



Calidad ante la urgencia en la creación de productos en soporte CD.

Eje temático

Calidad y Materiales educativos y Herramientas Tecnológicas en Educación a Distancia

Autores

MSc. Valeria Gisela Guzmán Castillo. (gisela@eaeht.tur.cu)

MSc. Roxana Bravet Concepción (roxana@eaeht.tur.cu)

MSc. Osmar Carvajal Gabela (osmar@eaeht.tur.cu)

Lic. Grisel Castellón Candelaria (grisel@eaeht.tur.cu)

DI: Mabel Quintana Ramos (ycd_2005@yahoo.ca)

Tec. Oslaida Rodríguez Díaz (oslaida@eaeht.tur.cu)

Institución y País

Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo de la República de Cuba

RESUMEN

El trabajo demuestra cómo es posible garantizar la calidad de productos digitales, que responden a variados eventos de la Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo de la República de Cuba (EAEHT), con el requerimiento del recurso Tiempo limitado; se ejemplifica con tres productos: el Catálogo de servicios docentes de la EAEHT 2008, el CD de la Reunión Nacional de Desarrollo de Productos Turísticos competitivos de Cuba y las Memorias del evento Apuntes 2008 efectuado en la EAEHT.

En todos los casos se combinó el empleo de páginas Web, con la herramienta de creación de multimedia *Autoplay*, de fácil interacción en el montaje técnico de la



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

información, todo lo cual permitió lograr alta funcionalidad y valor estético en los productos elaborados.

Durante el desarrollo de los mismos se pusieron de manifiesto los diferentes roles dentro del equipo de trabajo, lo cual reviste especial importancia en la consecución de la calidad, al igual que el cumplimiento de los flujos de trabajo.

Estos productos en soporte CD permiten la conservación de la información y facilitan su consulta posterior. Además, contribuyen al reforzamiento de la imagen institucional de la escuela.

PALABRAS CLAVE

Educación a Distancia, Calidad, Trabajo en equipo, Multimedia, Desarrollo Web.

INTRODUCCIÓN

El departamento de Educación a Distancia (Ead) de la EAEHT, está constituido por un equipo multidisciplinario que está preparado para la producción de productos digitales docentes y para cualquier evento de la escuela o del Sistema Nacional de Formación Profesional para el Turismo (FORMATUR) que sea solicitado, como concursos, eventos nacionales, cursos semipresenciales. El nivel de respuestas en cuanto a la calidad de los productos que emite, ya identifica a nuestra escuela, por lo que las solicitudes a nuestro departamento se mantienen constantes y forman parte de nuestro quehacer diario.

Cinco años de experiencia y resultados favorables en este campo son fortalezas que la dirección y profesores de la escuela han sabido aprovechar, solicitándonos, casi en la totalidad de los eventos que se generan, el servicio de diseño y montaje de



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

productos digitales; lo que sin lugar a dudas, eleva la calidad de los eventos o soportes de información en cuestión.

El trabajo pretende demostrar como es posible garantizar la calidad en los productos digitales, ejemplificado con tres productos: el Catálogo de servicios docentes de la EAEHT 2008, el CD de la Reunión Nacional de Desarrollo de Productos Turísticos competitivos y las Memorias del evento Apuntes 2008.

DESARROLLO

En nuestra experiencia, garantizar la calidad de productos digitales, con el requerimiento del recurso tiempo limitado puede ser posible teniendo en cuenta la filosofía del trabajo en equipo y una cierta producción en cadena, donde intervienen diferentes roles, como son: cliente, jefe del equipo, metodólogo, informático, diseñador y gestor de información.

Cada uno de ellos deben garantizar el cumplimiento de sus funciones en tiempo y con la calidad requerida para que cada paso del proceso pueda culminar en tiempo y aportar la información necesaria para garantizar que el próximo paso pueda desarrollarse sin dificultad y demora. Tal como dijo José Martí: "Todo el proceso de la acción está en la serie de ellos, en que siempre el que sigue magnifica y auxilia al que antecede"¹.

¿Qué es calidad? ¿Qué significa crear productos digitales con calidad?

En los productos digitales existen algunos requerimientos que se deben tener en cuenta, entre ellos:

Calidad se define como la "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"².

Usabilidad: 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 (ausencia de incomodidad y la actitud positiva en el uso del producto) en un contexto de uso especificado"³. En definitiva, se refiere a la fácil interacción y búsqueda de la información. Lecturabilidad y legibilidad de la información, que se logra a partir de tipografías, tamaños y colores adecuados. Mínimo de clic para acceder a la información. Ubicar los elementos más importantes en la parte superior de las

¹ Ramiro Valdés Galarraga. Diccionario del pensamiento Martiano, ...

² MSc. Eliset E. Errasti Arrebató. Dossier del curso Gestión de la Calidad en la Hotelería. 2006

³ <http://www.sidar.org/recur/desdi/traduc/es/visitable/quees/usab.htm>



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

páginas Web y no hacer páginas extensas, preferentemente, hasta dos veces la altura de la pantalla, a la resolución 1024 por 768 píxeles...

Cumplir óptimamente las funciones del producto digital: Como soporte de información debe comunicar con coherencia los mensajes para los que fue creado, a través del diseño gráfico, teniendo en cuenta la funcionalidad de las páginas Web y su valor estético, para ello debe mantenerse una armonía en todo el producto, que no es más que lograr variedad dentro de la unidad, a partir de una pauta de diseño. Las funciones son: comunicar, orientar, guiar, enseñar.

Uso de tecnologías y herramientas óptimas: Aplicar apropiadamente según los requerimientos del producto. Aprovechamiento de las posibilidades multimedia: uso de imágenes, sonidos, texto, videos, siempre que garantice una mejor comunicación y acceso a la información.

Garantizar un flujo óptimo de producción: cumplimiento de las funciones de cada uno de los roles que intervienen en el proceso y de los plazos de entrega.

¿Cuáles deben ser las funciones de cada rol?



Cliente

Perfil: Coordinador de un evento o proceso docente determinado. Puede ser un directivo o un profesor de FORMATUR.

Funciones:

- Solicitar el trabajo una vez que esté bien definida la necesidad y la información que se quiera colocar en el producto.
- Aportar la información clara y precisa que se le pida en el primer encuentro, para comenzar el trabajo creativo del equipo. Ejemplo: Título del producto, tipo de producto digital, estructura básica de la información, objetivos y requisitos del trabajo...
- Participar en la tormenta de idea, como método básico para obtener soluciones creativas y novedosas.
- Garantizar que los gestores de contenidos entreguen la información requerida, en el tiempo previsto.
- Revisión final del producto digital y expresar su conformidad o no, que sirva de retroalimentación.



Jefe de equipo

Perfil: en nuestro equipo coincide con el rol de metodólogo, lo que le permite recoger la información precisa para definir la pauta metodológica que requiera el trabajo en cuestión.

Funciones:



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

- Recolectar la información necesaria para comenzar a trabajar en el diseño metodológico, gráfico e informático.
- Administrar los recursos materiales, humanos, en función del tiempo. (Definir plazos de entrega en coordinación con el cliente).



Metodólogo

Perfil: Especialista en didáctica, en metodologías de la educación a distancia o enseñanza flexible y andragogía.

Funciones:

- Definir una pauta metodológica.
- Asesorar a los gestores de información.
- Revisión metodológica de la información.
- Garantizar la calidad de la información entregada.



Autor(es) / Gestor(es) de contenidos

Perfil: generalmente profesores y especialistas.

Pueden integrar un proceso varios autores/gestores, que se identifican en el gráfico, por las diferentes corbatas.



Funciones:

- Generar la información precisa.
- Ajustar la información a la pauta de diseño, tener en cuenta los requerimientos previstos, entre los que se destaca el factor tiempo.
- Pedir asesoría sobre cómo expresar mejor los conocimientos, a través de imágenes, videos u otros medios de comunicación.
- Revisión final del producto digital y expresar su conformidad o no, que sirva de retroalimentación.



Informático

Perfil: Desarrollador de aplicaciones Web y productos multimedia.

Funciones:

- Seleccionar tecnologías y herramientas digitales apropiadas.
- Investigar sobre nuevas aplicaciones.
- Definir pauta informática, conjuntamente con la pauta gráfica. Diseñar según las posibilidades tecnológicas.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

- Montaje de la información, teniendo en cuenta las posibilidades del lenguaje HTML y otras herramientas digitales.
- Revisión y ajustes finales del producto digital.



Diseñador

Perfil: Especialista en información visual para Web y productos multimedia.

Funciones:

- Diseñar la información visual del producto digital.
- Definir pauta del diseño de la información visual, según posibilidades tecnológicas.
- Realización de soportes de información que requiera dicho producto, como gráficos, edición de imágenes, patrones de diapositivas, papelería complementaria (portadillas, reconocimientos).
- Expresar mejor los conocimientos, a través de imágenes, videos u otros medios de comunicación, a solicitud del gestor de información.
- Revisión y ajustes finales del producto digital.

Cada uno de estos roles intervienen en el proceso como una cadena de producción, con funciones bien definidas, que garantizan la continuidad del proceso. Como en una puesta teatral, cada persona deberá entrar en el momento preciso para que la obra pueda terminarse en el tiempo previsto. Si esto no ocurriese los actores que continúan tendrán que acortar sus diálogos y agilizar sus movimientos, en defecto de ésta y por consiguiente perderá sus valores estéticos y de comunicación. Este ejemplo puede graficar un poco mejor lo que pasaría, si cada uno de los integrantes del equipo no garantizan con calidad su trabajo.

Los productos que desde sus inicios tienen como requerimiento el tiempo limitado, se han podido solucionar a partir de la adopción de pautas pre-establecidas por el departamento de EaD, integrado por dos metodólogos, dos informáticos y un diseñador, que son los integrantes fijos del equipo, quienes en una sesión de trabajo y aplicando el método "Tormentas de ideas", definen en conjunto el concepto a seguir, los requerimientos del producto, para posteriormente el diseñador obtenga la solución gráfica y la pauta, que deberá entregarse a los autores/gestores de contenidos, en aras de que la información sea lo más precisa y homogénea posible.

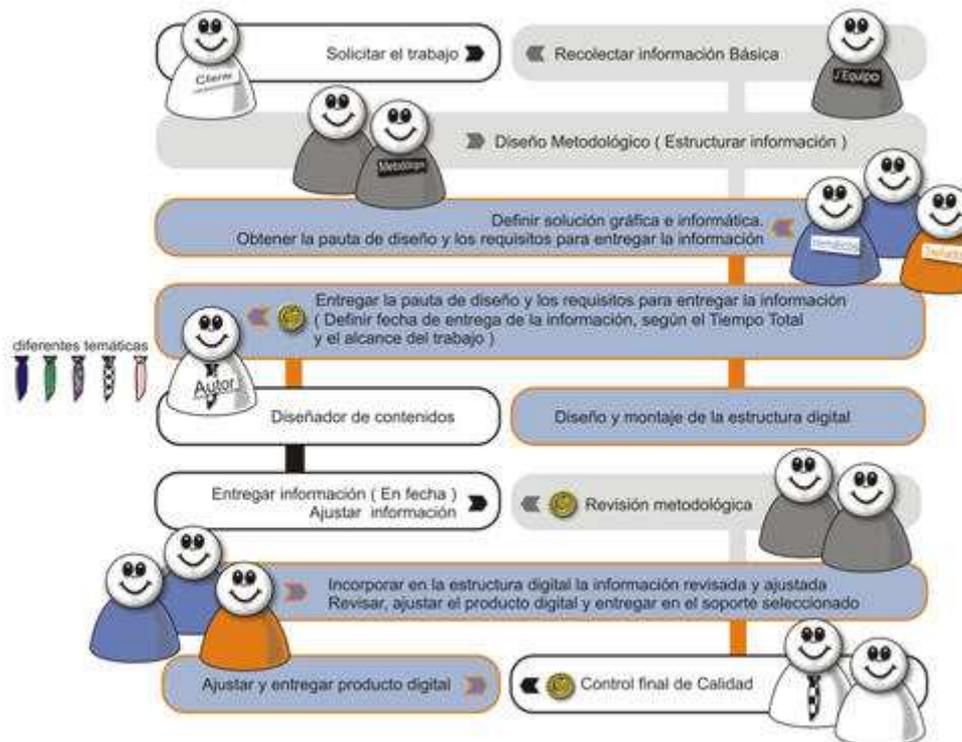
Seguir estas indicaciones ahorra tiempo en el ajuste de la información, una vez entregada. Los problemas que más atentan contra el tiempo y la calidad del producto digital se debe a que la información no corresponde con las exigencias de la entrega. Provocando, en muchos casos, que la estructura gráfica y digital posea un nivel de terminación mayor que los materiales que se hipervinculan en su interior.

En el caso del Catálogo 2008, se requirió un trabajo muy fuerte para homogenizar la información de cada área. Mientras que en el CD de la Reunión Nacional de Desarrollo de Productos Turísticos competitivos se garantizó la entrada a la información según el criterio de selección por los polos más importantes,



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

representados en un mapa de Cuba, donde se podía rápidamente acceder a la información, pero no se pudo garantizar la homogeneidad de los soportes de información, porque el cliente contaba con la información de forma heterogénea y no se pudo seguir el flujo de producción establecido por nuestro equipo de trabajo, tal como se puede apreciar en el gráfico, para garantizar la calidad de los productos digitales, algo similar ocurrió con las Memorias del evento Apuntes 2008.



Cada uno de estos pasos requiere de un tiempo determinado, la solicitud del trabajo y la recolección de la información pueden lograrse en un primer encuentro, lo que permitirá un rápido diseño metodológico, que servirá de base para el diseño gráfico e informático, ya que aporta la estructura que deberá tener la información.

Las sesiones de trabajo colectivo ahorran sesiones individuales en este punto, aportando respuestas rápidas y óptimas, teniendo en cuenta los puntos de vista de todos los roles. De aquí se desprende la pauta y requerimientos que deberá seguir el gestor de información, al cual debemos la mayor parte del tiempo, para ello nuestro equipo trata garantizárselos hasta en una jornada laboral de 8 horas. Al término de ésta se entrega por correo o, personalmente, al coordinador, con todas las aclaraciones pertinentes, quien se encarga de suministrar la información a los gestores, lo cual repercute en el aprovechamiento del tiempo.

Mientras los gestores de la información van trabajando, los informáticos y diseñadores definen la estructura digital, según el diseño gráfico. Si el gestor de la información entregase en la fecha prevista, que puede variar según las exigencias del cliente y el alcance del trabajo a realizar, se le hace una revisión metodológica,



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

para garantizar la calidad de la información, momento en el cual se hacen los ajustes pertinentes en conjunto con el encargado de la información, lo cual continua disminuyendo el uso del tiempo y garantizando que la información incorporada en la estructura digital posee el mínimo de errores posible. El montaje de ésta puede ser muy rápido, según las posibilidades que brinda el DreamWeaver, programa editor de páginas Web y el Autoplay, para la creación de Multimedia.

El último paso, aunque existan premuras en la entrega deberá ser inviolable. De esta manera se garantiza la calidad del producto digital y la conformidad del cliente.

CONCLUSIONES

1. El cumplimiento óptimo de las funciones de cada rol y los plazos de tiempo en la producción de productos digitales que propone nuestro equipo, garantiza la calidad de dicho producto.
2. El cliente y el gestor de información, deben hacer la revisión final, aunque existan premuras, para garantizar la calidad del producto digital y la conformidad del cliente (retroalimentación).

RECOMENDACIONES

1. Definir como un deber de los clientes y gestores de información que se insertan, temporalmente, en nuestro equipo de trabajo el cumplimiento óptimo de sus funciones y plazos de tiempo para garantizar la calidad del producto digital que se solicita a nuestro departamento.
2. Encuesta digital para garantizar la retroalimentarnos en cuanto al impacto de nuestros productos digitales y sus deficiencias, para mantener la calidad de éstos.

BIBLIOGRAFÍA

1. _____. **Diseño de materiales.**
<http://www.utnvirtualmendoza.com/hostingutnvirtual/html/disenio.html>
(3/10/2006)



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

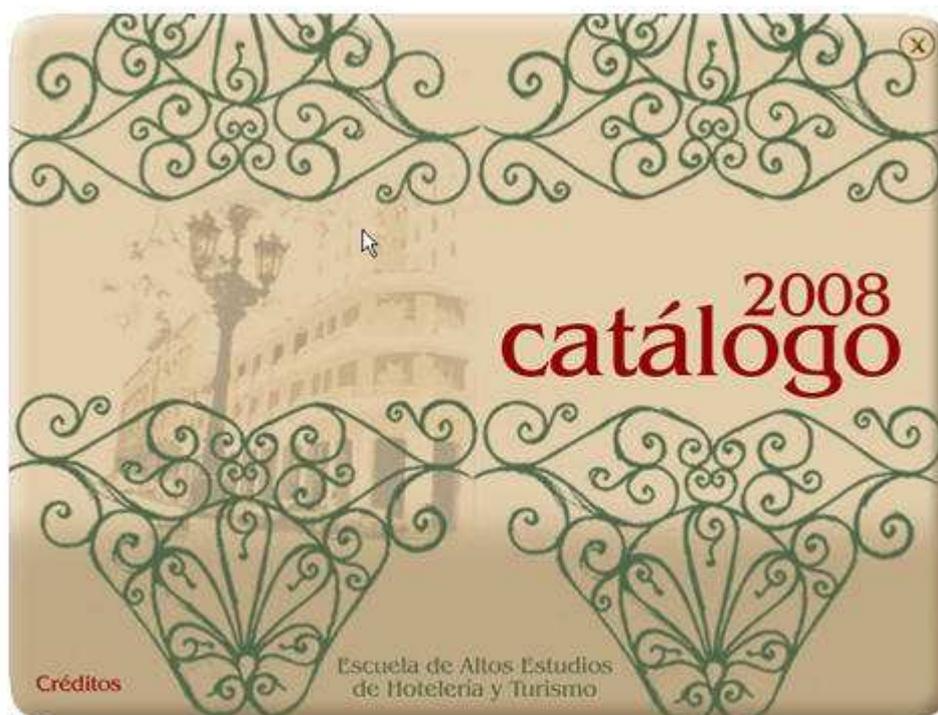
2. _____ **Manual de Usabilidad en la Web.**
<http://www.desarrolloweb.com/manuales/5/> (5/10/2006)
3. Bravet Concepción, Roxana. La creación de multimedias educativas en soporte CD y la herramienta Autoplay.
4. Castañeda, Emilio y Beatriz Fernández de Alaisa. Las TICs en el Proceso de enseñanza aprendizaje a comienzos del s.XXI ¿reto u oportunidad? Cap. X feb 2004.
5. Errasti Arrebato. Eliset. Dossier del curso Gestión de la Calidad en la Hotelería. 2006
6. García Aretio, L. **Educación A Distancia HOY.** 1994
7. Hassan Montero, Yusef. "Introducción a la Usabilidad". **No Solo Usabilidad journal**, nº 1. 1 de Noviembre de 2002. (17/10/2006).
8. Macromedia, Inc. Utilización de Dreamweaver MX. 2004
9. Quintana Ramos, Mabel. Dossier Elementos de diseño y herramientas más utilizadas. 2004.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

ANEXO

PANTALLA INICIAL DE LOS PRODUCTOS





29 de octubre al 9 de noviembre de 2008





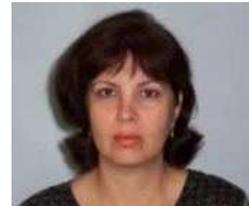
RESUMEN DE CURRICULUM VITAE DE LOS AUTORES

Nombre y Apellidos: Valeria Gisela Guzmán Castillo
Organismo: Ministerio del Turismo (MINTUR)
Cargo: Profesora y metodóloga
Centro de Trabajo: Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo (EAEHT).
País: República de Cuba



Máster en Ciencias de la Educación Superior con Mención a la Docencia Universitaria Investigativa. Graduada del Instituto Superior Pedagógico “Enrique José Varona” en Español y Literatura sección superior en 1977. Con más de 30 años de experiencia en la actividad docente, de ellos más de 15 como cuadro de dirección técnica metodológica; actualmente se desempeña como profesora, metodóloga y Jefa del Departamento de Educación a Distancia en la Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo.

Nombre y Apellidos: MSc. Roxana Bravet Concepción
Organismo: Ministerio del Turismo (MINTUR)
Cargo: Profesora
Centro de Trabajo: Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo (EAEHT).
País: República de Cuba



Máster en Informática aplicada a la Ingeniería y la Arquitectura. Ingeniera en Sistemas Automatizados de Dirección. Diplomada en Negocio Electrónico. Profesora Principal del Sistema FORMATUR y profesora Titular Adjunta del ISPJAE y del Centro de Estudios Turísticos. Miembro de la Comisión permanente para el trabajo científico de la EAEHT. Veintidós años de experiencia en la especialidad, de ellos 10 como profesora del ISPJAE y 6 en la Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo de la República de Cuba (EAEHT). Actualmente se desempeña como profesora del Departamento de Educación a Distancia de la EAEHT.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Nombre y Apellidos: MSc. Osmar Carvajal Gabela

Organismo: Ministerio del Turismo (MINTUR)

Cargo: Profesor

Centro de Trabajo: Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo (EAEHT).

País: República de Cuba



Máster en Educación Avanzada. Licenciado en Educación en las especialidades de Pedagogía y Psicología. Diplomado en Dirección de instituciones educacionales y en Gestión del Postgrado. Profesor Principal del Sistema FORMATUR y profesor Titular Adjunto del Centro de Estudios Turísticos y de la Facultad de Psicología de la Universidad de la Habana. Miembro del Consejo Científico, de la Comisión Asesora de Postgrado, de la Comisión Central de Trabajo Metodológico y de la Comisión de Auditoría de la Gestión Docente de la institución educacional en la que labora. Treinta y cuatro años de experiencia en la dirección del proceso pedagógico profesional de pregrado y postgrado.

Actualmente se desempeña como profesor y metodólogo del Departamento de Educación a Distancia de la Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo de la República de Cuba.

Nombre y Apellidos: Lic. Grisel Castellón Candelaria

Organismo: Ministerio del Turismo (MINTUR)

Cargo: Profesor

Centro de Trabajo: Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo(EAEHT).

País: República de Cuba



Licenciada en Cibernético-Matemática en la Universidad de La Habana (UH). Diplomado en Negocio Electrónico por la UH y la Universidad de Alicante. Maestrante en Educación a Distancia en la UH. Profesora Principal del Sistema FORMATUR y profesora Auxiliar Adjunta del Centro de Estudios Turísticos de la UH. Veintisiete años de experiencia laboral en el sector turismo vinculada al área de la formación y superación de profesionales.

Actualmente se desempeña como profesora del Departamento de Educación a Distancia de la EAEHT.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Nombre y Apellidos: DI. Mabel Quintana Ramos
Organismo: Ministerio del Turismo (MINTUR)
Cargo: Profesora
Centro de Trabajo: Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo (EAEHT).
País: República de Cuba



Graduada del Instituto Superior de Diseño Industrial de Cuba. Durante ocho años se desempeñó como diseñadora gráfica y profesora del Departamento de Educación a Distancia en la EAEHT. Desarrolló una amplia labor en la creación de productos digitales, e impresos para diferentes eventos del Ministerio de Turismo.

Nombre y Apellidos: Tec. Oslaida Rodríguez Díaz
Organismo: Ministerio del Turismo (MINTUR)
Cargo: Webmaster
Centro de Trabajo: Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo (EAEHT).
País: República de Cuba



Técnica en Informática. Actualmente se desempeña como Técnica del Laboratorio de Video Conferencia y Web Master de la Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo de la República de Cuba (EAEHT). Cinco años de experiencia en la especialidad.