classroom, 2024).

#### **Figura 4.**

*Logo de Google Classroom*



Fuente: Google Classroom (2024)

#### **2.2.5 Procesos de capacitación**

Los procesos de capacitación son sistemas estructurados diseñados para mejorar las habilidades de los empleados dentro de una organización que comúnmente cumplen con las siguientes actividades:

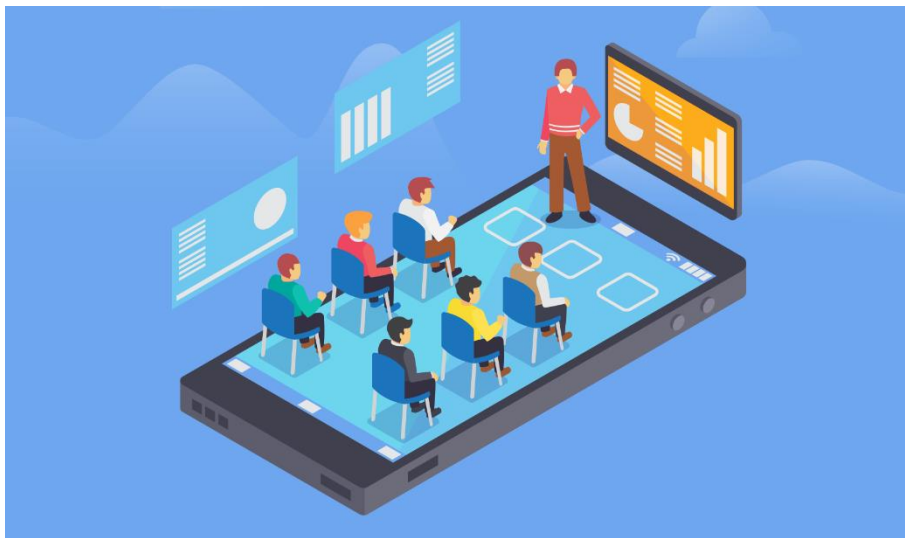
- Comienza con la identificación de las necesidades de formación seguido del diseño de programas adaptados a esas necesidades.
- Posteriormente, se implementan las actividades de formación utilizando diversos métodos y herramientas, como cursos presenciales, seminarios en línea o tutoriales.
- Finalmente, se evalúa el impacto de la capacitación mediante la medición de los resultados obtenidos en relación con los objetivos establecidos.

Este proceso continuo tiene como objetivo fortalecer el rendimiento individual y organizacional, promoviendo el crecimiento profesional y la adaptabilidad en un entorno laboral cambiante (Franco, 2023).

Según lo afirmado por Castro et al. (2020), la capacitación tiene un impacto positivo significativo en la motivación y satisfacción laboral de los empleados, ya que les permite sentirse valorados y reconocidos dentro de la organización. Esta inversión en su desarrollo profesional no solo fortalece la moral del equipo, sino que también fomenta un sentido de compromiso y lealtad hacia la empresa.

## Figura 5.

### *Capacitación virtual*



Fuente: Educación Profesional Industria Manufacturera (2024)

Finalmente, las organizaciones también comprenden que el contar con un equipo bien capacitado. Esto se traduce en una mayor productividad y eficiencia, al tiempo que reduce la rotación de personal, ya que los colaboradores encuentran en su entorno laboral las herramientas necesarias para su desarrollo. En este sentido, promover una cultura de aprendizaje continuo no solo beneficia a los empleados, sino que también fortalece la competitividad y sostenibilidad de la organización a largo plazo.

#### ***2.2.5.1 Modelo de diseño instruccional***

El Modelo de Diseño Instruccional es un enfoque sistemático y estructurado para la creación de experiencias de aprendizaje que faciliten la adquisición de conocimientos y habilidades de manera efectiva y eficiente; para lo cual, se basa en la planificación cuidadosa de cada etapa del proceso educativo, asegurando que todas las actividades de enseñanza estén alineadas con los objetivos de aprendizaje y que los estudiantes reciban una formación coherente y significativa.

Se diferencia de los métodos de enseñanza tradicionales, que pueden ser más improvisados o menos organizados. El diseño instruccional se centra en la deliberada

secuenciación de contenidos, la selección de estrategias pedagógicas adecuadas y la implementación de evaluaciones que midan el éxito del aprendizaje (Parrini et al., 2024).

El diseño instruccional tiene la capacidad de permitir la adaptación de los programas de capacitación a las necesidades específicas de la organización y de sus empleados, asegurando de esta manera que la formación sea relevante, actualizada y alineada con los objetivos estratégicos de la empresa, ya que al proporcionar un marco claro y basado en evidencias para el desarrollo de programas de aprendizaje. El Modelo de Diseño Instruccional ayuda a maximizar el impacto educativo, mejorando tanto la eficacia de la enseñanza como la experiencia de aprendizaje de los estudiantes (Centeno et al., 2023).

#### **2.2.5.2 Modelo ADDIE**

Es un modelo estructurado de diseño instruccional ampliamente utilizado en el campo de la educación y la formación debido a su enfoque sistemático y su capacidad para garantizar que los objetivos de aprendizaje se cumplan (Escobar & Romero, 2022); para lo cual, cuenta con las siguientes fases:

- **Análisis:** En esta fase se consolidan las necesidades de capacitación, el perfil de los participantes y los objetivos del programa, asegurando que la formación responda a un problema real o a una brecha de conocimiento.
- **Diseño:** Se definen los objetivos de aprendizaje, los contenidos, la estructura del curso, las estrategias pedagógicas y los métodos de evaluación, estableciendo una planificación clara para el desarrollo del material formativo.
- **Desarrollo:** Se crean y seleccionan los recursos didácticos, como videos, manuales, cuestionarios o actividades interactivas, asegurando que sean adecuados para el público objetivo y cumplan con los principios de aprendizaje.
- **Implementación:** El curso se pone en marcha, ya sea en un aula virtual o en un entorno presencial, y se brindan las instrucciones y el soporte necesario a los participantes para garantizar una experiencia de aprendizaje fluida.

- **Evaluación:** Se miden los resultados de la capacitación mediante pruebas, encuestas o análisis de desempeño, identificando oportunidades de mejora y ajustes para optimizar futuras implementaciones.

En este sentido, el modelo ADDIE proporciona un marco sistemático y estructurado para diseñar y desarrollar programas de capacitación bien planificados, desarrollados de manera adecuada, implementados eficazmente y evaluados rigurosamente para cumplir con los objetivos educativos.

**Figura 6.**

*Modelo ADDIE*



Fuente: Educación Profesional Industria Manufacturera (2024)

### 2.2.6 Estrategias pedagógicas en ambientes virtuales

Las estrategias pedagógicas en ambientes virtuales son enfoques didácticos diseñados para optimizar el aprendizaje en plataformas digitales, aprovechando la flexibilidad y accesibilidad que ofrecen las tecnologías educativas. Su principal objetivo es el de garantizar la interacción activa del estudiante con los contenidos, promoviendo

un aprendizaje autónomo y significativo.

A diferencia de los modelos tradicionales, en un entorno virtual es fundamental integrar metodologías que se enfoquen en la construcción del conocimiento a través de recursos interactivos: simulaciones, videos educativos, foros de discusión y actividades colaborativas, permitiendo de esta manera personalizar la enseñanza, adaptando los contenidos y ritmos de aprendizaje a las necesidades de cada estudiante (Ramírez et al., 2020).

Dentro de los ambientes virtuales, algunas estrategias clave incluyen el aprendizaje basado en proyectos (ABP), donde los estudiantes aplican conocimientos en situaciones prácticas, y el aprendizaje colaborativo y el intercambio de ideas a través de foros, chats y grupos de trabajo en línea. Para alcanzar este objetivo, es necesario recurrir a la gamificación como una estrategia efectiva que incrementa la motivación al integrar elementos lúdicos, como recompensas, desafíos y progresos medibles. Así también, la retroalimentación constante es otro componente esencial, que les permite a los estudiantes evaluar su avance mediante pruebas automáticas, comentarios personalizados y tutorías en línea. Todas estas estrategias en su conjunto contribuyen a mantener el compromiso y la participación de los estudiantes, factores cruciales en el éxito del aprendizaje virtual (Pérez y Navarro, 2022).

### **2.2.7 La gestión del cambio y cultura organizacional**

La gestión del cambio es un enfoque estructurado que ayuda a las organizaciones a adaptarse a nuevas circunstancias, tecnologías, procesos o estructuras, lo cual es esencial para asegurar que los cambios implementados se integren de manera efectiva en la organización y que los empleados estén preparados para adoptar nuevas formas de trabajar. Para lograrlos es necesario la planificación y ejecución de estrategias que minimicen la resistencia, aumenten la aceptación y faciliten una transición fluida. El objetivo final es lograr que el cambio se implemente con éxito, minimizando las interrupciones y maximizando los beneficios tanto para la organización como para sus empleados.

La cultura organizacional en cambio se refiere al conjunto de valores, creencias, normas y comportamientos compartidos que caracterizan el funcionamiento interno de

una empresa y guían la forma en que sus miembros interactúan entre sí y con el entorno. Esta cultura influye en la identidad corporativa y en la manera en que los empleados perciben su rol dentro de la organización, por lo que una cultura organizacional sólida fomenta la cohesión, la innovación y la alineación con los objetivos estratégicos, contribuyendo al crecimiento y la sostenibilidad de la empresa en el tiempo. (Márquez et al., 2023).

### **2.2.8 Atención al cliente**

Se trata de un proceso estratégico que va más allá de la resolución de problemas inmediatos: implica escuchar activamente y ofrecer soluciones adaptadas a sus requerimientos mediante diversos canales de comunicación (presenciales, telefónicos, digitales). Por lo tanto, es necesario aplicar diferentes enfoques proactivos, como anticiparse a las necesidades o personalizar las respuestas, siempre bajo principios de respeto, claridad y transparencia. En un contexto altamente competitivo, una atención al cliente de calidad se convierte en un diferenciador clave, ya que no solo fortalece la lealtad del consumidor, sino que también construye una reputación positiva para la marca.

Su éxito depende fundamentalmente de la capacidad para equilibrar la eficiencia operativa con empatía, transformando cada interacción en una oportunidad para generar confianza y fidelización. Además, en un mundo digitalizado, la retroalimentación del cliente se convierte en un insumo vital para innovar y mejorar productos o servicios, lo que les permite a las organizaciones no solo resolver conflictos, sino que también impulsar el crecimiento sostenible de la empresa al alinear sus objetivos con las demandas reales del mercado (Pérez y Hernández, 2024).

### **2.2.9 Satisfacción del cliente**

Se trata de un concepto multidimensional que integra aspectos racionales (como la calidad, el precio o la funcionalidad) y emocionales (como la confianza, el sentido de pertenencia o la experiencia positiva) que confluyen cuando un cliente percibe que sus necesidades son atendidas de manera eficaz y que se valora su tiempo y preferencias, lo

que genera una conexión emocional que fortalece la lealtad de los clientes hacia la marca (Silva et al., 2021).

En un entorno competitivo, la satisfacción no es un fin en sí mismo, sino un proceso continuo que exige adaptación, innovación y escucha activa para mantener una sintonía con las demandas cambiantes del mercado. Es por eso que incluso empresas contratan evaluadores externos que mediante encuestas, reseñas o métricas de retención proporcionan a las organizaciones información valiosa sobre el nivel de satisfacción de sus clientes. Para Treviño y Treviño (2021) las empresas que priorizan la satisfacción de sus clientes en su gestión institucional no solo reducen la rotación de clientes, sino que también transforman a sus consumidores en promotores voluntarios de la marca, ampliando su alcance orgánicamente.

## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación proyectiva se refiere a un enfoque metodológico orientado a diseñar, proponer o mejorar soluciones concretas ante problemas identificados en un contexto específico que, a diferencia de otros tipos de investigación que se centran en describir o explicar fenómenos, la proyectiva tiene un carácter aplicado y propositivo, enfocándose en la creación de modelos, estrategias, productos o sistemas que respondan a necesidades reales (Becerra y Herrera, 2024).

Para alcanzar su propósito combina el análisis teórico con la innovación práctica, mediante herramientas como diagnósticos participativos, prototipos y validaciones iterativas, lo que le permite generar propuestas viables y sostenibles que transformen positivamente una realidad, ya sea en ámbitos sociales, tecnológicos, educativos o empresariales.

Este tipo de investigación se caracteriza por su enfoque colaborativo mediante herramientas como diagnósticos participativos, prototipos y validaciones iterativas, lo que le permite generar propuestas viables y sostenibles que transformen positivamente una realidad y multidisciplinario mediante la integración de perspectivas de diversos actores (usuarios, expertos, instituciones) lo que garantiza que las soluciones sean contextualmente relevantes (Córdoba y Monsalve, 2023).

La investigación proyectiva permite el desarrollo de un aula virtual al abordar de manera sistemática las necesidades pedagógicas, tecnológicas y operativas del contexto educativo mediante diagnósticos participativos, se identificarán las demandas de los usuarios (docentes y estudiantes), las limitaciones de infraestructura o las brechas en el acceso a recursos digitales, lo que permitirá diseñar prototipos de plataformas que integren herramientas interactivas, contenidos adaptativos y mecanismos de evaluación, validando cada componente mediante pruebas piloto.

### **3.2. Diseño de la investigación**

La investigación de campo es un enfoque metodológico que se realiza en el entorno natural donde ocurren los fenómenos o problemáticas bajo estudio, con el objetivo de recopilar datos directos y contextualizados. A diferencia de los métodos teóricos o experimentales, esta modalidad implica la interacción del investigador con los sujetos, comunidades o contextos investigados, utilizando técnicas como observación, entrevistas, encuestas, grupos focales o registros etnográficos. Su principal fortaleza radica en la capacidad de capturar la complejidad y la dinámica real de los hechos, permitiendo un análisis profundo de las variables sociales, culturales, económicas o ambientales que influyen en el objeto de estudio (Becerra y Herrera, 2024).

Este tipo de investigación es fundamental en disciplinas como la sociología, la antropología, la educación o el marketing, donde comprender las prácticas, percepciones y comportamientos en su ambiente natural es clave para formular interpretaciones válidas, cuya flexibilidad metodológica permite adaptarse a situaciones imprevistas y explorar fenómenos emergentes lo que enriquece la calidad de los datos mediante la triangulación de fuentes; sin embargo, requiere un diseño riguroso para minimizar sesgos, así como consideraciones éticas que permitan garantizar el respeto y la confidencialidad de los participantes.

El diseño transeccional es un enfoque metodológico que busca analizar un fenómeno o problema en un momento específico, recolectando datos de una muestra representativa de la población o de diferentes grupos de estudio de manera simultánea. Este modelo se centra en capturar una "fotografía" del estado actual de las variables investigadas, permitiendo identificar patrones, correlaciones o diferencias entre subgrupos en un contexto determinado. Para cumplir con su objetivo, utiliza técnicas como encuestas, cuestionarios u observaciones estructuradas para obtener información cuantitativa o cualitativa, lo que lo hace eficiente en términos de tiempo y recursos. Sin embargo, su principal limitación radica en la incapacidad para establecer relaciones causales, ya que no controla variables temporales.

Para el diseño de la investigación instrumentos como las entrevistas y encuestas son herramientas clave para recopilar información relevante y contextualizada durante el diseño de un aula virtual, cuya aplicación se describe a continuación:

- Las entrevistas permiten profundizar en las necesidades, expectativas y desafíos específicos de los actores involucrados (docentes, estudiantes, administradores), obteniendo insights detallados sobre aspectos como la usabilidad, la accesibilidad o la adaptación de contenidos.
- Las encuestas, facilitan la recolección sistemática de datos a gran escala, identificando patrones comunes en preferencias tecnológicas, hábitos de aprendizaje o dificultades técnicas entre la población objetivo.

La combinación de ambos métodos no solo enriquece el diagnóstico inicial al integrar perspectivas individuales y colectivas, sino que, también valida la viabilidad de las soluciones propuestas, asegurando que el aula virtual se diseñe de manera inclusiva, funcional y alineada con las demandas reales de sus usuarios.

Una vez recopilados y analizados los datos de campo, se procede al diseño del aula virtual, asegurando que se alineen con las necesidades y preferencias identificadas, lo que incluye la creación de contenidos personalizados, la selección de herramientas interactivas adecuadas y la planificación de módulos de formación que se ajusten a los horarios y disponibilidad de los empleados. Finalmente, la retroalimentación continua durante el proceso de desarrollo, basada en pruebas piloto y evaluaciones iniciales, permitirá ajustar y mejorar la plataforma antes de su lanzamiento completo del aula virtual.

### **3.3. Unidades de estudio**

Definir la muestra es fundamental en cualquier investigación, ya que garantiza que los datos recopilados sean representativos, confiables y generalizables a la población de estudio, por lo que es esencial garantizar que su cálculo sea riguroso para evitar sesgos, optimiza recursos (tiempo, costos y esfuerzo) y asegurar que las conclusiones derivadas reflejen de manera precisa las características o comportamientos del grupo objetivo.

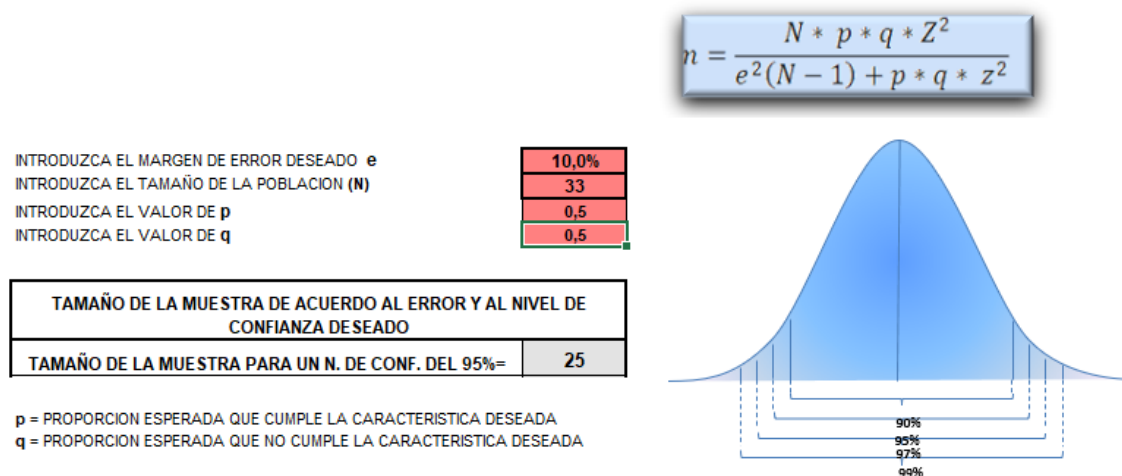
Para el presente estudio, el universo estará conformado por 33 personas quienes representan al total de empleados beneficiarios de la implementación del aula virtual, cuyas principales funciones al interior de la empresa se encuentran relacionados con atención al cliente, gestión de pólizas y de reclamos. Para el levantamiento de la

información, se ha calculado una muestra representativa de 25 personas (ver Figura 7) que deberán ser seleccionados de entre todos los empleados, garantizando la representatividad de todas las dependencias.

Para la selección de las personas que formarán parte de la muestra se debe considerar que en la empresa existe personal con diversas características en términos de experiencia en el sector asegurador, con empleados que van desde recién contratados hasta aquellos con años de trayectoria, además de contar con diferentes grados de familiaridad con herramientas digitales de aprendizaje. La correcta selección permitirá que los resultados obtenidos reflejen adecuadamente las necesidades y expectativas de la totalidad de los empleados con respecto al aula virtual que se propone implementar.

**Figura 7.**

*Cálculo de la muestra*



Fuente: Escolme (2023)

### 3.4. Técnicas de recolección de información

Las encuestas y las entrevistas son técnicas de investigación fundamentales que proporcionan información valiosa para el diseño efectivo de un aula virtual, ya que permiten recopilar datos directos de los usuarios finales. Por tanto, se debe considerar que las encuestas son una herramienta eficaz para recopilar información cuantitativa de manera estructurada mediante la aplicación de cuestionarios diseñados estratégicamente,

se pueden identificar las necesidades, expectativas y preferencias de los usuarios potenciales del aula virtual, como empleados, capacitadores y gerentes.

Por otra parte, las entrevistas permiten obtener información más profunda y detallada al permitir un diálogo directo con los participantes, lo que la hace especialmente útil para comprender las experiencias, desafíos y sugerencias de los usuarios en relación con la capacitación actual y sus expectativas frente a un aula virtual. La correcta combinación de estos dos instrumentos de investigación permitirá obtener una visión integral a ser considerada para el diseño del aula virtual.

La observación directa, por otro lado, complementa la información obtenida a través de encuestas al proporcionar datos cualitativos y contextualmente importantes. Esta técnica implica que los investigadores observen a los empleados en su entorno de trabajo cotidiano, permitiendo identificar cómo interactúan con las tecnologías existentes y enfrentan sus tareas diarias. La observación ofrece insights valiosos sobre los comportamientos no verbalizados y las dinámicas de trabajo que no siempre se capturan en las encuestas.

Finalmente, se utilizará como técnica para la recolección de la información a la observación directa, misma que permite analizar y registrar el comportamiento, interacciones y procesos de los usuarios, sin intervenir directamente en sus actividades, lo que es especialmente útil para la identificación de necesidades y comportamientos reales, la evaluación del contexto y entorno de aprendizaje, y la validación de prototipos y ajustes iterativos.

### **3.5. Técnicas de análisis de la información**

Las herramientas de análisis de estadística descriptiva son fundamentales para procesar y resumir los datos cuantitativos recopilados en la investigación, permitiendo obtener una comprensión clara y organizada de la información; para lo cual se utilizará la herramienta de Excel para el cálculo de medidas de tendencia central (media, mediana y moda) y de dispersión (desviación estándar, rango), lo que ayuda a identificar patrones y características generales de los datos.

Además, las herramientas de estadística descriptiva permiten visualizar los datos

de manera efectiva a través de tablas y gráficos como los de barras o pasteles, que mediante representaciones visuales hacen que la información sea más accesible y comprensible para los stakeholders, facilitando de esa manera la comunicación y comprensión de hallazgos clave encontrados en la fase de diseño que deberán ser considerados al momento de implementar el aula virtual.

### 3.6. Tabla de operativización de variables

**Tabla 2.**

*Operativización de variables*

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Variable</b>	<b>Tipo de variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Ítems</b>
OB. 1: Identificar las necesidades de capacitación específicas del personal que labora en el área de seguros	Necesidades de Capacitación	Dependiente Cuantitativo	Aspectos específicos de conocimientos y habilidades que el personal requiere para su labor eficaz en seguros (Franco, 2023).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de necesidades: Determinar las necesidades de capacitación de los trabajadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de empleados que identifican una necesidad específica de capacitación en encuestas de opinión, clasificadas por temas o habilidades.</li> <li>Porcentaje de empleados con evaluaciones de desempeño que indican áreas de bajo rendimiento que pueden mejorar con capacitación adicional.</li> <li>Porcentaje de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas</li> <li>Revisión de los resultados de evaluación del desempeño.</li> </ul>	1

Objetivo Específico	Variable	Tipo de variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítems	
					<p>supervisores y gerentes que identifican necesidades de capacitación específicas para sus empleados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades requeridas: Identificar las habilidades que necesitan desarrollar para mejorar su desempeño.</li> </ul>	<p>supervisores y gerentes que identifican necesidades de capacitación específicas para sus empleados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de quejas recibidas por los clientes.</li> <li>• Porcentaje de habilidades específicas que los trabajadores consideran necesarias para mejorar su desempeño.</li> <li>• Porcentaje de empleados cuyos tiempos de respuesta, resolución de tareas está por debajo del estándar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de quejas de los clientes.</li> <li>• Encuesta.</li> <li>• Reporte de atención a clientes.</li> </ul>	2

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Variable</b>	<b>Tipo de variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Ítems</b>	
OB. 2: Elaborar un cronograma de actividades que incluyan todas las fases de la metodología ADDIE asegurando su cumplimiento	Planificación y cumplimiento del cronograma	Independiente Cuantitativo	Organización y seguimiento de actividades en las fases de la metodología ADDIE para asegurar el desarrollo efectivo del aula virtual (Escobar & Romero, 2022).	• Fases del modelo ADDIE: Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación, Evaluación.	• Número de planificaciones realizadas.	de	• Documentación del cronograma de ejecución.	3
				• Seguimiento: Control y revisión de los avances del cronograma.	• Número de planificaciones aprobadas.	de	• Informes de seguimiento a la planificación. • Planes de mitigación elaborados.	4
					• Número de informes de seguimiento realizados.			
					• Porcentaje de cumplimiento de la planificación.			
					• Número de planes de mitigación implementados.			

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Variable</b>	<b>Tipo de variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Ítems</b>
	Aplicación de la metodología ADDIE	Independiente Cuantitativo	Organización y seguimiento de actividades en las fases de la metodología ADDIE para asegurar el desarrollo efectivo del aula virtual (Escobar & Romero, 2022).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficacia en la planificación y diseño instruccional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de revisiones de diseño instruccional que indican que los objetivos están claramente definidos y alineados con las necesidades de los empleados.</li> <li>Número de revisiones del contenido que reflejan actualizaciones y mejoras basadas en feedback de empleados y expertos en la materia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de revisión del diseño instruccional.</li> </ul>	5
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación y desarrollo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de materiales formativos desarrollados que cumplen con los requisitos establecidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de implementación de los materiales desarrollados.</li> </ul>	6

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Variable</b>	<b>Tipo de variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Ítems</b>
OB. 3: Diseñar y personalizar los contenidos formativos del aula virtual específicamente para empleados de diferentes roles y niveles dentro del	Contenidos Formativos Personalizados de diferentes	Dependiente Cuantitativo	Desarrollo y adaptación de materiales educativos relevantes para distintos roles y niveles dentro del sector de seguros (González,	• Relevancia: Adecuación del contenido a las necesidades del rol y nivel del empleado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de revisiones y aprobaciones necesarias para que los materiales sean considerados adecuados para su uso.</li> <li>• Porcentaje de Opiniones y sugerencias de los empleados sobre el contenido propuesto en el aula virtual.</li> <li>• Porcentaje de Opiniones y sugerencias de los directores sobre el contenido propuesto en el aula virtual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción,</li> <li>• Datos de uso de la plataforma</li> </ul>	7

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Variable</b>	<b>Tipo de variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Ítems</b>
sector seguros, asegurando la relevancia y efectividad del material	de roles y niveles		2022).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efectividad: Impacto del contenido en el desempeño del empleado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de desempeño de los empleados en las evaluaciones después de la formación.</li> <li>Porcentaje de participación y finalización de los cursos por parte de los empleados.</li> <li>Tiempo que los trabajadores pasan conectados en la plataforma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información de la plataforma sobre el número de tareas cumplidas.</li> <li>Información de la plataforma sobre el número de cursos cumplidos a satisfacción.</li> <li>Reporte de tiempos de uso de la plataforma.</li> </ul>	8 9

Nota. La tabla describe la operativización de variables de la investigación.

Fuente: Elaboración propia.

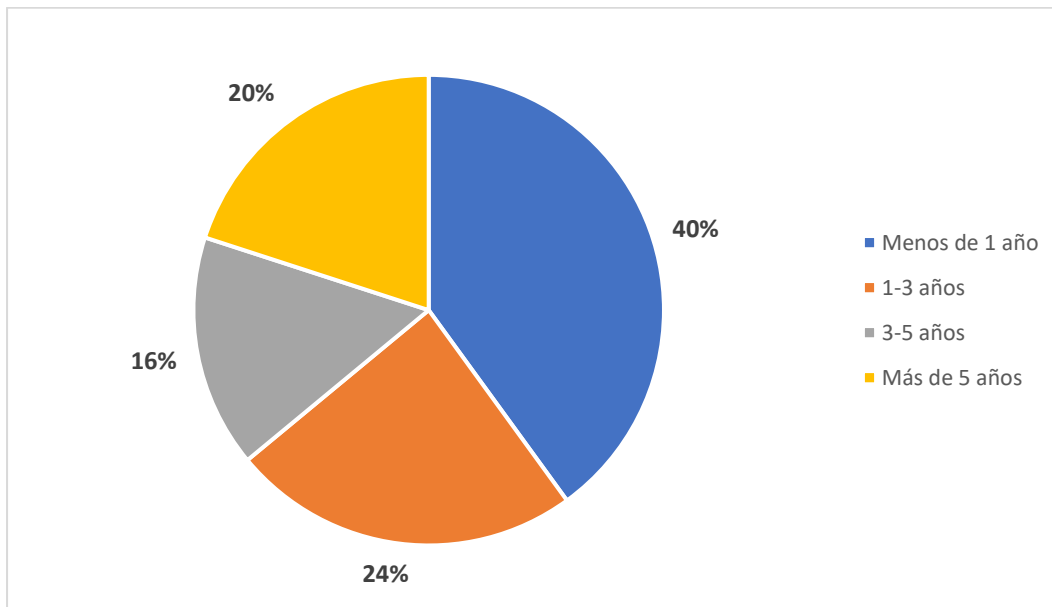
## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

En el marco de la investigación destinada a diseñar un aula virtual que responda a las necesidades de los empleados, se llevó a cabo una encuesta con el objetivo de recopilar datos detallados sobre las competencias actuales, las necesidades de capacitación y las preferencias de aprendizaje de los participantes. A continuación, se presentarán y analizarán los resultados obtenidos, lo que permitirá identificar de manera precisa las prioridades a ser consideradas para el diseño del aula virtual.

### 4.1.¿Qué nivel de experiencia tiene en el sector de seguros?

**Figura 8.**

*Nivel de experiencia tiene en el sector de seguros*



**Fuente:** Elaboración propia.

**Análisis:** Los resultados muestran que el 40% de los trabajadores se encuentran laborando en la empresa de seguros menos de 1 año, seguido por un 24% que llevan en la empresa entre 1 y 3 años, un 20% tienen más de 5 años y finalmente el restante 16% entre 3 y 5 años.

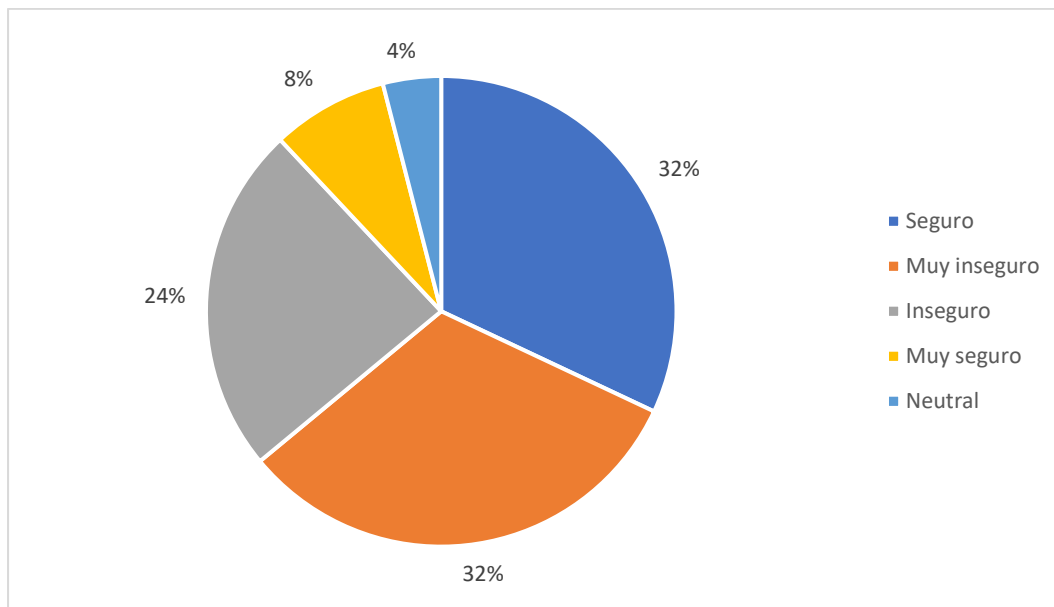
**Interpretación:** El hecho de que el 40% del personal tenga menos de un año de experiencia en el sector de seguros genera que la empresa constantemente se encuentre en procesos de capacitación para abordar específicamente las necesidades formativas de estos

empleados novatos. Este hallazgo implica que una parte significativa de la fuerza laboral requiere una formación sólida en los fundamentos del seguro, políticas internas y regulaciones esenciales para desempeñar sus funciones diarias de manera efectiva.

#### 4.2.¿Qué tan seguro se siente en su conocimiento sobre las políticas y procedimientos de seguros?

**Figura 9.**

*Nivel de seguridad sobre los conocimientos en las políticas y procedimientos de seguros*



**Fuente:** Elaboración propia.

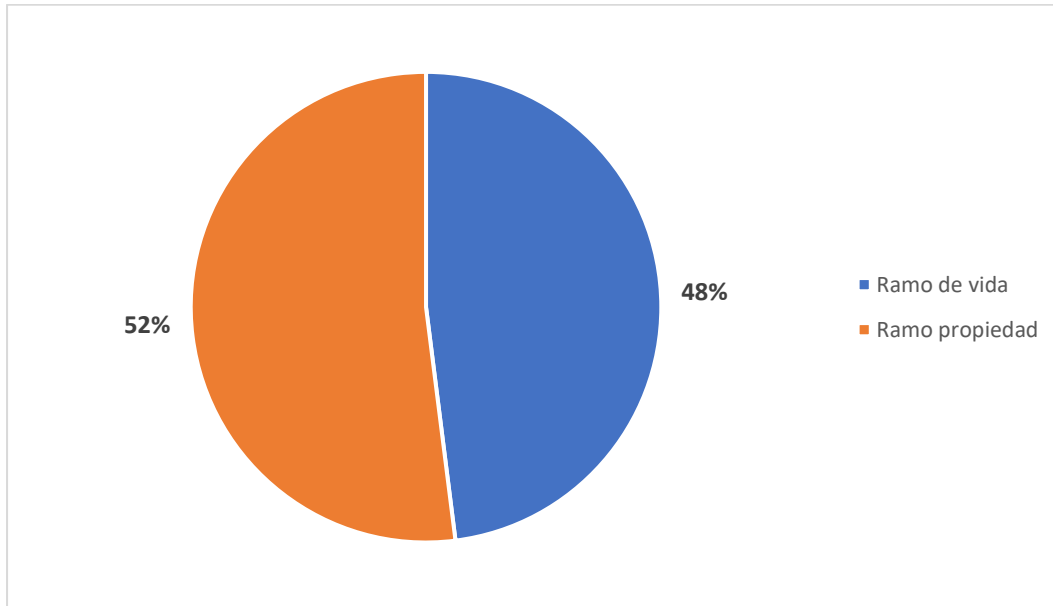
**Análisis:** Los resultados muestran que el 32% de los trabajadores se sienten seguros sobre su nivel de conocimiento en las políticas y procedimientos del sector seguros, en la misma magnitud existe un 32% que se sienten muy inseguros, seguido de un 24% que indican mostrarse inseguros, un 8% que se sienten muy seguros y un 4% que consideran su nivel de conocimientos como neutral.

**Interpretación:** El hecho de que el 34% de los trabajadores se sientan muy inseguros y otro 24% se sientan inseguros sobre su nivel de conocimiento en las políticas y procedimientos del sector de seguros sugiere que más de la mitad del personal carece de confianza en su comprensión de aspectos fundamentales del sector para desempeñar sus actividades diarias. Esta deficiencia podría afectar negativamente su desempeño y la calidad del servicio al cliente.

### 4.3.¿Qué ramo de seguros estás interesado en conocer?

**Figura 10.**

*Interés de conocimiento*



**Fuente:** Elaboración propia.

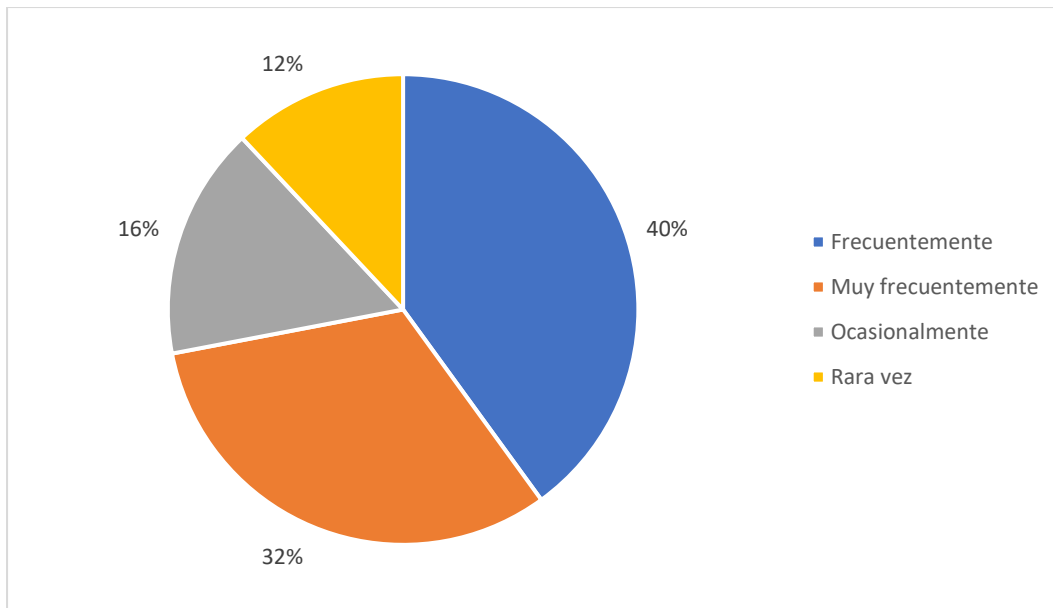
**Análisis:** Los resultados muestran que el 52% de los trabajadores muestran interés por el ramo de la propiedad y el restante 48% por el ramo de vida.

**Interpretación:** Al no mostrar una tendencia marcada hacia alguno de los ramos de seguros se evidencia la necesidad de diversificar y profundizar los contenidos de capacitación para cubrir dichos intereses. Este hallazgo destaca la importancia de ofrecer módulos de capacitación detallados y específicos para cada área, asegurando que todos los empleados puedan profundizar en el conocimiento que más les interesa y que es relevante para sus roles.

### 4.4.¿Con qué frecuencia enfrenta problemas debido a la falta de conocimientos específicos en seguros?

**Figura 11.**

*Frecuencia de presencia de problemas*



**Fuente:** Elaboración propia.

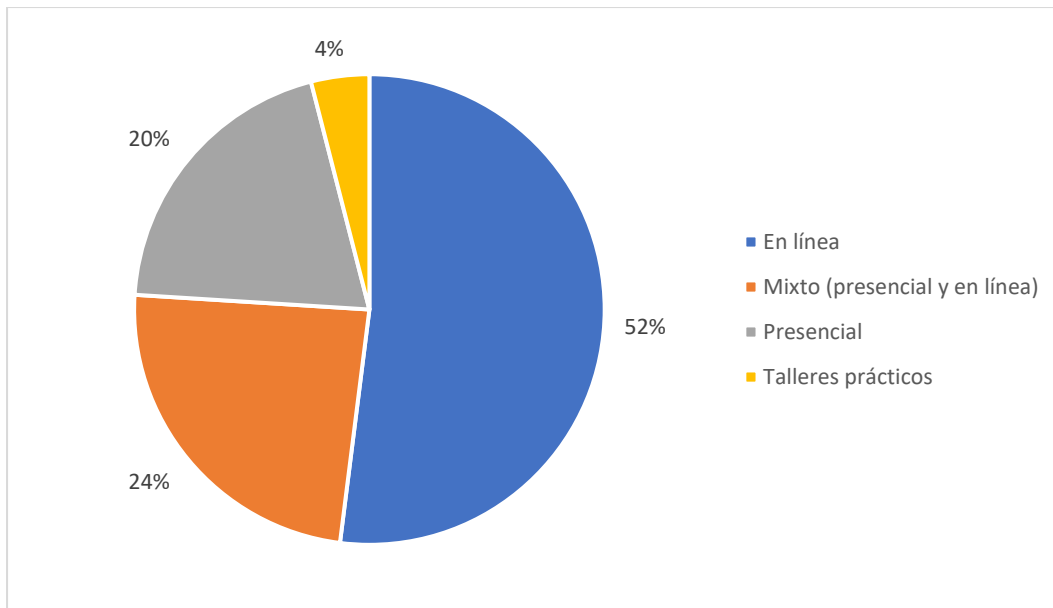
**Análisis:** Los resultados muestran que al 40% de los trabajadores muy frecuentemente presentan problemas debido a la falta de conocimientos específicos en seguros, seguido del 32% a los que se les presenta frecuentemente, al restante 16% se les presenta problemas de manera ocasional y finalmente al 12% se les presenta en rara vez.

**Interpretación:** El hecho de que al 40% de los trabajadores enfrenten problemas muy frecuentes y que al 32% se le presenten problemas muy frecuentemente debido a la falta de conocimientos específicos en seguros representa una deficiencia crítica en la capacitación actual que necesita ser abordada de manera urgente. Este hallazgo revela que una mayoría significativa de los empleados no posee el conocimiento necesario para desempeñar sus funciones eficientemente, lo que puede afectar negativamente tanto su desempeño como la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

#### 4.5.¿Qué formato de capacitación prefiere?

##### Figura 12.

*Formato de capacitación preferido*



**Fuente:** Elaboración propia.

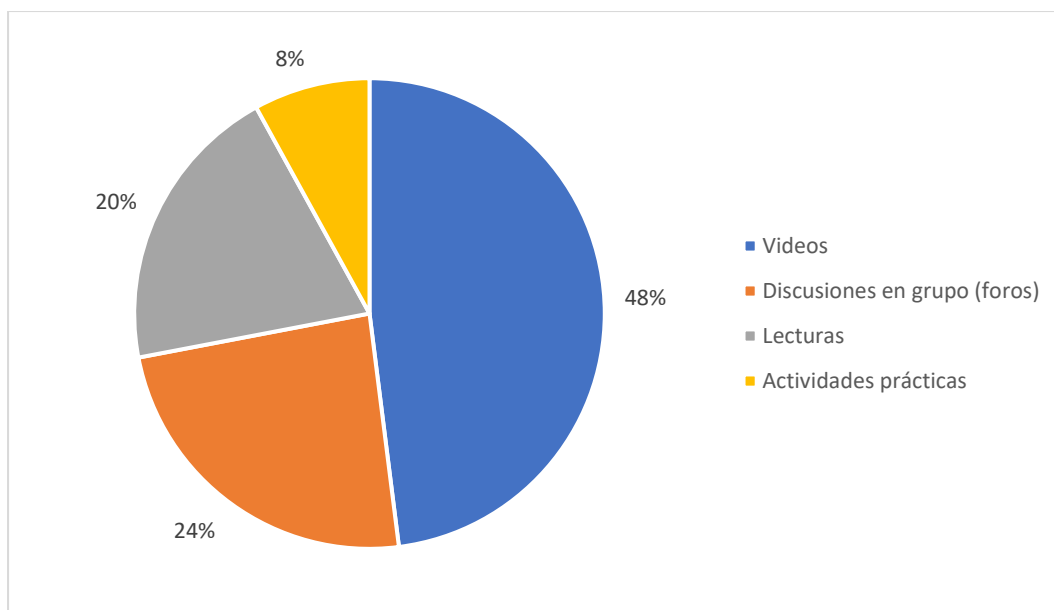
**Análisis:** Los resultados muestran que el 52% de los trabajadores se inclina mayoritariamente por el formato de capacitación en línea, seguido de lejos por un 24% que le gustaría que se combine la capacitación entre sesiones presenciales y sesiones en línea, un 20% que prefiere que las capacitaciones sean de manera presencial y finalmente un 4% que desea que se den talleres prácticos.

**Interpretación:** El hecho de que el 52% de los trabajadores prefieren el formato de capacitación en línea aporta significativamente en la necesidad de implementar y fortalecer las iniciativas de aprendizaje virtual dentro de la organización; así también, revela una clara tendencia hacia la flexibilidad y la accesibilidad que ofrecen este tipo de formatos de capacitación, que entre uno de los beneficios es que les permite a los empleados aprender a su propio ritmo y en el momento que les resulte más conveniente.

#### 4.6.¿Qué métodos de aprendizaje prefiere?

**Figura 13.**

*Métodos de aprendizaje*



**Fuente:** Elaboración propia.

**Análisis:** Los resultados muestran que el 48% de los trabajadores sugieren que en el aula virtual se incorporen videos como principal método de aprendizaje, seguido del 24% que prefieren discusiones en grupo (foros), un 20% se inclinan por las lecturas y finalmente el 8% por actividades prácticas.

**Interpretación:** Los resultados antes descritos sugieren que, para maximizar la efectividad del aprendizaje y el compromiso de los empleados, el aula virtual debe integrar una combinación de todos estos métodos; para lo cual, se debe considerar que incorporar videos educativos permitirá captar la atención y facilitar la comprensión de conceptos complejos de manera visual y dinámica, mientras que las lecturas proporcionarán un recurso detallado y de referencia para aquellos que prefieren profundizar en el contenido a su propio ritmo. Asimismo, las discusiones en grupo mediante foros fomentarán la interacción y el intercambio de ideas, promoviendo un aprendizaje colaborativo que puede enriquecer la experiencia educativa.

#### 4.7. Discusión de resultados

Los resultados del análisis de la encuesta destacan que el 40% de los empleados tienen menos de un año de experiencia en el sector de seguros lo que refleja que una parte significativa de la fuerza laboral está en una fase inicial de su carrera. Acorde a lo determinado por Duran et al. (2022), durante los primeros meses de la vinculación laboral se requiere de procesos de inducción estructurados y accesible que les permita a los trabajadores adquirir conocimientos

fundamentales y adaptarse al entorno empresarial, por lo que para este caso específicos del sector asegurador el aula virtual puede ofrecer módulos introductorios que cubran los conceptos básicos y las políticas del sector, ayudando a los nuevos empleados a acelerar su curva de aprendizaje y a integrarse más rápidamente en sus funciones.

Además, la encuesta revela que el 56% de los trabajadores se sienten inseguros o muy inseguros sobre su conocimiento de las políticas y procedimientos del sector, lo que pone en evidencia una deficiencia producto de los actuales procesos de capacitación que se encuentran afectando negativamente el desempeño laboral y que posiblemente también está afectando en la calidad del servicio al cliente. Es importante considerar que afirmado por Tolentino (2021), quien llegó a determinar que un aula virtual bien diseñada proporciona a los trabajadores acceso constante a materiales educativos actualizados, simulaciones de casos prácticos y recursos de autoaprendizaje a los que pueden acceder frecuentemente para absolver las dudas que se le generen durante la ejecución de sus actividades.

Finalmente, el interés mostrado por los empleados en diversas modalidades de aprendizaje refuerza aún más la necesidad de un enfoque flexible y personalizado ya que el 48% indicó que prefieren a los videos como método de aprendizaje. En este sentido, para satisfacer esta necesidad durante el diseño del aula virtual se debe considerar la inclusión de una biblioteca de videos educativos de expertos en el sector asegurador que expliquen conceptos complejos de manera visual y atractiva. Acorde a lo sugerido por Collazos y Mendoza (2022), en los ambientes de aprendizaje virtuales se deben aprovechar todos los recursos digitales para crear un entorno de aprendizaje colaborativo que fomente el intercambio de conocimientos y experiencias para responder de manera satisfactoria a las diversas preferencias de los empleados y adicionalmente promover un aprendizaje más profundo y significativo. Por tanto, también es importante garantizar la equilibrada incorporación de lecturas y foros de discusión en línea.

## **CAPÍTULO V: DISEÑO DE LA PROPUESTA**

### **5.1. Antecedentes de la propuesta**

Históricamente, el principal mecanismo utilizado por las empresas del sector asegurador para los procesos de formación y capacitación ha sido mediante talleres presenciales y manuales operativos extensos, mecanismos que, aunque han sido efectivos, en los últimos años han mostrado cada vez más limitaciones en términos de alcance y adaptabilidad de los empleados. En base a diversos resultados, principalmente, de satisfacción de los usuarios, las empresas aseguradoras han reconocido que los métodos tradicionales no siempre son suficientes para abarcar a todos los empleados, especialmente cuando se trata de personal distribuido geográficamente en distintas partes y que trabaja en diferentes horarios las 24 horas del día los 365 días de la semana.

En los últimos años, el avance de la tecnología ha permitido que las empresas adopten métodos de capacitación más flexibles y accesibles, como las aulas virtuales, que facilitan el aprendizaje a distancia y permiten a los empleados adquirir nuevas habilidades sin interrumpir sus responsabilidades laborales, característica que se acopla adecuadamente en el sector asegurador donde existe una creciente oferta de productos cada vez más complejos y de una gama de constantes reformas en las normativas que rigen el sector, lo que genera la necesidad de procesos sostenidos de capacitación. Por tanto, el desarrollo de la propuesta de un aula virtual en la empresa aseguradora surge en un contexto donde la formación continua es una herramienta esencial para mantener la competitividad en un sector altamente regulado y dinámico.

### **5.2. Denominación y definición de la propuesta**

Para la selección del nombre del aula virtual se llevó a cabo un proceso dinámico de selección entre todos los empleados de la empresa, para lo cual se solicitó que cada dirección proponga un nombre, los cuales fueron presentados a todos los empleados quienes mediante votación seleccionaron la propuesta denominada “Aula Virtual Segura”, la cual se define como una plataforma de aprendizaje digital diseñada específicamente para la formación continua y especializada de los empleados de la empresa de seguros.

Esta propuesta educativa utiliza un enfoque de diseño instruccional basado en el modelo

ADDIE para desarrollar un entorno de aprendizaje efectivo y personalizado que cubra las necesidades formativas del personal en el sector asegurador, la cual mediante una amplia gama de recursos y herramientas de aprendizaje, incluyendo videos interactivos, lecturas especializadas, simulaciones de escenarios reales, y foros de discusión colaborativos permitirá brindar procesos sostenidos de capacitación a los empleados tanto a los que recién se incorporan como a los que ya llevan varios años de servicio en la empresa.

Estos recursos están diseñados para proporcionar a los empleados una comprensión profunda y práctica de las políticas, procedimientos, y productos del sector de seguros. Además, el aula virtual incorpora evaluaciones formativas y sumativas para medir el progreso de los estudiantes y permitir ajustes continuos en el contenido y la metodología. A través de esta plataforma, la empresa busca mejorar el desempeño de sus empleados, aumentar su confianza en la toma de decisiones y elevar la calidad, asegurando así su competitividad en el mercado.

### **5.3. Justificación de la propuesta**

La justificación radica en la necesidad de mejorar la capacitación de los empleados en el sector de seguros, un entorno caracterizado por su dinamismo y complejidad donde la falta de conocimientos actualizados sobre políticas, procedimientos y productos puede llevar a errores costosos (tanto para la empresa como para los clientes) y a una disminución en la calidad del servicio al cliente. Actualmente, muchos empleados, especialmente aquellos con menos de un año de experiencia, enfrentan desafíos significativos en la comprensión de los conceptos fundamentales del sector, lo que puede afectar negativamente su desempeño y la reputación de la empresa.

La encuesta realizada demostró que el 48% de los trabajadores manifestaron su preferencia por los videos como método de aprendizaje, seguido por discusiones en grupo y lecturas, lo que abona en el desarrollo de un aula virtual como mecanismos que permitan garantizar que los procesos de capacitación sean más efectivos y atractivos. La plataforma propuesta está diseñada para abordar estas deficiencias al proporcionar una formación continua y especializada que sea accesible desde cualquier lugar y en cualquier momento, permitiendo a los empleados mantenerse actualizados y bien preparados para enfrentar los desafíos diarios de su trabajo.

La implementación de esta plataforma también representa una inversión estratégica

para la empresa, ya que, al elevar la competencia técnica y la confianza de los empleados, la empresa puede mejorar significativamente la calidad del servicio ofrecido, lo que no solo fortalece las relaciones con los clientes actuales, sino que también mejorará su posición competitiva en el mercado asegurador que se caracteriza por ser altamente competitivo.

#### **5.4. Destinatarios y responsables**

Los destinatarios de la propuesta del "Aula Virtual Segura" son los empleados de una empresa de seguros que desempeñan diversas funciones dentro de la organización, abarcando desde niveles operativos hasta gerenciales. En particular, el aula virtual está diseñada para satisfacer las necesidades de capacitación de los siguientes grupos de empleados:

- **Empleados nuevos:** Este grupo incluye a aquellos trabajadores que se han incorporado a la empresa en los últimos 12 meses y para aquellos que posteriormente se incorporen, ya que su condición de nuevos en la industria significa que requieren de una formación intensiva en los fundamentos del seguro, las políticas de la empresa, y las normativas del sector.
- **Agentes de seguros:** Los agentes son el primer punto de contacto con los clientes y deben estar bien informados y sobre todo actualizados en los beneficios y regulaciones los productos y servicios.
- **Especialistas en cumplimiento y regulación:** Estos empleados deben estar actualizados constantemente sobre las normativas y regulaciones que afectan al sector de seguros.

La administración de "Aula Virtual Segura" estará a cargo de Jessica Salas, quien será la responsable de crear y gestionar los cursos, asegurando que los contenidos sean relevantes y actualizados de acuerdo con las necesidades del sector y la retroalimentación de los empleados. Esta administración también incluye la programación de módulos, la configuración de evaluaciones, la supervisión del progreso de los participantes, gestionar las inscripciones y proporcionar soporte técnico y pedagógico, asegurando una experiencia de usuario fluida y eficaz para todos los participantes.

## **5.5. Objetivos de la propuesta**

### **5.5.1 General**

- Desarrollar un programa de capacitación integral que permita elevar el nivel de conocimiento y habilidades de los empleados de la empresa de seguros.

### **5.5.2 Específicos**

- Implementar una plataforma de aprendizaje flexible y accesible que facilite la capacitación continua de los empleados, permitiéndoles acceder a los contenidos formativos en cualquier momento y desde cualquier lugar, adaptándose a sus necesidades y disponibilidad.
- Desarrollar cursos dinámicos y multifacéticos que integren una variedad de métodos de aprendizaje, como videos interactivos, lecturas, simulaciones prácticas y espacios de discusión colaborativa, para atender las diferentes preferencias y estilos de aprendizaje de los empleados, optimizando así su experiencia formativa.
- Fortalecer el conocimiento y la confianza de los empleados en las políticas, normativas y procedimientos del sector de seguros a través de módulos de formación especializados y actualizados, que promuevan un dominio sólido de los temas clave.

## **5.6. Descripción de etapas**

El diseño y desarrollo de un aula virtual efectiva requiere un enfoque sistemático y estructurado que garantice la creación de una herramienta educativa alineada con las necesidades de los usuarios y los objetivos de la organización. Para lograrlo, se ha adoptado el modelo ADDIE, por ser ampliamente reconocida en el ámbito de la formación y el diseño instruccional, cuyas fases se describen a continuación.

### **5.6.1 Análisis**

Durante esta fase se llevaron a cabo diversas acciones destinadas a comprender las necesidades de capacitación, el perfil de los usuarios y los objetivos de aprendizaje; para lo cual, se realizaron las siguientes acciones:

- Se realizó un diagnóstico de necesidades, identificando las brechas de conocimiento y habilidades del personal a través de encuestas, entrevistas y revisión de datos de

desempeño, lo que permitió definir qué temas debían abordarse en la plataforma y qué competencias era necesario desarrollar en los empleados.

- Se analizaron los recursos tecnológicos disponibles dentro de la organización, evaluando la infraestructura digital y la conectividad de los usuarios para garantizar que la implementación del aula virtual fuera accesible y funcional para todos los participantes.
- Se llevó a cabo un estudio sobre las mejores prácticas en e-learning, explorando modelos pedagógicos efectivos y plataformas de gestión del aprendizaje (LMS) adecuadas para la empresa.
- Se identificaron las limitaciones y desafíos potenciales, como la resistencia al cambio, la disponibilidad de los empleados y las barreras tecnológicas, con el fin de desarrollar estrategias que mitiguen estos problemas.

Toda la información recopilada en esta fase sirvió como base para estructurar el diseño del aula virtual, asegurando que la capacitación fuera relevante, eficiente y alineada con los objetivos estratégicos de la organización.

### **5.6.2 Diseño**

Durante la fase de diseño se realizó una planificación detallada de la estructura del aula virtual, con su respectivo plan de instrucción que incluye la secuenciación del contenido educativo, la definición de los métodos pedagógicos, y el desarrollo de estrategias de evaluación. En esta etapa, se seleccionaron los formatos de aprendizaje más apropiados, como videos interactivos, simulaciones de casos prácticos, lecturas y foros de discusión, para responder a las diferentes preferencias de los empleados. Además, se diseñaron las evaluaciones formativas y sumativas que medirán el progreso y la comprensión de los empleados. El diseño también incluye la creación de la interfaz de usuario intuitiva y accesible dentro de la plataforma Moodle.

### **5.6.3 Desarrollo**

Durante esta fase se llevaron a cabo acciones centradas en la identificación y adaptación de los contenidos educativos, así como en la configuración de la plataforma de gestión del

aprendizaje (LMS); para lo cual, se ejecutaron las siguientes acciones:

- Se identificaron los primeros módulos de capacitación necesarios para comenzar el proceso de capacitación.
- Se identificaron los materiales didácticos más adecuados para ser incorporados en cada uno de los módulos.
- Se revisaron varios formatos de actividades prácticas, como estudios de caso y ejercicios de autoevaluación, con el fin de identificar las que mejor se adapten al aula virtual.
- Se revisaron varias actividades para la evaluación de contenidos tanto parciales como para la finalización de cada módulo.

Esta fase permitió afinar todos los aspectos técnicos y pedagógicos antes del lanzamiento oficial del aula virtual, asegurando su funcionalidad y efectividad en el proceso de capacitación.

#### **5.6.4 Implementación**

La fase de implementación inicia con un lanzamiento piloto, una estrategia clave para validar la funcionalidad, usabilidad y eficacia de la plataforma antes de su despliegue masivo, durante esta etapa, se ejecutarán las siguientes fases:

- Fase 1: se comienza involucrando a dos departamentos específicos, lo que permite monitorear la adaptación de los empleados y ajustar procesos según las necesidades emergentes.
- Fase 2: se llevan a cabo sesiones informativas con el resto de dependencias, mediante una estrategia comunicacional que permita dar a conocer la herramienta y que el resto de funcionarios se familiaricen con la plataforma, asegurando que comprendan sus beneficios y funcionalidades.
- Fase 3: incorporación a procesos de capacitación al resto de dependencias de la empresa aseguradora.

### 5.6.5 Evaluación

La fase de evaluación es continua y se centra en medir el impacto del aula virtual en el desempeño de los empleados y la satisfacción general con el proceso de aprendizaje; para lo cual, en el aula virtual se incorporaron herramientas de análisis que permiten monitorear la participación y el progreso de los empleados, recopilando datos sobre el rendimiento en las evaluaciones y las tasas de finalización de los cursos.

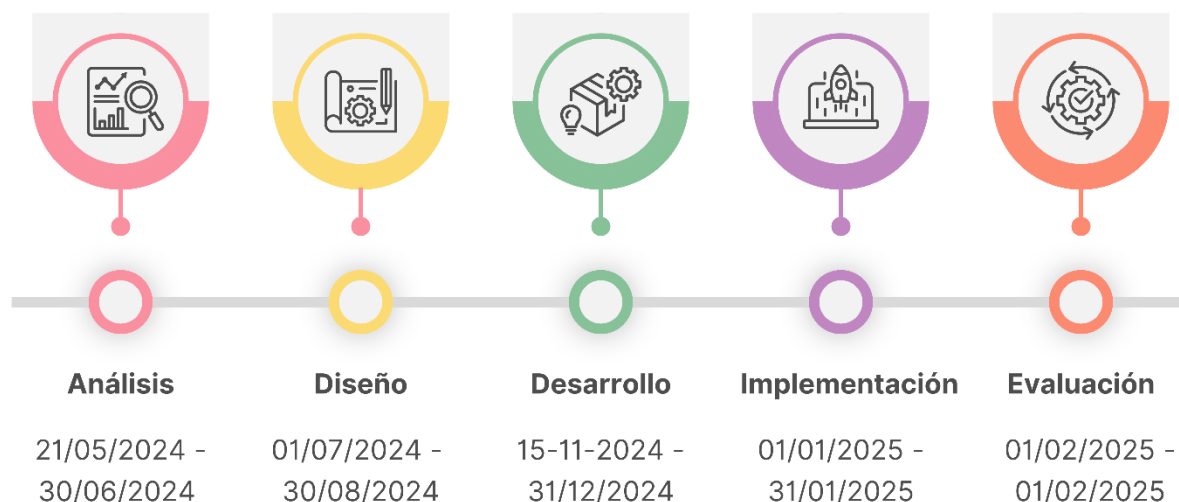
Así también, se tiene planificado incorporar encuestas de satisfacción y entrevistas directas con ciertos empleados que hayan completado los cursos para recibir información relacionada con la efectividad de los materiales y el diseño del curso, lo que permitirá realizar ajustes y mejoras continuas para asegurar que el aula virtual siga siendo una herramienta valiosa y efectiva para el desarrollo profesional de los empleados en la empresa de seguros.

### 5.7. Calendario de ejecución de la propuesta

Definir un calendario de ejecución para la propuesta proporciona una hoja de ruta clara que establece los plazos específicos para cada fase del proyecto, lo que facilita la coordinación y la asignación eficiente de recursos, asegurando que todas las partes involucradas estén alineadas y sepan qué tareas deben realizarse en cada momento.

**Figura 14.**

*Calendario de ejecución de la propuesta*



**Fuente:** Elaboración propia.

## **5.8. Criterios metodológicos de evaluación**

Estos criterios metodológicos están diseñados para proporcionar una comprensión integral de la efectividad y el impacto del programa de capacitación; para lo cual se debe considerar lo siguiente:

- Uno de los criterios clave es la efectividad del aprendizaje, que se evalúa a través de indicadores cuantitativos como las tasas de finalización de cursos y los resultados de las evaluaciones formativas y sumativas, información que permite determinar si los objetivos de aprendizaje se están cumpliendo.
- La satisfacción del usuario es otro criterio importante a considerar, que se evaluará mediante encuestas a los empleados, mediante la cual se recopilan opiniones sobre la relevancia y calidad del contenido, la accesibilidad de la plataforma y la facilidad de uso del aula virtual.
- Por último, el impacto organizacional del aula virtual se evalúa observando cambios en la atención al cliente, lo que implica analizar cómo la capacitación está contribuyendo a mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la capacidad de los empleados para adaptarse a las demandas del mercado y las regulaciones; para lo cual, se implementarán métricas como la reducción de errores y el aumento de la satisfacción del cliente.

En conjunto, estos criterios metodológicos permiten una evaluación continua y holística del aula virtual, facilitando la mejora continua y asegurando que la plataforma siga siendo una herramienta valiosa dentro de la empresa de seguros.

## **5.9. Planificación de contenidos del aula virtual**

La planificación de contenidos es crucial para el diseño de un aula virtual, ya que garantiza que los materiales educativos estén alineados con los objetivos de aprendizaje y las necesidades de los estudiantes, proporcionando una estructura coherente y eficaz para el proceso de enseñanza.

Se debe considerar que esta planificación permite organizar el contenido de manera lógica y progresiva, facilitando la comprensión y el seguimiento por parte de los estudiantes, además de asegurar que todos los temas relevantes se aborden en profundidad los que se ven plasmados en el aula virtual que se encuentra disponible en el siguiente link:

<https://aulabase.puce.edu.ec/course/view.php?id=4688>

### **5.10. Objetivos de Aprendizaje**

- Comprender los fundamentos de los seguros y su importancia en la gestión de riesgos personales y empresariales.
- Identificar y describir los diferentes tipos de productos y servicios de seguros ofrecidos por la empresa, incluyendo seguros de vida, salud, automóviles, propiedades y seguros comerciales.
- Aplicar conocimientos sobre productos y servicios de seguros para asesorar eficazmente a los clientes y ayudarles a seleccionar las coberturas más adecuadas a sus necesidades.
- Manejar los procedimientos y normativas relacionados con la suscripción de pólizas, la gestión de reclamaciones y la renovación de seguros.

### **5.11. Estructura del Curso**

#### **MÓDULO GENERAL: INFORACIÓN DEL CURSO**

Como parte de la información general del curso cada uno de los participantes en la pantalla principal encontrará la siguiente información:

- Capacitador: Link datos profesionales del profesor que dicta el curso
- Indicaciones: Requisitos, horario y duración del curso, método de evaluación y canales de comunicación.
- Objetivos: Objetivo general y específicos del curso
- Chat: Instrucciones para el chat
- Guía de estudio: Temas y material del curso

**Figura 15.**

*Información general del curso*

The screenshot shows the PUCE virtual classroom interface. At the top, the PUCE logo is visible on the left, and the user's name 'JESSICA ESTEFANIA SALAS ESTEVEZ' is on the right. Below the header, the course title 'SALAS ESTEVEZ JESSICA ESTEFANIA' is displayed, along with navigation options for 'Mis cursos', 'SALAS ESTEVEZ JESSICA ESTEFANIA octubre 2024', and 'General'. The main content area features a large blue banner with the text 'Aula Virtual Segura' and 'Tutor: Jéssica Salas Código de curso: 2808'. To the right of the banner are five colored buttons: 'CAPACITADOR' (blue), 'INDICACIONES' (purple), 'OBJETIVOS' (orange), 'CHAT' (red), and 'GUÍA DE ESTUDIO' (purple). Below the banner is a list of course items, each with a red 'X' icon and the text 'Disponibles para no visibles en la página del curso'. The footer contains contact information for PUCE VIRTUAL, including the website 'http://www.puce.edu.ec', phone number '(+593) 2991700', and address 'Av. 12 de Octubre 1076 y Roca, Dirección General Académica, 2do Piso, Edif. Administrativo'. It also includes support contact information: 'soportevirtual@puce.edu.ec', phone number '(+593) 2991700', and the same address.

**Fuente:** Aula virtual.

## **MÓDULO 1: INTRODUCCIÓN A LOS SEGUROS**

*Duración:* 2 semanas

*Objetivo:* Brindar un conocimiento general sobre qué son los seguros, su importancia y cómo funcionan.

### **1. Recursos principales**

- Introducción al módulo I
- Historia del seguro

- Términos básicos del seguro
- Tipos de empresas de seguros
- Clasificación de riesgos por ramo
- Lectura link: Ecuador impulsa la innovación en el sector asegurador con el lanzamiento del reto de innovación en micro seguros.
- Tipos de seguros en el Ecuador

## **2. Recursos opcionales**

- Principios del seguro
- Leyes que regulan los seguros

## **3. Clase virtual**

- Link de acceso a la clase vía zoom.

## **4. Foro académico**

- Importancia de la póliza de seguro

## **5. Actividades**

- Principios del seguro
- Juego: ¿Reforcé mis conocimientos?
- Glosario módulo I

## **6. Evaluación**

- Cuestionario interactivo: Conceptos básicos, historia del seguro, leyes del seguro.
- Juego interactivo: Términos básicos del seguro

## **7. Cierre de la semana**

- Resumen del módulo donde se detalla los temas revisados.

## **• Recursos educativos utilizados**

- Video introductorio animado sobre los seguros.
- Presentaciones interactivas sobre la historia y evolución del sector.

- Link de lecturas y documentos descargables sobre la clasificación y normativa de los seguros.
- Foro de discusión: "¿Cómo impactan los seguros en nuestra vida diaria?"

**Figura 16.**

*Estructura del Módulo 1*

The screenshot displays the user interface of a virtual course on the PUCE platform. At the top, the user's name 'SALAS ESTEVEZ JESSICA ESTEFANIA' is visible. The course title is 'Módulo I: Introducción a los seguros'. The interface is organized into several sections:

- Recursos principales:** Includes presentations and various documents such as 'Introducción al módulo I', 'Historia del seguro', 'Términos básicos del seguro', 'Tipo de empresas de seguros', 'Clasificación de riesgos por ramos', 'Lecturas', 'El Ecuador impulsa la innovación en el sector asegurador...', 'Tipos de seguros en el Ecuador', and 'Código de comercio'.
- Recursos opcionales:** Lists 'Principios del seguro' and 'Leyes que regulan los seguros'.
- Clase virtual:** Features a video recording of a virtual class.
- Foro académico:** Contains 'Importancia de la póliza de seguro' and a 'Subir para evaluar un foro módulo I'.
- Actividades:** Includes 'Principios del seguro', '¿Reforcé mis conocimientos?', and 'Glosario módulo I'.
- Evaluación:** Features a 'Juego: Términos básicos del seguro' and a 'Cuestionario MI'.
- Cierre de semana:** Includes a 'Cierre de semana' section.

The footer provides contact and support information for PUCE VIRTUAL, including the website, phone number, and address.

**Fuente:** Elaboración propia.

## **MÓDULO 2: SEGUROS PARA PERSONAS**

Duración: 2 semanas

Objetivo: Proporcionar un conocimiento detallado sobre los seguros destinados a proteger a las personas, como seguros de vida y salud.

### **1. Recursos principales**

- Introducción al módulo II
- Los seguros para personas
- Ramo de vida
- Ramo de asistencia médica
- Lectura link: Elegir un seguro de vida en el Ecuador
- Lectura link: Seguro de vida y planificación para la jubilación

### **2. Recursos opcionales**

- Cobertura básica de ramo de vida
- Ramo de accidentes personales

### **3. Clase virtual**

- Link de acceso a la clase vía zoom.

### **4. Foro académico**

- ¿Por qué contratar un seguro de vida?

### **5. Actividades**

- Elaboración de infografía
- Glosario de términos

### **6. Evaluación**

- Cuestionario: Características de los seguros de vida y salud.
- Crucigrama: Reforzar términos y definiciones aprendidas.

### **7. Cierre de la semana**

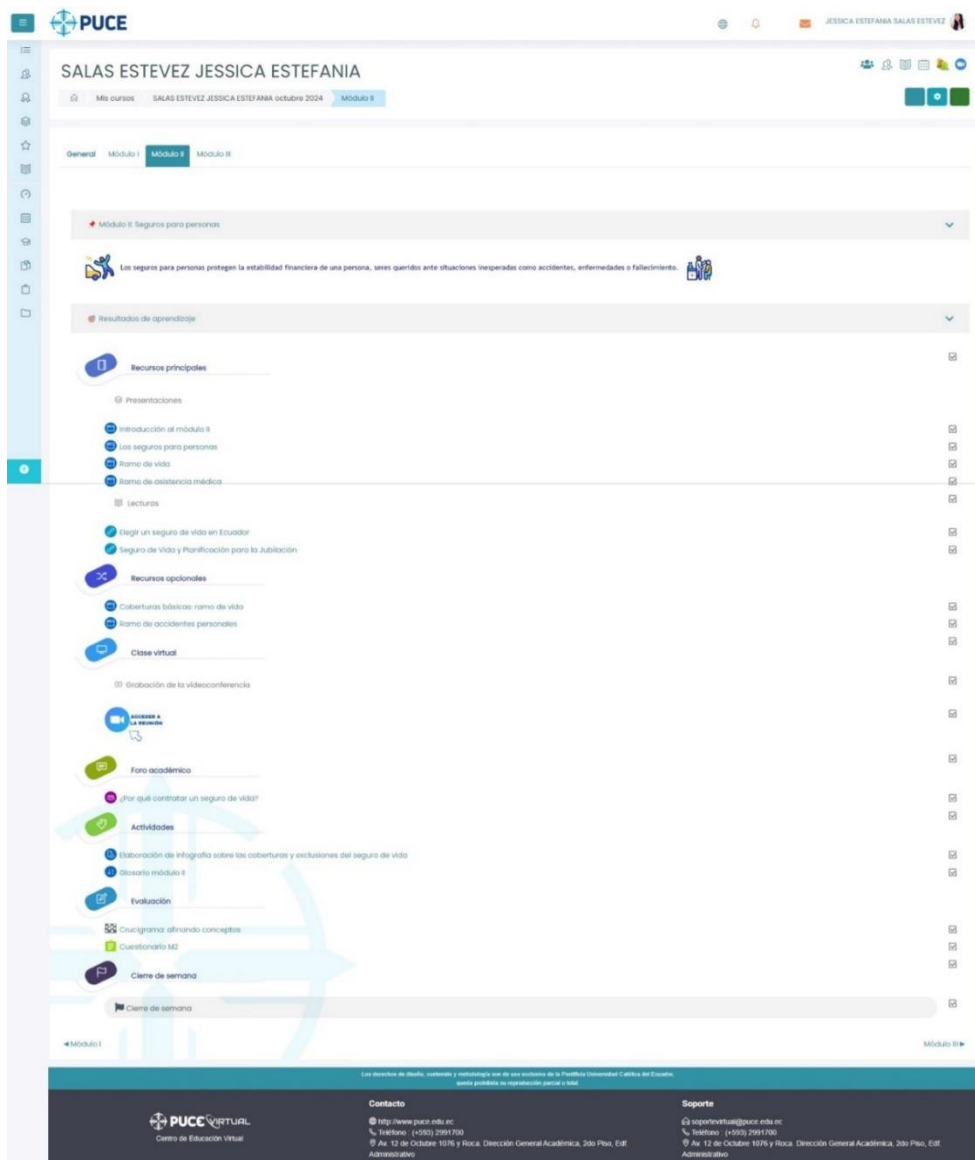
- Resumen del módulo donde se detalla los temas revisados.

- **Recursos educativos utilizados**

- Simulación interactiva: Comparar y elegir pólizas de vida y salud.
- Videos explicativos sobre tipos de seguros y sus beneficios.
- Guías descargables sobre las coberturas más comunes.
- Foro: "¿Cómo elegir el seguro adecuado para cada persona?"

**Figura 17.**

*Estructura del Módulo 2*



**Fuente:** Elaboración propia.

## **MÓDULO 3: RAMO GENERALES**

Duración: 2 semanas

Objetivo: Proporcionar un conocimiento detallado sobre los seguros destinados a proteger a los bienes contra siniestros.

### **1. Recursos principales**

- Introducción al módulo III
- Introducción al ramo generales
- Seguro hogar
- Seguro vehicular
- Lectura link: ¿Cómo asegurar tu hogar ante siniestros naturales?
- Lectura link: El seguro para un vehículo se ha encarecido hasta un 15% en el Ecuador

### **2. Recursos opcionales**

- Seguro contra incendio
- Seguro contra robo

### **3. Clase virtual**

- Link de acceso a la clase vía zoom.

### **4. Foro académico**

- Ventajas de un seguro vehicular

### **5. Actividades**

- Nube de palabras según ramo de seguro
- Juego: ¿Qué fue lo primero que aprendimos hoy?
- Glosario términos

### **6. Evaluación**

- Cuestionario interactivo: Conceptos básicos y clasificación de los seguros.
- Juego “Millonario”: Reforzando definiciones

## 7. Cierre de la semana

- Resumen del módulo donde se detalla los temas revisados.
- **Recursos educativos utilizados**
  - Video introductorio animado sobre los seguros.
  - Presentaciones sobre los tipos de seguros del ramo generales
  - Link de lecturas sobre cómo asegurar bienes y vehículos en Ecuador
  - Foro de discusión: "Ventajas de un seguro vehicular"

Figura 18.

### Estructura del Módulo 3

The screenshot displays the PUCE Virtual LMS interface for Module 3. At the top, the user's name 'SALAS ESTEVEZ JESSICA ESTEFANIA' and the course 'SALAS ESTEVEZ JESSICA ESTEFANIA octubre 2024' are visible. The main content area is titled 'Módulo 3: Ramo Generales' and includes a description: 'Están diferentes categorías de seguros según el riesgo que cubren, lo cual permite, a personas y empresas seleccionar el contrato más adecuado a sus necesidades.' Below this, there are sections for 'Recursos principales' (Presentaciones: Introducción al módulo III, Introducción al ramo generales, Seguro hogar, Seguro vehicular; Lecturas: ¿Cómo asegurar tu hogar ante desastres naturales?, El seguro para un vehículo se ha encarecido hasta un 15% en Ecuador) and 'Recursos opcionales' (Seguro contra incendio, Seguro contra robo, Clase virtual, Acceso a la biblioteca, Grabación de la videoconferencia). There is also a 'Foro académico' section with a topic 'Ventajas de un seguro vehicular', 'Actividades' (Hubo de posturas: seguros de ramo generales, ¿Qué fue lo primero que aprendimos hoy?, ¿Cómo es el módulo III?), 'Evaluación' (Módulo en los seguros, Cuestionario M3), and 'Cierre de semana' (Cierre de semana, Cuestionario M3: pago millonario). The footer provides contact and support information for PUCE Virtual.

Fuente: Elaboración propia.

## 5.12. Calendario del curso

Módulo 1: Semana 1-2

Módulo 2: Semana 3-4

Módulo 3: Semana 5-6

## 5.13. Soporte y Recursos Adicionales

- Biblioteca de recursos: contará con una colección de documentos, videos y enlaces para lectura adicional y de referencia.
- Glosario de términos: se facilitará el documento con todos los términos clave del sector asegurador.
- Soporte técnico y académico: la docente brindará asistencia en horarios de oficina para resolver problemas técnicos y responder a preguntas relacionadas con el contenido.

## 5.14. Monitoreo y Mejora Continua

- Panel de progreso: permite a los usuarios contar con una herramienta visual para monitorear su nivel de cumplimiento de las actividades planteadas ligado con la consecución de los objetivos de aprendizaje en tiempo real, lo que fomenta la autogestión y la motivación. Además, esta herramienta les permite a los instructores identificar rápidamente a los estudiantes que pueden necesitar apoyo adicional, con el objetivo de asegurar que todos se mantengan en el camino hacia el éxito en su formación.
- Encuestas de satisfacción: a través de estas encuestas, se pueden identificar áreas de mejora, ajustar los materiales y métodos a las necesidades de los usuarios, para asegurar que la capacitación sea relevante y efectiva.

## CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Conclusiones

Al culminar la investigación, a continuación, se presentan las conclusiones derivadas del análisis realizado, las cuales sintetizan las respuestas a los objetivos planteados y brindan una visión clara sobre la viabilidad y efectividad de la propuesta de un aula virtual como herramienta de capacitación en el área de seguros. Estas conclusiones proporcionan un panorama detallado de los beneficios, oportunidades y retos identificados, además de señalar aspectos clave para el éxito futuro de la implementación.

En general, el desarrollo de la propuesta de un aula virtual como herramienta de capacitación en el área de seguros demostró ser una solución eficaz para mejorar la formación continua de los empleados, ofreciendo una plataforma flexible y accesible que responde a las necesidades actuales del sector. Adicionalmente, es importante considerar que esta herramienta no solo permite a los empleados acceder a los contenidos de capacitación en cualquier momento y desde cualquier lugar, sino que también facilita la actualización constante del material formativo, lo que es clave en un entorno como el de los seguros, donde las normativas y productos están en constante evolución.

La identificación de las necesidades de capacitación específicas del personal que labora en el área de seguros fue crucial para el éxito de esta propuesta ya que la información recopilada mediante encuestas y observación directa permitió detectar las brechas de conocimiento y habilidades que debían abordarse en el aula virtual. Como parte de la investigación se desarrollaron tres módulos que responden a las demandas específicas de las necesidades actuales de la empresa aseguradora considerando varias de las particularidades de los empleados, desde aquellos que requieren conocimientos básicos hasta los que necesitan una capacitación más especializada, lo que garantiza una mayor efectividad del aula virtual.

Elaborar un cronograma de actividades que incluya todas las fases de la metodología ADDIE aseguró una planificación estructurada y eficiente del proyecto, donde cada una de las fases –Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación y Evaluación– fue gestionada con un enfoque preciso, lo que facilitó un desarrollo coherente del aula virtual. El cronograma no solo permitió una mejor organización de las actividades, sino que también garantizó el cumplimiento de los tiempos establecidos y la asignación adecuada de recursos.

El diseño y la personalización de los contenidos formativos para el aula virtual, adaptados a las necesidades de empleados de diferentes roles y niveles, aseguraron que el material fuera relevante y efectivo para cada grupo, por lo que incluir un enfoque personalizado en la capacitación permite mejorar significativamente el aprendizaje y la retención de conocimientos.

En conjunto, estas conclusiones reafirman que el desarrollo de un aula virtual personalizada y bien estructurada es una herramienta invaluable para la capacitación en el sector de seguros, promoviendo una formación constante, accesible y alineada con las necesidades reales del personal.

## **6.2. Recomendaciones**

- Se recomienda ampliar la investigación para incluir otros ramos de seguros que no fueron cubiertos en la propuesta inicial, como seguros de salud, seguros agrícolas o de responsabilidad civil. Esto permitiría a la empresa aseguradora desarrollar un aula virtual más integral, adaptada a las distintas áreas de especialización que pueden necesitar los empleados.
- Se sugiere establecer un proceso continuo de revisión y actualización de los contenidos del aula virtual, en función de los cambios en la normativa del sector asegurador y la evolución de los productos. La creación de un comité de expertos que revise periódicamente los materiales garantizaría que la plataforma esté siempre alineada con las últimas tendencias y necesidades del mercado.
- La retroalimentación de los empleados es esencial para mejorar la experiencia de aprendizaje. Futuras implementaciones del aula virtual deberían considerar la inclusión de encuestas detalladas de satisfacción y sesiones de focus group que permitan a los empleados sugerir mejoras en la estructura, contenido y funcionalidad del aula. Este tipo de retroalimentación garantizaría que la plataforma esté siempre adaptada a las necesidades de los usuarios.
- Se recomienda realizar estudios a largo plazo que permitan evaluar el impacto del uso del aula virtual en el desempeño laboral de los empleados. Esto permitiría medir si el conocimiento adquirido mejora la calidad del servicio al cliente, la eficiencia operativa y la capacidad para gestionar con éxito productos y servicios de seguros.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abellán, L. (2021). Relación entre modelos educativos. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 12(e1120).  
[https://doi.org/https://doi.org/10.33010/ie\\_rie\\_rediech.v12i0.1120](https://doi.org/https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v12i0.1120)
- Almirón, M., Morales, L., Vázquez, M., & Delgado, L. (2021). Percepción de los estudiantes de Kinesiología y Fisioterapia sobre la calidad del aula virtual. *Medicina Clínica y Social*, 5(1), 18-25. <https://doi.org/https://doi.org/10.52379/mcs.v5i1.171>
- Alvarez, M., & Rodríguez, J. (2023). Incorporación de indicadores de inclusión educativa en la formación inicial del profesorado. *Revista de estudios y experiencias en educación*, 22(48), 358-376. <https://doi.org/https://doi.org/10.21703/0718-5162.v22.n48.2023.021>
- Aranguren, G. (2021). Rutas de aprendizaje en la construcción de narrativas transmedia aplicadas a aulas virtuales. *Revista Andina de Educación*, 4(1), 73-82.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.32719/26312816.2020.4.1.9>
- Barrientos, N., Yáñez, V., Barrueto, E., & Aparicio, C. (2022). Análisis sobre la educación virtual, impactos en el proceso formativo y principales tendencias. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVIII(4).  
<https://www.redalyc.org/journal/280/28073811035/28073811035.pdf>
- Becerra, D., & Herrera, F. (2024). La Creatividad del Investigador y su Expresión en la Investigación Proyectiva. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 5067-5089. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i6.9062](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9062)
- Bellomo, S. T. (2023). Posibilidad de un constructivismo pedagógico realista. *Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*(35), 187-209.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.17163/soph.n35.2023.06>
- Blackboard. (2024). *Did you know Blackboard is now Anthology?* Sitio web Blackboard:  
<https://www.blackboard.com/>
- Castro, X., Salazar, Y., & Munévar, M. (2020). Proceso de capacitación en emprendimiento. *Sociedad y Economía*(41), 25-44. <https://doi.org/10.25100/sye.v0i41.8352>
- Cencia, O., Carreño, M. M., & Eche, P. (2021). Estrategias docentes de profesores universitarios. *Horizonte de la Ciencia*, 11(21), 347-360.

<https://doi.org/https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2021.21.916>

Centeno, R., Acuña, L. A., & Peña, C. (2023). Revisión sistemática de modalidades educativas y diseño instruccional en educación a distancia. *IE Revista De Investigación Educativa De La REDIECH*, 14(e1668).

[https://doi.org/https://doi.org/10.33010/ie\\_rie\\_rediech.v14i0.1668](https://doi.org/https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v14i0.1668)

Collazos, C., & Mendoza, J. (2022). Cómo aprovechar el "aprendizaje colaborativo" en el aula. *Educación y Educadores*, 9(2), 61-76.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83490204>

Córdoba, M., & Monsalve, C. (2023). *Tipos de investigación: Predictiva, proyectiva, interactiva, confirmatoria y evaluativa*. Sitio web:

[https://seminarioinvestigacion1uniremington.weebly.com/uploads/2/7/7/2/2772632/tipos\\_de\\_investigacion\\_2.pdf](https://seminarioinvestigacion1uniremington.weebly.com/uploads/2/7/7/2/2772632/tipos_de_investigacion_2.pdf)

Delgado, F., Cascante, L. D., Ramírez, J., Solís, R., & Zamora, J. (2024). Sólidos de revolución y TIC en la educación. Evaluación de una propuesta para su enseñanza. *Revista Digital: Matemática, Educación E Internet*, 24(2), 1-19.

<https://doi.org/https://doi.org/10.18845/rdmei.v24i2.6916>

Digión, L. B., & Álvarez, M. M. (2021). Experiencia de enseñanza-aprendizaje con aula virtual en el acompañamiento pedagógico. *Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 13(1), 20-35.

<https://doi.org/https://doi.org/10.32870/Ap.v13n1.1957>

Duran, S., Pérez, A., Barrera, A., & Castro, R. (2022). Inducción organizacional para la gestión empresarial. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVIII.

<https://www.redalyc.org/journal/280/28070565012/28070565012.pdf>

Educación Profesional Industria Manufacturera. (2024). *Diseño instruccional ADDIE: Curso en e-learning*. Sitio web Educación Profesional Industria Manufacturera: <https://epim-educacion.com/disenio-instruccional/>

Escobar, F., & Romero, S. (2022). El aprendizaje de gráficas cinemáticas a través del modelo ADDIE utilizando un enfoque neuro-educativo. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 13(1554).

[https://doi.org/https://doi.org/10.33010/ie\\_rie\\_rediech.v13i0.1554](https://doi.org/https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v13i0.1554)

Flores, D., Sabag, C., & Martínez, J. (2024). Aprendizaje presencial y a distancia en la Universidad Iberoamericana Torreón. *Alteridad. Revista de Educación*, 19(1).

<https://doi.org/https://doi.org/10.17163/alt.v19n1.2024.07>

Flores, S., & Ortiz, M. (2023). Aprendizaje vicario y tipos de conductas en infantes de Educación Inicial. *ALTERIDAD.Revista de Educación*, 18(2), 264-272. <https://doi.org/https://doi.org/10.17163/alt.v18n2.2023.09>

Franco, J. A. (2023). La motivación de los docentes con respecto al desarrollo de la inteligencia artificial. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*(70), 1-3. <https://doi.org/https://doi.org/10.35575/rvucn.n70a1>

González, L. E. (2022). Prácticas pedagógicas en aulas multigrado. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 7(13). <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/r.k.v7i13.1645>

Google Classroom. (2024). *Google Classroom is the main address of Education, Training, and Study!* Sitio web Google Classroom: <https://sites.google.com/view/classroom-workspace/>

Hernández, A. M., & Ainscow, M. (2020). Desarrollo de una guía para promover un e-learning inclusivo en educación superior. *Perfiles educativos*, XLII(168), 60-75. <https://doi.org/https://doi.org/10.14482/INDES.30.1.303.661>

Marcos, M., & Moreno, M. (2020). LA INFLUENCIA DE LOS RECURSOS AUDIOVISUALES PARA EL APRENDIZAJE AUTÓNOMO EN EL AULA. *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social*, 13(1), 97-117. <https://doi.org/https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/disertaciones/a.7310>

Márquez, Y. J., Alcívar, B., Negrín, E., & González, M. B. (2023). La importancia de la responsabilidad social empresarial y la cultura organizacional. *Uniandes Episteme. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 10(4), 452-465. <https://www.redalyc.org/journal/5646/564676370004/564676370004.pdf>

Martínez, E., Burgos, A., & Pegalajar, M. C. (2021). La responsabilidad social desde el aprendizaje-servicio en la formación del docente. *Perfiles educativos*, XLIV(177), 58-77. <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/iissue.24486167e.2022.177.60653>

Ministerio de Educación. (2015). *Currículo de Bachillerato emprendimiento y gestión*. ME.

Moodle. (2024). *Bienvenido a la comunidad Moodle*. Sitio web Moodle: <https://moodle.org/?lang=es>

- Padrón, J. E., & Orellana, F. (2023). Estudio de mercado para la creación de una empresa. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 7(26), 154-161.
- Parra, L., Menjura, M., Pulgarín, L., & Gutiérrez, M. (2021). Las prácticas pedagógicas. Una oportunidad para innovar en la educación. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 17(1), 70-94. <https://doi.org/https://doi.org/10.17151/rlee.2021.17.1.5>
- Parrini, P., Herrero, P., & Vizarreta, P. (2024). Conceptos claves para la calidad de la educación superior online. *RIED-Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 27(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.5944/ried.27.1.37633>
- Pérez, I. J., & Navarro, C. (2022). Gamificación: lo que es no es siempre lo que ves. *Sinéctica*, 59(e1414). [https://doi.org/https://doi.org/10.31391/S2007-7033\(2022\)0059-002](https://doi.org/https://doi.org/10.31391/S2007-7033(2022)0059-002)
- Pérez, M., & Hernández, M. (2024). La atención al cliente en el desempeño empresarial. *Revista Academia & Negocios*, 10(1), 145-162. <https://www.redalyc.org/journal/5608/560876830011/560876830011.pdf>
- Ponce Blanco, E., Colina Hernández, H., & Lage Codorniu, C. (2023). Administración de fondos de pensiones: apuntes sobre una posible reforma del sistema pensiones cubano desde la experiencia latinoamericana. *Economía y Desarrollo*, 167(1). <https://www.redalyc.org/journal/4255/425577479005/425577479005.pdf>
- Ramírez, M. E., & Cudeiro, A. (2022). Desarrollo de tecnologías en la gestión de los procesos de capital humano. *Ciencias Holguín*, 28(3). <https://www.redalyc.org/journal/1815/181572159002/181572159002.pdf>
- Ramírez, M., Cortés, E., & Díaz, A. (2020). Estrategias de mediación tecnopedagógicas en los ambientes virtuales de aprendizaje. *Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 12(2), 132-149. <https://doi.org/https://doi.org/10.32870/Ap.v12n2.1875>
- Ripoll, M. (2021). Prácticas pedagógicas en la formación docente: desde el eje didáctico. *Telos*. <https://doi.org/https://doi.org/10.36390/telos232.06>
- Rodríguez, A., Romero, J., & Rodríguez, J. d. (2024). Formulación de un diseño de instrumentación didáctica en b-Learning para educación superior. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, LIV(1), 325-372. <https://doi.org/https://doi.org/10.48102/rlee.2024.54.1.604>

- Ruíz, E. T., Gatica, G., & Adarme, W. (2023). Revisión de literatura con análisis bibliométrico de la cadena de suministro hospitalaria. *Ingeniería*, 28(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.14483/23448393.18987>
- Ruiz, J., & Musco, F. (2021). Incertidumbre. Planificar en marcos de incertidumbre / habitar en tiempos de incertidumbre. *Revista INVI*, 36(36), 1-6. <https://doi.org/https://doi.org/10.4067/S0718-83582021000100001>
- Sáez, F., Lobos, K., & López, Y. (2023). Fomento de la autorregulación del aprendizaje. *Revista mexicana de investigación educativa*, 28(96), 159-186. <https://www.redalyc.org/journal/140/14074950007/14074950007.pdf>
- Segarra, J., & Murillo, D. (2021). Desarrollo y gestión de riesgos del Sector Asegurador en el Ecuador. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*. <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1290>
- Silva, R., Julca, F., Luján, P., & Trelles, L. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(3). <https://www.redalyc.org/journal/280/28068276017/28068276017.pdf>
- Tippe, S. D., & Soto, S. L. (2021). Política educacional para una modalidad e-learning en la universidad a partir de la pandemia. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 15(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.19083/ridu.2021.1306>
- Tolentino, H. (2021). Uso del material auténtico en las aulas virtuales para el aprendizaje de un idioma extranjero. *Revista Educación*, 45(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.15517/revedu.v45i1.42297>
- Treviño, R., & Treviño, E. (2021). Análisis entre imagen de la tienda y satisfacción del cliente en tiendas minoristas transnacionales en el sector autoservicio. *Estudios Gerenciales*, 37(161), 556-565. <https://doi.org/https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.161.4293>
- Vahos, F. C., Bedoya, D. A., & Boada, A. (2021). Modelaje y simulación del riesgo operativo de las instituciones fiduciarias en Ecuador. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22). <https://www.redalyc.org/journal/5045/504568573002/504568573002.pdf>
- Velazquez, J., & Andrade, R. (2022). Diagnóstico de competencias digitales en docentes. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 13. [https://doi.org/https://doi.org/10.33010/ie\\_rie\\_rediech.v13i0.1360](https://doi.org/https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v13i0.1360)

- Veli, R., & Huachos, A. (2022). Programa de coaching para disminuir el síndrome de burnout en trabajadores de la Universidad Nacional del Centro del Perú. *Horizonte de la Ciencia*, 12(22), 143-158. <https://doi.org/https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.18.403>
- Véliz, M. I., & Gutiérrez, V. E. (2021). Modelos de enseñanza sobre buenas prácticas docentes en las aulas virtuales. *Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 13(1), 150-165. <https://doi.org/https://doi.org/10.32870/Ap.v13n1.1987>
- Véliz, M., Proaño, P., Mendoza, J., & Véliz, Y. (2020). La cultura de seguros de responsabilidad civil antes y después del sismo 16 de abril 2016, provincia Manabí, Ecuador. *ECA Sinergia*, 11(2), 21-33. [https://doi.org/https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v11i2.2057](https://doi.org/https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2057)
- Zumba, P., Castillo, V., Game, N., & Ramírez, L. (2024). La gamificación para el mejoramiento del proceso de enseñanza - aprendizaje en educación básica. *Uniandes Episteme*, 11(1), 32-44. <https://doi.org/https://doi.org/10.61154/rue.v11i1.3302>

## ANEXOS

### **Anexo 1. Encuesta**

La presente encuesta tiene como objetivo identificar las necesidades de capacitación específicas del personal que labora en el área de seguros, su objetivo principal es el de recopilar información detallada sobre las áreas donde los empleados sienten que necesitan más formación y desarrollo. Específicamente, se busca identificar las brechas de conocimiento y habilidades que existen actualmente, así como las expectativas y preferencias de los empleados respecto a futuras capacitaciones. La población objetivo está compuesta por 25 trabajadores.

#### **1. Conocimiento y Habilidades Actuales:**

- **¿Qué nivel de experiencia tiene en el sector de seguros?**
  - ( ) Menos de 1 año
  - ( ) 1-3 años
  - ( ) 3-5 años
  - ( ) Más de 5 años
- **¿Qué tan seguro se siente en su conocimiento sobre las políticas y procedimientos de seguros?**
  - ( ) Muy seguro
  - ( ) Seguro
  - ( ) Neutral
  - ( ) Inseguro
  - ( ) Muy inseguro

#### **2. Identificación de Brechas de Conocimiento:**

- **¿Qué ramo de seguros estás interesado en conocer?**
  - ( ) Ramo de vida
  - ( ) Ramo propiedad
- **¿Con qué frecuencia enfrenta problemas debido a la falta de conocimientos específicos en seguros?**

- ( ) Muy frecuentemente
- ( ) Frecuentemente
- ( ) Ocasionalmente
- ( ) Raramente
- ( ) Nunca

### **3. Preferencias de Capacitación:**

- **¿Qué formato de capacitación prefiere?**
  - ( ) Presencial
  - ( ) En línea
  - ( ) Mixto (presencial y en línea)
  - ( ) Talleres prácticos
- **¿Qué métodos de aprendizaje prefiere?**
  - ( ) Lecturas
  - ( ) Videos
  - ( ) Actividades prácticas
  - ( ) Discusiones en grupo