CAPACITACIÓN EN LÍNEA PARA LA CERTIFICACIÓN DE AGENTES DE SEGUROS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

ONLINE TRAINING FOR CERTIFICATION OF INSURANCE AGENTS OF FINANCIAL INSTITUTIONS

Dr. José Enrique Díaz-Camacho
Universidad Veracruzana. Xalapa, Ver., México. jdiaz@uv.mx

Mtra. Anabel Velásquez-Durán
Universidad Veracruzana. Xalapa, Ver., México. avelasquez@uv.mx

RESUMEN

El presente artículo muestra los resultados de la aplicación de la capacitación en línea y su efecto sobre la certificación de agentes de seguros ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas en México, específicamente el curso Cédula A, impartido en el campus Intelifin^{MR} y como ésta permite que los participantes puedan estudiar en forma autónoma y auto dirigida, obteniendo un aprendizaje comprobable. El procedimiento general consistió en la creación de dicho curso con un diseño instruccional apto para la modalidad en línea, su diseño en un portal educativo o campus y su aplicación a usuarios de instituciones financieras que decidieron tomarlo con el fin de obtener su certificación para comercializar seguros de riesgo individuales de personas y de daños.

Palabras clave: Capacitación laboral en línea, certificación de agentes de seguros, campus virtual, sistema de capacitación online.

ABSTRACT

This paper shows the results of the implementation of online training and its effect on the certification of insurance agents to the National Commission of Insurance and Finance in México, specifically the course Schedule A (authorization to individuals to market individual risk insurance people and damage), provided at the campus Intelifin^{MR} and how it allows participants to study independently and self-directed for a verifiable learning. The general procedure involved the creation of the course with an instructional design suitable for the online training, the design in an educational portal or virtual campus and its application to users of financial institutions that completed the course to get certified to sell individual risk insurance of persons and damage.

Keywords: Online training, certification of insurance agents, e-training, virtual campus, online training system.

INTRODUCCIÓN

Las TICs están produciendo importantes transformaciones en la sociedad, la informática, unida a las comunicaciones, posibilita el acceso inmediato a la información (Vaquero, 2005). El desarrollo tecnológico de las últimas décadas ha cambiado la visión que se tenía de los procesos en las organizaciones y las relaciones que se forman entre sus integrantes. Así, el aprendizaje de cualquier materia o habilidad se puede facilitar mediante las TICs y mediante Internet aplicando las técnicas adecuadas. El nuevo escenario educativo y de capacitación hace que las organizaciones empresariales, gubernamentales y de negocios, se esfuercen por introducir el uso de las TICs en el aprendizaje para adaptarse a una nueva demanda social y como motor para la calidad en la formación de sus participantes.

De esta forma ha surgido la Capacitación en Línea, que hace uso de Internet para acceder a los materiales, interactuar con el contenido, el facilitador, otros aprendices y para obtener apoyo durante el proceso de aprendizaje, con el fin de adquirir conocimientos, construir un significado personal y crecer a partir de una experiencia de aprendizaje (Ally, 2004). El uso de la Capacitación en Línea está ganando popularidad gracias a sus beneficios prácticos para la organización: por facilitar el acceso a materiales de formación y ejercicios con retroalimentación, simuladores que recrean ambientes parecidos a la realidad, por permitir a los participantes evaluar su propio aprendizaje y garantizar un seguimiento personalizado y automático a través de sistemas como los LMS: Sistemas Gestores del Aprendizaje.

El presente trabajo evalúa el efecto de la Capacitación en Línea sobre en la certificación de agentes de seguros de instituciones financieras, específicamente para la obtención de la Cédula A definitiva que hace constar la autorización que otorga la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas a las personas físicas para comercializar seguros de riesgo individuales de personas y de daños. Además, pretende demostrar que la Capacitación en Línea y el uso de TICs, en este caso, el uso de campus virtuales, pueden impactar directamente en beneficios para la fuerza de ventas del mercado asegurador mexicano.

PROBLEMA

El mercado asegurador mexicano, cuenta con una fuerza de ventas que necesita capacitación para certificarse ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) con el fin de vender productos de seguros. Al ser urgente la certificación de sus empleados, la mayoría de las empresas aseguradoras capacitan a sus agentes y promotores a través de cursos presenciales lo que implica ciertos gastos de operación y traslado así como la exigencia de que alumnos y docentes se reúnan en un espacio físico determinado y en fechas específicas. Dichos cursos son impartidos por su personal interno o bien a través de organizaciones financieras, sin embargo, estos programas son ofrecidos en sus oficinas matrices o sucursales, impidiendo que muchos de esos agentes puedan inscribirse por el alto costo en el traslado hacia otras ciudades y los gastos que involucra la capacitación, o bien porque implica descuidar su trabajo por un periodo de tiempo considerable, lo que les resta ingresos, pues reciben su salario en base a comisiones y venta de productos de seguros. Por ello se hace necesario buscar nuevas alternativas de instrucción.

OBJETIVO

El presente estudio evalúa el efecto de la Capacitación en Línea, específicamente el curso Cédula A (autorización a personas físicas para comercializar seguros de riesgo individuales de personas y de daños), impartido en el campus Intelifin^{MR}, sobre la certificación de agentes de seguros ante la CNSF y como dicha capacitación permite que los participantes puedan estudiar en forma autónoma y auto dirigida, obteniendo un aprendizaje comprobable.

MARCO TEÓRICO

La Capacitación en Línea es un proceso que tiene como objetivo proporcionar conocimientos en los aspectos técnicos del trabajo, además de que fomenta e incrementa las habilidades necesarias mediante un proceso de aprendizaje bien planificado (Ayala, 2003) y la utilización de tecnologías de información y telecomunicaciones, principalmente de Internet.

Existen diferentes constructos que pueden ser aplicados a la Capacitación en Línea. Éstos, consideran las filosofías y Teorías de la Educación, las propuestas teóricas provenientes del campo de la comunicación y de la difusión (Sewart, Keegan y Holmberg, 1988), así como las Teorías del Aprendizaje. Las aproximaciones más sólidas al momento de ofrecer dicha perspectiva teórica de la educación a distancia y por lo tanto aplicable a la capacitación en línea, son mencionadas por Keegan (1986): a) los autores Wedemeyer y Moore, se inscriben en

la denominada Teoría de la Autonomía e Independencia; Wedemeyer (1971; 1981) destaca el carácter autónomo e independiente de la forma de aprender, respecto al tiempo y espacio y respecto a la independencia en el control y dirección del aprendizaje; por su parte Moore (1977), propone la Teoría de la Distancia Transaccional donde toma en cuenta dos dimensiones críticas: la cantidad y calidad del diálogo profesor-alumno y la estructura existente en el diseño del curso que explican o que pueden definir una transacción en el aprendizaje; b) la Teoría de la Conversación Didáctica Guiada, hace énfasis en la interacción y comunicación entre docentes y estudiantes (Holmberg, 1985) y c) la Teoría del Diálogo Didáctico Mediado abunda en la comunicación síncrona o asíncrona que pueda establecerse entre la institución educativa y los estudiantes, quienes tendrán la posibilidad de desarrollar un aprendizaje flexible (García, 1987).

IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

Este estudio pretende demostrar que la capacitación en línea y el uso de las nuevas tecnologías de la información, en este caso, el uso de campus virtuales, pueden impactar directamente en beneficios para la fuerza de ventas del mercado asegurador mexicano permitiéndoles certificarse ante los organismos gubernamentales que rigen este giro; además de que pueden tomar dicha capacitación desde sus lugares de origen, sin caer en gastos excesivos y a su propio ritmo de aprendizaje.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

El presente gira en torno a las preguntas: ¿De qué manera se pueden construir procesos efectivos de Capacitación en Línea por Internet? y ¿representa ésta una opción que eventualmente sustituya a la educación presencial síncrona?

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

SUJETOS

El curso abordado en esta investigación está dirigido a agentes de seguros de instituciones financieras como empresas aseguradoras, promotoras de seguros y vendedores de seguros independientes.
Los participantes fueron todos los usuarios que tomaron el curso de Cédula A de Intelifin^{MR} en el último periodo ofertado, con un total de 36 personas. Básicamente estudiantes que tramitaban su Cédula A por primera vez, que accedían a través de Internet desde su propio domicilio (una minoría a través de la promotoría y café Internet), aproximadamente 70% consideró que sus habilidades en el uso de la computadora, procesador de texto y navegación por Internet era buena y su grado máximo de estudios era licenciatura y el mínimo preparatoria. Todos ellos buscaban obtener su certificación para comercializar seguros de riesgo individuales de personas y de daños y, de esta forma, incrementar sus ingresos de forma considerable, pues con base en su productividad, se hacían acreedores a un mayor salario. Cabe mencionar que 100% de los participantes no tenían experiencia en el uso y operación de cursos en línea, pues sólo habían recibido capacitación presencial para la venta de otros productos financieros como AFORES.

PROCEDIMIENTOS

El procedimiento general consistió en la creación de un curso de Cédula A con un diseño instruccional apto para la modalidad en línea, su diseño en un portal educativo o campus y su aplicación a usuarios de instituciones financieras que decidieron tomarlo con el fin de obtener su certificación ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas para comercializar seguros de riesgo individuales de personas y de daños.

Para poner en marcha el curso de Cédula A, se desarrollaron los materiales, simuladores y los recursos pedagógicos necesarios, asimismo, se implantó una plataforma tecnológica (un campus) que permite el registro

de participantes (individual o grupal), la administración del proceso de aprendizaje y la generación de reportes de desempeño (ver Figura 1).

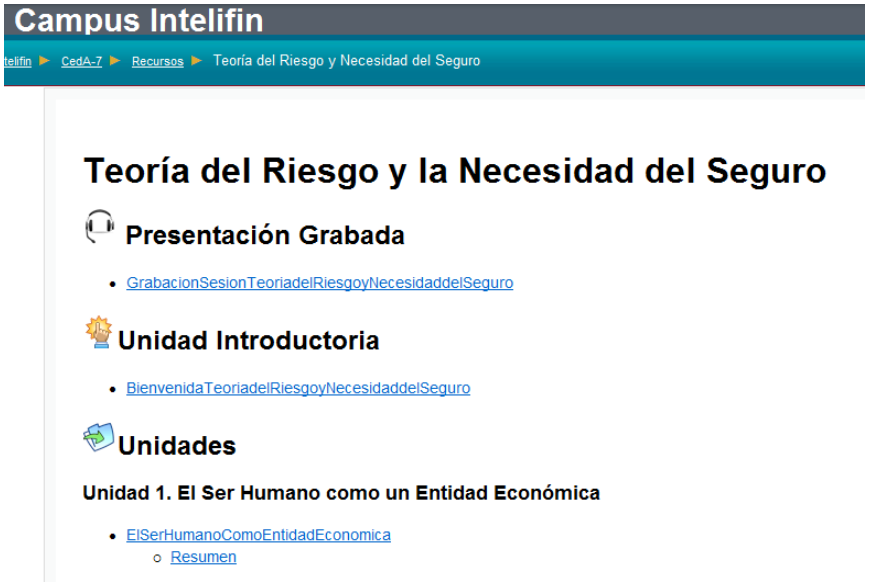

Figura 1. Recursos del Curso Cédula A en Campus Intelifin[MR]

Una vez que fue construido dicho curso y publicado en el campus, se procedió a realizar las invitaciones a los vendedores de seguros de diversas promotorías, de los cuales hubo una respuesta satisfactoria, pues 42 de ellos se preinscribieron y 36 completaron su inscripción. Éstos fueron matriculados en el curso en línea para recibir su capacitación, se les envió una serie de instrucciones y calendario para sus sesiones síncronas en aula virtual, para la sesión de inducción y para el acceso a la plataforma en línea, para la revisión de los materiales, ejercicios, presentaciones grabadas, avatares y examen en campus.

Una vez que los participantes completaron sus exámenes en el campus, se les asignó una contraseña para ingresar a un simulador de pre-verificación antes de agendar su fecha de examen ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. Es importante mencionar que el campus es capaz de proporcionar periódicamente reportes de desempeño a las respectivas promotorías para que pudieran tomar las acciones respectivas con sus asesores, hacer revisiones periódicas al material y establecer un área de soporte a la capacitación. Cuando se obtuvieron las calificaciones tanto del examen en campus como del simulador de pre-verificación, se procesaron en un software estadístico para realizar los correspondientes análisis exploratorios y estadísticas descriptivas. Así, se obtuvieron los resultados con sus respectivas conclusiones y finalmente se procedió a realizar la discusión y recomendaciones para investigaciones futuras.

Características curso de Cédula A

Objetivo. El curso de Cédula A tiene como objetivo fundamental capacitar a asesores financieros en entrenamiento (asesores provisionales) para que puedan obtener su Cédula A definitiva ante la CNSF (Comisión Nacional de Seguros y Fianzas). Además busca aumentar el porcentaje de aprobación actual en el examen de Cédula A brindando una capacitación de alta calidad y una opción moderna, que amplíe la cobertura y que estandarice la calidad de la capacitación. Asimismo, pretende reducir el tiempo de capacitación y reducir costos globales en virtud de que las empresas no tendrán que pagar salas de capacitación ni formadores y tendrán un servicio de capacitación en outsourcing llave en mano.

Dirigido a. Este curso está dirigido a agentes de seguros de diferentes instituciones financieras como empresas aseguradoras, promotoras de seguros independientes y vendedores de seguros independientes.

Características de la capacitación. Básicamente, el programa está diseñado para cursarse entre 30 y 40 horas, dependiendo de los conocimientos previos y velocidad en el uso de la computadora de los participantes; debe desarrollarse en máximo 3 meses, e idealmente 4 semanas y los participantes accederán desde Internet al mismo.

Metodología del aprendizaje. La metodología de preparación a la certificación, está orientada a adultos que no tienen un alto nivel educativo, parte de la premisa de que los participantes son adultos desde una perspectiva intelectual y emocional. Esto significa que son capaces de asumir su responsabilidad en el proceso de enseñanza y encuentran la motivación interna necesaria para llevar a cabo las tareas actividades marcadas dentro del programa. La función del instructor se orienta principalmente a facilitar el proceso de búsqueda del conocimiento, a propiciar la discusión de las experiencias presentadas durante las sesiones en vivo y a resolver dudas surgidas en los materiales y contenidos del curso.

El objetivo principal es transferir los conocimientos esenciales y desarrollar la habilidad en los participantes a responder exitosamente un examen de certificación. Para ello se plantea la siguiente metodología: micro cápsulas de lectura (éstas deberán poner el contexto teórico de lo que se requiere aprender), resúmenes de los materiales de estudio, batería de ejercicios interactivos (el participante podrá no sólo repasar sino aprender, servirán de reforzamiento si la respuesta fue correcta y si la respuesta es incorrecta deberá incluirse el contenido que debe aprender el participante), presentaciones grabadas con diapositivas de resúmenes, sesiones en vivo a través de aula virtual. Dicho conjunto de micro cápsulas se reunirán en bloques, los cuales tendrán una evaluación que permitirá registrar el acceso en el campus (examen en campus) y dar al participante una oportunidad de verificar los conocimientos aprendidos, finalmente para el desarrollo completo del curso deberá hacerse una práctica en simulador de pre-verificación.

Recursos. Se cuenta con material de lectura que consta de una serie de unidades y temas que abarcan en su totalidad los contenidos necesarios para acreditar el examen que aplica la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas para la obtención de la Cédula definitiva tipo A; resúmenes que muestran los conceptos fundamentales y definiciones más relevantes que deben ser tomadas en cuenta por el estudiante, presentaciones grabadas; ejercicios interactivos , que son bancos de reactivos en los que el alumno podrá no sólo repasar sino aprender y son de gran ayuda, pues incluyen retroalimentación positiva o negativa dependiendo del tipo de respuesta elegida; sesiones síncronas en aula virtual; para valorar el aprendizaje, en cada uno de los módulos se presenta un examen que permitirá comprobar el aprendizaje obtenido; finalmente, se cuenta con un simulador que contiene una serie de preguntas y que pondrá al estudiante en un ambiente muy parecido al que se enfrentará en el examen de acreditación.

De la experiencia del participante. El uso de la tecnología debe ser sencillo y en todo momento debe saber qué hacer durante del proceso.

Guía de aprendizaje. Se encuentra insertada en el mismo curso. Lo cual permite al usuario tener instrucciones concretas y específicas.

Instrucciones, capacitación y tutoriales de apoyo. Se incluyeron los siguientes componentes: invitación al evento (en texto y multimedia) con una demo del proceso, sesión de inducción en aula virtual y sesión inicial en cada módulo de forma síncrona (cuatro en total) donde se explicó con claridad las instrucciones y el proceso de aprendizaje. En todo momento se mostró la guía multimedia de cómo usar la plataforma y realizar el proceso de aprendizaje y ejercicios interactivos.

Del lugar de la capacitación. El campus se caracteriza por estar facultado para que se realice la capacitación desde cualquier acceso a Internet.

Soporte. El soporte es un proceso de suma importancia para el éxito del presente curso, éste se ofrece vía correo electrónico, aula virtual de soporte técnico y a través de sesiones en vivo interactivas con el equipo de facilitadores e instructores virtuales.

INSTRUMENTOS

La evaluación puede considerarse desde diferentes perspectivas y según cada una de ellas tendrá un propósito y una definición, en este caso se pretende utilizar la evaluación como una experiencia que sirva tanto para evidenciar los aprendizajes como para mejorarlos. En la evaluación no solamente se consideran los conocimientos sino también las destrezas y habilidades de los participantes. En el presente trabajo, se utilizaron dos instrumentos para determinar el aprendizaje de los alumnos un examen en la plataforma educativa (campus) y un simulador de pre verificación.

Examen en campus

Este examen se conformó de reactivos de conocimientos de opción múltiple, así que se diseñaron bancos de preguntas por cada uno de los módulos que conforman el curso. Su objetivo fue comprobar la comprensión del material de estudio y los conocimientos teóricos y prácticos de los participantes. Dadas las bondades de la plataforma tecnológica, este examen se adaptó para que tuviera un límite de tiempo de 20 minutos para su resolución en cada módulo; se mostraba en todo momento al participante una pequeña ventana emergente indicando el tiempo restante y en caso de que el tiempo se hubiese terminado, el cuestionario se enviaba automáticamente con las respuestas completadas hasta el momento. Si un estudiante intentaba engañar manipulando el tiempo de su ordenador y pasaban más de 60 segundos del tiempo asignado, entonces el cuestionario se calificaba automáticamente a cero. Asimismo, se configuró para que por cada página se mostraran solamente cinco preguntas y que éstas estuvieran barajadas, es decir, que el orden de las preguntas del examen se barajara aleatoriamente cada vez que un estudiante intentara resolverlo, la intención fue hacer un poco más difícil que los estudiantes copiaran unos de otros. Adicionalmente se habilitó que los participantes tuvieran dos intentos de acceder a cada módulo del examen, mismo que se calificó de manera automática por la plataforma tecnológica, utilizando el método de la calificación más alta, pues la puntuación final fue la más alta en cualquiera de los intentos. La información disponible en cada caso fue: respuestas, soluciones, comentarios, retroalimentación general y puntuaciones. Cuando los participantes respondieron cada módulo del examen, se mostraba en su boleta de calificaciones el resultado obtenido y una vez completadas las cuatro secciones, se les habilitó su simulador de pre-verificación.

Simulador de pre-verificación

El simulador de pre-verificación, debe entenderse como un objeto de aprendizaje que mediante un programa de software, intenta modelar parte de una réplica de los fenómenos de la realidad y su propósito es que el usuario construya conocimiento a partir del trabajo exploratorio. Éste cuenta con reactivos de opción múltiple mostrando el detalle de preguntas correctas, incorrectas, porcentaje del módulo y el tiempo utilizado para completarlo.

Para asegurar confiabilidad del curso y de los instrumentos, se realizó una aplicación piloto. Además, tanto el examen en campus como el simulador de pre-verificación fueron revisados por expertos en la materia, se contó con el apoyo de un profesor con experiencia de nueve años en impartición de cursos presenciales para certificación de agentes de seguros y otro más desempeñándose desde hace cuatro años en este tema. Ambos emitieron sus comentarios y expresaron que ambos exámenes cumplían cabalmente con el contenido necesario a

evaluar para presentar el examen de certificación de la CNSF y sólo indicaron ajustes mínimos como apariencia, colores y diseño de las plantillas.

RECOLECCIÓN DE DATOS Y ANÁLISIS

La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de los cuatro módulos del examen en campus y de los otros cuatro módulos del simulador de pre-verificación. Como se mencionó anteriormente, era requisito que los usuarios concluyeran el examen en campus para que les fuera activado el simulador. Una vez que los estudiantes completaron sus evaluaciones, se accedió de manera inmediata a los resultados, pues la plataforma tecnológica realizaba la calificación de los reactivos. Las calificaciones fueron ordenadas dentro de una base de datos en hoja de cálculo para su posterior proceso en un software estadístico MNITAB Release 14®[1] donde se realizaron análisis exploratorios y estadísticas descriptivas.

RESULTADOS

Características generales del curso. Esta capacitación fue impartida a 36 participantes, 23 hombres y 13 mujeres, de los cuales 88.9% (32 personas) fueron estudiantes que tramitaban su Cédula A por primera vez, mientras que 11.1% (4 personas) ya contaban con Cédula A provisional con vencimiento hasta el siguiente año (ver Figura 2). El 100% de los alumnos externaron que era la primera vez que participaban en una capacitación de este estilo, pues sólo habían ingresado a cursos presenciales para su formación. El 70% de ellos comentó que consideraban sus habilidades en el uso de la computadora como aceptables. En resumen, de los 36 participantes que ingresaron al curso, 33 completaron de manera exitosa la capacitación (88.9%) y obtuvieron su Cédula A definitiva ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, solicitando y aprobando su examen de certificación, 2 (8.3%) de ellos no acreditaron el examen de certificación en virtud de la poca preparación y de que no completaron las actividades del curso y finalmente 1 (2.8%) participante desertó por motivos personales a pesar de haberse inscrito a la capacitación en línea (ver Figura 3).

DESEMPEÑO DE LOS ALUMNOS EN EL CURSO

Resultados del examen en campus. El 95% de los participantes completaron los reactivos de los cuatro módulos de forma satisfactoria. A continuación (ver Figura 4) se muestra el porcentaje de participación en dicho examen por módulo y la Tabla I con la estadística descriptiva correspondiente.

Resultados del simulador de pre-verificación. En general se tuvo que 91% de los estudiantes respondieron este recurso. A continuación se presenta el porcentaje de participación en el simulador organizado en módulos (ver Figura 5) y en la Tabla II se detalla la estadística descriptiva.

Comparación entre resultados del examen en campus y simulador de pre-verificación. En la Tabla III se desglosa la estadística descriptiva y en la Figura 6, se muestra la media, la desviación estándar y el rango graficado en forma de caja, de las calificaciones que obtuvieron los participantes en el examen en campus y el simulador de pre-verificación.

[1] Minitab es una marca registrada de Minitab Corporation.

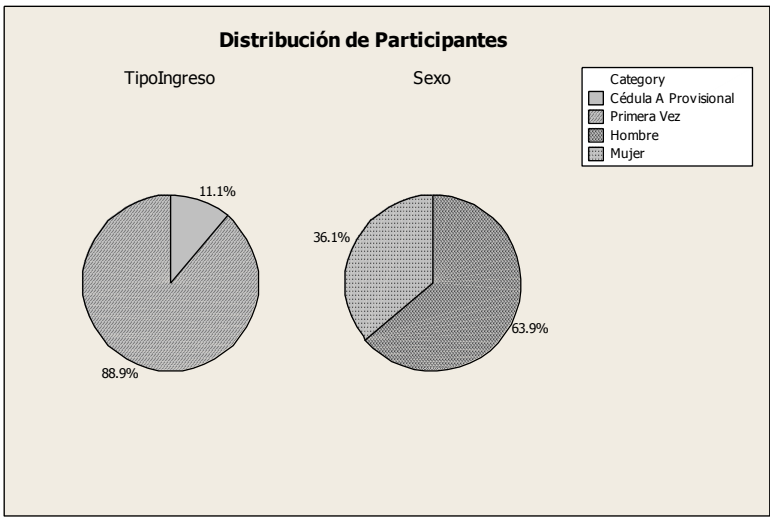

Figura 2. Gráfica de pastel de la distribución de participantes por tipo de ingreso y sexo.

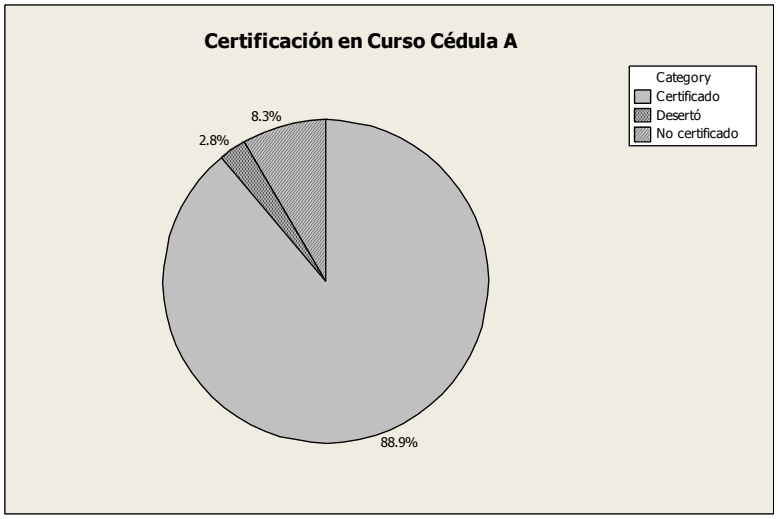

Figura 3. Gráfica de pastel de la certificación en curso Cédula A.

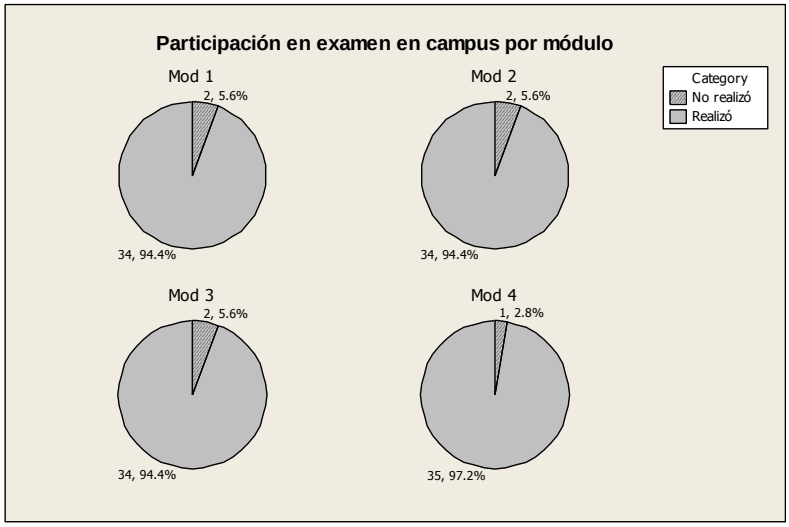

Figura 4. Gráfica de pastel de la participación en examen en campus por módulo.

	Módulo 1	Módulo 2	Módulo 3	Módulo 4
Media	9.039	9.49	9.363	8.841
Mediana	9.33	9.835	9.33	9
Desviación Estándar	0.981	0.745	0.663	1.121
N	34	34	34	35
Suma	307.34	322.67	318.34	309.43
Valor Mínimo	6.67	7	7	4.6
Valor Máximo	10	10	10	10
Q1	8.67	9.248	9	8
Q3	9.753	10	10	9.67

Tabla I. Estadística descriptiva del examen en campus.

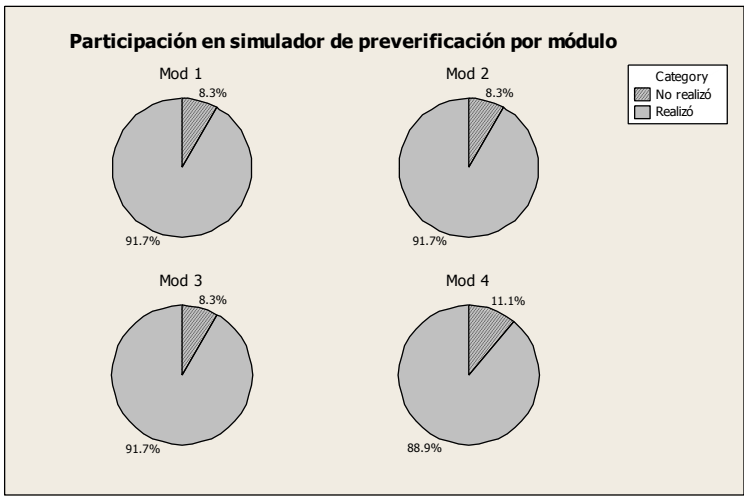

Figura 5. Gráfica de pastel de la participación en simulador de pre-verificación por módulo.

	Módulo 1	Módulo 2	Módulo 3	Módulo 4
Media	7.83	8.003	7.23	8.703
Mediana	8	8.2	7.3	8.5
Desviación Estándar	1.065	1.071	0.806	0.851
N	33	33	33	32
Suma	258.4	264.1	238.6	278.5
Valor Mínimo	5.2	5.2	5.7	6.5
Valor Máximo	10	10	10	10
Q1	7.1	7.4	6.65	8
Q3	8.5	8.7	7.7	9.5

Tabla II. Estadística descriptiva del simulador de pre-verificación.

	Examen en Campus	Simulador de pre-verificación
Media	8.989	7.885
Mediana	9.3	8
Desviación Estándar	0.947	0.802
N	35	33
Suma	314.6	260.2
Valor Mínimo	6.4	5.9
Valor Máximo	10	9.9
Q1	8.8	7.3
Q3	9.6	8.4

Tabla III. Estadística descriptiva del examen en campus y del simulador de pre-verificación.

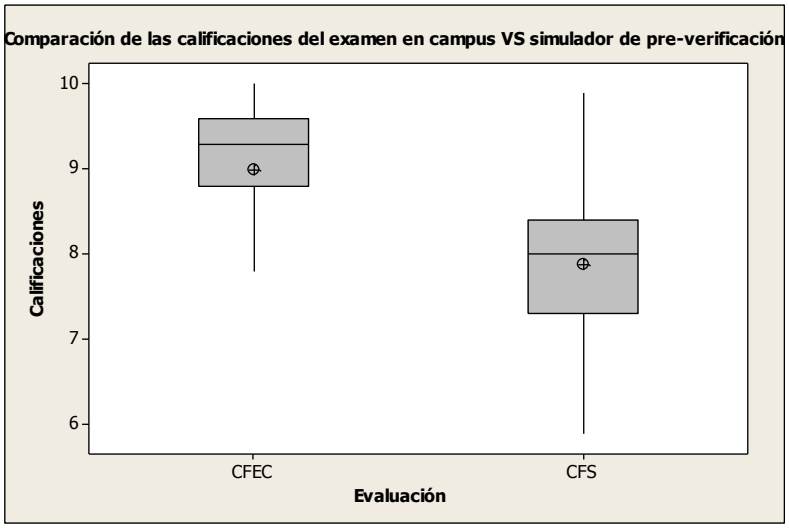

Figura 6. Gráfica de caja de la comparación de las calificaciones del examen en campus vs. Simulador de pre-verificación. Donde CFEC es la calificación final del examen en campus y CFS la calificación final del simulador.

CONCLUSIÓN

Como logró observarse en el presente estudio, el campus virtual Intelifin^{MR}, no sólo se constituyó como una utilidad de almacenamiento y presentación multimedia de información, sino que al no tener límites físicos el entorno en el que tiene lugar, da forma a un nuevo escenario en el que la virtualidad de los espacios y la propia realidad psicológica de los usuarios protagonistas se combinan para crear un contexto personal y colectivo lleno de posibilidades para aprender. Asimismo, hizo posible la comunicación entre los participantes y el facilitador de forma síncrona (conexión simultánea) y asíncrona (enviar y recibir información sin importar si el destinatario esta en ese espacio en ese preciso momento presente virtualmente) (García, 2001). Constituyó entonces, una fuente de conocimiento que se empleó didácticamente en los procesos de aprendizaje de los alumnos a distancia según las necesidades y objetivos fijados y que se caracterizó por tener un sistema de navegación organizado que permitió el desarrollo de un importante conjunto de habilidades intelectuales en el participante para comunicarse y responder con mayor eficacia al reto de acreditar el examen de certificación de la CNSF.

Dicho campus es, en suma, un excelente medio para que el estudiante, aprenda por sí mismo, desarrolle adecuadamente su sentido crítico y su relación con el medio que lo rodea, oriente su aprendizaje según las propias necesidades e intereses, dedique a su formación el tiempo y esfuerzo que voluntariamente desee y establezca con total libertad las líneas de comunicación que en cada caso estime oportunas (Luzón, 1999). Es un espacio que contiene oportunidades de aprendizaje siendo, en definitiva, una ayuda excepcional para que el estudiante se independice en su proceso formativo, decida qué nivel e intensidad de comunicación tendrá y aprenda cómo aprender.

Asimismo, vemos como la capacitación en línea ofrecida mediante esta plataforma tiene un efecto positivo en la certificación de agentes de seguros de instituciones financieras, específicamente para la obtención de la Cédula A definitiva, que hace constar la autorización que otorga la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas a las personas físicas para comercializar seguros de riesgo individuales de personas y de daños, pues se tiene un porcentaje de aprobación de 89%, permitiendo que el sustentante alcance el puntaje mínimo establecido en todas y cada una de las pruebas del examen correspondiente acreditando su capacidad técnica ante tal organismo gubernamental.

Así, podemos mencionar que este tipo de capacitación en línea tiene un alto índice de aprobación ante los organismos gubernamentales y además, muestra claras ventajas sobre la capacitación presencial en virtud de que permite que los estudiantes avancen a su propio ritmo de estudio de manera autónoma, minimizando gastos de operación y traslado, así como la exigencia de que alumnos y docentes se reúnan en un espacio físico determinado y en fechas específicas sin descuidar su trabajo por un periodo de tiempo específico.

REFERENCIAS

ALLY, Mohamed (2004). Foundations of Educational Theory for Online Learning. En ANDERSON Terry y ELLOUMI Fathi (eds.). *Theory and practice of online learning* (pp. 3-31). Athabasca: Athabasca University Press. En http://cde.athabascau.ca/online_book/pdf/TPOL_book.pdf [consulta: 18/01/11]

AYALA, Sabino (2003). *Administración de Recursos Humanos*. En Gestiopolis http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/rrhh/humanad.htm [consulta: 19/09/11]

GARCÍA, Lorenzo (1987). Hacia una definición de educación a distancia. *Boletín informativo de la Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia, 4, 18.*

GARCÍA, Lorenzo (2001). *La educación a distancia: de la teoría a la práctica*. España: Ariel.

HOLMBERG, Börje (1985). *On the status of distance edition in the world in the 1980's*. Hagen: FernUniversität.

KEEGAN, Desmond (1986). *The foundations of distance education*. Londres: Croom Helm.

LUZON, J. M. (1999). *La función tutorial.* Madrid: UNED.

MOORE, Michael (1977). *On a theory of independent study*. En Epistolodidaktika.

SEWART, David, KEEGAN, Desmond y HOLMBERG, Börje (19889. *Distance education: International perspectives.* Londres: Routledge.

VAQUERO, Antonio (2005). Las TIC para la enseñanza, la formación y el aprendizaje. *Novática de la ATI (Asociación de Técnicos de Informática), 132*. http://www.ati.es/novatica/1998/132/anvaq132.html

WEDEMEYER, Charles (1971). Independent study. En DEIGHTON L. (ed.). *The Encyclopedia of Education* (p. 4).

WEDEMEYER, Charles (1981). *Learnin at the back door. Reflections on non-traditional learning in the lifespan.* Madison, USA: The University of Wisconsin Press.