



# Universidad Nacional Autónoma de México

## Facultad de Filosofía y Letras Colegio de Pedagogía

### *Propuesta de mejoras pedagógicas de la modalidad e-learning en la compañía Plan Seguro*

**Informe académico por actividad profesional**

**Que para obtener el título de:**

Licenciada en Pedagogía

**Presenta:**

Lucero Vázquez Carbajal

**Asesora:**

Mtra. Laura Alicia Márquez Algara

Ciudad Universitaria, CDMX, 2022





Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

## **Agradecimientos**

Para mí, este trabajo significa el resultado del esfuerzo realizado durante todos mis años escolares, culminando en la licenciatura.

Miro hacia atrás con nostalgia porque me doy cuenta de todo el camino que he recorrido pero muchas cosas y personas ya no continúan conmigo hasta aquí; sin embargo, también miro adelante, con ganas de continuar, para conocer todas las cosas nuevas que están por venir.

No habría llegado a este punto de no ser por las increíbles personas que me han acompañado, es por eso que agradezco...

A mis papás, que son mi fuerza de todos los días, mis pilares; me han demostrado con el ejemplo, la importancia del trabajo constante y la dedicación, el amor por familia y la bondad hacia las personas sin importar quién.

A mi hermana mayor, que siempre ha sido mi ejemplo a seguir, me ha enseñado que no debo conformarme nunca y debo valorar mi trabajo; me pone la vara cada vez más alta para poder llegar a lo que ella ha llegado.

A mi hermana pequeña, mi mejor amiga, que me ha escuchado tantos años y me demuestra que siempre hay cosas nuevas que aprender.

A mis perritos, la lucecita de mi corazón, que están a mi lado día y noche, siempre listos para hacer los días mejores.

A mi corrector de estilo personal, la persona que juzgaba con mayor dureza todos mis trabajos y me apoyó sin dudas ni pretextos dentro y fuera de la escuela. Me enseñó

que el tiempo nunca es limitante para lograr hacer las cosas y no paró de motivarme a comenzar este trabajo y, sobre todo, hacer las cosas con pasión; todo o nada.

A mi novio, que se integró recientemente en mi vida pero que me ha apoyado en todos los cambios que he pasado en este periodo. Me llena de ganas para seguir creciendo juntos.

A todas las personas que formaron parte en las diferentes etapas de mi vida, hasta llegar a este momento. Han dejado un pedacito de ellos en mi persona y han contribuido a convertirme en la persona que soy ahora.

A mis maestros y maestras que aportaron cada uno un poco de sus conocimientos para formarme como pedagoga, cuyas enseñanzas seguirán resonando conforme mi carrera siga desarrollándose; me brindaron las bases para poder adentrarme en el mundo laboral y me adentraron al gran mundo de la educación.

A la Universidad Nacional Autónoma de México que me permitió tener la etapa más increíble de la vida y me abrió el panorama, ahora sé que las oportunidades nunca se acaban y estoy dispuesta a sacarle el máximo provecho a cada una de ellas.

*“Donde quiere que vayas, ve con tu corazón” - Confucio*

## ÍNDICE

<b>Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>1. Capítulo 1. Marco Institucional de Plan Seguro .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Trayectoria de la compañía Plan Seguro S.A. de C.V.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Dirección de Desarrollo Comercial.....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Gerencia de Capacitación Comercial.....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 Analista de capacitación Comercial: Breve descripción de mi estancia en la     compañía.....</b>	<b>8</b>
<b>Capítulo 2. Marco Teórico .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1. ¿Qué es el e-learning?.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2 Breve historia del e-learning.....</b>	<b>13</b>
<b>2.2 Características del e-learning actualmente.....</b>	<b>21</b>
<b>2.3 El uso e-learning en las empresas a causa de la pandemia.....</b>	<b>24</b>
<b>Capítulo 3. ....</b>	<b>25</b>
<b>3.1 El e-learning en la compañía Plan Seguro: Descripción de su implementación,     estructura y recursos.....</b>	<b>25</b>
<b>3.2 Descripción de la población a la que va dirigido el e-learning en la compañía y     detección de necesidades de aprendizaje.....</b>	<b>28</b>
<b>3.3 Análisis de la implementación del e-learning según el modelo ADDIE.....</b>	<b>32</b>
<b>3.3.1 Análisis .....</b>	<b>34</b>
<b>3.3.2 Diseño.....</b>	<b>35</b>
<b>3.3.3 Desarrollo.....</b>	<b>37</b>
<b>3.3.4 Implementación.....</b>	<b>39</b>
<b>3.3.5 Evaluación.....</b>	<b>39</b>
<b>3.4 Propuestas de cambios en la modalidad e-learning en Plan Seguro.....</b>	<b>39</b>
<b>4. Conclusiones.....</b>	<b>45</b>
<b>6. Referencias .....</b>	<b>48</b>

## **Introducción**

Es en el año 2020 que comienzo formalmente mi relación laboral con la compañía Plan Seguro S.A. de C.V con expectativas muy altas, pero con poco o nulo conocimiento de la forma de desarrollarse de un pedagogo en una compañía y, sobre todo, una compañía de seguros. ¿Qué podía hacer ahí?

Originalmente se me asignaron actividades administrativas (envío de reportes, altas y bajas de la plataforma e-learning, gestionar el correo electrónico de dudas respecto a esta misma plataforma, entre otras). A pesar de sonar como actividades un poco alejadas del perfil del pedagogo, fue gracias a estas que pude obtener importantes indicadores tanto cuantitativos (número de capacitaciones y calificaciones) como cualitativos (comentarios de dudas, quejas, peticiones en el correo electrónico) respecto a la capacitación llevada a cabo en el área precisamente con el nombre de Capacitación Comercial. ¿Que significaban estos datos para mí? Había muchos puntos de mejora donde por supuesto, un enfoque pedagógico podría tener un gran impacto.

Es así que el interés por propiciar un proceso más fructífero tanto de enseñanza como de aprendizaje, específicamente en la modalidad e-learning aplicada en la compañía, me motiva a elegir esta problemática como tema de mi trabajo de titulación. Para poder desarrollar una propuesta basada desde el constructivismo y fundamentos teóricos.

A través de este trabajo realizo una descripción de la compañía Plan Seguro, sus orígenes y el desarrollo y crecimiento que ha tenido desde su fundación en 1997 hasta el momento. Posteriormente hago una radiografía de la estructura que permite su funcionamiento en la actualidad y el papel que desempeña el área a la que pertenezco, Capacitación Comercial.

Una vez que presento el contexto general de la compañía, entro de lleno al tema del e-learning, comenzando con un breve panorama histórico, que sentará las bases que nos ayudarán a comprender de mejor manera cómo es que ésta ha ido creciendo y se ha adaptado a las necesidades que la sociedad presenta, integrando en sus características importantes innovaciones.

Posteriormente, describo como es que la modalidad e-learning se ha implementado en Plan Seguro hasta el momento y realizo un análisis con base en el modelo de evaluación ADDIE que nos va permitir identificar algunos puntos que hace falta trabajar de manera más estructurada.

Este análisis previo es el que me permite desarrollar unas páginas más adelante una serie de propuestas ordenadas según las fases del modelo ADDIE, fundamentadas por teorías apegadas a la metodología establecida en un principio (constructivismo) y que, según mi consideración, al ser implementadas, permitirán generar contenidos de mayor calidad y eficiencia en el proceso de aprendizaje.

A pesar de que mi carrera va comenzando, mi papel como Analista de Capacitación me ha permitido aprender muchas cosas que no conocía y desarrollar habilidades que había comenzado a trabajar en la carrera; por lo que me parece importante plasmarlo en un trabajo donde se sustente la importancia que tiene la pedagogía y el cambio que puede significar haciendo las cosas con un enfoque pedagógico.

De igual manera, espero que este trabajo permita a generaciones que están por terminar o colegas que no se sientan seguros de incurrir en el mundo corporativo y el e-learning, que los pedagogos tenemos la preparación suficiente para poder hacerlo de una manera exitosa y demostrar nuestra valía en el mundo laboral.

## 1. Capítulo 1. Marco Institucional de Plan Seguro

### 1.1 Trayectoria de la compañía Plan Seguro S.A. de C.V.

Plan Seguro S. A. de C.V. es una aseguradora especializada en el ramo de la salud que se constituyó como compañía de seguros desde el año 1997, formando parte de una iniciativa de accionistas chilenos.

Tal como lo menciona Becerra (2015, p. 40-41), en el año de 1999 surge una reforma en la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, cuyo objetivo fue regular a todas las aseguradoras que existían hasta el momento, incluida Plan Seguro, para garantizar el cumplimiento de los compromisos financieros ante una enfermedad que prometían a sus clientes, transformándose así en Instituciones de Seguros Especializadas en Salud (ISES).

Una vez aplicadas las reglamentaciones de las reformas mencionadas, es en el año 2001 que la compañía logra constituirse como la primer ISES en México en el ramo de la salud. A partir de ahí y hasta la actualidad, la compañía ha incursionado en el mercado mexicano innovando la manera de ofrecer protección a las familias del país, brindando no solo un respaldo financiero, sino prevención y monitoreo de la salud a través de una gama de productos integrales.

Siempre perfilando el desarrollo de la empresa a través de la misión y visión que se han establecido, así como lo menciona el Currículum Empresarial de Plan Seguro (2022):

Misión: Brindamos tranquilidad y seguridad a personas y familias preocupadas por su estado de salud y calidad de vida, ofreciendo el respaldo financiero necesario, para la atención y cuidado de su salud que responden a las necesidades de cada etapa de sus vidas



Visión: Ser la mejor aseguradora de salud por la elección del mercado mexicano, reconocida por sus altos estándares de calidad de servicio y solvencia, garantizando en todo momento un sistema integral de salud que responde a las necesidades de sus asegurados, mediante el desarrollo de sus colaboradores y la confianza de sus socios comerciales.

Valores:

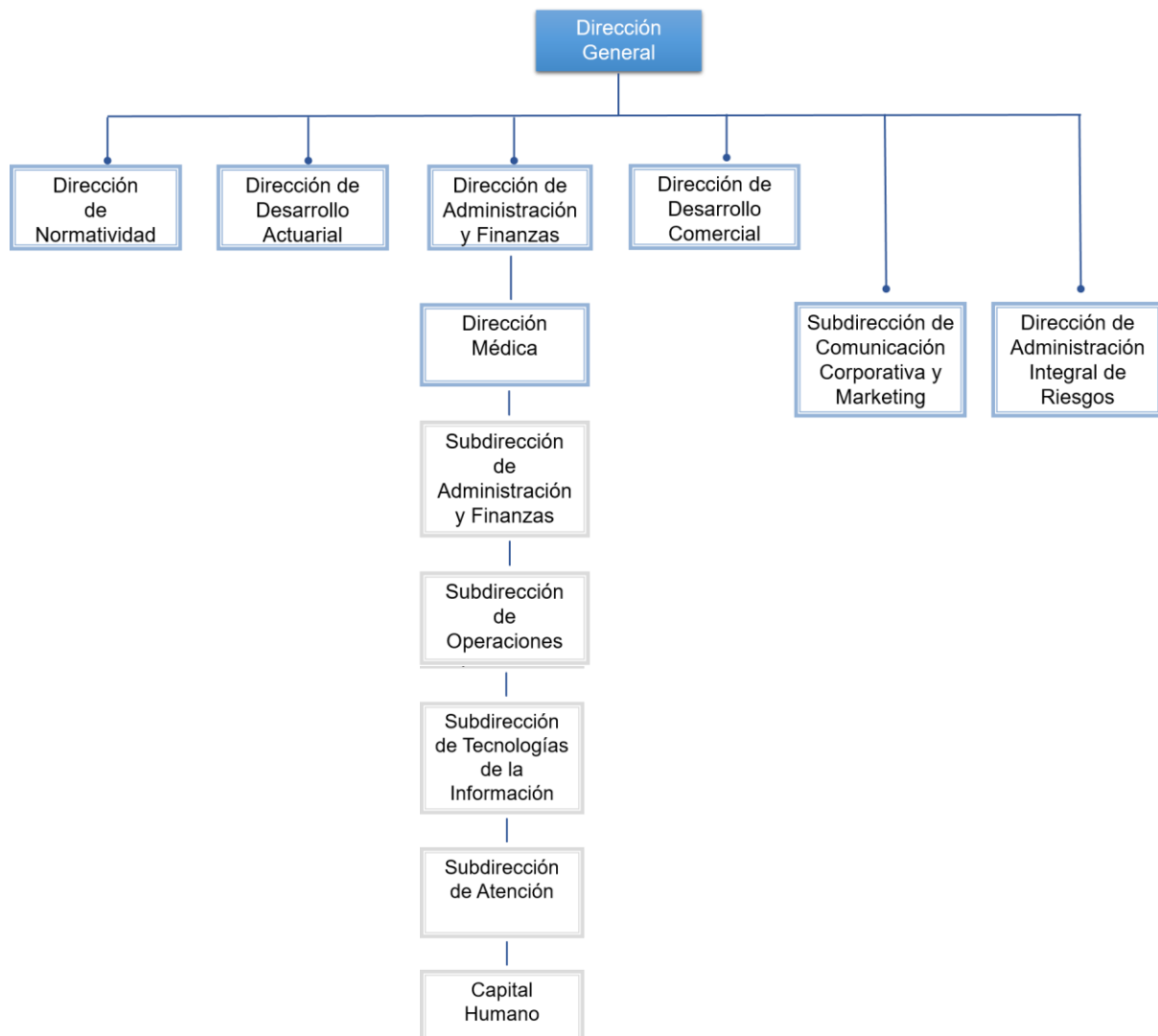
- Compromiso: Damos una respuesta oportuna y de calidad a cada uno de nuestros clientes, dando seguimiento y asegurando una conclusión efectiva.
- Responsabilidad: Damos una respuesta oportuna y de calidad a cada uno de nuestros clientes, dando seguimiento y asegurando una conclusión efectiva.
- Honestidad: Damos una respuesta oportuna y de calidad a cada uno de nuestros clientes, dando seguimiento y asegurando una conclusión efectiva.
- Confianza: Generamos acciones que fortalecen la relación con nuestros clientes, mediante nuestro trabajo en equipo, fomentando un ambiente de respeto para lograr un servicio y atención de excelencia.

Dichos principios han permitido que Plan Seguro continúe operando y que a lo largo de 25 años de trayectoria haya crecido de manera considerable, logrando tener presencia a nivel nacional, con una oficina matriz en Ciudad de México y dos Centros ejecutivos de venta, uno en Monterrey y otro en Guadalajara.

Su funcionamiento es posible a través de sus más de 215 colaboradores activos que contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la compañía y por su fuerza de ventas, constituida por aproximadamente 6,185 agentes (vendedores de seguros) que no forman parte de manera directa de la compañía, pero fungen un papel sumamente necesario para conservar la sostenibilidad de la compañía.

Internamente, la organización se divide en diferentes direcciones y subdirecciones, que, por sus actividades específicas, contribuyen a lograr los objetivos de la institución. Es pertinente aclarar que no todas las direcciones o subdirecciones se encuentran al mismo nivel jerárquico, pues algunas reportan actividades a otras.

Para mostrar gráficamente la estructura interna a nivel jerárquico agrego el organigrama de Plan Seguro a continuación (2021):



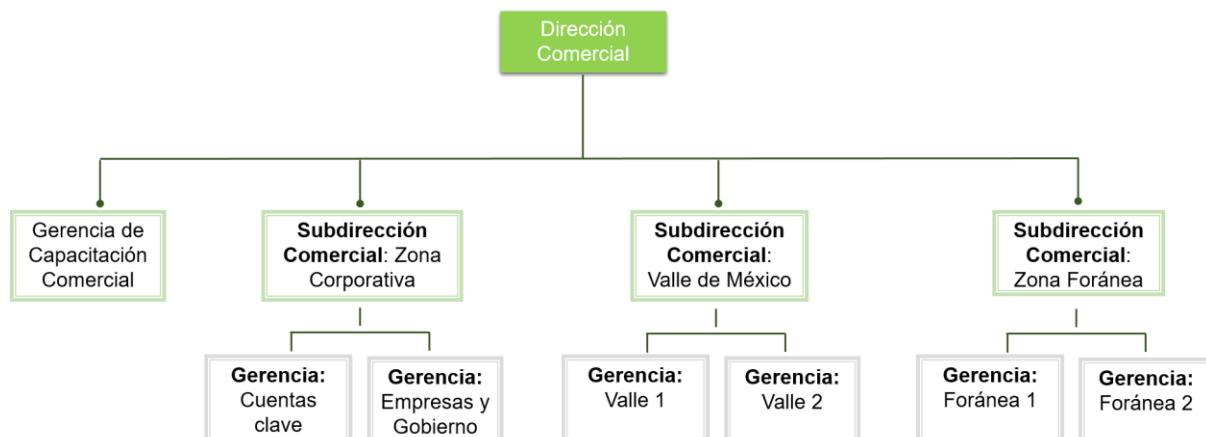
Dichas áreas, están conformadas por un grupo de colaboradores que, según su perfil de puesto, cumplen con roles y tareas definidas que le brindan estructura y organización a la compañía.

A pesar de dichas divisiones por Dirección, las actividades de una dependen de las actividades de otras para poder continuar con su funcionamiento.

## 1.2 Dirección de Desarrollo Comercial

Por supuesto cada Dirección tiene un papel fundamental para la compañía y sin alguna de ellas, Plan Seguro perdería la estabilidad con la que cuenta hoy en día, pero para fines del presente trabajo, es conveniente ahondar sobre la información de la Dirección de Desarrollo Comercial, pues es precisamente en la que yo desarrollo el puesto de Analista Comercial; conocer el objetivo del área dará más sentido de las actividades que realizo y el objetivo de mi puesto que de igual manera describiré más adelante.

La Dirección de Desarrollo Comercial “es una de las más importantes en la estructura de una organización, pues es la responsable de procurar la relación con los clientes y de la consecución de los objetivos de venta, es decir, son la fuente principal de ingresos” (Solorio, Wanda, 2014). En Plan Seguro esta área está conformada de la siguiente manera:



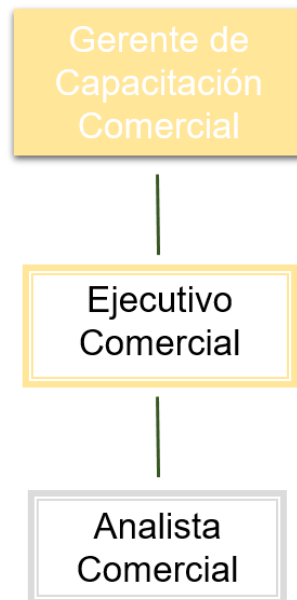
- 1 Director Comercial: Gestiona la estrategia de venta de la compañía.
- 3 Subdirecciones Comerciales: Divididas en Zona Valle de México, Zona Foránea 1, Zona Foránea 2 y que auxilian a la dirección comercial en sus funciones.

- 7 Gerencias Comerciales: que tienen a su cargo ejecutivos comerciales, cuyas funciones comprenden el cumplimiento de los objetivos de venta y la atención directa de los agentes.
- 1 Gerencia de capacitación: que responde directamente al director comercial y se encarga de procurar que la fuerza de ventas se mantenga actualizada respecto a los productos y procesos de la compañía.

### **1.3 Gerencia de Capacitación Comercial**

La Gerencia de Capacitación Comercial funge un papel muy valioso, pues su objetivo es elaborar y desarrollar los planes de desarrollo comercial con el fin de fidelizar a la fuerza de ventas, equipo comercial interno y equipo de atención. Lo que significa el diseño, implementación y evaluación de los planes de capacitación, desarrollo e incentivos (Cerde, Claudia, 2021), contribuyendo directamente al desarrollo y funcionamiento de la compañía.

Es hasta el año 2020 en que esta área se consolida y comienza a desarrollar sus funciones de manera mucho más estructurada, conformándose por 3 posiciones: una gerente de capacitación comercial, un ejecutivo y una analista, quienes se encargan de tareas fundamentales para la estrategia de la compañía y que, directamente influyen en todo el funcionamiento adecuado de Plan Seguro.



Las actividades que se realizan en esta gerencia y la forma de llevar a cabo el proceso de capacitación se describirán más a detalle en capítulos posteriores.

#### **1.4 Analista de capacitación Comercial: Breve descripción de mi estancia en la compañía**

Una vez descrita la organización interna de la compañía, enfocándose en la Dirección de Desarrollo Comercial y, por último, dentro del área de Gerencia de Capacitación, se encuentra la posición de Analista Comercial, que es el puesto que he desempeñado dentro de Plan Seguro desde el 4 de junio de 2020 y que me ha brindado conocimientos y experiencia profesional que será sujeta del presente trabajo.

Según el perfil de puesto establecido por la compañía, el objetivo de la Analista Comercial es diseñar, implementar y evaluar el programa anual de capacitación en

modalidad presencial, remota o e-learning, para fortalecer la Operación en la Dirección de Desarrollo Comercial y la Compañía.

Cubriendo las necesidades de la compañía y en relación directa a esta descripción de puesto, mi actividad diaria consta de tareas específicas que se distribuyen de acuerdo al plan de trabajo establecido dentro del área y que, por mencionar algunas, son las siguientes:

- Detección de necesidades de capacitación.
- Planeación, diseño, implementación, desarrollo y evaluación de capacitación e-learning y remota.
- Diseño de materiales e-learning, administración de plataformas e-learning (Moodle).
- Desarrollo de material de capacitación (videos, infografías, flyers, guías digitales, presentaciones, entre otros).
- Gestión de planes de capacitación.

Es así que, tras casi 2 años de haber desempeñado dicho puesto laborando bajo la supervisión de la Gerente de capacitación, colega egresada de la Facultad de Filosofía y Letras y a la par de mi compañero de área, de profesión Ingeniero, he tenido la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos a través de mi paso por el Colegio de Pedagogía y desarrollar otros más, ya que es necesario analizar el contexto y las características que presenta la población (Agentes vendedores de seguros) hacia los que van dirigidos los cursos y materiales, entendiendo sus necesidades, con el fin de planearlos y rediseñarlos acorde a las mismas.

Es muy importante considerar a su vez el indicador de la evaluación, necesaria para el análisis posterior del impacto de los materiales ya que, ante cada capacitación, se

espera la evidencia de resultados y, es a través de ésta, que se permiten medir los beneficios que se obtienen.

En el desarrollo del presente trabajo se hace un análisis sobre determinados puntos a mejorar dentro de los materiales realizados por el área de Capacitación Comercial y ciertas propuestas fundamentadas teóricamente a fin de proporcionar elementos basados en las necesidades de la población que faciliten los procesos de enseñanza y aprendizaje.

## **Capítulo 2. Marco Teórico**

### **2.1. ¿Qué es el e-learning?**

A lo largo de los años, diferentes autores han formulado definiciones muy variadas de e-learning (electronic learning), pero después de conocer algunas de ellas, retomo ésta, proporcionada por el Centro de Formación Permanente de la Universidad de Sevilla (s.f.), la cual a mi parecer menciona elementos sumamente importantes que retomaré más adelante en este trabajo:

Procesos de enseñanza-aprendizaje que se llevan a cabo a través de Internet, caracterizados por una separación física entre profesorado y estudiantes, pero con el predominio de una comunicación tanto síncrona como asíncrona, a través de la cual se lleva a cabo una interacción didáctica continuada. Además, el alumno pasa a ser el centro de la formación, al tener que auto gestionar su aprendizaje, con ayuda de tutores y compañeros.

Sin embargo, considero que la característica principal del e-learning no sólo se limita al internet como su principal medio, sino que deben incluirse otros aspectos fundamentales que, de manera general, podríamos mencionar como herramientas digitales, definidas según la revista de educación Vinculando (2021):

Son aquellos programas de software que propician el aprendizaje activo y colaborativo, simplifican las tareas de aprendizaje y junto con los repositorios constituyen un acervo que evita a los docentes preparar material que ya existe en la red, constituyen así, una herramienta de gestión del tiempo.

Ya que son a través de las mismas que el proceso de enseñanza se promueve y, por otro lado, se busca propiciar el de enseñanza.

Pero el e-learning no sólo se ha definido de diferentes maneras, sino que también se le ha llamado con distintos nombres, algunos utilizados erróneamente para englobar muchas modalidades de la educación, otros más con intención de traducir el término del inglés al español, pero en muchas ocasiones confundiendo a gran parte de la población al leer nombres distintos en libros y artículos. Tal es el caso del término de educación en línea, que, a pesar de ser reconocida por algunos autores como un tipo de educación independiente, según la consideración pedagógica, forma parte del e-learning e incorpora la característica de la sincronía. Basta con leer algunas de las definiciones que mencionan ciertos autores para identificar las mismas características que identifican al e-learning. Por ejemplo (Herrera y Herrera, 2013) la definen como:

El proceso mediante el cual se construyen ambientes virtuales educativos para proveer información, que es analizada, procesada y apropiada por estudiantes activos, sin necesidad de asistir a un espacio físico. La información es recibida mediante herramientas que son utilizadas por los docentes, las cuales se encuentran situadas en la web.

Ahora bien, una vez mencionando ciertas características del e-learning y de la educación en línea, tales como la falta de la barrera de espacio y tiempo, la flexibilidad de la enseñanza y la necesidad de la participación activa y auto gestión del alumno



es probable que surja la duda de si esta modalidad y la educación a distancia son lo mismo, pero esto no es así. La educación a distancia, a diferencia del e-learning:

Es el sistema de enseñanza en el que el estudiante realiza la mayor parte de su aprendizaje por medio de materiales didácticos previamente preparados, con un escaso contacto directo con los profesores. Asimismo, puede tener o no un contacto ocasional con otros estudiantes. (Escotet, 1980, como se citó en el Portal Red Social Educativa, 2020).

Partiendo de esta definición ya podemos distinguir algunos diferenciadores importantes:

- La educación a distancia puede requerir de asistir a un aula presencialmente en algún momento
- El alumno requiere de materiales didácticos que según el caso de las instituciones pueden ser en formato físico
- El docente tiene una participación mínima
- El aprendizaje es uno solo para todos los alumnos y no es adaptable para cada participante como en el caso del e-learning
- No cuenta con las bondades de la interactividad

Por tanto, sin ánimos de mencionar que una modalidad sea mejor que otra, se concluye que cada una está enfocada a cumplir el objetivo de la enseñanza con metodologías diferentes, aunque ambas surgen como alternativas a las necesidades que la educación ha presentado en cada momento de la historia.

## **2.2 Breve historia del e-learning**

Durante los últimos años, el término e-learning se ha popularizado y ha cobrado gran relevancia debido a las necesidades de transformación que la pandemia requirió en todos los ámbitos. Particularmente, tal como lo menciona Coleman, H. en su artículo ¿Cómo la pandemia por COVID-19 cambió la industria de la educación para siempre? (2021), “La pandemia por COVID-19 volcó al mundo hacia el aprendizaje digitalizado que, al parecer, llegó para quedarse”.

A pesar del reciente foco, esta modalidad existe desde hace mucho tiempo, desarrollándose a lo largo de los años, siendo promovido a la par de la evolución tecnológica.

La historia del e-learning, al igual que muchos de los fenómenos educativos no están del todo establecidos, pues diferentes autores la sitúan desde la invención de la escritura y la lectura, otros más, avanzan unos miles de años hasta la Grecia Clásica y otros, un poco más modernos, ya nos posicionan casi un siglo antes de la época actual, con la invención de la primera máquina de enseñanza.

Aunque claramente todos los sucesos ocurridos desde los orígenes de la evolución humana han sido necesarios para llegar a lo que somos hoy en día, sería imposible hacer un recuento de cada uno de ellos. Pero por supuesto, es importante dar un contexto que nos dé nociones de cómo se conformó esta modalidad hasta el día de hoy; es por ello que retomo los hechos que considero tienen una influencia más directa en el desarrollo del e-learning, basándome principalmente en los datos expuestos en el libro *La enseñanza en la era digital: una guía para la enseñanza y el aprendizaje* (2015).

- **1924.** El psicólogo cognitivo Sydney L. Pressey inventa la **primera máquina de enseñanza**, la cual consistía en someter al alumno a una serie de preguntas de opción múltiple; si el alumno seleccionaba la respuesta correcta, la máquina avanzaba, si no, el alumno tenía que elegir nuevamente otra respuesta. Es gracias a esta función que dicha máquina, en palabras de Vaquero, A. (2010) “no sólo daba un indicativo de la calidad del aprendizaje individual, sino que, al seguirlas (las preguntas), el alumno consolidaba y perfeccionaba conocimientos previamente adquiridos.”
- **1954. Máquina de enseñanza de Skinner.** Esta máquina tenía básicamente el mismo principio de la inventada por Pressey años antes, pero a diferencia de ella, ésta no presentaba respuestas ya escritas, sino que el alumno debía componer su respuesta escribiendo. Además, “la máquina mostraba tareas para aprender en pequeños pasos progresivos, diseñados en una secuencia programada de lo más fácil a lo más difícil”. (Valero, L., 2020)

Ninguna de las 2 máquinas enseñaba por sí sola y su propósito no era sustituir al maestro, se utilizaban más bien como un recurso complementario, “utilizaban los principios de conducta para mejorar el proceso de aprendizaje de conceptos y términos escolares”. (Valero, L., 2020)

- **1960.** Surge en la Universidad de Illinois el sistema informático PLATO: Programmed Logic for Automatic Teaching Operations (Lógica Programada para Operaciones de Enseñanza Automatizadas), enfocado a la asistencia educativa, que requería de una computadora para funcionar y ya incorporaba

elementos como chats, foros, pruebas online, entre otros. A pesar de que este sistema se utilizó en primer lugar para la enseñanza en secundaria y universidad, permitió facilitar la accesibilidad a mayores tecnologías a otros centros de enseñanza.

A partir de ese momento y durante las siguientes décadas, se continuó experimentando con el uso de los chats, foros y herramientas parecidas como medio para la discusión grupal de temas fuera del aula.

- **1969.** Se crea la Open University en Inglaterra, la cual es considerada pionera de la educación superior a distancia pues basa su metodología de enseñanza en elementos como el texto impreso y audio.
- La historia da un salto en cuanto a avances en el uso de las tecnologías para situarnos en la **década de los 80**, donde (a pesar de no identificar el origen exacto) algunas instituciones, tales como La Universidad de Phoenix ofrecen cursos en línea y otras más comienzan a hablar del concepto de Campus virtual que, “utiliza recursos tecnológicos, con el objetivo de favorecer al estudiante con la no necesidad de trasladarse, optimizando la educación en cuanto a tiempo y a la organización del mismo”. (Universia Argentina, 2020)
- En el transcurso de esta década, los recursos multimedia presentan grandes adelantos, pues se comienzan a utilizar algunos como el CR-ROM (Compact Disc Read Only Memory; unidades con gran capacidad de almacenamiento que requerían de un ordenador personal para poder ser leídos), el cual, según Manglano, V. (1991):

...se convierte en un recurso didáctico ya que ofrece características sumamente útiles para promover la reproducción de archivos multimedia, fotos digitalizadas, programas y

textos especialmente orientados a la educación y sistemas de aprendizaje, lo que permite que, para esos años, los materiales compartidos a través de este recurso tuvieran un mayor alcance en la población y se convirtieran en algo más atractivo para el ámbito de la educación.

Además de la aparición de PowerPoint, que pretendía aprovechar las tecnologías gráficas del momento y convertirse en una herramienta muy útil para presentar información de una forma más visual y atractiva.

Estos recursos convertían el proceso de enseñanza en algo más accesible, atrayente y menos costoso.

- **1988.** La Open University, ofrece un curso que, además de los medios tradicionales que solía utilizar como los textos impresos, programas de televisión y casetes, incluyó también un foro de discusión en línea. Este curso logró una inscripción de 1,200 alumnos, convirtiéndose así en uno de los primeros cursos masivos en línea.
- Es a **principios de los años 90** que el ámbito educativo comienza a utilizar más frecuentemente las tecnologías de la información y comunicación (TIC), como una forma de mejorar los procesos de enseñanza; TIC tales como: software educativo, enseñanza asistida por ordenadores, aplicaciones multimedia, entre otros más.
- En **1991** es lanzada la World Wide Web (sitios www), sistema que funciona a través de internet y que permitía que el usuario creara documentos con textos, hipertextos y otros medios digitales muy básicos, de manera “sencilla” sin necesidad de tener conocimientos informáticos muy complejos.

A pesar de que las WWW de esa época no tenían colores, gráficos ni animaciones y la navegación aún era un poco lenta, fue un gran avance en la tecnología pues anteriormente se utilizaban medios de búsqueda y envío de información más lentos y complicados, además, éstas sentaban las bases de los buscadores actuales que fueron apareciendo poco después, como Google, que fue creado en **1999**.

- En **1995** el desarrollo de la web permitió la creación del LMS (Learning Management Systems, traducido al español como Sistema de gestión del aprendizaje) que, en palabras de Bates, A. (2015):

...proporcionan un entorno para la enseñanza online, donde los contenidos se pueden cargar y organizar y también proporcionan “espacios” para los objetivos de aprendizaje, las actividades, cuestionarios, y foros de discusión... Los LMS se convirtieron en el principal medio para impartir aprendizaje online.

- **En la segunda mitad de la década de los 90** ya podemos ver que se implementan en mayor medida plataformas educativas administradas por LMS y algunas empresas vinculadas al sector tecnológico introducen el uso de Internet en su oferta de capacitación.
- **En 1999 aparece el SCORM** (*Shareable Content Object Reference Mode*, traducido al español como Modelo Referenciado de Objetos de Contenido Compartible), cuyo objetivo era “distribuir contenido formativo en cualquier sistema de gestión de aprendizaje compatible” (Plataforma Self, 2020), es decir, “se trata del conjunto de especificaciones que permiten estandarizar la producción de contenidos en e-learning para poder crear contenidos fácilmente reutilizables.” (Consultoría e-learning TPE, 2018)

Actualmente ya se tienen nuevas versiones del SCORM y su desarrollo ha servido como una forma de estandarización para los contenidos en LMS, lo que los hace más accesibles, además de que les brinda estructura y secuencia y permite que el seguimiento de cada participante sea personalizado, pues registra el avance detallado, lo que facilita la gestión del proceso de aprendizaje.

- Finalmente, llegamos al año en el que el término de e-learning es utilizado por primera vez, siendo en el año de **1999**, curiosamente procedente del ámbito de la formación empresarial, en una conferencia impartida por Eliot Masie, experto en tecnología educativa, que según su página oficial “He has advocated for a sane deployment of learning and collaboration technology as a means of supporting the effectiveness and profitability of enterprises [ha abogado por una implementación sensata de la tecnología de aprendizaje y colaboración como medio para respaldar la eficacia y la rentabilidad de las empresas.]“ (Masie Center INC, 2022)
- **En el 2000**, el e-learning se convierte en una excelente opción para las grandes empresas quienes lo incorporan dentro de sus redes corporativas, pues éste se convierte en una gran alternativa complementaria para la formación presencial.

Es así que entre este año y el 2003, aparece el concepto de b-learning (Blended Learning, traducido al español como aprendizaje mixto o combinado) que “consiste en un sistema de formación en el que la enseñanza tradicional se complementa con la enseñanza a través de la tecnología informática”. (Moreno y Bonafante, 2006)

Para este momento no se busca suplir la presencialidad como parte del proceso de enseñanza y la tecnología no pretende superar a la enseñanza tradicional.

- **En 2002 surge MOODLE** que se describe en su propio sitio de internet como “una plataforma de aprendizaje diseñada para proporcionarle a educadores, administradores y estudiantes un sistema integrado único, robusto y seguro para crear ambientes de aprendizaje personalizados” (2019). Ésta, se ha convertido en una de las plataformas LMS más importantes de la actualidad, que permite asignar roles para identificar quién es el instructor, estudiante, etcétera; subir diferentes recursos multimedia, asignar calificaciones para cada actividad y delimitar cuáles son aprobatorias o cuáles no, además de incluir chats y foros para la discusión grupal de algún tema.
- **Para el 2005** el e-learning continúa desarrollándose y se implementan las herramientas de autor utilizadas para los LMS, que se definen como “aplicaciones informáticas creadas con el objetivo de facilitar la creación, publicación y gestión de materiales y recursos educativos en formato digital. En otras palabras, son programas que permiten crear contenido digital utilizando diferentes elementos multimedia (texto, vídeo, imágenes, etc.)” (XTECH, 2021)
- **En el año 2008** se llevó a cabo un curso en línea llamado “Connectivism and Connective Knowledge” organizado por George Siemens y Stephen Downes en Canadá, teniendo una participación de aproximadamente 2,000 alumnos; fue el primer curso de este tipo denominado formalmente MOOC (Massive Online Open Courses o traducido al español como cursos online masivos y abiertos). Tuvo una duración de 2 semanas y constaba de



seminarios en línea, blogs e interacciones por medio de mensajes en la plataforma Twitter.

Unos años después, **en el 2012**, profesores de la Universidad de Stanford ofrecen un curso MOOC que llega a más de 100,000 estudiantes.

A partir de estos años y hasta ahora, los MOOC han tenido un gran crecimiento e incluso han significado un cambio en el ámbito de la educación, pues estos tienen las características de llegar a más personas con un menor costo y la forma de evaluar es mucho más sencilla, “ya que las evaluaciones asistidas por computadora son escalables mucho más fácilmente que la evaluación corregida por el docente” (Gallegos, et al., 2021)

- **Para el año 2016** se implementan grandes avances como la utilización del learning analytics, que permite recabar una gran cantidad de información de los cursos LMS, acerca de las actividades de los alumnos, sus participaciones, avance en los cursos en línea, calificaciones, tiempo de interacción, entre muchos otros. Dichos datos permiten hacer una relación y análisis de información muy importante, así como se menciona en el artículo Analítica del aprendizaje y educación basada en datos: Un campo en expansión “...analizar los patrones de comportamiento de los estudiantes y establecer relaciones entre las variables involucradas en el aprendizaje y los resultados del mismo... Estudios con un enfoque pedagógico, que utilizan la información agregada resultante del análisis de los datos con el fin de mejorar el diseño instruccional, enriquecer los métodos didácticos y comprender mejor el papel de los agentes educativos.” (Figaredo, et al. 2020)

Es así como llegamos hasta nuestros días, donde el e-learning, tal como mencionaba al inicio de este breve recorrido por la historia, ha cobrado cada vez mayor relevancia, pues son evidentes las ventajas y facilidades que este ha traído no sólo particularmente al ámbito de la educación dirigida a alumnos de educación básica, media o superior, sino a las grandes y pequeñas empresas que requieren capacitar a sus empleados a costos menores. La importancia de esta modalidad hace necesario que esta incorpore parte de los avances de la tecnología a su práctica, se siga desarrollando y se transforme según las necesidades del proceso de enseñanza para continuar siendo vigente.

## **2.2 Características del e-learning actualmente**

A pesar de que adaptarse a los cambios suele ser un proceso de años y una parte de la población se mantenía con ciertas renuencias hacia llevar a cabo el proceso de enseñanza por medio de las tecnologías, con el paso del tiempo se han vuelto más claras las grandes ventajas que esto puede traer: el costo, la accesibilidad, la flexibilidad de los contenidos, entre mucho más; la realidad es que la tecnología se ha apoderado de todos los ámbitos y es necesario hacerla parte de nosotros.

El avance que de la tecnología permite que el e-learning cuente con una infinita posibilidad de opciones para seguir mejorando e incorporando nuevas tendencias para proporcionar mejores materiales que propicien mayormente el aprendizaje para quiénes esté dirija esta modalidad.

¿Cuáles son las tendencias actuales del e-learning?

Tras leer diferentes artículos publicados en estos últimos años relativos al e-learning rescato algunos expuestos por medio del portal de internet de la IEBS

Digital School (2022), escuela de negocios, que a mi consideración y desde mi experiencia profesional, ya se están utilizando en la aplicación del e-learning y contribuyen mucho a cómo se lleva a cabo esta modalidad.

- **Cursos más enfocados y cada vez más cortos.** La necesidad de la actualización y cambios constantes de la información hace necesario que los contenidos tengan una duración menor y estén enfocados en datos muy claros y concisos “más enfocados al aprendizaje de competencias y habilidades específicas”. (Fuente, O., 2022)
- **Micro learning o micro aprendizaje:** El aprendizaje instantáneo se caracteriza por la brevedad de su contenido; aporta una gran alternativa ante datos que puedan ser comprendidos de manera rápida sin necesidad de ahondar en la información, o más bien, para invitar a buscar más información.

Permiten que el aprendizaje sea muy entretenido debido al dinamismo, el atractivo visual (en la mayoría de las veces), la variedad y la facilidad de la información.

Podemos encontrar el micro learning en diferentes formatos:

- ✓ Infografías
- ✓ Videos cortos
- ✓ Ilustraciones, etcétera
- **Experience learning** (Diseño de experiencias de aprendizaje) Consiste en crear experiencias únicas y relevantes de aprendizaje centradas en el usuario (alumno o participante del contenido e-learning), “el objetivo es promover experiencias de aprendizaje poderosas, que sean efectivas y atractivas, además de ofrecer contenido relevante basado en las necesidades y antecedentes de los participantes” (Barquera, Y., 2021)

A través de éste, se pretende mejorar la retención y la aplicación del contenido.

- **Gamificación del aprendizaje.** En palabras de Fernando Machuca (2022), la gamificación se refiere a “estrategias y dinámicas de juego que se pueden utilizar en el aprendizaje, para estimular la motivación y el interés de los estudiantes”. Es decir, es una forma de darle al alumno una motivación adicional, además del interés por el aprendizaje mismo, de terminar todo el contenido, pues a través de la gamificación se le da un sentido de juego proporcionando una puntuación en la mayoría de los casos, al avance obtenido, incorporando actividades como a retos, posicionamiento en rankings, reconocimientos adicionales, etcétera.
- **Adaptive learning (Aprendizaje adaptativo).** Consiste en adaptar el ritmo, los objetivos y los contenidos en función de las múltiples inteligencias, las capacidades y las motivaciones de los alumnos.

Si bien considero que el e-learning precisamente se ha caracterizado por la personalización de los contenidos y la incorporación de diversos materiales audiovisuales, dentro de las nuevas tendencias no se debe perder de vista este último punto y debemos continuar buscando la adaptación de los contenidos a las necesidades de aprendizaje que cada alumno pueda presentar, “cada alumno puede desarrollar su talento en función de sus capacidades y motivaciones”. (IEBS Digital School, 2022)

Considero importante mencionar que dichas tendencias posiblemente logren aplicarse más fácilmente a ciertos ámbitos, por ejemplo, el corporativo o institucional, que enfoca el e-learning a una población diferente a la escolar y que cuenta con

necesidades muy diferentes, mayor facilidad de cambios y en ocasiones los recursos suficientes para implementar dichos cambios.

### **2.3 El uso e-learning en las empresas a causa de la pandemia**

Hablar de la pandemia por COVID-19 es referirse a un hecho que, a pesar de haber marcado a la humanidad, ha pasado a ser parte de la realidad del mundo entero; pues han transcurrido ya más de 2 años desde el momento en el que se anunció la precipitada alteración y la forzosa cuarentena en nuestros hogares debido a la situación sanitaria. A pesar de que nos hemos adaptado a dicha situación, en sus inicios significó un cambio radical en todos los ámbitos, uno de ellos: el empresarial. Muchas empresas menos estables se vieron obligadas a cerrar debido a las dificultades económicas; quienes permanecieron tuvieron que realizar modificaciones importantes en sus modelos de negocio y la manera de realizar sus procesos. Parte de esos cambios implicó el uso de las tecnologías como solución, pues las cosas no podían realizarse de manera presencial. Así como lo mencionan algunos datos del banco mundial (2021) “el 34% de las empresas ha aumentado el uso del internet, los medios sociales y las plataformas digitales. El 17% de las compañías ha invertido en nuevos equipos, programas informáticos o soluciones digitales.”

Además de su oferta de negocio, empresas que requerían de capacitación para sus empleados, tuvieron que buscar soluciones para no parar o disminuir el ritmo de trabajo, la respuesta...e-learning. Dicha idea la respalda la revista digital equipos&talento (2021)

La pandemia de la Covid-19 ha provocado un impulso sin precedentes en la enseñanza online, a todos los niveles: no solo como consecuencia del teletrabajo en las empresas sino también por la interrupción mundial de unos sistemas educativos eminentemente basados en la presencialidad. La migración digital (...) puede significar el

despegue definitivo de este tipo de enseñanza que, en los últimos años, ya había conquistado una importante presencia en el mundo de la empresa.

Es así que quienes no utilizaban el e-learning como modalidad de capacitación, lo vieron como una opción muy útil y tuvieron que acelerar su ritmo hacia éste y para quienes ya lo utilizaban, le dieron mayor importancia y destinaron mayores esfuerzos para generar contenido de calidad que favoreciera los procesos de enseñanza y aprendizaje. Tal es el caso de la compañía Plan Seguro S.A. de C.V., donde desempeñé mis actividades como Analista de Capacitación.

En el siguiente capítulo describiré la manera en la que el e-learning se fue implementando en la compañía y los cambios que atravesó precisamente a raíz de la contingencia sanitaria.

### **Capítulo 3.**

#### **3.1 El e-learning en la compañía Plan Seguro: Descripción de su implementación, estructura y recursos**

Dentro de Plan Seguro, compañía en la que me encuentro laborando, el e-learning funge un papel muy importante, pues es a través de esta modalidad que se capacita tanto a los colaboradores (personas que trabajan directamente para la compañía), como a los agentes (vendedores de seguros que no forman parte de la compañía de manera directa, pero que contribuyen a generar ventas para ésta), a través de diferentes cursos, que van desde los que están enfocados a presentar los productos parte de la oferta de la compañía, hasta los que dan a conocer la forma correcta de realizar ciertos procedimientos.

Estas capacitaciones son necesarias considerando que Plan Seguro es una compañía que brinda seguros de salud y gastos médicos mayores, lo que significa que, si alguna persona que forme parte del equipo no realiza algo o brinda información equivocada, esto puede repercutir directamente en el momento final de atención al cliente respecto a estos servicios de salud o en una afectación económica debido a alguna falla en la información o errores en la cotización de dichos servicios.

Al ser una compañía relativamente joven, con tan solo 25 años en el mercado, los directivos de Plan Seguro habían enfocado sus esfuerzos a temas relacionados directamente con la comercialización de los productos en el mercado, pero es hasta hace algunos años que el área de Capacitación Comercial cobró mayor relevancia.

A inicios de la compañía la capacitación se llevaba a cabo de manera presencial únicamente y con guías de cientos de hojas como materiales de apoyo, pero con la llegada de la Gerente de Capacitación actual, se buscaron alternativas más eficaces ante esta modalidad, tomando en cuenta las edades de los agentes, la poca disponibilidad de tiempo y en ocasiones, falta de interés por tomar una capacitación.

Es así que en el 2019 se implementó el uso de una modalidad b-learning, la cual permitiría continuar con un esquema presencial en caso de requerirse, pero abrir la posibilidad de realizar capacitaciones a distancia, integrando al proceso de enseñanza diversos elementos, como las tecnologías y no limitando sus materiales a la ubicación y el tiempo.

Poco a poco se fue implementando el uso de más herramientas digitales que permitieran crear mejores materiales de capacitación. Pero en el año 2021, las necesidades cambiaron drásticamente debido a la pandemia causada por COVID-19 y la poca o nula posibilidad de reunirnos en espacios para realizar cualquier actividad.

La compañía se vio obligada a trabajar de manera acelerada en el uso de herramientas digitales para continuar su operación y el área de capacitación comercial, no fue la excepción, pues la modalidad b-learning dejaba de ser posible y fue necesario trasladarse a una modalidad completamente en línea, es decir, e-learning, que dicho en palabras de la Gerente de Capacitación, Claudia Cerda (2021) “significaba un gran reto ya que se encontraba (la compañía) en un momento en donde la tecnología no era la prioridad dentro de la misma”.

A partir de este cambio y para fines prácticos del área, se habla de 2 medios de capacitación:

- Modalidad e-learning, a través de la plataforma de LMS, Moodle (2022) “Plataforma de aprendizaje diseñada para proporcionarle a educadores, administradores y estudiantes un **sistema integrado único, robusto y seguro** para crear ambientes de aprendizaje personalizados.”

Que permite que los agentes se conecten desde cualquier lugar y en cualquier momento, siguiendo su propio ritmo de aprendizaje.

- Modalidad online (siendo importante aclarar según la consideración pedagógica, también forma parte del e-learning) se trata de capacitaciones realizadas por video llamada, que piden al agente conectarse en un tiempo determinado, con el fin de presentar información específica, fomentar la interacción y la apertura de espacios sociales y llevar a cabo una retroalimentación inmediata.

Con el uso de dichas capacitaciones y espacios abiertos para el diálogo a nivel nacional, surgieron más fácilmente temas de mejora en todas las áreas, lo que derivó



inevitablemente en una mayor demanda de temas de capacitación y materiales. Lo cual, llevó a dirigir mayor atención en el área de capacitación comercial y, por ende, mayor exigencia en la calidad y análisis de todos los materiales.

A pesar de que el área siempre se esforzó en brindar buenos materiales de capacitación y cursos, en algún momento la fundamentación pedagógica se dejó un poco de lado, preocupándose más por el diseño y colocar toda la información posible y no se valoraba el impacto que esto pudiera significar realmente en el proceso de enseñanza y en el aprendizaje.

Es bajo este contexto que baso la importancia del presente trabajo, donde, a raíz de un análisis según la observación en el tiempo que me he desempeñado como analista de capacitación, describo propuestas fundamentadas teóricamente a fin de proporcionar materiales basados completamente en las necesidades de la población que faciliten el proceso y claramente fomenten el cumplimiento de los objetivos de la compañía.

### **3.2 Descripción de la población a la que va dirigido el e-learning en la compañía y detección de necesidades de aprendizaje**

En el transcurso de este trabajo he mencionado ya un poco la población a la que se dirigen los cursos y materiales que se realizan por el área de capacitación comercial en Plan Seguro: a los colaboradores y a los agentes. Pero en este apartado hablaré de ellos más a detalle, centrándome únicamente en los agentes, ya que, a pesar de que en ocasiones el área también realiza cursos para el personal interno de la compañía, su objetivo principal es procurar la capacitación de los agentes, quienes a

pesar de no formar parte oficialmente del organigrama de Plan Seguro, se encuentran en el área comercial.

Los agentes, definidos por el portal de BBVA como “persona física o moral independiente, que desempeña una intermediación entre una institución aseguradora y consumidores que requieren servicios de protección mediante una póliza de seguros... Realiza gestiones comerciales y administrativas para obtener los contratos de seguros, y conservar la cartera de asegurados.” (2022); son pilares necesarios para que la compañía se mantenga en funcionamiento, lo que hace fundamental que posean los conocimientos y habilidades para que logren generar ventas y brindar una buena orientación al asegurado cuando éste requiera solicitar el uso de su servicio (el seguro de salud).

Para Julio del 2022 Plan Seguro contaba con 5434 agentes, distribuidos alrededor de la República Mexicana, ubicados principalmente en la Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey; de los cuales no cuento con datos oficiales emitidos por la compañía en cuanto a edad, pero según el blog de la agencia de seguros Sánchez Velasco (2022), “la edad promedio de los agentes de seguros en el país es de aproximadamente 55 años...”

¿por qué este dato es importante?

Si bien sabemos que existe aprendizaje en diferentes momentos de la vida, es fundamental distinguir que el aprendizaje no se da de la misma manera en una u otra etapa, pues tanto las motivaciones para aprender como la forma de hacerlo son completamente diferentes, así como las formas de enseñar.

Por ejemplo, no es igual que un niño vaya a la escuela porque su madre lo llevó, se sienta en un aula, siga paso a paso las instrucciones del maestro y saliendo de la escuela tenga un tiempo destinado a estudiar, a que un adulto a la edad de 55 años con (probablemente) una familia y un trabajo, pretenda sentarse a escuchar a alguien por horas continuas y esté dispuesto a intentar aprender toda la información que le proporcionan.

Así, identificamos a la mayoría de los agentes, según el promedio de edad, en la etapa de adultos maduros, denominada así por el Consejo Nacional de la Población (2000), que abarca de los 45 a los 59 años.

Cognitivamente el adulto maduro comienza a sufrir ciertos cambios, tal como lo describe el Portal el Programa 60+ Digital, iniciativa de la Universidad Católica, Coopeuch y la Fundación Conecta Mayor (s/a):

El adulto medio posee un pensamiento formal. Sin embargo, éste tiene una particularidad que determinaría cierto grado de rigidez haciéndole difícil enfrentar el cambio y la novedad de las diversas situaciones que vive.

El adulto observa y analiza desde diferentes perspectivas, es capaz de hacer "Síntesis", replanteando las situaciones y planificando constantemente.

Existe temor en relación con pérdida de habilidades mentales debido a que puede haber una disminución de memoria, mayor tiempo en terminar una tarea o solucionar un problema porque se distraen con mayor facilidad. Estos son cambios comunes en las destrezas intelectuales.

Dichos cambios a nivel cognitivo tienen una repercusión en el proceso de aprendizaje de las personas que se encuentran cercanas a esta edad, lo que, en conjunto con algunos otros factores como los motivadores externos que ellos puedan tener,

implican que al querer generar materiales o cursos para esta población se deban considerar algunos puntos como los que se mencionan a continuación, que retoman parte de la información expuesta en la revista digital Vinculando:

- **Motivación:** Las motivaciones principales a esta edad son familiares, pero también de tipo internas, en búsqueda de una satisfacción laboral, autoestima o calidad de vida
- **Funcionalidad:** Necesitan saber por qué aprender algún tema puede ser de utilidad para ellos, se encuentran más disponibles para aprender aquellas cosas que les servirán para enfrentar mejor las situaciones de la vida real.
- **Autonomía:** La persona responsable del proceso de la enseñanza debe reconocer al adulto como lo que es y no pretender guiarlo paso a paso, sino brindarle mayor autonomía, pues el adulto (en la mayoría de los casos) se sentirá mejor aplicando un aprendizaje activo.
- **Experiencia previa:** Considerar que el adulto posee ya muchos conocimientos y experiencias previas puede ayudar a facilitar el proceso de enseñanza, pues asimilan más fácilmente los conocimientos, relacionándolos con algunos otros del pasado. En cambio, pretender enseñar con si fuera algo completamente nuevo podría incluso ser negativo pues esto podría genera algunos sesgos y prejuicios o resistencia a incorporar nuevas ideas.
- **Condición del tiempo.** Es fundamental considerar crear contenidos cortos pues debido a las tareas que exigen sus labores tienen parte del día ocupado, sin mencionar además que el nivel de atención e interés puede disminuir mientras más tiempo pase.

Por último, quisiera agregar el punto de la brecha digital, pues a pesar de que un adulto maduro (en su mayoría) ya haya tenido la oportunidad de conocer e interactuar con las tecnologías, en algunos casos, aun se muestran renuentes a incorporarlas a su vida diaria o se les dificulta comprender la utilización de éstas, lo que en el caso de cursos o capacitaciones dificultaría el proceso de enseñanza.

### **3.3 Análisis de la implementación del e-learning según el modelo ADDIE**

Ahora que ya tenemos un contexto más amplio sobre la forma de realizar el e-learning en la compañía de Plan Seguro y la población a la que se dirigen los cursos de esta modalidad, me parece que cuento con la información necesaria para realizar una evaluación que me permitirá conocer los puntos débiles de esta modalidad aplicada como medio de capacitación en la compañía.

Existen diferentes modelos de evaluación de cursos e-learning que pueden adaptarse según los objetivos del curso y la población a la que van dirigidos, tales como el Modelo de Dick y Carey (Consultar anexo 1), el modelo ASSURE de Heinich y Col. (Consultar anexo 2), el modelo de Jonassen (Consultar anexo 3), pero después de leer las características de cada uno, considero que el modelo de evaluación que más se adapta a los intereses de este trabajo es el modelo ADDIE.

¿Qué es el modelo ADDIE?

Llamado así por ser el acrónimo de las palabras: Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación y Evaluación, creado por la Universidad de Florida. Es un modelo de evaluación utilizado para la enseñanza basada en la tecnología, caracterizado por tener un sentido conductista, siendo uno de los modelos más utilizados por su calidad y aplicación.

Este modelo consta de 5 fases secuenciales, es decir, que al terminar la anterior, se puede continuar con la siguiente, las cuales son descritas por la Universidad de Valencia (2013) de la siguiente manera:

- Análisis. El paso inicial es analizar el alumnado, el contenido y el entorno cuyo resultado será la descripción de una situación y sus necesidades formativas.
- Diseño. Se desarrolla un programa del curso deteniéndose especialmente en el enfoque pedagógico y en el modo de secuenciar y organizar el contenido.
- Desarrollo. La creación real (producción) de los contenidos y materiales de aprendizaje basados en la fase de diseño.
- Implementación. Ejecución y puesta en práctica de la acción formativa con la participación de los alumnos.
- Evaluación. Esta fase consiste en llevar a cabo la evaluación formativa de cada una de las etapas del proceso ADDIE y la evaluación sumativa a través de pruebas específicas para analizar los resultados de la acción formativa.

Ahora bien, de acuerdo a este modelo voy a evaluar, de los cursos realizados en Plan Seguro hasta el momento de mi llegada, ¿cuántas de las etapas del modelo ADDIE se consideran para su diseño y se llevan a cabo? ¿cuál ha sido la experiencia de los agentes en los cursos y la funcionalidad de ellos en el proceso de aprendizaje?

Dicha evaluación la realizaré desde mi percepción basada en la descripción anterior del modelo ADDIE, pero también agregaré algunas opiniones de los agentes, compartidas a través de una encuesta de evaluación, formulada según la escala Likert, implementada varios meses después de mi llegada a la compañía que cuestiona acerca de las condiciones generales de diferentes cursos implementados dentro de la plataforma de MOODLE y la manera en la que ellos lo perciben, las cuales han servido como un referente para ir implementando ciertos cambios en la implementación de dichos cursos (Consultar la encuesta completa en ANEXO 5).

### 3.3.1 Análisis

Considero que se tiene claro hacia quiénes van dirigidos los cursos que realiza el área de capacitación (los agentes), debido a que los temas están completamente dirigidos hacia sus áreas de formación, incluyendo cursos que contienen información tal como: especificaciones de los productos, reglamentaciones gubernamentales a la que los agentes tienen que apegarse, procesos, entre otros; sin embargo, me parece que hace falta integrar a los cursos mayores consideraciones pedagógicas, con esto me refiero a analizar el contexto completo del agente y adaptar los cursos a cuestiones como:

- Contemplar las restricciones del aprendizaje que estos puedan presentar debido a sus características cognitivas, considerando sobre todo sus habilidades en el área tecnológica pues a pesar de que son perfectamente capaces de realizar muchas cosas, es importante tomar en cuenta que muchos de ellos aún atraviesan una brecha tecnológica que en ocasiones les dificulta realizar ciertas tareas.

La complejidad de usar la plataforma de Moodle puede complicar el proceso del aprendizaje incluso generando una sensación de molestia o impotencia para quienes no estén familiarizados y podemos identificarlo en comentarios como los siguientes:

“Un poco confuso” Guillermina V. (2020)

“Es un poco difícil poder pasar de diapositiva a otra, y si por algo quiero regresar a la anterior no me permite, sólo me lleva de nuevo al inicio.” Natalia Anahí M. (2020)

- Considero que se lleva a cabo un correcto análisis para identificar los recursos necesarios para el diseño, desarrollo, implementación y evaluación del curso,

pues a pesar de no contar con una metodología establecida de manera formal, si se hace una planeación de los recursos que se van a utilizar para la etapa del desarrollo. Como lo mencioné unas páginas atrás, para determinar la utilización de la plataforma Moodle, se tomaron en cuenta diversos factores que la posicionaron como la mejor opción, siendo más fácil de usar y gestionar. De igual forma se integran diferentes herramientas multimedia que buscan adaptarse a los diferentes tipos de aprendizaje (Videos, infografías, audios, entre otros).

- Los cursos realizados en la plataforma de Academia se desarrollan inicialmente por una necesidad detectada, por lo tanto, buscan claramente cumplir un objetivo, pero lo que he podido detectar es que dichos objetivos no son claramente definidos en primera estancia. La definición de estos es esencial por 2 puntos principales:
  - Con base en los objetivos se determinará el contenido, diseño y la evaluación del curso, pues todo irá en función del cumplimiento de ellos.
  - Brindan claridad a los agentes sobre qué van a aprender y por qué es importante para ellos, lo que servirá también como un motivador.

### 3.3.2 Diseño.

- Para el momento de mi ingreso en la compañía el diseño de los cursos consistía en un guion que contenía datos básicos y sin ningún formato definido, donde se desarrollaba la información dividida según los temas que iba a incluir. Si bien, hasta el momento dicho guion había permitido desarrollar los cursos correctamente, había detalles que se veían hasta el momento de la implementación pues no se consideraban en la fase del diseño, lo que restaba estructura y control en el proceso.



En este caso me parece fundamental desarrollar la información a través de una herramienta didáctica que permita organizar el contenido de manera más estructurada, lo que también facilitará la fase del desarrollo.

- Considero que los cursos tienen una estructura muy clara y el contenido presenta secuencia entre tema y tema, entrelazando el siguiente con el anterior; además la información es muy útil, está actualizada y responde a las necesidades de aprendizaje de los agentes.

Dichas características positivas también se pueden leer en los comentarios de las encuestas:

“Me pareció un curso muy bueno, claro y preciso” Claudio César T. (2022)

“El curso es claro, conciso y muy completo” Diana Rosa L. (2020)

“El curso está muy bien diseñado, y logra un fácil entendimiento de los temas”  
Juan Enrique M. (2020)

Sobre el contenido únicamente considero que es importante agregar algunos ejercicios previos a la evaluación final a manera de reforzamiento de los aprendizajes adquiridos.

- Por último, las evaluaciones aplicadas en cada curso se realizan por medio de las herramientas de aprendizaje que proporciona la misma plataforma de Moodle, que permite incluir diferentes tipos de preguntas tales como opción múltiple, relación de columnas, verdadero/falso, preguntas con respuestas abiertas, entre otras.

Dichas evaluaciones constan por lo general de 10 preguntas formuladas con base en la información que se aborda en el curso.

Considero que la redacción de estas preguntas es muy clara y en general, procuran formularse con base en lo que se considera como la información más relevante que pueda medir de cierta manera, el nivel de entendimiento que

presenten los agentes. A pesar de ello, me parece que es posible establecer una metodología que permita mejorar la calidad de las evaluaciones y aprovechar mejor la herramienta de Moodle.

Lo que permitiría incluso tener un indicador más certero del aprendizaje como resultado.

Retomando algunos comentarios de la encuesta los agentes mencionan lo siguiente:

“Podría ser más explícita la evaluación.” Miriam Sánchez V. (2022)

“No es muy claro el proceso de capacitación pues me di cuenta en la evaluación, de preguntas que no tenían información.” Juan Pablo V. (2022)

falta explicación para presentar los exámenes.” Laura Marily P. (2021)

### 3.3.3 Desarrollo.

En cuanto al desarrollo de los cursos, en primer lugar, es importante resaltar que éstos se realizan con el apoyo de un programa de autoría llamado Captivate que ofrece herramientas para la creación, el seguimiento y la gestión de proyectos (no necesariamente cursos e-learning); que según mi experiencia al utilizarla (siendo esta la primera herramienta de autoría que utilizaba) puedo decir que es sencilla e intuitiva y permite crear un curso interactivo de una gran calidad.

A través de este programa también se da la característica al curso de ser gamificado, es decir, se concede un puntaje según el avance que se vaya realizando y los materiales que se hayan visto en un porcentaje del 0 al 100. Lo que más adelante permite determinar si el agente puede continuar con la evaluación o no (si tiene más del 80% puede continuar con la evaluación).

En segundo lugar, así como lo mencionan Carrillo y Roa (2018)

El siguiente paso es la selección o desarrollo de herramientas multimedia con el fin de mejorar la calidad de los episodios de aprendizaje. El uso de este tipo de

herramientas está encaminado a responder a las necesidades de cada estilo de aprendizaje de los estudiantes: auditivo, visual o kinestésico.

En este sentido, los materiales que se realizan son sumamente variados, pues se procura diversificar el tipo de herramienta multimedia según la estructura y la extensión de la información. Por ejemplo, si se va a presentar un caso práctico, el material que se considera adecuado es un video; si se trata de información muy extensa que tiene diferentes niveles de importancia se puede realizar una infografía interactiva, que despliegue información adicional según se vaya dando clic en diferentes botones. Así como estos, también se integran imágenes, presentaciones, se incluyen audios; en general, se cuida mucho que dichos materiales sean atractivos para el agente, no contengan mucho texto, la información sea clara, para propiciar reforzar la comprensión y motivación.

Me parece que respecto a las fases mencionadas en el modelo ADDIE y a pesar de no llevar a cabo del todo las fases del modelo ADDIE anteriores al diseño, ésta se lleva a cabo de una manera completa y con una gran calidad. Así lo confirma la opinión de alguno de los agentes:

“Visualmente el material es bueno, así como el audio.” Anahí Flores Rodríguez (2020)

“El material es muy bueno esta explicado de manera clara y precisa, sin ser tedioso. Me da a conocer a todo lo que puedo acceder como Agente en plan seguro premios, bonos, concursos, etc. y que son realmente alcanzables.” Miguel Ángel Trejo (2020)

“Excelente el material de apoyo y los videos.” Olivia Anahí Flores (2021)

“Excelente material, me encantaron los videos de coberturas básicas y protección con costo.” Yazmín Corral Sánchez (2021)

#### 3.3.4 Implementación.

- Sobre la comunicación y difusión: Una vez que el curso está disponible en la plataforma de Moodle, se realiza la invitación para todos los agentes que estén interesados en tomarlo, por medio de un flyer (volante) en formato digital que se les envía ya sea por correo electrónico o WhatsApp.

Posterior a esta primera invitación se envían de vez en cuando recordatorios de ingreso, pero sin una frecuencia programada.

Analizando este punto, me parece que es posible establecer un plan de comunicación que permita asegurar la difusión del curso para que este tenga un mayor alcance; además, si bien es cierto que se recaba información de la encuesta de opinión, no se les da un seguimiento puntual a los comentarios.

#### 3.3.5 Evaluación.

Dentro de cada curso se incluye una encuesta de opinión (cuyos resultados se han incluido como parte del presente trabajo) con el propósito de conocer la percepción de los agentes sobre los materiales, la plataforma, la información, entre otras cosas. Respecto a esta última fase del modelo ADDIE, si bien es cierto que se recaba información de la encuesta de opinión, no se les da un seguimiento puntual a los comentarios.

### **3.4 Propuestas de cambios en la modalidad e-learning en Plan Seguro**

Si bien es cierto que la plataforma de e-learning utilizada en Plan Seguro llamada Academia, ha significado una gran diferencia entre la forma en la que se capacitaba a los agentes en años anteriores, representando un gran desarrollo, integrando materiales mucho más funcionales y que permiten tener una mayor difusión y

alcance, sin mencionar el coste económico que se ha ahorrado; según la evaluación que he realizado considero que hay puntos que es posible mejorar, todo con el fin de presentar materiales que puedan generar un proceso de enseñanza de mayor calidad que propicie más fácilmente el aprendizaje en los agentes. A continuación, enlisto una serie de puntos que considero se pueden retomar para poder lograr una mejora en dichos cursos:

- **Instrucciones del uso de la plataforma de e-learning**

Incluir un video tutorial del uso correcto de la herramienta de Moodle, sin obviar ninguna instrucción y segmentando por apartados, por ejemplo:

- ¿Cómo ingresar a la plataforma?
- ¿Cómo navegar por el contenido del curso y realizar mi evaluación?
- ¿Cómo llevar el seguimiento de mis cursos asignados?

- **Establecer y comunicar los objetivos**

Establecer el objetivo principal del curso y los objetivos específicos desde el momento de la planificación del mismo, determinando que nivel cognoscitivo se busca alcanzar.

Para ello, sugiero considerar la propuesta de Lorin Anderson, quien retoma los niveles taxonómicos de Benjamín Bloom (evaluación, síntesis, análisis, aplicación, comprensión, conocimiento) pero propone cambiar los sustantivos por verbos y modificar algunos de ellos, para quedar en las siguientes categorías descritas en el portal educativo Eduteka (2001):

- a) Recordar (Reconocer y traer a la memoria información relevante de la memoria de largo plazo)
- b) Comprender (Habilidad de construir significado a partir de material educativo, como la lectura o las explicaciones del docente)

- c) Aplicar (Aplicación de un proceso aprendido, ya sea en una situación familiar o en una nueva)
- d) Analizar (Descomponer el conocimiento en sus partes y pensar en cómo estas se relacionan con su estructura global)
- e) Evaluar (Ubicada en la cúspide de la taxonomía original de 1956, evaluar es el quinto proceso en la edición revisada. Consta de comprobación y crítica)
- f) Crear (Involucra reunir cosas y hacer algo nuevo. Para llevar a cabo tareas creadoras, los aprendices generan, planifican y producen)

En el apartado de anexos (Anexo 6) agrego una serie de verbos sugeridos por Andrew Churches, quién “complementó cada categoría con verbos y herramientas del mundo digital que posibilitan el desarrollo de habilidades” (Eduteka 2001), a manera de complemento para la fase de la realización de dichos objetivos, considerando también que estos sean atractivos y funcionales para las labores de los agentes.

- **Establecer una metodología para la realización del curso**

Propongo que se establezca una metodología con base en la cual se realicen todos los cursos; a mi consideración podría ser el modelo ADDIE, precisamente descrito en este trabajo, que permitirá generar materiales procurando la mayor calidad y, por ende, esperando mejores resultados y logro de los objetivos establecidos.

- **Implementación del guion instruccional**

El guion instruccional es una herramienta didáctica que facilita el diseño de recursos de aprendizaje y desglosa a detalle todos los elementos con los que va a contar el curso, por ejemplo:

- El número de la pantalla que se está describiendo

- Descripción completa de los contenidos de aprendizaje que incorporará el curso
- El texto que debe incluirse
- La descripción de los distintos formatos en los que se generarán los contenidos (si es video, audio, etcétera)
- Los gráficos
- Las animaciones (el movimiento de los gráficos y los tiempos en los que cada uno aparecerá)
- Comentarios y consideraciones adicionales a tomar en cuenta por el diseñador

Para ello retomo una propuesta de guion instruccional compartida por Gómez, A. (2017) que incluye todos los elementos necesarios para generar cursos de calidad. (Anexo 4)

- **Realizar un material introductorio al curso**

Se requiere dar un panorama de lo que se va a abordar en el curso desde un primer momento. Propongo elaborar un video incluyendo datos como: el objetivo del curso, la duración, los temas que se van a abordar, la manera en la que realizará el curso, los tipos de materiales audiovisuales y el método de evaluación. Esta información permitirá que el agente tenga una idea clara de qué se espera que haya aprendido al finalizar el curso, el tiempo que deberá dedicarle y porqué realizarlo es de utilidad para él.

- **Implementar recursos para reforzar los conocimientos**

- Agregar ejercicios y prácticas que involucren ejemplos reales puede clarificar y reforzar la información presentada a lo largo del curso.

- Fomentar la reflexión a través de preguntas abiertas en a lo largo del curso.
- Retroalimentar de forma inmediata en la evaluación final, explicando el error o acierto que hayan tenido, reforzando puntos relevantes de la información.

- **Crear evaluaciones efectivas**

Es importante formular las evaluaciones considerando el nivel cognitivo de los objetivos establecidos en la fase de análisis. Con base en éstos, las preguntas podrán redactarse a manera de medir si los agentes han logrado llegar al nivel esperado y si no es así, identificar el momento en el que el proceso de aprendizaje se ve sesgado.

Además, me parece que se pueden complementar las evaluaciones y no solo otorgar la calificación que permite la herramienta mencionando si se aprobó o no, es posible agregar una retroalimentación tanto para las respuestas correctas, agregando mayor detalle, como a las respuestas incorrectas, explicando el porqué del error e invitando a consultar nuevamente la parte donde puedan encontrar esta información.

- **Diseñar e implementar un plan de comunicación**

Diseñar un plan de comunicación más estructurado estableciendo 2 momentos:

Implementación previa al lanzamiento del curso:

- Enviar flyers de expectativa
- Comunicar la fecha de lanzamiento
- A quién está dirigido y quiénes pueden tomarlos



- Cómo inscribirse
- Comunicar los objetivos, descripción del curso

Durante el curso:

- Dar seguimiento de quién de los agentes ya realizó el curso y quién no  
/ Programar fechas de recordatorio

- **Evaluar el curso de manera óptima y oportuna**

Evaluar el curso en 2 momentos:

- Durante el curso: Monitorear cómo marchan las capacitaciones para hacer los ajustes que sean necesarios (esto puede continuar mediante la encuesta de opinión)
- Al final del curso: Realizar una encuesta final con una muestra representativa de los agentes, donde compartan comentarios adicionales considerando algunas preguntas más complejas, ¿utilidad del curso? ¿de qué manera se pueden aplicar los conocimientos en su labor? ¿información complementaria?

En ambos momentos es fundamental no sólo aplicar encuestas sino programar fechas donde se analice la información recabada, se delibere que comentarios son procedentes y se realicen las adecuaciones para que el curso continúe vigente.

La realización de los cursos y materiales multimedia comprende, como bien hemos podido notar, un análisis completo del grupo al que va dirigido, en este caso los agentes. Conociendo al grupo y las características que este presenta, seremos capaces de crear un contenido realmente llamativo, que motive al estudiante y genere una experiencia completa de aprendizaje.

Para lograr esto no basta solo con crear el contenido, sino que hace falta realizar evaluaciones constantes y el seguimiento de la implementación.

#### **4. Conclusiones**

Por último, me parece importante finalizar este trabajo resaltando la importancia que tenemos los pedagogos en las ámbitos en los que nos propongamos incursionar, ya que, pensándolo bien, en prácticamente todos ellos, está presente tanto el proceso de enseñanza como el de aprendizaje y es ahí donde tenemos que hacernos notar como necesarios; sobre todo en los últimos años, que se ha transformado de manera más acelerada la forma de cómo llevar a cabo la enseñanza, como lo hemos podido ver con el e-learning, pues gracias a las tecnologías, esta se ha convertido en una modalidad más accesible y aparentemente con una mayor facilidad de realización. Ante todo, esto es importante no perder de vista que el papel del pedagogo tanto para esta modalidad, como las demás, es propiciar que estos procesos sean llevados a cabo con calidad y basados en un enfoque relacionado a los objetivos establecidos, siempre basados en una metodología.

El trabajo que he desarrollado, me ha permitido conocer el valor que tienen las actividades que realizo y lo necesario que es contar con un perfil como el nuestro para llevar una mejor estructura en el proceso de capacitación, sobre todo en una compañía como Plan Seguro, que funge un papel tan importante en la sociedad, administrando seguros de salud, que pueden representar una protección de vida y respaldo financiero a miles de familias mexicanas. El hecho de que un agente de seguros no estuviera correctamente capacitado podría significar una mala gestión de la información y por supuesto, un impacto a alguna de estas familias que hayan

contratado un seguro con la compañía. Asimismo, me ha demostrado que nunca se termina de aprender y es necesario mantenerse en constante actualización, ya sea de avances tecnológicos, teorías del aprendizaje, las necesidades cambiantes de la sociedad, entre otros aspectos más, pues el mundo de la pedagogía no es un fenómeno que permanezca estático y eso es parte de lo que lo vuelve tan interesante.

Todas las habilidades y conocimientos que me han permitido escribir el presente trabajo y desarrollar mis actividades en Plan Seguro, se fundamentan directamente en mi trayectoria académica desarrollada en la licenciatura de Pedagogía en la Facultad de Filosofía y Letras. Considero que la formación que llevamos a lo largo de 4 años y 49 materias es sumamente significativa para desarrollarnos como profesionales con un perfil muy extenso, lo que nos abre la opción de incurrir en múltiples ámbitos: dentro de la educación formal, la educación informal, pedagogía hospitalaria, aprendizajes diferenciados, entre muchos más; y por supuesto, ámbito en el que comienzo mi carrera y me propongo desarrollar de una manera exitosa, el diseño instruccional.

Sin embargo, aunque cada una de estas materias tiene un objetivo específico en nuestra formación y aportó un poco de lo que soy hoy en día como pedagoga, según la experiencia que he adquirido, hay materias que han tenido un mayor impacto en mi carrera profesional e incluso diría que me han abierto el paso al mundo laboral.

Resalto en primer lugar 2 materias optativas que tomé en el 7mo y 8vo semestre: tecnologías en la educación 1 y tecnologías en la educación 2, que sentaron las bases de mis conocimientos sobre plataformas e-learning, guiones instruccionales y creación de contenido multimedia. Pero además de éstas, hubo otras fundamentales

como didáctica 1 (3er semestre), didáctica 2 (4to semestre), comunicación y educación (4to semestre), diseño de evaluación de planes y programas de estudio (5to semestre), planeación y evaluación educativas (6to semestre), y los 6 semestres de investigación pedagógica, que en conjunto me brindaron los criterios necesarios para ser capaz de analizar situaciones que involucren el ámbito educativo y proponer soluciones o alternativas con fundamentos teóricos y metodológicos, siempre con el objetivo de fomentar los procesos de aprendizaje y enseñanza con la mayor calidad. Agradezco a cada maestra y maestro que compartió de sus conocimientos y experiencias en las clases y me motivaron a continuar por el camino todos los días y como parte de ese esfuerzo, el presente trabajo.

## 6. Referencias

- *¿Qué es SCORM?* (2020). Plataforma Self. Recuperado el 12 de julio de 2022 de: <https://www.plataformaself.com/recursos/que-es-scorm#top>
- *¿Qué es un agente de seguros?* Portal BBVA. Recuperado el 5 de agosto de 2022 de: <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/a/agente-de-seguros.html>
- *¿Qué es un campus virtual y cómo funciona?* (2020). Universia Argentina. Recuperado el 1 de julio de 2022 de: <https://www.universia.net/ar/actualidad/orientacion-academica/que-campus-virtual-como-funciona-1166123.html>
- *30 años de la World Wide Web: ¿cuál fue la primera página web de la historia y para que servía?* (2019). BBC News Mundo. Recuperado el 12 de julio de 2022 de: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-47524843>
- *Acerca de MOODLE* (2022). MOODLE. Recuperado el 2 de junio de 2022 de: [https://docs.moodle.org/all/es/Acerca\\_de\\_Moodle](https://docs.moodle.org/all/es/Acerca_de_Moodle)
- Barquera, Y. (2021) *Learning experience design*: IEBS Digital School. Recuperado el 2 de julio de 2022 de: <https://idesaa.edu.mx/blog/learning-experience-design-elementos-clave-para-crear-experiencias-de-aprendizaje-efectivas/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20Learning%20Experience%20Design,y%20enfocadas%20en%20los%20objetivos>
- Bates, A. (2015). *La enseñanza en la era digital: una guía para la enseñanza y el aprendizaje*. BC Campus Editorial. Recuperado el 5 de julio de 2022 de: [http://solr.bccampus.ca:8001/bcc/file/da50f5f1-bbc6-481e-a359-e73007c66932/1/La%20Ensen%CC%83anza%20en%20la%20Era%20Digital\\_vSP.pdf](http://solr.bccampus.ca:8001/bcc/file/da50f5f1-bbc6-481e-a359-e73007c66932/1/La%20Ensen%CC%83anza%20en%20la%20Era%20Digital_vSP.pdf)

- Becerra, M. (2015). *Implementación de la medicina prepagada en México: Análisis de transferencia de políticas públicas*. Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública, 4(2), 40-41. Recuperado el 25 de mayo del 2022 de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5634617>
- Belloch, C. (2013). *Entornos virtuales de educación*. Universidad de Valencia. Recuperado el 1 de agosto de 2022 de: <https://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA4.wiki?7>
- Carrillo, M. y Roa L. (2018) *Diseñando el aprendizaje desde el modelo ADDIE*. Universidad de la Sabana. Recuperado el 15 de agosto de 2022 de: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/35378/Dise%C3%B1ando%20el%20Aprendizaje%20-%20Modelo%20ADDIE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- *Centro de Formación Permanente e-learning: Definición y características (s/f)*. Universidad de Sevilla. Recuperado el 14 de junio del 2022 de: <https://cfp.us.es/e-learning-definicion-y-caracteristicas#submenu>
- Cerda, C. (2021). *El e-learning como medio para la capacitación de vendedores de seguros en la compañía de Seguros Plan Seguro*. TESIUNAM Digital recuperado el 28 de mayo de agosto de 2022 de: [https://tesiumam.dgb.unam.mx/F/DLLSG225HKMQJ5RYAQCHMVDVV4A6V6PVQMM5T6FBQQ722U1L7U-19378?func=find-b&local\\_base=TES01&request=claudia+ivet+cerda&find\\_code=WRD&adjacent=N&filter\\_code\\_2=WYR&filter\\_request\\_2=&filter\\_code\\_3=WYR&filter\\_request\\_3=](https://tesiumam.dgb.unam.mx/F/DLLSG225HKMQJ5RYAQCHMVDVV4A6V6PVQMM5T6FBQQ722U1L7U-19378?func=find-b&local_base=TES01&request=claudia+ivet+cerda&find_code=WRD&adjacent=N&filter_code_2=WYR&filter_request_2=&filter_code_3=WYR&filter_request_3=)
- Coleman, H. (2010) *¿Cómo la pandemia por COVID-19 cambió la industria de la educación para siempre?* (2021). Instituto para el futuro de la educación.

Recuperado el 31 de mayo del 2022 de: <https://observatorio.tec.mx/edu-bits-blog/la-pandemia-cambio-la-industria-de-la-educacion-para-siempre>

- *Cómo la COVID-19 (coronavirus) afecta a las empresas en todo el mundo* (2021). Banco Mundial. Recuperado el 27 de julio de 2022 de: <https://www.bancomundial.org/es/news/infographic/2021/02/17/how-covid-19is-affecting-companies-around-the-world>
- *Educación a distancia vs educación e-learning* (2020). Red Social Educativa. Recuperado el 22 de junio de 2022 de: <https://redsocal.rededuca.net/educacion-distancia-elearning>
- Emilio, C. (2021) *Herramientas digitales para el desarrollo de aprendizajes*. Revista Vinculando. Recuperado el 28 de junio de 2022 de: <https://vinculando.org/educacion/herramientas-digitales-para-el-desarrollo-de-aprendizajes.html>
- *Estadísticas sobre la labor del agente de seguros que te sorprenderán* (2022), Sánchez Velasco. Recuperado el 7 de agosto de 2022 de: <https://www.sanchez-velasco.com/blog/estadisticas-sobre-la-labor-del-agente-de-seguros-que-te-sorprenderan#:~:text=La%20edad%20promedio%20de%20los,prosperan%20en%20ella%20con%20%C3%A9xito.>
- *Evolución de la educación a distancia* (2015), Asociación de proveedores de e-learning. Recuperado el 1 de julio de 2022 de: <https://apel.es/evolucion-de-la-educacion-a-distancia/?cn-reloaded=1>
- Figaredo, D., Reich, J., Ruipérez-Valiente, J. (2020) *Analítica del aprendizaje y educación basada en datos: Un campo en expansión*. Revista Iberoamericana

de educación a distancia, vol. 23 (2). Recuperado el 26 de julio de 2022 de:  
<https://www.redalyc.org/journal/3314/331463171002/331463171002.pdf>

- *Formato SCORM: ¿qué es y para qué sirve?* (2018). TPE: Tres Puntos e-learning. Recuperado el 12 de julio de 2022 de:  
<https://www.trespuntoelearning.com/formato-scorm/>
- Fuente, O. (2022) *Tendencias del e-learning y futuro de la formación online en 2022*. IEBS Digital School. Recuperado el 2 de julio de 2022 de:  
<https://www.iebschool.com/blog/tendencias-e-learning-innovacion/>
- Galicia, P. (2021) *¿Qué es micro learning? Características y ventajas*. IEBS Digital School, Recuperado el 2 de julio de 2022 de:  
<https://www.iebschool.com/blog/que-es-microaprendizaje-innovacion/#:~:text=El%20microlearning%20o%20microaprendizaje%20es,pe que%C3%B1os%20conceptos%2C%20herramientas%20o%20tutoriales.>
- Gallegos, K., Lara, H., Coronel, C. y Castillo, R. (2021) *Uso de tecnologías educativas en la didáctica con estudiantes de educación básica*. Polo del conocimiento, vol. 6, núm. 58. Recuperado el 19 de julio de 2022 de:  
<file:///C:/Users/lvcarbajal/Downloads/Dialnet-UsoDeTecnologiasEducativasEnLaDidacticaConEstudian-8016928.pdf>
- García, L. (1999). *Historia de la Educación a Distancia*. Recuperado de:  
<https://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/2084/1959>
- García, L. (2004). *Educación a Distancia. Bases Conceptuales*. Recuperado de:  
[http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:UNESCO-libros-educacion\\_a\\_distancia\\_hoy/Documento\\_01.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:UNESCO-libros-educacion_a_distancia_hoy/Documento_01.pdf)
- García, L. Ruiz, M. Domínguez, D. (2007). *De la educación a distancia a la educación virtual*. Barcelona: Ariel



- García, L. (2020). Bosque semántico: ¿educación/ enseñanza/aprendizaje a distancia, virtual, en línea, digital, eLearning...? Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, vol. 23, núm. 1. Recuperado el 15 de junio de: <https://www.redalyc.org/journal/3314/331462375001/331462375001.pdf>
- Gómez, A. (2017). *La importancia del guion instruccional en el diseño de ambientes virtuales de aprendizaje*. Revista Academia y Virtualidad, 10, (2), 47-60. Recuperado el 17 de agosto del 2022 de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6070497>
- Herrera, A. (2013). *La educación en línea. Algunos conceptos*. Hospitalidad ESDAI (23), 65-82. Recuperado el 22 de junio de 2022 de: <https://revistas.up.edu.mx/ESDAI/article/view/1544>
- *Índices de desarrollo social en las etapas del curso de vida* (2002). Comisión Nacional de Población. Recuperado el 6 de agosto de 2022 de: [https://www.google.com/search?q=conapo&rlz=1C1CHBD\\_esMX1003MX1003&oq=conapo&aqs=chrome.0.69i59l2j0i512l2j69i60l4.799j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=conapo&rlz=1C1CHBD_esMX1003MX1003&oq=conapo&aqs=chrome.0.69i59l2j0i512l2j69i60l4.799j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8)
- Jardines F. (2009). *Desarrollo histórico de la educación a distancia*. Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperado el 1 de julio de 2022 de: [https://eprints.uanl.mx/view/creators/Jardines\\_Garza=3AFrancisco\\_Javier=3A=3A.html](https://eprints.uanl.mx/view/creators/Jardines_Garza=3AFrancisco_Javier=3A=3A.html)
- *La pandemia abona el terreno del e-Learning* (2021). Revista digital equipos&talento. Recuperado el 29 de julio de 2022 de: <https://www.equiposytalento.com/reportajes/la-pandemia-abona-el-terreno-del-elearning>

- Llaca, M. (2018). *PLATO: El padre de las comunidades online nacido antes de Internet*. Parcela Digital. Recuperado el 29 de junio de 2022 de: <https://parceladigital.com/articulo/ordenador-plato>
- López, J. (2001) *La taxonomía de Bloom y sus actualizaciones*. Eduteka. Recuperado el 1 de julio de 2022 de: <https://eduteka.icesi.edu.co/articulos/TaxonomiaBloomCuadro>
- Manglano, V. (1991) *El CD-ROM: Un nuevo recurso didáctico*. Educación y biblioteca, Volumen 3 (17), Página 10-11.  
Recuperado el 20 de junio de 2022 de Repositorio Documental GREDOS: <https://gredos.usal.es/handle/10366/110608>
- Marchand, N. (2015) *¿Cómo aprenden los adultos?*. Revista Vinculando. Recuperado el 7 de agosto de 2022 de: <https://vinculando.org/educacion/como-aprenden-los-adultos.html#vcite>
- Moreno, S. y Bonafante, M. (2006). *Pasado, presente y futuro del e-learning*. Universidad tecnológica de Bolívar. Recuperado el 13 de julio de 2022 de: <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0036520.pdf>
- *PowerPoint cumple 35 años* (2009). BBC News. Recuperado el 13 de julio de 2022 de: [https://www.bbc.com/mundo/participe/2009/08/090819\\_participe\\_powerpoint\\_aniversario](https://www.bbc.com/mundo/participe/2009/08/090819_participe_powerpoint_aniversario)
- Plan Seguro (2022). *Curriculum empresarial*. Recuperado el 23 de mayo del 2022 de: <https://www.planseguro.com.mx/quienes-somos.php>

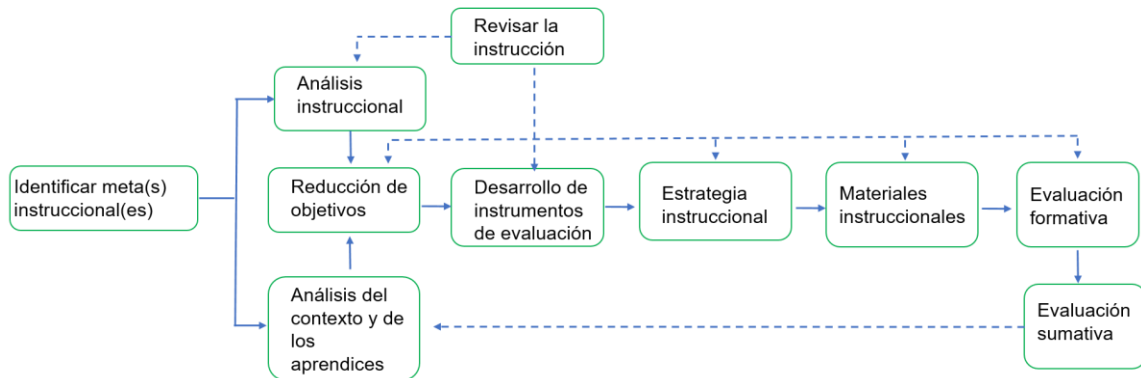
- Ramírez, M, (2016) *La comunicación mediada por computadora; Origen, definición, características e investigaciones educativas*. Recuperado el 1 de julio de 2022 de: [https://www.researchgate.net/publication/319967187\\_La\\_comunicacion\\_mediada\\_por\\_computadora\\_Origen\\_definicion\\_caracteristicas\\_e\\_investigaciones\\_educativas](https://www.researchgate.net/publication/319967187_La_comunicacion_mediada_por_computadora_Origen_definicion_caracteristicas_e_investigaciones_educativas)
- Solorio, W. (2004). *Definamos el concepto de trabajo comercial*. UTEL Editorial. Recuperado el 25 de mayo del 2022 de: <https://utel.edu.mx/blog/10-consejos-para/definamos-el-concepto-trabajo-comercial/>
- UNESCO (2020). *Informe COVID-19 CEPAL-UNESCO. La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19*. Recuperado el 24 de febrero de 2022 de: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000374075?12=null&queryId=N-EXPLORE-24c72600-ef5d-4075-9f38-a50c0504e3da>
- Vaquero, A. (2010). *Los comienzos de la Enseñanza Asistida por Computadora*. Papel de España. Revista Iberoamericana de Informática Educativa (11), Pagina 3-10. Recuperado el 29 de junio de 2022 de: <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/241677>
- Valero, L. (2020). *Máquinas de enseñanza de Skinner*. Facultad de Psicología, Universidad de Málaga. Recuperado el 29 de junio de 2022 de: <https://www.conducta.org/assets/pdf/>
- *Who Is Eliot Masie?* (2022). *Eliot Masie's Projects: Learning, Talent, Technology, Innovation & Broadway Theater*. Massie Center INC. Recuperado el 24 de junio del 2022 de: <https://www.masie.com/elliott-masie>

## Anexos

### Anexo 1

Modelo de Dick y Carey

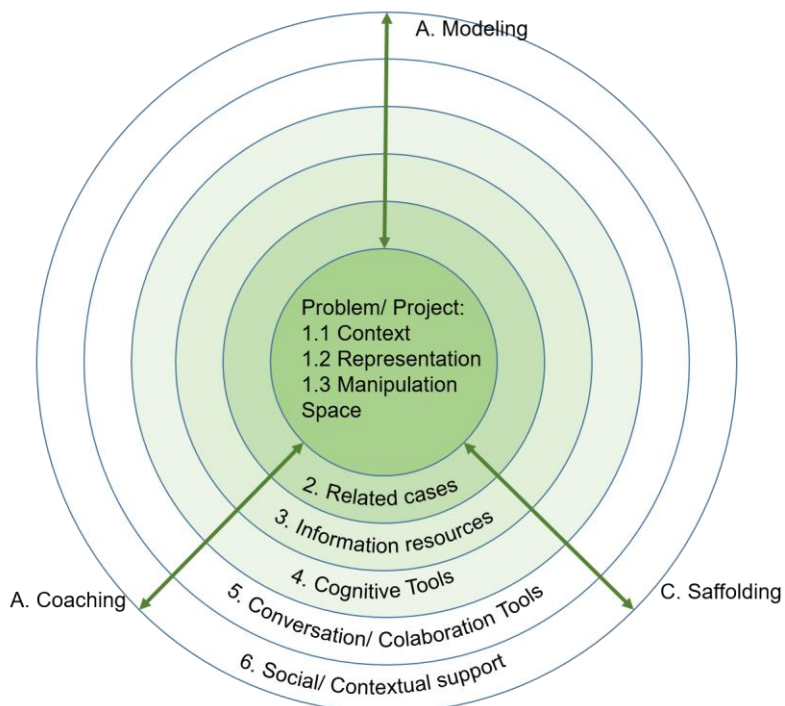
Belloch, C. (2013)



### Anexo 2

Modelo ASSURE

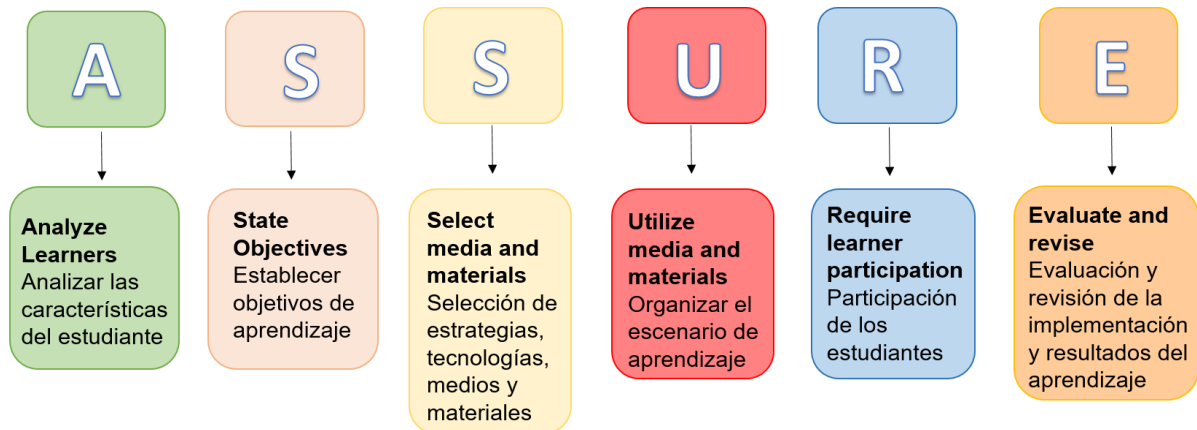
Belloch, C. (2013)



### Anexo 3

#### Modelo ASSURE

Belloch, C. (2013)



## Anexo 4

Guion instruccional propuesto por Gómez, A. (2017)

Título del módulo o la unidad de aprendizaje	Número de pantalla	
Instrucciones para el diseñador	Imagen	
	Audio	
	Video	
Texto de la pantalla	Animación	
	Notas adicionales	
	Instrucciones de navegación	
	Siguiente	Anterior

## Anexo 5

### Cuestionario de opinión

1. Nombre completo
2. Correo electrónico
3. Clave de agente
4. ¿Qué curso tomaste?
5. De manera general, ¿cuál es la calificación que le das al curso?  
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
6. ¿Cómo calificarías las condiciones técnicas del curso?
  - Los videos se proyectaban de manera correcta
    - a) Totalmente de acuerdo
    - b) De acuerdo
    - c) En desacuerdo
    - d) Totalmente en desacuerdo
  - El contenido del curso transcurrió de manera correcta (pasar de diapositiva a diapositiva)
    - a) Totalmente de acuerdo
    - b) De acuerdo
    - c) En desacuerdo
    - d) Totalmente en desacuerdo
  - Todas mis actividades se marcaron como completadas correctamente
    - a) Totalmente de acuerdo
    - b) De acuerdo
    - c) En desacuerdo
    - d) Totalmente en desacuerdo

7. ¿Cómo sentiste el ritmo del curso?
- a) Muy lento
  - b) Lento
  - c) Buen ritmo
  - d) Rápido
8. La explicación fue clara en todo momento
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Totalmente en desacuerdo
9. Los recursos adicionales (videos, infografía, audio que acompañe al texto, etcétera) te permiten entender con mayor facilidad la información
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Totalmente en desacuerdo
10. El curso en general cumplió mis expectativas
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Totalmente en desacuerdo
11. Algún comentario adicional al respecto del curso (contenido, material de apoyo, etcétera)



## Anexo 6

Andrew Churches (2009)

<b>Recordar</b>	<b>Comprender</b>	<b>Aplicar</b>	<b>Analizar</b>	<b>Evaluar</b>	<b>Crear</b>
Reconocer	Interpretar	Ejecutar	Diferenciar	Comprobar	Generar
Recordar	Ejemplificar	Implementar	Organizar	Criticar	Planear
Listar	Clasificar	Desempeñar	Atribuir	Revisar	Producir
Describir	Resumir	Usar	Comparar	Formular	Diseñar
Recuperar	Inferir		Deconstruir	Experimentar	Construir
Denominar	Comparar		Delinear	Juzgar	Idear
Localizar	Explicar		Estructurar	Probar	Trazar
	Parafrasear		Integrar	Detectar	Elaborar
				Monitorear	