



# Soluciones con calidad en la creación de productos docentes en soporte CD.

## Eje temático

### **Calidad y Materiales educativos y Herramientas Tecnológicas en Educación a Distancia**

#### **Autores**

MSc. Roxana Bravet Concepción ([roxana@eaeht.tur.cu](mailto:roxana@eaeht.tur.cu))  
MSc. Valeria Gisela Guzmán Castillo. ([gisela@eaeht.tur.cu](mailto:gisela@eaeht.tur.cu))  
DI: Mabel Quintana Ramos [ycd\\_2005@yahoo.ca](mailto:ycd_2005@yahoo.ca)

#### **Institución y País**

Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo de la República de Cuba  
(EAEHT)

## **RESUMEN**

---

En el trabajo se ponen de manifiesto los beneficios de una pauta metodológica, gráfica e informática, aplicada a la creación de productos docentes en soporte CD; en particular, para los procesos siguientes: un taller impartido en arenas internacionales, fruto de la alianza entre la Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo de la República de Cuba y el Centro de Estudios Turísticos de la Universidad de La Habana; los cursos impartidos a la Reserva Especial del Ministro de Turismo, y el conjunto de cursos brindados a los directivos de Primer Nivel del Ministerio de Turismo.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

En el primer caso, las imágenes utilizadas fueron dibujos del artista Ernesto Montoto, quien brindó sus derechos a nuestra institución, por su prestigio y la connotación del trabajo; lo que permitió representar óptimamente el tema que se aborda, a la vez que le confiere un valor artístico agregado. El trabajo con las imágenes estuvo encaminado a garantizar mínima manipulación y máxima protección de la obra del artista. En los restantes cursos, se emplearon imágenes alegóricas a sus contenidos.

En la creación de todos los productos, cuyo diseño y montaje se realizó en tiempo record, se empleó la herramienta *Autoplay*, que constituye una plataforma de desarrollo rápido de aplicaciones multimedia y que brinda facilidades al usuario final como soporte de información. Mediante este programa puede garantizarse un alto valor funcional y estético.

El soporte CD permite la conservación de la información y facilita el estudio independiente o consulta posterior, una vez terminado el período lectivo.

### Palabras Clave

Educación a Distancia. Calidad. Trabajo en equipo. Multimedia. Desarrollo Web. Superación de Directivos.

## INTRODUCCIÓN

---

El Departamento de Educación a Distancia de la Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo (EAEHT) tiene entre sus funciones principales, la creación de productos docentes en soporte CD; garantizando su diseño metodológico, gráfico e informático. Para ello, se aplican pautas desde los tres puntos de vista; lo que redundará en beneficios para docentes, discentes y también para el equipo de elaboración de dichos productos.

Entre los numerosos encargos realizados al departamento – que se caracteriza por entregar productos con buenos niveles de calidad y, en muchas ocasiones, en plazos breves dada la urgencia de dichos encargos – se encuentran los que se exponen en este trabajo; en el cual se pretende **demostrar que el empleo de un adecuado diseño metodológico, gráfico e informático para la creación de productos docentes en soporte CD, contribuye a alcanzar la calidad en su elaboración.**

Asumimos, para ello, como definición de calidad, la siguiente:



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

"Capacidad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas" <sup>1</sup>

En la consecución de la calidad de estos productos educativos, influyen las herramientas de software que se emplean en su creación, así como el aprovechamiento de las facilidades que estas brindan; pensando, sobre todo, en hacer lo más efectiva y grata posible, la experiencia que tendrán los destinatarios – docentes y discentes – en su utilización. Entre los programas utilizados en la creación de los cursos en soporte CD incluidos en este trabajo, cabe mencionar los siguientes: *Adobe Photoshop, Macromedia Fireworks, Macromedia Dreamweaver y Autoplay Media Studio.*

Otra cuestión de importancia primordial, lo constituye el adecuado desempeño de las funciones asociadas a cada uno de los roles que intervienen en el equipo multidisciplinario; así como el cumplimiento del flujo de trabajo y el control de la calidad. Aspectos que aparecen desarrollados en la otra ponencia presentada por el colectivo, al Congreso virtual.

Veamos entonces, mediante los ejemplos de los cursos seleccionados, cómo la aplicación de un adecuado diseño desde los tres puntos de vista anteriormente enunciados, puede contribuir decisivamente al logro de la calidad en los mismos. Dichos cursos son:

- Cursos para la Reserva Especial del Ministro
- Cursos para los Cuadros de Primer Nivel del MINTUR
- Taller "Restauración, Cultura y Modernidad."

## DESARROLLO

---

El sector Turismo – como otros – demanda de recursos humanos debidamente capacitados. Justamente su formación y desarrollo es la razón de ser del Sistema de Enseñanza Profesional para el Turismo (FORMATUR), integrado por un conjunto de escuelas – entre ellas la EAEHT- que, además de preparar a los jóvenes que se incorporan al sector, se encarga de la formación continua y superación profesional de los trabajadores en ejercicio.

De manera general, la enseñanza de adultos tiene características específicas, y a ello se dedica la **Andragogía**, como "disciplina que estudia la planificación, aplicación y evaluación de intervenciones educativas con adultos"<sup>2</sup>. Características que es preciso tener en cuenta a la hora de crear experiencias docentes, como son sus responsabilidades familiares y laborales, que requieren una utilización racional de su tiempo, impidiéndole ser

---

<sup>1</sup> MSc. Eliset E. Errasti Arrebató. Dossier del curso Gestión de la Calidad en la Hotelería. 2006

<sup>2</sup> RIFET. Curso "Metodologías para la educación a distancia I". Unidad V El Aprendizaje en Adultos en la Educación a Distancia.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

parte de un proceso de enseñanza-aprendizaje tradicional, totalmente en el aula; por ello se enfatiza más en el estudio independiente y en el uso del encuentro con el profesor como oportunidad de expresar experiencias y dudas, que conformarán el aprendizaje grupal y basado en el conocimiento ya creado. Otro rasgo del aprendiz adulto es su capacidad para auto-controlar su proceso de aprendizaje, según su nivel de asimilación y disponibilidad de tiempo.

Estas características del adulto como aprendiz, se reafirman cuando se trata de trabajadores que se desempeñan como **directivos**, cuya superación por las vías tradicionales o enseñanza presencial, trae como consecuencia un alejamiento de su puesto de trabajo, precisamente en personas que, por sus responsabilidades, se ven muy limitadas en cuanto al tiempo que podrían dedicarle al estudio.

Es por ello que las variantes no tradicionales – esto es, la llamada enseñanza “semipresencial” o las variantes totalmente *online* – resultan ventajosas para resolver el reto antes enunciado. Por esta razón, los primeros productos elaborados por el colectivo de EaD de la EAEHT, hace ya algunos años, estuvieron destinados a directivos; tendencia que se mantiene en la actualidad. Se ha adoptado preferentemente la **modalidad semipresencial**, con pocos encuentros, apoyado de un material digital que le facilite el acceso a los contenidos de los cursos, a la vez que brinde la información organizada y sintetizada, en **soporte CD**, para que el alumno pueda acceder a ella desde cualquier PC, sin requerir para ello una conexión a Internet. Además, en él se pueden brindar contenidos multimedia, integrando diferentes medios de comunicación visual y sonora como textos, imágenes o videos.

### ***Los cursos para la Reserva Especial del Ministro de Turismo***

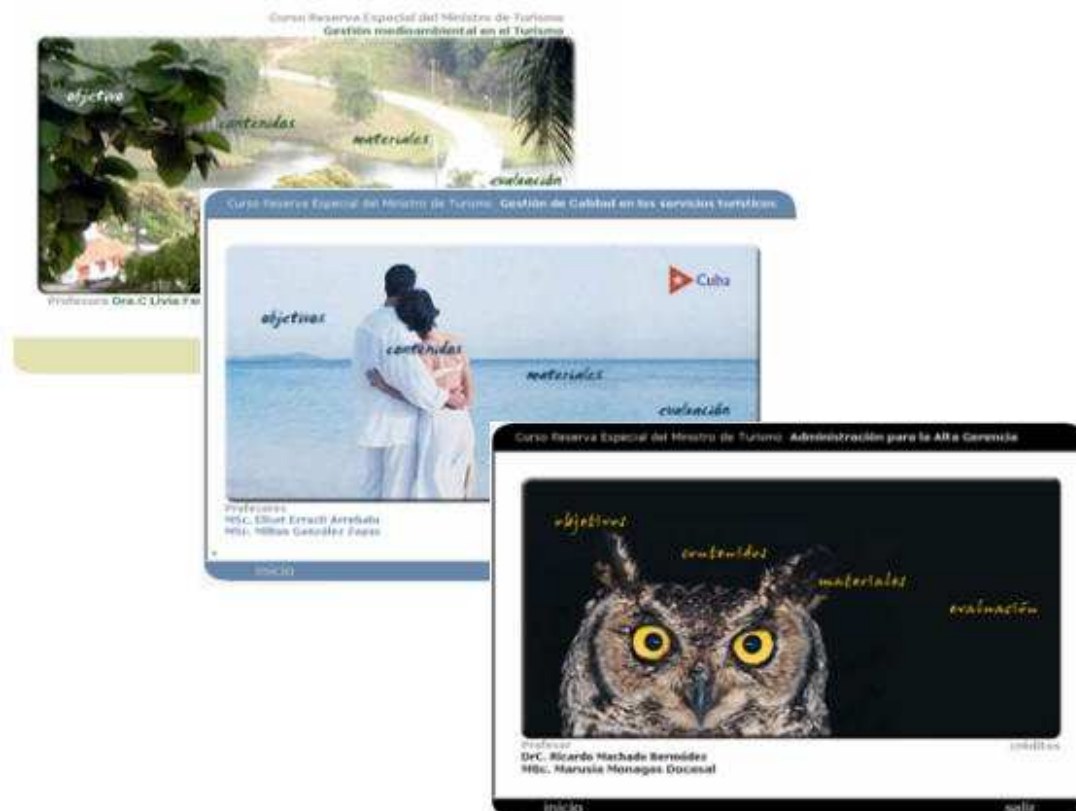
Desde la primera solicitud de diseño de un producto docente con estos destinatarios, se conoció que podían ir surgiendo con variadas temáticas y en diferentes momentos. En consecuencia, el equipo de trabajo conformó una **pauta metodológica, informática y gráfica** que respondiera a la necesidad planteada, y que fuera estándar y a la vez **flexible** para adaptarla rápidamente a los cursos sucesivos. De esta manera, se conformó la estructura del curso, integrada por: objetivos, contenidos, materiales y evaluación.

Los **objetivos**, como en todo proceso docente, orientan al alumno sobre lo que debe ser capaz al finalizar el curso, en términos de habilidades sobre un sistema de conocimientos determinados. De igual forma, la propuesta del profesor sobre los **contenidos** que deberá adquirir para lograr las metas propuestas, con el estudio de los **materiales** a los que se accede mediante hipervínculos. Por último, se explicita la **evaluación** del curso o meta que deberá alcanzar al finalizar, de esta forma el alumno podrá autodirigir su proceso de aprendizaje. Esta estructura, que el profesor puede completar sin demora, constituye un criterio de **unidad** en todos estos cursos, lo que facilita la familiarización para el alumno y la navegación dentro de los productos, a fin de localizar la información deseada.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

En cuanto al **diseño gráfico** se pautó que cada curso debía llevar una imagen representativa de la materia en cuestión, para lo cual profesor y diseñador, en breve sesión de trabajo, llegaban a especificar la imagen, con el único requerimiento de ser horizontal; mientras que sus colores definirían la pauta cromática a utilizar en el diseño general. Como todo medio de enseñanza-aprendizaje, en su diseño se han tenido en cuenta sus funciones principales: organizar la información didácticamente, comunicar y orientar, satisfactoriamente, al usuario del producto, a partir del acceso de la información por botones de fácil identificación.



Desde el punto de vista **informático**, el montaje de los cursos se hizo utilizando las páginas *Web*, que a su vez están insertadas en *Autoplay Media Studio*, con todas las posibilidades que esta herramienta brinda para la creación de multimedia; esta combinación permite aprovechar todas las bondades del formato *Web*, pero sin que sea visible en ningún momento la ventana del navegador, lo que proporciona mayor estética al resultado final. La navegación entre los diferentes elementos de cada producto resulta fácil e intuitiva. Se han respetado los estándares en ese sentido, que se resumen en una palabra: “usabilidad”<sup>3</sup>. Mediante el empleo de una máscara adecuada, se logra el efecto

<sup>3</sup> Este término, muy empleado en el campo del desarrollo *Web*, se define como “la medida en la cual un **producto** puede ser usado por **usuarios** específicos para **conseguir objetivos** específicos con **efectividad** (precisión y la plenitud con las que los usuarios alcanzan los objetivos especificados), **eficiencia** (recursos empleados en relación con la precisión y plenitud...) y **satisfacción**”





29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

de una forma peculiar en la presentación del CD: un rectángulo con los bordes redondeados.

La concepción de los cursos, permite la flexibilidad en la creación de un nuevo producto digital, en soporte CD, con sólo montar las nuevas imágenes, *hipervincular* los textos y cambiar los colores del texto y el fondo de la pantalla según convenga.

Según lo antes expuesto, un nuevo curso de este tipo puede ser solicitado con urgencia a nuestro departamento y se podrá dar respuesta con un mínimo de tiempo para garantizar que la información llegue al alumno, adecuadamente estructurada, y por consiguiente se propicie la calidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

### ***Los cursos para los Cuadros de Primer Nivel***

Para estructurar didácticamente la información, se consideró igualmente que, a las características del adulto como aprendiz – independencia, experiencia, responsabilidades... – se unen las propias de los directivos, con mayores limitaciones de tiempo. Consecuentemente, se adoptó un diseño sencillo y funcional: relación de cursos (14 en este caso), nombres de los profesores, programa y enlaces a los materiales de cada uno; a las generalidades y la evaluación.

Desde el punto de vista del **diseño gráfico**, en los cursos destinados a los Cuadros de 1er Nivel del MINTUR, se utilizó como imagen fundamental la brújula, asociada a la actualización y orientación. La pantalla inicial del primer CD muestra la relación de cursos, además del acceso a las generalidades y evaluación. El segundo disco mantiene la unidad del diseño gráfico y proporciona acceso a los materiales del Curso Producto Turístico: 2 videos y un CD con las memorias de la Reunión del Programa Nacional de desarrollo de productos turísticos competitivos (creado igualmente por el departamento de EaD). Para el montaje **informático**, se combinó el empleo del formato *Web*, con el programa *Autoplay*, a fin de lograr una interfaz a pantalla completa, sin que se dependa de un programa navegador o *browser* para visualizar la información.

---

(ausencia de incomodidad y la actitud positiva en el uso del producto) en un contexto de uso especificado"  
<http://www.sidar.org/recur/desdi/traduc/es/visitable/quees/usab.htm>



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008



**El taller ““Restauración, Cultura y Modernidad.”**

En este taller – fruto de la colaboración entre la EAEHT, el Centro de Estudios Tutísticos (CETUR) de la Universidad de La Habana, y la Universidad de Nayarit, México – se utilizó un diseño didáctico más simple, en el que se estructuran los cuatro temas con sus materiales; destacando dentro de estos, la conferencia de cada uno. En el diseño gráfico sobresale el cuidadoso empleo de imágenes del renombrado artista Arturo Montoto, que agregaron al producto un importante valor artístico; imágenes estrechamente vinculadas a la temática de los alimentos y las bebidas, y que resultaron, por tanto, un complemento ideal a los contenidos del taller, puestos a disposición de sus destinatarios mediante el CD que se elaboró; en el mismo, se facilita igualmente el acceso a los materiales previstos para cada tema.





## CONCLUSIONES

---

- Los productos digitales en soporte CD son facilitadores del proceso de enseñanza-aprendizaje de la Reserva Especial del Ministro de Turismo, y en los Cursos para directivos de Primer Nivel de MINTUR; para que se produzca con calidad el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- El Dpto. de EaD está preparado para garantizar la creación de estos productos, en un mínimo de tiempo, siempre que los diseñadores de contenido faciliten la información en el tiempo previsto.
- Al quedar constituidos los cursos de forma digital, podrá ajustarse fácilmente la información para futuras ediciones de ellos.
- El empleo de una pauta metodológica, gráfica e informática:
  - ✓ Garantiza uniformidad y coherencia en los productos.
  - ✓ Tributa al fortalecimiento de la imagen institucional de la EAEHT.
  - ✓ Facilita la revisión de la información.
  - ✓ Los cursistas se benefician con un producto fácil de usar y de agradable presencia.
  - ✓ Contribuye, en definitiva, al logro de la calidad.

## RECOMENDACIONES

---

- Insistir en el cumplimiento de los plazos y flujos de elaboración de productos de esta naturaleza, así como mejorar el trabajo de equipo multidisciplinario (profesor + equipo de EaD) que garantice el cumplimiento cabal del proceso de calidad de este producto docente.
- Continuar la capacitación del claustro en el empleo de las posibilidades que brindan las tecnologías de la información, a fin de que los diseñadores de contenido – profesores, en definitiva- proyecten cursos con mayor riqueza en cuanto a los recursos que se empleen.
- Instrumentar mecanismos de retroalimentación acerca del grado de satisfacción de docentes y discentes, respecto a los productos docentes que elabora el departamento.
- Continuar empleando modelos que propicien la autonomía del aprendizaje e ir añadiendo aquellos modelos que agreguen la dimensión social del aprendizaje (constructivismo).





## BIBLIOGRAFÍA

---

- \_\_\_\_\_ *Manual de Usabilidad en la Web*. [Fecha de consulta: 7 de septiembre de 2004]. Disponible en <http://www.desarrolloweb.com/manuales/5>
- Bravet Concepción, Roxana. *La creación de multimedias educativas en soporte CD y la herramienta Autoplay*. (artículo aceptado para publicación en Revista Apuntes, EAEHT)
- Floría Cortés, Alejandro. *Pero.. ¿qué es, realmente, la usabilidad?* Febrero 2000. [Fecha de consulta: 7 de septiembre de 2004]. Disponible en <http://www.sidar.org/recur/desdi/traduc/es/visitable/quees/usab.htm>
- García Aretio, L. *Educación A Distancia HOY*. 1994
- Quintana Ramos, Mabel. *Dossier Elementos de diseño y herramientas más utilizadas*. 2004.
- RIFET - COLAM. *El Aprendizaje en Adultos en la Educación a Distancia*. Unidad V Curso Metodologías para la educación a distancia I.