

Revisión bibliográfica sobre E-learning en el engagement de empresas aseguradoras

Literature review on E-learning in the engagement of insurance companies

Yanina Ysabel De La Cruz Torres^{1*} , Jan Kei Samir Molina Guillen¹ , Rosa Elvira Villanueva Figueroa¹ 

¹Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Económicas. Lima, Perú

RESUMEN

El objetivo de este estudio se define como la profundización en la relevancia y el impacto del e-learning en el engagement en empresas aseguradoras. Se llevó a cabo empleando un enfoque bibliográfico informativo y se optó por la técnica de análisis de contenido. Se realizó una exhaustiva búsqueda de información a través de Scopus, SciELO, Redalyc, Dialnet y Google Scholar en el 2023. Se utilizó combinaciones de palabras clave que comprendieron: e-learning, capacitación, engagement, empresas aseguradoras y organizaciones de seguro para la identificación de los documentos. Se aplicó el método PRISMA y 37 fueron seleccionados para su revisión. Los resultados revelan que la implementación efectiva del e-learning en el sector se destaca como un componente crucial para el desarrollo profesional continuo de los colaboradores y la mejora del aprendizaje y la infraestructura tecnológica desempeña un papel central, definiendo la accesibilidad a los recursos formativos y la capacidad de las plataformas para adaptarse a las demandas específicas de la industria. Se concluye que los hallazgos de este estudio resaltan la vital importancia del e-learning en el sector asegurador, ya que impulsa la colaboración, fortalece competencias clave y se adapta ágilmente a las demandas cambiantes de la industria.

Palabras clave: Aprendizaje virtual; sector terciario; servicios; formación; educación a distancia; aprendizaje en línea

ABSTRACT

The objective of this study is defined as delving into the relevance and impact of e-learning on engagement in insurance companies. It was carried out using an informative bibliographic approach and the content analysis technique was chosen. An exhaustive search for information was carried out through Scopus, SciELO, Redalyc, Dialnet and Google Scholar in 2023. Combinations of keywords were used that included: e-learning, training, engagement, insurance companies and insurance organizations for identification of the documents. The PRISMA method was applied and 37 were selected for review. The results reveal that the effective implementation of e-learning in the sector stands out as a crucial component for the continuous professional development of collaborators and the improvement of learning and technological infrastructure plays a central role, defining the accessibility to training resources and the ability of platforms to adapt to specific industry demands. It is concluded that the findings of this study highlight the vital importance of e-learning in the insurance sector, as it promotes collaboration, strengthens key competencies and adapts nimbly to the changing demands of the industry.

Keywords: Virtual learning; third sector; services; training; long distance education; online learning

Cómo citar/How to cite:

De La Cruz Torres, Y. Y., Molina Guillen, J. K. S., y Villanueva Figueroa, R. E. (2024). Revisión bibliográfica sobre E-learning en el engagement de empresas aseguradoras. *Revista científica en ciencias sociales*, 6, e601126. [10.53732/rccsociales/e601126](https://doi.org/10.53732/rccsociales/e601126)

Editor Responsable:

Chap Kau Kwan Chung 
Universidad del Pacífico. Dirección de Investigación. Asunción, Paraguay
Email: wendy.kwan@upacifico.edu.py

Revisores:

Myrna Ruiz 
Universidad del Pacífico. Dirección de Investigación. Asunción, Paraguay
Email: myrna.ruizdiaz@upacifico.edu.py

Hernán Sutti 
Universidad Americana. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Asunción, Paraguay
Email: her_su@hotmail.com

Fecha de recepción: 24/08/2024.

Fecha de revisión: 01/09/2024.

Fecha de aceptación: 01/11/2024.

Autor correspondiente:

Yanina Ysabel De La Cruz Torres
E-mail: marikrishnab@gmail.com

INTRODUCCIÓN

En la era digital, la transformación de los métodos de aprendizaje ha sido un factor determinante en el desarrollo empresarial. Las tecnologías educativas han generado un cambio significativo en la forma en que las organizaciones abordan la capacitación y el desarrollo de su personal (Castañeda Calzadilla et al., 2016). Este cambio no solo ha sido una evolución natural para adaptarse a un entorno global cada vez más tecnológico, sino también una respuesta a la necesidad de mejorar la eficiencia y efectividad en la adquisición de conocimientos (Navarrete Mendieta et al., 2019). En este contexto de constante evolución, el e-learning ha irrumpido en la esfera empresarial como un catalizador fundamental para el crecimiento y la evolución de diversos sectores, y las empresas aseguradoras no han sido ajenas a esta transformación.

Las empresas aseguradoras, debido a la naturaleza altamente especializada de su actividad, se encuentran inmersas en un entorno cambiante y desafiante. La capacitación continua se convierte, por tanto, en un factor crucial para mantenerse a la vanguardia en un mercado en constante evolución. Es en este escenario donde el e-learning emerge como una solución versátil y eficaz. Al permitir el acceso a materiales formativos desde cualquier ubicación, y en cualquier momento, esta modalidad educativa se ajusta perfectamente a las demandas de un sector en el que la flexibilidad y la actualización constante son imperativas (Franco Medina, 2023; Solari-Legua y Salas-Canales, 2023).

El engagement, entendido como el compromiso emocional y cognitivo de los empleados con su trabajo, se posiciona como una pieza clave en la productividad y el rendimiento laboral en las empresas aseguradoras (Aquiye Ortiz et al., 2021). Aquí es donde el e-learning despliega su potencial transformador, al no solo proporcionar conocimientos y habilidades relevantes, sino también al involucrar a los empleados en su propio proceso de aprendizaje. La interactividad, la personalización de los contenidos y la adaptabilidad a los diferentes estilos de aprendizaje, se convierten en pilares fundamentales para estimular un engagement más profundo y duradero (Gómez-González y Gallardo-Echenique, 2023).

La influencia del e-learning en el engagement de las empresas aseguradoras trasciende la mera adquisición de conocimiento. Se trata de un proceso que impacta en la identidad de la empresa y en la percepción que los empleados tienen de su rol en la organización. Al fomentar un ambiente de aprendizaje dinámico y accesible, se promueve la autonomía y la proactividad de los colaboradores, generando un sentimiento de valoración y pertenencia que repercute directamente en su compromiso con la empresa y su labor (López Cánovas y Chiclana, 2018). No obstante, el camino hacia la integración exitosa del e-learning en el fomento del engagement en empresas aseguradoras no está exenta de desafíos. La resistencia al cambio, la necesidad de garantizar la calidad de los contenidos y la infraestructura tecnológica, así como la creación de una cultura organizacional orientada al aprendizaje continuo, son obstáculos a superar (Valderrama, 2019). La implementación efectiva del e-learning no solo requiere la adquisición de herramientas y plataformas adecuadas, sino también de una estrategia integral que fomente la participación activa y la motivación de los empleados.

Partiendo de esta realidad, surge la interrogante central ¿cuál es la importancia del e-learning y su impacto en el engagement en empresas aseguradoras? Por lo tanto, el objetivo principal de esta investigación se define como la profundización en la relevancia y el impacto del e-learning en el engagement en empresas aseguradoras.

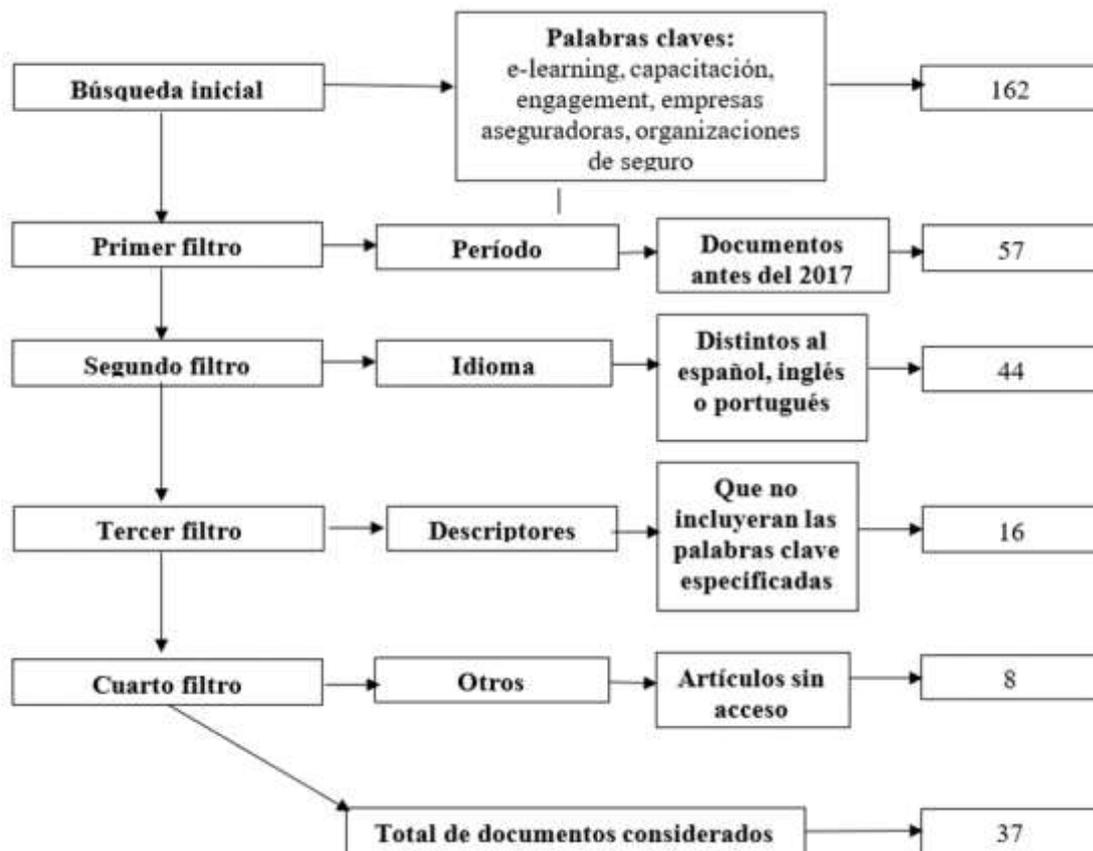
METODOLOGÍA

El estudio se llevó a cabo empleando un enfoque bibliográfico informativo. Se optó por la técnica de análisis de contenido y se empleó una exhaustiva búsqueda de información a través de los motores de búsqueda de Scopus, SciELO, Redalyc, Dialnet y Google Scholar en el 2024.

Durante este proceso, se utilizaron combinaciones de palabras clave que comprendieron: a) e-learning, b) capacitación, c) engagement, d) empresas aseguradoras y e) organizaciones de seguro. Esta búsqueda inicial identificó un total de 162 estudios.

Se aplicó el método PRISMA para la identificación de los documentos, lo que aseguró una búsqueda sistemática y transparente de la literatura relevante. Dichos criterios abarcaron: a) que los estudios publicados no excedieran los siete (7) años (2017-2023), b) que los documentos estuvieran redactados en español, inglés o portugués y c) que los estudios seleccionados abordaran al menos uno de los descriptores de investigación. Como resultado, se seleccionaron 37 investigaciones para su revisión (ver figura 1).

Figura 1. Proceso de inclusión y exclusión de documentos mediante el método PRISMA



Fuente: Elaboración propia (2023)

RESULTADOS

La tabla 1 proporciona un desglose detallado de la colección de documentos recuperados y seleccionados para la realización de esta investigación. A partir de estos documentos, se identificaron unidades de análisis relacionadas con el e-learning en el engagement de empresas aseguradoras.

Se observa que en el año 2017 se registraron un total de 7 artículos, en 2018 disminuyó a 6, manteniéndose igual en 2019. Sin embargo, en 2020 hubo una notable disminución con solo 3 y posteriormente, en 2021, 2022 y 2023 se mantuvo una tendencia más estable, con 5 casos registrados en cada año.

Tabla 1. *Corpus de documentos revisados*

| Autor(es)/año | Título | Conclusiones |
|---------------------------------|---|--|
| Azuaje (2017) | Caracterización del mercado en un plan de negocios para empresa de capacitación en e-learning | Ante la baja demanda y la escasa familiaridad con el e-learning, se recomienda una introducción gradual de la empresa de capacitación Outsourcing. Iniciar con B-learning facilita una transición suave hacia la educación virtual empresarial, adaptándose a las habilidades y comodidad actuales de los empleados. Esta estrategia sienta las bases para una eventual adopción más extensa en el futuro. |
| Velazco Flores et al. (2017) | Sinergia entre el e-Learning y e-Commerce | La integración de las TIC y el e-commerce ha permitido la educación virtual, al proporcionar plataformas para el e-learning. El e-commerce, a su vez, juega un papel fundamental al transformar el conocimiento en servicios educativos, generando y transmitiendo estos servicios de manera eficiente |
| Cervantes Lazzeri et al. (2017) | Diseño de la capacitación blended learning en una empresa | La empresa sigue el modelo ADDIE de manera secuencial, optando por blended learning. Capacitación técnica y de producto en e-learning a distancia, habilidades de venta presenciales debido a la dispersión geográfica. Evaluaciones en persona en las etapas de Análisis y Evaluación. Enfoque eficiente para optimizar recursos y efectividad. |
| Velazco Flórez et al. (2017) | e-Learning: Rompiendo fronteras | El avance tecnológico ha democratizado la educación a través del e-Learning, brindando a estudiantes de todos los niveles y orígenes la oportunidad de adquirir habilidades para destacar en el mercado global. |
| Rivera-Vargas et al. (2017) | Desde la educación a distancia al e-Learning: emergencia, evolución y consolidación | El e-Learning, inspirado en la educación a distancia, se destaca como una modalidad educativa independiente que utiliza activamente las TIC. Proporciona flexibilidad para facilitar los procesos de enseñanza-aprendizaje universitarios y se consolida como una opción flexible para la actualización continua de conocimientos a lo largo de la vida, sin interferir significativamente en la rutina diaria |
| Redondo Duarte et al. (2017) | Mejora del aprendizaje en las organizaciones a través de comunidades virtuales | La plataforma Compartiendo Conocimiento promueve la transferencia efectiva de aprendizaje al entorno laboral. Sin embargo, se sugiere que una mayor participación por parte de los empleados podría maximizar aún más su potencial. |
| Haron et al. (2017) | A Conceptual Model Participatory Engagement Within E-learning Community | Fomentar la participación activa de los empleados en plataformas de aprendizaje electrónico puede ser clave para un desarrollo efectivo de habilidades y conocimientos, promoviendo un ambiente de aprendizaje interactivo y colaborativo. |
| Chisvert-Tarazona et al. (2018) | Learning trajectories in informal settings. The case of three insertion companies | Se destaca la importancia de aprovechar herramientas de aprendizaje electrónico para facilitar y formalizar aún más estos procesos informales en el contexto empresarial. La implementación de estrategias de e-learning podría mejorar la eficacia de las trayectorias de aprendizaje, contribuyendo así al crecimiento y desarrollo de los empleados en las empresas. |
| Romero & Quintero (2018) | Entornos flexibles para el aprendizaje B-Learning | El b-learning, al fusionar la instrucción presencial con el aprendizaje electrónico, se presenta como una alternativa clave ante la evolución de los entornos educativos. Esta modalidad persigue potenciar beneficios y mitigar limitaciones. En el contexto empresarial, el b-learning se destaca como una solución flexible que aprovecha la interacción directa y las ventajas tecnológicas, adaptándose eficazmente a las demandas cambiantes de las empresas en términos de formación. |
| Camacho Quintero (2018) | E-Learning como Herramienta de Capacitación Alternativa Humanística | La institución se encuentra preparada para implementar un modelo de capacitación basado en e-learning. Se sugiere considerar la propuesta actual con el objetivo de lograr mejoras sustanciales en la gestión. |

| | | |
|------------------------------------|---|---|
| Garbarini et al. (2018) | Proyecto Plataforma E-Learning para el aprendizaje colaborativo de la inteligencia de negocios | La herramienta propuesta busca crear una experiencia auténtica de e-learning, personalizada para los estudiantes y amigable para la empresa cliente. Gracias al factory de contenidos, se garantiza una colaboración estrecha, generando materiales de alta calidad. En resumen, la herramienta es potente, flexible y segura, contribuyendo a ofrecer servicios de formación con excelencia en el mercado. |
| Silva (2018) | Impactos do e-learning em um programa de educação corporativa | Aunque hay limitaciones de infraestructura tecnológica en diversas regiones del país, la adopción del e-learning se percibe como una estrategia crucial. Esto asegura la disponibilidad y accesibilidad de programas de educación corporativa para todos los empleados. |
| Peña Rivas y Villón Perero (2018) | Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional | La motivación, esencial para el desarrollo efectivo de la organización, se encuentra intrínsecamente vinculada a la satisfacción laboral, las relaciones interpersonales y el entorno de trabajo. El papel del gerente es crucial, ya que asume la responsabilidad de liderazgo y la aplicación de estrategias motivacionales apropiadas en el contexto empresarial. |
| Ballesteros Herencia (2019) | La representación digital del engagement: hacia una percepción del compromiso a través de acciones simbólicas | El engagement es crucial en varias disciplinas sociales, online y offline. Futuras investigaciones deben abordar sus diversas etapas en procesos que involucren tanto a individuos como a organizaciones. Los beneficios resultantes impactan positivamente a ambas partes y mejoran los servicios públicos, beneficiando a la sociedad en general. |
| Blasco Giner & Meneghel (2019) | El impacto de la creatividad en el tecnoflow: Como afecta a las creencias de eficacia y el engagement | La importancia de cultivar la creatividad en entornos tecnológicos emerge como una conclusión clave, destacando su papel fundamental en la potenciación tanto de la eficacia como del compromiso. Esta interconexión crucial entre la creatividad, la eficacia y el engagement se revela como un factor determinante en la era digital, subrayando la necesidad de integrar la innovación en la experiencia tecnológica para alcanzar resultados óptimos. |
| Palos-Sánchez et al. (2019) | Modelos de Adopción de Tecnologías de la Información y Cloud Computing en las Organizaciones | En la investigación sobre la adopción de Tecnologías de la Información y Cloud Computing en las organizaciones, un desafío clave es prever y justificar su adopción, superando barreras como la percepción de utilidad o la intención de uso. Abordar estas preocupaciones y resistencias es esencial para lograr una implementación exitosa de estas tecnologías en el ámbito organizativo. |
| Loor et al., (2019) | Tendencias de la Tecnología e-Learning | Es factible crear tecnologías que impulsen el desarrollo intelectual, siendo la formación e-learning una de las más beneficiosas. La existencia de diversas plataformas de autoaprendizaje ofrece amplias oportunidades para mejorar habilidades y conocimientos de manera accesible. |
| Del Prete y Cabero Almenara (2019) | Las plataformas de formación virtual: algunas variables que determinan su utilización | Es crucial que los docentes posean habilidades didácticas para integrar eficientemente las herramientas digitales en la enseñanza, evidenciando la importancia del dominio didáctico sobre el técnico. La preferencia por el Ambiente Virtual de Aprendizaje (AVA) para tareas administrativas se explica por la mayor competencia técnica que didáctica entre el profesorado. |
| Valderrama (2019) | Transformación digital y organizaciones ágiles | La resistencia al cambio es la principal barrera para la transformación digital. La solución clave es una transformación cultural que promueva la agilidad organizativa y la colaboración entre equipos empoderados. Una metodología respaldada por principios científicos facilita este cambio cultural. Destaca la importancia del e-learning para respaldar la formación continua y la adopción de nuevas habilidades en este proceso de transformación. |
| Ampuero Velásquez et al. (2020) | Competencias de innovación en entornos virtuales de aprendizaje basados en gestión del conocimiento | Resalta la importancia de formar equipos con diversos estilos de aprendizaje para avanzar efectivamente en el proceso de innovación. Evitar el estancamiento en el aislamiento académico abstracto o en aplicaciones prácticas simples sin reflexión previa es crucial. La diversidad en los enfoques de aprendizaje enriquece el proceso, y la integración de estrategias de e-learning puede ser clave para adaptarse a estos estilos y fomentar una reflexión más profunda en la innovación. |

| | | |
|--|--|--|
| Escobar Álvarez & Sánchez Morales (2020) | Reflexiones de la extensión universitaria en las MSMEs desde los procesos de E-Learning | Las Mipymes se enfrentan a desafíos importantes para su sostenibilidad. La capacitación virtual brinda herramientas cruciales al permitir que trabajadores y propietarios adquieran y apliquen conocimientos en el lugar de trabajo, reduciendo así el riesgo de fracaso de estas empresas. |
| Martín Molina (2020) | El e-Learning sometido a examen Un análisis de ventajas e inconvenientes | Si bien el e-Learning ofrece beneficios significativos en términos de accesibilidad y flexibilidad, no se puede pasar por alto la importancia de abordar los posibles inconvenientes, como la falta de interacción directa y la necesidad de una disciplina autodirigida. Con una comprensión equilibrada de sus aspectos positivos y áreas de mejora, se puede aprovechar al máximo el potencial educativo del e-Learning, optimizando así la experiencia de aprendizaje en entornos virtuales. |
| Guerrero Bejarano et al. (2021) | La mediación de la satisfacción laboral en la relación del estilo de liderazgo y el compromiso organizacional | El estilo de liderazgo transformacional se posiciona como un factor beneficioso para la organización, mientras que el liderazgo transaccional se asocia de manera desfavorable en varios aspectos evaluados |
| Demuner Flores (2021) | Innovation capacity in Mexican companies: mediation in the relationship orientation to learning-business performance | La integración efectiva de estrategias de e-learning es un elemento clave para fortalecer la orientación al aprendizaje, permitiendo a las empresas mejorar su capacidad innovadora |
| Zapata Rotundo (2021) | Dynamic Capabilities and Innovation in Organizations. a Review of the Literature and Basic Propositions | El éxito innovador de las organizaciones se fundamenta en la gestión efectiva de capacidades dinámicas, respaldada por el compromiso organizacional y la incorporación estratégica de métodos de e-learning. |
| Ricardo et al. (2021) | Bases y oportunidades de la vinculación universidad-empresa | Las tendencias actuales en ciencia y práctica destacan la necesidad de alinear la academia, la empresa y el gobierno para facilitar la vinculación. Esta conexión tríplica enriquece el proceso docente-educativo, estimula la investigación y mejora tanto productos como procesos de producción. Simultáneamente, contribuye positivamente a los indicadores de desarrollo a nivel local, regional y nacional. |
| Belandria (2021) | Talento humano: Una mirada desde la experiencia e-learning de los sujetos gerenciales | Se concluye que, en la actualidad, los líderes del Siglo XXI deben adoptar paradigmas innovadores en la gestión de personas, reconociendo su papel central en las organizaciones empresariales y educativas. En este contexto, es imperativo desarrollar modelos gerenciales integrales que velen por el bienestar completo de los colaboradores, abordando no solo aspectos físicos e intelectuales, sino también dimensiones espirituales y emocionales. |
| Cabral-Torres y Kwan-Chung (2022) | Factors that affect the implementation of e-learning in a mobile telephony employees in Paraguay | Se concluye que para adquirir una ventaja competitiva sostenible en el tiempo, las empresas deben enfocarse en la gestión del conocimiento, es decir, la actualización permanente del conocimiento humano. |
| Corino et al. (2022) | Industria 4.0: La Transformación Digital de las Empresas | Destaca la imperante necesidad de que las empresas abracen y se adapten a la era de la Industria 4.0. La transformación digital se presenta como un factor crucial para la competitividad y la eficiencia en el entorno empresarial actual. |

| | | |
|--|---|--|
| Flores Cisneros et al. (2022) | Desarrollo de una plataforma de capacitación en línea diseñada para la mejora en la formación del personal de las empresas de Durango, México, como alternativa de preparación de los empleados derivado del aislamiento por COVID-19 | La implementación de una plataforma de capacitación en línea representa un hecho concreto que facilitará a los instructores de las organizaciones cumplir con los indicadores establecidos en el área de capacitación. Desde la concepción inicial hasta la realización del software, esta plataforma se ha desarrollado considerando la eficiencia en el uso de recursos, la optimización del tiempo y la reducción del consumo de materiales impresos. |
| Chanchí et al. (2022) | Especificación de criterios de usabilidad pedagógica para la evaluación de recursos educativos en línea | Se concluyó que la creación de una herramienta de evaluación para la usabilidad pedagógica de recursos educativos en entornos de E-Learning ofrece un respaldo valioso a profesores y diseñadores. Esta iniciativa busca mejorar la interacción y los contenidos, elevando así la calidad y efectividad de la experiencia de aprendizaje. |
| Zúñiga Segura (2022) | Inteligencia artificial en las organizaciones | Destaca la importancia de la implementación de la inteligencia artificial (IA) en el contexto empresarial. Se subraya que la adopción de tecnologías avanzadas de IA puede catalizar una transformación significativa en la eficiencia operativa, la toma de decisiones y la innovación en las organizaciones |
| Poveda Poveda y Rodríguez Sánchez (2023) | Viabilidad para la creación de empresa enfocada en proyectos e-learning con metodologías híbridas y ágiles | La propuesta de Innova RED es atractiva para los clientes potenciales, especialmente en sus aspectos más destacados. Se valora significativamente la gestión de proyectos mediante metodologías ágiles e híbridas, así como el respaldo brindado durante todo el proceso. La evaluación financiera es positiva, generando confianza en un escenario propicio para el crecimiento y consolidación de la idea de negocio en caso de su implementación. |
| Moreno Briceño (2023) | El micro aprendizaje e-learning y ubicuo u-learning. Estrategias para las empresas en post pandemia | Los líderes empresariales deben considerar la implementación estratégica del aprendizaje digital, incorporando el microaprendizaje a través de modalidades como e-learning y u-learning. Estas prácticas benefician tanto a los colaboradores como a los clientes. |
| Ramos Azcuy (2023) | Indicadores de la calidad del e-learning | Se concluye que la efectividad del E-Learning está intrínsecamente vinculada a indicadores específicos que abarcan aspectos como la accesibilidad, la interactividad, la adaptabilidad y el impacto pedagógico. |
| García-Salirrosas y Millones-Liza (2023) | Aceptación de la tecnología y su relación con el desempeño laboral de los teletrabajadores | La conclusión extraída indica que el logro de un rendimiento efectivo de los trabajadores en el teletrabajo requiere que los líderes empresariales implementen programas de capacitación y sensibilización. Estos programas buscan promover la aceptación positiva de la tecnología por parte del personal, con el objetivo de mejorar el desempeño laboral y alcanzar eficazmente los objetivos organizacionales. |
| Chávez Solis et al. (2023) | La inteligencia artificial, neuroeducación y su aportación en la transformación del e-learning | A través de la evaluación del ecosistema del e-learning, se propuso un sistema inteligente de e-learning basado en la neuroeducación y el análisis de sentimientos para fortalecer el aprendizaje de los estudiantes de nivel superior mediante el uso de e-learning. |

Fuente: Elaboración propia (2023)

DISCUSIÓN

Tecnología Educativa en el Sector Asegurador: Explorando la implementación efectiva del e-learning

La implementación exitosa del e-learning en el sector asegurador se erige como un pilar fundamental para potenciar el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional de los colaboradores. Al explorar esta categoría, se desentrañan aspectos clave que definen la efectividad de la tecnología educativa en este contexto específico.

En este contexto empresarial tan intrincado del sector asegurador, la incorporación del e-learning como una herramienta educativa se posiciona como un auténtico motor de cambio (Azuaje, 2017). La infraestructura tecnológica, al desempeñar un papel central, no solo define la accesibilidad a los recursos formativos, sino que también moldea la capacidad de las plataformas utilizadas para ajustarse de manera precisa a las demandas específicas de este sector particular. La estrategia de despliegue, meticulosamente diseñada, emerge como un componente crucial que influye directamente en la consecución de una transición fluida y una adopción efectiva por parte de los colaboradores (Velazco Flórez et al., 2017).

En este escenario, la infraestructura tecnológica no solo abarca la adquisición de herramientas modernas, sino también la creación de un entorno que facilite la asimilación y aplicación práctica de los conocimientos adquiridos. La accesibilidad y la adaptabilidad de las plataformas se vuelven esenciales para garantizar que los empleados, independientemente de su ubicación o nivel de experiencia tecnológica, puedan aprovechar plenamente las oportunidades de aprendizaje (Cervantes Lazzeri et al., 2017).

La estrategia de despliegue, al ser cuidadosamente diseñada, se convierte en un elemento clave que marca la diferencia entre una implementación exitosa y un proceso con obstáculos. La planificación meticulosa no solo aborda la introducción de nuevas tecnologías, sino que también considera la capacitación efectiva de los empleados, la gestión de resistencias al cambio y la creación de una cultura organizacional propensa al aprendizaje continuo (Velazco Flórez et al., 2017).

Es esencial reconocer que la tecnología por sí sola no garantiza el éxito del e-learning en el sector asegurador; la forma en que se integra y adapta a los requisitos específicos de la industria es lo que determina su impacto. En este sentido, la estrategia de despliegue actúa como un conductor estratégico que orienta la implementación del e-learning hacia la alineación perfecta con las necesidades y objetivos del sector asegurador (Rivera-Vargas et al., 2017).

La flexibilidad que otorga el e-learning en términos de acceso remoto a materiales formativos se alinea de manera precisa con las demandas particulares del sector asegurador. En un entorno donde la movilidad y la actualización constante son imperativas, la capacidad de acceder a contenidos desde cualquier ubicación y en cualquier momento se convierte en un diferenciador estratégico (Garbarini et al., 2018).

La interactividad inherente al e-learning no solo facilita la transmisión de conocimientos relevantes para el sector, sino que también involucra activamente a los empleados en su proceso de aprendizaje. La personalización de contenidos y la adaptabilidad a diferentes estilos de aprendizaje se presentan como pilares fundamentales para estimular un engagement más profundo y duradero entre los colaboradores del sector asegurador (Blasco Giner y Meneghel, 2019).

La personalización de los contenidos educativos permite adecuar la entrega de información a las necesidades individuales de cada empleado, teniendo en cuenta su nivel de experiencia, roles específicos y áreas de enfoque prioritarias en el ámbito asegurador. Esta adaptación a medida no solo incrementa la relevancia de los materiales de aprendizaje, sino que también

optimiza la eficacia del proceso de adquisición de conocimientos al abordar directamente las necesidades específicas de cada colaborador (Poveda Poveda y Rodríguez Sánchez, 2023).

Además, la capacidad de ajustarse a diferentes estilos de aprendizaje potencia la efectividad del e-learning en el sector asegurador. Al reconocer y adaptarse a las preferencias individuales de aprendizaje, ya sea a través de contenido visual, auditivo, interactivo o práctico, se maximiza la retención de información y se promueve un ambiente de aprendizaje más participativo y efectivo (Ampuero Velásquez et al., 2020).

En este sentido, la interactividad y la personalización convergen para crear una experiencia de aprendizaje más dinámica y centrada en el empleado. La participación activa en actividades interactivas, simulaciones y escenarios específicos del sector asegurador no solo fortalece la comprensión de conceptos clave, sino que también contribuye a cultivar un sentido de pertenencia y compromiso con el proceso educativo (Redondo Duarte et al., 2017).

No obstante, este camino hacia la integración efectiva del e-learning no está exento de desafíos. La resistencia al cambio, la necesidad de garantizar la calidad de los contenidos y la infraestructura tecnológica, así como la creación de una cultura organizacional orientada al aprendizaje continuo, se perfilan como obstáculos a superar. La implementación efectiva del e-learning no solo requiere la adquisición de herramientas y plataformas adecuadas, sino también de una estrategia integral que fomente la participación activa y la motivación sostenida de los empleados.

Engagement en acción: Explorando la participación de los empleados en iniciativas de e-learning en el sector asegurador

En el ámbito del sector asegurador, la participación activa de los empleados en iniciativas de e-learning se presenta como un elemento crucial para el éxito y la eficacia de estas prácticas educativas. Evaluar el nivel de compromiso de los colaboradores con estas iniciativas implica considerar diversos factores que influyen en su participación activa.

Uno de los aspectos fundamentales a explorar es la percepción de los empleados sobre la relevancia y utilidad del e-learning en relación con sus roles y responsabilidades dentro del sector asegurador. Comprender cómo perciben la conexión entre la formación online y su desempeño laboral proporciona información valiosa sobre los motivadores que impulsan la participación.

En este sentido, diversos estudios sobre la teoría de la expectativa, sugieren que la participación de los empleados está fuertemente influenciada por la creencia de que la participación conducirá a resultados positivos (Peña Rivas y Villón Perero, 2018). Aplicando este enfoque al contexto del e-learning en el sector asegurador, se puede inferir que los empleados participarán de manera más activa si perciben que la formación online está directamente alineada con la mejora de sus habilidades y contribuye a su éxito en el entorno laboral (Ballesteros Herencia, 2019),

Asimismo, la teoría del compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) ofrece un marco para entender cómo la conexión percibida entre el e-learning y el desempeño laboral puede influir en el compromiso de los empleados (Guerrero Bejarano et al., 2021). Si los empleados ven el e-learning como una herramienta valiosa para desarrollar competencias relevantes para su trabajo, es probable que experimenten un mayor compromiso con las iniciativas formativas y, por ende, con la organización en sí (Moreno Briceño, 2023).

Además, es esencial examinar la accesibilidad y usabilidad de las plataformas de e-learning utilizadas. La facilidad de navegación, la claridad en la presentación de contenidos y la disponibilidad de recursos interactivos pueden influir significativamente en la disposición de los empleados para participar activamente (Ramos Azcuy, 2023).

Partiendo de lo señalado, es válido mencionar la Teoría de la Tecnología de la Información (TI), la cual sugiere que la adopción y el uso efectivo de la tecnología están influenciados por la percepción de los usuarios sobre su utilidad y facilidad de uso (Palos-Sanchez et al., 2019). En el contexto del e-learning en el sector asegurador, los empleados serán más propensos a participar activamente si perciben que las plataformas son fáciles de usar y ofrecen beneficios tangibles para su desarrollo profesional (Del Prete y Cabero Almenara, 2019).

La comunicación efectiva de las iniciativas de e-learning también se convierte en un elemento determinante. Analizar cómo se comunican y promocionan estas oportunidades de aprendizaje puede proporcionar información sobre la conciencia y el interés de los empleados. Estrategias de comunicación claras y motivadoras pueden aumentar la participación al generar un sentido de entusiasmo y compromiso. Belandria (2021) resalta cómo la comunicación transparente y motivadora sobre las oportunidades de aprendizaje puede tener un impacto significativo en la participación de los empleados.

De acuerdo con Silva et al. (2018) al comunicar de manera efectiva las iniciativas de e-learning, se logra no solo informar a los empleados sobre las oportunidades disponibles, sino también despertar su interés y entusiasmo. Las estrategias de comunicación efectivas, no solo describen los beneficios prácticos del e-learning, como el desarrollo de habilidades y la mejora del rendimiento laboral, sino que también crean una narrativa envolvente que conecta estas oportunidades con los objetivos personales y profesionales de los empleados.

Además, la comunicación efectiva puede abordar las posibles resistencias o aprehensiones que los empleados puedan tener hacia el e-learning, al proporcionar información relevante y responder a preguntas frecuentes. Esto contribuye a construir una percepción positiva en torno a las iniciativas de e-learning y, en última instancia, fomenta la participación activa de los empleados (Cabral-Torres & Kwan-Chung, 2022)

La implementación efectiva de incentivos y reconocimientos en programas de aprendizaje, como el e-learning, es crucial para impulsar la participación sostenida de los empleados. Estas recompensas no solo reconocen esfuerzos individuales, sino que también motivan a los empleados a comprometerse activamente con las iniciativas de aprendizaje, generando un efecto positivo en cascada en la cultura organizativa y promoviendo el valor del aprendizaje continuo (Martin Molina, 2020).

Haciendo conexiones educativas: el papel del e-learning en el desarrollo de competencias para el éxito en el sector asegurador

En el dinámico entorno del sector asegurador, la adopción del e-learning no solo se presenta como una respuesta a las demandas cambiantes de la educación y la formación profesional, sino que también emerge como un catalizador esencial para fortalecer las conexiones colaborativas entre los profesionales de la industria. Este fenómeno se sustenta en varias razones fundamentales.

Primero, el e-learning supera las barreras geográficas y temporales que a menudo limitan la colaboración en entornos tradicionales de aprendizaje. La posibilidad de participar en programas educativos desde cualquier lugar del mundo, y en horarios flexibles, facilita que profesionales del sector asegurador se conecten y compartan conocimientos de manera continua, lo que se traduce en una riqueza de perspectivas y experiencias que enriquecen la comprensión colectiva de la industria (García-Salirrosas y Millones-Liza, 2023).

Además, el carácter interactivo y participativo del e-learning proporciona un terreno propicio para la creación de vínculos sólidos. A través de herramientas en línea, como foros de discusión, sesiones de colaboración y proyectos grupales, los profesionales tienen la oportunidad no solo de consumir información, sino de interactuar activamente entre ellos. Esta interacción va más allá de la simple transmisión de conocimientos, fomentando un intercambio



dinámico de ideas y experiencias que contribuye significativamente al desarrollo colectivo (Loor et al., 2019).

La diversidad de perfiles profesionales que converge en entornos virtuales de aprendizaje también juega un papel crucial en el enriquecimiento de las conexiones colaborativas. El e-learning atrae a profesionales con diferentes antecedentes, experiencias laborales y perspectivas, generando un espacio propicio para el aprendizaje entre pares. La variedad de habilidades y conocimientos aportados por cada participante crea un tejido educativo robusto y adaptable a la naturaleza cambiante del sector asegurador (Chanchí et al., 2022).

En el ámbito asegurador, donde la interacción con clientes y la gestión efectiva de relaciones son pilares fundamentales, el e-learning se revela como una herramienta fundamental para el desarrollo de habilidades interpersonales. La riqueza de esta modalidad educativa va más allá de la mera transmisión de información, ya que integra de manera innovadora actividades y simulaciones diseñadas específicamente para potenciar competencias esenciales (Corino et al., 2022).

La interactividad del e-learning también fomenta la empatía y la comprensión, habilidades cruciales en el sector asegurador donde la atención al cliente es esencial. A través de actividades de simulación que requieren la identificación y abordaje de las preocupaciones y necesidades de los clientes, los profesionales pueden perfeccionar su capacidad para comunicarse de manera efectiva y establecer relaciones sólidas basadas en la confianza y la comprensión mutua (Flores Cisneros et al., 2022).

El e-learning se erige como una respuesta a la necesidad de adaptabilidad ante los cambios constantes en el sector asegurador. Enfocándose en el desarrollo de competencias que fomenten la adaptabilidad, garantiza que los profesionales estén preparados para enfrentar los desafíos derivados de cambios regulatorios, avances tecnológicos y dinámicas económicas (Ricardo et al., 2021).

Desde esta realidad, el e-learning se ajusta a la velocidad vertiginosa con la que evolucionan las regulaciones en el sector asegurador. Los profesionales que participan en programas de e-learning pueden mantenerse actualizados en tiempo real con las modificaciones normativas, ya que los contenidos son fácilmente actualizables y se adaptan a las últimas novedades. Esto garantiza que estén equipados con el conocimiento necesario para cumplir con las nuevas exigencias legales y regulatorias, evitando posibles inconvenientes y asegurando el cumplimiento normativo (Demuner Flores, 2021).

Además, el enfoque proactivo del e-learning en el desarrollo de competencias de adaptabilidad se refleja en la capacidad de los profesionales para anticipar y asimilar los avances tecnológicos en el sector asegurador. Los módulos especializados y actualizables permiten a los participantes familiarizarse con las últimas herramientas y tecnologías emergentes, desde inteligencia artificial hasta análisis de datos. Este conocimiento actualizado les brinda la capacidad de integrar eficientemente estas tecnologías en su práctica diaria, mejorando la eficiencia operativa y manteniéndolos a la vanguardia en un entorno competitivo (Valderrama, 2019).

La flexibilidad inherente al e-learning también es clave para fomentar la adaptabilidad. Los profesionales pueden acceder a contenidos educativos desde cualquier ubicación y en horarios convenientes, lo que les permite integrar la formación en sus agendas laborales y personales de manera fluida. Esta accesibilidad facilita una transición más suave hacia nuevos conocimientos y prácticas, lo que contribuye a una adaptabilidad efectiva en el entorno laboral (Escobar Álvarez y Sánchez Morales, 2020).

Otro aspecto a considerar es la creación de espacios educativos virtuales los cuales no solo actúan como depósitos de recursos y materiales relevantes, sino que se perfilan como auténticos centros de aprendizaje colaborativo, transformando la experiencia educativa de los profesionales en el ámbito asegurador. Desde manuales regulatorios hasta casos de estudio

relevantes, los profesionales encuentran aquí un acceso directo a la información crucial para su desempeño. La capacidad de mantener estos recursos siempre actualizados refleja la naturaleza cambiante del sector y garantiza que los participantes estén al día con las últimas tendencias, regulaciones y mejores prácticas (Zapata Rotundo, 2021)

Sin embargo, lo más destacado de estos espacios va más allá de la información estática. Se fomenta la participación activa y la construcción colectiva de conocimientos a través de herramientas interactivas. Foros de discusión, salas de chat y plataformas colaborativas permiten que los profesionales compartan experiencias, planteen preguntas y participen en debates sobre temas relevantes. Esta interactividad no solo fortalece la comprensión individual, sino que crea un tejido de conocimiento colectivo en el que los participantes contribuyen y se benefician mutuamente (Chisvert-Tarazona et al., 2018).

Además, la inclusión de proyectos colaborativos en estos espacios virtuales estimula la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos. Trabajar en equipo en la resolución de problemas específicos del sector asegurador no solo refuerza la comprensión, sino que también fomenta habilidades de colaboración esenciales en un entorno laboral cada vez más interconectado (Camacho Quintero, 2018).

El e-learning se adelanta al ritmo de la evolución tecnológica en el sector asegurador, donde la inteligencia artificial y el análisis de datos son protagonistas. La integración de módulos especializados permite a los profesionales familiarizarse y aprovechar estas tecnologías emergentes, asegurando que estén al día con las últimas innovaciones que modelan su campo de acción. Estos módulos especializados brindan a los profesionales una oportunidad única para explorar y comprender en profundidad la inteligencia artificial, sus aplicaciones y el análisis de datos en el contexto específico del sector asegurado (Chávez Solís et al., 2023).

De igual forma, la rápida evolución de la tecnología en el sector asegurador requiere una adaptación constante, y el e-learning proporciona un medio ágil para incorporar nuevas actualizaciones y desarrollos. Los profesionales pueden acceder a información actualizada sobre las últimas tendencias en IA y análisis de datos, asegurando que estén al tanto de las herramientas y enfoques más recientes que pueden transformar su práctica profesional (Zúñiga Segura, 2022).

La flexibilidad de las plataformas de e-learning permite la implementación de evaluaciones a lo largo del tiempo, lo que facilita el seguimiento del progreso a medida que los profesionales avanzan en su formación. Esta continuidad en la evaluación garantiza que las mejoras se basen en un entendimiento holístico del desarrollo de competencias a lo largo del tiempo, permitiendo ajustes finos y adaptativos según las necesidades cambiantes de la industria (Romero y Quintero, 2018).

Además, la evaluación continua del desempeño a través del e-learning puede integrarse con metas profesionales individuales y objetivos organizativos. Los profesionales pueden establecer metas específicas de desarrollo de competencias, y la retroalimentación recibida a lo largo del tiempo sirve como un indicador claro de su progreso hacia esos objetivos. Esta alineación entre evaluación y metas fomenta la responsabilidad y el compromiso personal en el proceso de aprendizaje (Haron et al., 2017).

A manera de síntesis, la evaluación continua del desempeño a través de plataformas de e-learning se erige como un pilar esencial para mantener la excelencia a largo plazo en el sector asegurador. Al proporcionar retroalimentación detallada, motivación constante, y permitir ajustes adaptativos, esta práctica no solo mide el progreso, sino que impulsa el desarrollo continuo de competencias, asegurando que los profesionales estén equipados para enfrentar los desafíos en constante evolución de la industria.

Esta posibilidad de análisis ha permitido un profundo examen de la relevancia y el impacto del e-learning en el engagement de empresas aseguradoras. Los hallazgos de este estudio resaltan



la vital importancia del e-learning en el sector asegurador, ya que impulsa la colaboración, fortalece competencias clave y se adapta ágilmente a las demandas cambiantes de la industria. Asimismo, se ha evidenciado que el e-learning no solo proporciona conocimientos teóricos, sino que también actúa como un catalizador para la participación activa de los profesionales. La interactividad de las plataformas e-learning, mediante simulaciones, discusiones y proyectos colaborativos, ha demostrado ser un factor significativo para mantener altos niveles de engagement.

Además, se ha observado que el e-learning contribuye a la construcción de una comunidad educativa sólida dentro de las empresas aseguradoras. La creación de espacios virtuales específicos para el sector no solo facilita el acceso a recursos relevantes, sino que también promueve la colaboración y el intercambio de experiencias entre profesionales. Este sentido de comunidad fortalece los lazos entre los participantes, creando un ambiente propicio para el aprendizaje continuo y la conexión profesional.

Otro hallazgo destacado es la capacidad del e-learning para alinearse estratégicamente con las necesidades cambiantes del sector asegurador. La adaptabilidad de los programas de e-learning, que pueden ser actualizados en tiempo real para reflejar los cambios regulatorios, tecnológicos y económicos, ha demostrado ser esencial para mantener la relevancia y la aplicabilidad de la formación a lo largo del tiempo.

Asimismo, se ha comprobado que la integración de módulos especializados en tecnologías emergentes, como inteligencia artificial y análisis de datos, no solo mantiene a los profesionales actualizados, sino que también estimula un mayor interés y compromiso con la formación. La posibilidad de aplicar directamente estas tecnologías en escenarios prácticos a través de los módulos especializados ha demostrado ser un motivador adicional para la participación activa.

Declaración de los autores: Los autores aprueban la versión final del artículo.

Declaración de conflicto de interés: Los autores declaran no tener conflicto de interés.

Contribución de los autores:

- Conceptualización: Yanina Ysabel De La Cruz Torres
- Curación de datos: Jan Kei Samir Molina Guillen
- Análisis formal: Rosa Elvira Villanueva Figueroa
- Investigación: Yanina Ysabel De La Cruz Torres
- Metodología: Rosa Elvira Villanueva Figueroa
- Redacción – borrador original: Yanina Ysabel De La Cruz Torres
- Redacción – revisión y edición: Jan Kei Samir Molina Guillen

Financiamiento: Este trabajo ha sido autofinanciado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ampuero Velásquez, F. X., Ramos Ramos, V., y Salgado Arteaga, F. (2020). Competencias de innovación en entornos virtuales de aprendizaje basados en gestión del conocimiento. *Estudios de La Gestión: Revista Internacional de Administración*, (7), 222–250. <https://doi.org/10.32719/25506641.2020.7.9>
- Aquije Ortiz, F. Y., Cabo Cappillo, V. D., Millones Lapoint, A., y Moreno Prado, A. J. (2021). *El Home office como Herramienta para Mejorar el Engagement: Caso de una Empresa Privada del Sector Asegurador en Perú*. [Tesis de maestría]. Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/18736>
- Azuaje, R. Z. (2017). Caracterización del mercado en un plan de negocios para empresa de capacitación en e-learning. *Revista Gestión I+D*, 2(1), 76–94. http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_GID/article/view/13465
- Ballesteros Herencia, C. A. (2019). La representación digital del engagement. *Revista de Comunicación*, 18(1), 215–233. <https://doi.org/10.26441/RC18.1-2019-A11>
- Barrutia Barreto, I., Barrutia Barreto, A., y Ortega Chávez, W. (2021). Pestalozzi y la educación del siglo XXI. Método: cabeza, corazón y mano. Una misma esencia humana. *Revista de Investigación*, 45(105), 14–38. <https://revistas.upel.edu.ve/index.php/revinvest/article/view/1813>
- Belandria, A. (2021). Talento humano: Una mirada desde la experiencia e-learning de los sujetos gerenciales. *Scientiarium*, 1(1), 246-261. <https://investigacionuft.net.ve/revista/index.php/scientiarium/article/view/376>

- Blasco Giner, C., & Meneghel, I. (2019). El impacto de la creatividad en el tecnoflow: Como afecta a las creencias de eficacia y el engagement. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 38(1), 9–25. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8644301>
- Cabral-Torres, M. E., & Kwan-Chung, C. K. (2022). Factors that affect the implementation of e-learning in a mobile telephony employee in Paraguay. *Revista Científica de La UCSA*, 9(3), 15–22. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.015>
- Camacho Quintero, C. L. (2018). E-Learning como Herramienta de Capacitación Alternativa Humanística. *Revista Científica*, 3(7), 57–77. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.3.57-77>
- Castañeda Calzadilla, M. R., Hernández Rabell, L., y Ramos Díaz, J. L. (2016). Una práctica innovadora en la capacitación empresarial. *Revista Cubana de Educación Superior*, 35(3), 4–14. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142016000300001
- Cervantes Lazzeri, J. M., Salinas Urbina, V., y Glasserman Morales, L. (2017). Diseño de la capacitación blended learning en una empresa. *Campus Virtuales*, 6(1), 121–129. <http://uajournals.com/ojs/index.php/campusvirtuales/article/view/195>
- Chanchí G., G. E., Monroy R., M. E., y Muñoz S., L. F. (2022). Especificación de criterios de usabilidad pedagógica para la evaluación de recursos educativos en línea. *Revista Boletín Redipe*, 10(13), 96–111. <https://doi.org/10.36260/rbr.v10i13.1731>
- Chávez Solís, M. E., Labrada Martínez, E., Alatrastre Martínez, Y., Álvarez Martínez, R. E., y Carbajal Degante, E. (2023). La Inteligencia Artificial, neuroeducación y su aportación en la transformación del e-learning. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2), 3410–3424. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.844>
- Chisvert-Tarazona, M. J., Palomares-Montero, D., Hernaiz-Agreda, N., & Salinas, M. (2018). Learning trajectories in informal settings. The case of three insertion companies. *CIRIEC-España Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (94), 185–216. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6791919>
- Corino, C., Solana, P., y Vanti, A. (2022). Industria 4.0: La Transformación Digital de las Empresas. En M.A. Esteban Navarro, M.A. García Madurga y T. Morte Nadal. (Coord.), *Comunicación inteligente en la empresa 4.0* (pp. 15-35). Egregius. <https://egregius.es/catalogo/comunicacion-inteligente-en-la-empresa-4-0/>
- Del Prete, A., y Cabero Almenara, J. (2019). Las plataformas de formación virtual: algunas variables que determinan su utilización. *Apertura: Revista de Innovación Educativa*, 11(2), 138–153. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7099625>
- Demuner Flores, M. R. (2021). Innovation capacity in Mexican companies: mediation in the relationship orientation to learning-business performance. *Acta Universitaria*, 31. <https://doi.org/10.15174/au.2021.3185>
- Escobar Alvarez, E. F., y Sánchez Morales, P. A. (2020). Reflexiones de la extensión universitaria en las MSMEs desde los procesos de E-Learning. *CITAS*, 5(1), 45–60. <https://doi.org/10.15332/24224529.6072>
- Flores Cisneros, I. R., Saucedo Ochoa, M. E., Santillán Lugo, I., y Piedra Castañeda, M. del S. (2022). *Desarrollo de una plataforma de capacitación en línea diseñada para la mejora en la formación del personal de las empresas de Durango, México, como alternativa de preparación de los empleados derivado del aislamiento por COVID-19*. International Conference on Innovation, Documentation and Teaching Technologies. Valencia, España. <https://doi.org/10.4995/inn2021.2021.13314>
- Garbarini, R. W., Cicliuti, P., Saavedra Martínez, P., Pollo Cattaneo, M. F., y Rivero Peña, Y. (2018). Proyecto Plataforma E-Learning para el aprendizaje colaborativo de la inteligencia de negocios. *Revista Tecnología Educativa*, 3(1), 74–79. <https://tecedu.uho.edu.cu/index.php/tecedu/article/download/84/57/193>
- García-Salirrosas, E. E., y Millones-Liza, D. Y. (2023). Aceptación de la tecnología y su relación con el desempeño laboral de los teletrabajadores. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(9), 199–214. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.13>
- Gómez-González, A., & Gallardo-Echenique, E. (2023). Impact of Satisfaction with Internal Communication on Work Engagement: Correlational Analysis. *Comunicación y Sociedad*, (20), 1–21. <https://doi.org/10.32870/cys.v2023.8407>
- Guerrero Bejarano, M. A., Manosalvas Vaca, C., Salvador García, C. R., Carhuancho-Mendoza, I. M., Maino Isaías, A. A., y Silva Siu, D. R. (2021). La mediación de la satisfacción laboral en la relación del estilo de liderazgo y el compromiso organizacional. *Apuntes Universitarios*, 11(2), 234–265. <https://doi.org/10.17162/au.v11i2.657>
- Haron, H., Natrah Aziz, N. H., & Harun, A. (2017). A Conceptual Model Participatory Engagement Within E-learning Community. *Procedia Computer Science*, 116, 242–250. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.10.046>
- Loor, C., Guarda, T., Villao, F., Bustos, S., Torres, W., Sánchez, J., Murillo, G., y Banchon, E. (2019). Tendencias de la Tecnología e-Learning. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 18, 294–301. <http://www.risti.xyz/issues/ristie18.pdf>
- López Cánovas, F. J., y Chiclana, C. (2018). Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona. *Comunicación y Hombre*, (14), 53–63. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=129453532003>
- López Noguero, F. (2022). El Análisis de Contenido Como Método de Investigación. *Revista de Educación*, (4), 167–179. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=309707>

- Martín López, C. (1963). El análisis de contenido. *Revista de Estudios Políticos*, 132, 45–64. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2047530>
- Martin Molina, A. (2020). El e-Learning sometido a examen Un análisis de ventajas e inconvenientes. *Capital Humano: Revista para la Integración y Desarrollo de los Recursos Humanos*, (350).
- Moreno Briceño, F. (2023). El micro aprendizaje e-learning y ubicuo u-learning. Estrategias para las empresas en post pandemia. *Revista Monboy*, (19), 1–18. <https://repositorio.uvm.edu.ve/handle/123456789/11>
- Navarrete Mendieta, G., Morán Solís, C. S., Guamán Coronel, M. A., Arteaga Marín, M. I., y Torres Fernández, J. P. (2019). El E-learning como herramienta para la educación continua: una propuesta a la formación profesional en el Ecuador. *Risti Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 18, 14–25. <http://www.risti.xyz/issues/ristie18.pdf>
- Palos-Sanchez, P., Reyes-Menendez, A., y Saura, J. R. (2019). Modelos de Adopción de Tecnologías de la Información y Cloud Computing en las Organizaciones. *Información Tecnológica*, 30(3), 3–12. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000300003>
- Peña Rivas, H. C., y Villón Perero, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Cientific*, 3(7), 177–192. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Poveda Poveda, L. A., y Rodríguez Sánchez, C. P. (2023). *Viabilidad para la creación de empresa enfocada en proyectos e-learning con metodologías híbridas y ágiles*. [Tesis de Maestría]. Universidad EAN. <http://hdl.handle.net/10882/12282>
- Ramos Azcuy, F. J. (2023). Indicadores de la calidad del e-learning. *Contribuciones a Las Ciencias Sociales*, 13(3), 1–12. <http://hdl.handle.net/20.500.11763/ccss2003indicadores-calidad-elearning>
- Redondo Duarte, S., Navarro Asencio, E., Gutiérrez Vega, S., y Iglesias Ortega I. I. (2017). Mejora del aprendizaje en las organizaciones a través de comunidades virtuales. *Revista Complutense de Educación*, 28(1), 101–123. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6365076>
- Ricardo, H., Rodríguez, B., González, J., y Medina, A. (2021). Bases y oportunidades de la vinculación universidad-empresa. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(1), 300-306. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000100300
- Rivera-Vargas, P., Alonso-Cano, C., y Sancho Gil, J. (2017). Desde la educación a distancia al e-Learning: emergencia, evolución y consolidación. *Revista Educación y Tecnología*, (10), 1–13. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6148504>
- Romero, S., y Quintero, J. (2018). Entornos flexibles para el aprendizaje B-learning. *Revista Internacional de Tecnología, Ciencia y Sociedad*, 7(1), 9–15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8141118>
- Silva, S. W., Rodrigues da Fonseca, L., Ribeiro da Silva, M., Portugal Júnior, P., y Pelloso, P. F. (2018). Impactos do e-learning em um programa de educação corporativa. *Revista Gestão & Conexões*, 7(2), 184–202. <https://doi.org/10.13071/regec.2317-5087.2014.7.2.20790.184-202>
- Solari-Legua, G. A., y Salas-Canales, H. J. (2023). Tecnologías de información y comunicación y desarrollo organizacional en el Área Comercial de una compañía peruana de seguros, 2022. *Fides et Ratio - Revista de Difusión Cultural y Científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 25(25), 135–166. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2071-081X2023000100008&script=sci_abstract
- Valderrama, B. (2019). Transformación digital y organizaciones ágiles. *ARANDU UTIC*, 6(1), 15–50. <https://www.utic.edu.py/revista.ojs/index.php/revistas/article/view/78>
- Velazco Flórez, S. Y., Abuchar Porras, A., Castilla, I., y Rivera, K. (2017). e-Learning: Rompiendo fronteras. *Redes de Ingeniería*, 91–100. <https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/REDES/article/view/12480>
- Velazco Flórez, S. Y., Pérez, J. A., y Bustamante Amaya, Á. I. (2017). Sinergia entre e-Learning y e-Commerce. *Tecnología Investigación y Academia*, 5(1), 91–106. <https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/tia/article/view/12014>
- Zapata Rotundo, G. (2021). Dynamic Capabilities and Innovation in Organizations. a Review of the Literature and Basic Propositions. *Compendium*, 23(45). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88066290003>
- Zúñiga Segura, L. (2022). Inteligencia artificial en las organizaciones. *Investiga TEC*, 15(45), 21-24. https://revistas.tec.ac.cr/index.php/investiga_tec/article/view/6387