

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Diseño de un prototipo de MOOC a partir del manual "Aquí Si" para gerentes y empleados de restaurantes y cafeterías de la ciudad de Guayaquil.

PROYECTO INTEGRADOR

Previo la obtención del Título de:

Licenciatura en Turismo

Presentado por:

Landys Yamilet Alvarado Sánchez

María Fernanda Burgos Burgos

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2021

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mis padres, Javier Burgos y Lucy Burgos, quienes han sido mi pilar fundamental y mi motivación constante para culminar mis estudios. Su amor, sus valores, sus sabios consejos y todos sus esfuerzos me han permitido llegar lejos y cumplir mis sueños.

A mis hermanas, Jazmín y Kiara, por toda su paciencia y su cariño.

Sin su apoyo incondicional no hubiese llegado hasta aquí.

Ma. Fernanda Burgos

DEDICATORIA

El presente proyecto lo dedico a las personas más significativas de mi vida: mi madre Landys Sánchez por ser el pilar fundamental para mi desarrollo personal y profesional, brindándome su apoyo en todo momento y abrazarme con sus oraciones; mi hija Aylene que es mi mayor inspiración cada día para nunca rendirme y ser su mejor ejemplo a seguir; mi hermano Jonathan que siempre me ha motivado para lograr mis objetivos; mi compañero de vida Ariel por la paciencia brindada.

Este proyecto es para ustedes que han aportado grandes cosas a mi vida

Yamilet Alvarado

AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a Dios, por toda la fortaleza que me ha dado para no rendirme ante las adversidades, por permitirme conocer a personas extraordinarias durante mi paso por la universidad y por todo el amor y el apoyo que me ha permitido recibir en mi vida personal y profesional.

A toda mi familia, por su apoyo en cada decisión que he tomado.

A la ESPOL por haberme dado la oportunidad de formarme en sus aulas y a mis profesores, en especial a Mathias, Ma. Fernanda, Lady, Lorena, Sebastián, Carla, Ma. Esther, Macarena y Luis. Gracias infinitas por aportar con sus conocimientos durante mi carrera profesional. Mi total admiración para ustedes.

A mis amigas y amigos, gracias por creer en mí. Ustedes fueron parte fundamental en esta etapa de mi vida.

Ma. Fernanda Burgos

AGRADECIMIENTOS

Agradezco grandemente al ser que jamás me ha abandonado y ha sido mi sustento en todo tiempo, Dios, sin Él nada de esto sería posible y he llegado hasta este punto por su gran misericordia.

A mi familia por creer en mí y motivarme cuando sentía que no podía más.

A mis amigos que han aportado en algo a lo largo de este camino.


A los profesores que han participado en el perfeccionamiento de este proyecto, en especial a Mathias Pecot.

Gracias infinitas a todos.

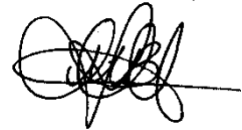
Yamilet Alvarado

DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *Landys Yamilet Alvarado Sánchez* y *María Fernanda Burgos Burgos* y damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual”



Yamilet Alvarado

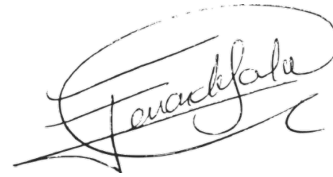


María Fernanda Burgos

EVALUADORES

.....
PhD. Mathias Pecot

PROFESOR DE LA MATERIA

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Maria Fernanda Salas', enclosed within a hand-drawn oval shape.

.....
MBA. Maria Fernanda Salas

PROFESOR TUTOR

RESUMEN

El aprendizaje es la base de todo avance humano. El entorno ha influido en este proceso para que se agilice de tal manera que hoy en día existen variedad de cursos y capacitaciones. Sin embargo, cada uno tiene realidades distintas que hacen factible un curso o simplemente el objeto de decir “para otro momento”. Actualmente, las repercusiones de la pandemia han sido una barrera para la economía y la salud, lo que ha impedido el desarrollo de capacitaciones que permitan a los empleados de restaurantes y cafeterías conocer las medidas que deben tomar para evitar la propagación del virus COVID -19 sin mermar la calidad de servicio, o invertir mucho dinero. Es por ello que en el siguiente estudio se utiliza la modalidad *Desing Thinking* conjugando herramientas en tendencia y necesidades de estos establecimientos, para obtener un curso online sobre las medidas de bioseguridad que deben implementar las cafeterías y restaurantes de la ciudad de Guayaquil. Finalmente, se profundiza en la seguridad que transmite el conocimiento y la viabilidad económica que posee, adaptándose a todos los grupos sociales que deseen prepararse

Palabras Clave: Curso, Bioseguridad, Medidas, Realidad, Medio Ambiente.

ABSTRACT

Learning is the basis of all human advancement. The environment has influenced this process to be streamlined in such a way that nowadays there are varieties of courses and training. However, each person has different realities which make a course feasible or simply the object of saying "for another time". Currently, the repercussions of the pandemic have been a barrier to the economy and health, which has prevented the development of training that allows restaurant and cafeteria employees to learn about the measures they must take to avoid spreading the virus COVID-19 without reducing the quality of service, or investing a lot of money. This is why in the following study using the Desing Thinking modality. Trendy tools are used and the needs of these establishments are analyzed, managing to combine both to obtain an online course on the biosafety measures that coffee shops and restaurants in the city of Guayaquil must implement. Finally, the security that knowledge transmits and the economic viability that it possesses is deepened, adapting to all social groups that wish to prepare.

Keywords: *Course, Biosafety, Measurements, Reality, Environment.*

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|-----|
| RESUMEN | I |
| <i>ABSTRACT</i> | II |
| ÍNDICE GENERAL | III |
| ABREVIATURAS | V |
| ÍNDICE DE FIGURAS | VI |
| ÍNDICE DE TABLAS | VII |
| CAPÍTULO 1 | 1 |
| 1. Introducción | 1 |
| 1.1. Descripción del problema: Medidas adoptadas por los establecimientos de alimentos y bebidas frente al COVID-19. | 1 |
| 1.2. Justificación del problema: Amenazas y oportunidades de mejora frente al COVID-19. | 2 |
| 1.3. Objetivos | 4 |
| 1.3.1. Objetivo General | 4 |
| 1.3.2. Objetivos Específicos | 4 |
| 1.4. Marco teórico | 5 |
| 1.4.1. Calidad del servicio en los restaurantes | 5 |
| 1.4.2. Medidas de bioseguridad en servicios turísticos | 6 |
| 1.4.3. Aprendizaje virtual en tiempo de pandemia | 7 |
| 1.4.4. Los MOOC como una alternativa de aprendizaje durante la pandemia de COVID-19. | 8 |
| CAPÍTULO 2 | 10 |
| 2. Metodología | 10 |
| 2.1. Población y muestra | 10 |

| | | |
|-------------------|--|----|
| 2.2. | Diseño de la investigación | 10 |
| 2.3. | <i>Design Thinking</i> | 12 |
| 2.3.1. | Empatizar | 12 |
| 2.3.2. | Definir | 13 |
| 2.3.3. | Idear | 13 |
| 2.3.4. | Prototipar..... | 14 |
| 2.3.5. | Testear | 16 |
| 2.4. | Criterios de rigor y ética..... | 16 |
| CAPÍTULO 3 | | 18 |
| 3. | Resultados Y ANÁLISIS | 18 |
| 3.1 | Plan de Capacitación..... | 18 |
| 3.2 | Diseño del MOOC..... | 18 |
| 3.3 | Validación técnica del MOOC..... | 18 |
| 3.4 | Análisis de la información | 18 |
| 3.5 | Análisis de los resultados | 20 |
| 3.6 | Observaciones realizadas durante la validación | 21 |
| 3.7 | Validación económica..... | 22 |
| CAPÍTULO 4 | | 24 |
| 4 | Conclusiones Y RECOMENDACIONES..... | 24 |
| 4.1. | Conclusiones | 24 |
| 4.2. | Recomendaciones | 25 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | | 26 |
| APÉNDICES | | 30 |

ABREVIATURAS

ESPOL Escuela Superior Politécnica del Litoral

MOOC Massive Online Open Courses

COMA Cursos en Línea Masivos y Abiertos

WHO World Health Organization

USD United States Dollar

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Ilustración 1 Protocolos de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas | 7 |
| Ilustración 2 Resultados generales de las variables de análisis..... | 20 |
| Ilustración 3 Mapa de empatía..... | 30 |
| Ilustración 4 Unidad 1 del MOOC | 36 |
| Ilustración 5 Unidad 2 del MOOC | 37 |
| Ilustración 6 Unidad 3 del MOOC | 38 |
| Ilustración 7 Unidad 4 del MOOC | 39 |
| Ilustración 8 Validación con Srta. Ma. Fernanda Salas | 50 |
| Ilustración 9 Validación con Sr. Rafael Balda | 50 |
| Ilustración 10 Validación con Sr. Esteban Tapia | 51 |
| Ilustración 11 Validación con Sr. Cristian Moreno | 51 |
| Ilustración 12 Validación con Sr. Fernando Saavedra..... | 52 |
| Ilustración 13 Poster académico..... | 53 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Fases de la metodología..... | 11 |
| Tabla 2 Etapas y herramientas del <i>Design Thinking</i> | 12 |
| Tabla 3 Componentes y sub-componentes del INDIMOOC-EDL..... | 14 |
| Tabla 4 Criterios de rigor del proyecto..... | 17 |
| Tabla 5 Criterios de ética del proyecto | 17 |
| Tabla 6 Tabla de variables de análisis..... | 19 |
| Tabla 7 Observaciones realizadas durante la validación | 21 |
| Tabla 8 Precios del curso virtual..... | 23 |
| Tabla 9 Distribución de temas | 33 |
| Tabla 10 Ítems para evaluar el MOOC | 34 |

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

El avance tecnológico se palpa día a día en la sociedad, donde se evidencia el interés que tiene la humanidad en estar constantemente ligada a la tecnología y todas sus herramientas de aprendizaje; aquí se puede generar un entorno de comunicación e interacción con otras personas (Hernandez, 2017). Es por esto que constantemente se va innovando y creando nuevas tendencias de sistemas de información.

Siendo así, los *Massive Online Open Courses* (MOOC) nacen como una herramienta para universalizar información que incluye factores metodológicos, fomentando la interacción de sus participantes enfocándose en el aprendizaje individual (Universidad de Extremadura, 2015). Educarse a través de un curso online tiene un gran impacto social, convirtiéndose en un estimulador del aprendizaje para todo aquel que tiene acceso a internet (Sein et al., 2017).

Considerando la motivación que surge en las personas que prefieren educarse a través de una plataforma virtual, la creación de un MOOC se convierte en una alternativa amigable, donde el estudiante es el responsable absoluto del aprendizaje que genere durante la intervención que tenga en el curso que desarrolle (Universidad Pedagógica Experimental Libertador, 2015).

Para cumplir con el objetivo de este proyecto se desarrollará un plan de capacitación para crear un MOOC sobre las medidas de bioseguridad del manual “Aquí Sí” creado por estudiantes de la carrera Licenciatura en Turismo de la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL), y este será validado por un público objetivo.

1.1. Descripción del problema: Medidas adoptadas por los establecimientos de alimentos y bebidas frente al COVID-19.

La emergencia sanitaria que está atravesando el país, debido a la pandemia del COVID-19, ha provocado que los propietarios de establecimientos turísticos que brindan el servicio de alimentos y bebidas en la ciudad de Guayaquil se encuentren obligados a ajustarse a las nuevas medidas de bioseguridad, al igual que en otras ciudades del país; esto con la finalidad de evitar contagios entre sus empleados y que esto conlleve a cerrar su establecimiento.

Los propietarios de los restaurantes y las cafeterías de la ciudad optaron por reducir el número de personal que laboraba en los establecimientos y prefirieron brindar el servicio de entregas a domicilio o *Pick up*. Sin embargo, se presentaron casos donde los propietarios o gerentes declararon el cierre parcial o total de sus establecimientos debido a la poca capacidad de adaptación a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Ante la necesidad de información se han creado estudios y proyectos que dan respaldo a las inquietudes que los propietarios tienen sobre la aplicación de las medidas que contrarresten la emergencia sanitaria. Actualmente, existe la carencia de cursos online que impartan información importante sobre las medidas de bioseguridad que deben aplicar los establecimientos de alimentos y bebidas, específicamente los restaurantes y cafeterías. Sin embargo, se puede encontrar información *online* que puede servir como base teórica como, por ejemplo, la guía para el rediseño del servicio “Aquí sí” la cual contiene una base legal y herramientas que permiten utilizar los conocimientos necesarios para poder actuar ante esta pandemia y que, a su vez, les permita brindar un servicio que genere seguridad en sus clientes.

1.2. Justificación del problema: Amenazas y oportunidades de mejora frente al COVID-19.

La carencia de aplicación de las medidas de bioseguridad en los restaurantes y las cafeterías, ya sea entre los empleados o en el área de trabajo, permite identificar que existe un desconocimiento sobre la importancia de emplear estas medidas. Muchos de los establecimientos decidieron eliminar personal o pausar actividades para mantener utilidades porque no tuvieron una guía o capacitación. A nivel económico este escenario genera oportunidades de emplear variables estratégicas, que permitan mantener a los clientes y mitigar las probabilidades de contagio.

Durante el confinamiento, decretado en la primera ola de contagios del COVID-19 en el país, se realizaron varios protocolos de medidas de bioseguridad para establecimientos que ofrecen un producto o servicio turístico, entre ellos los de alimentos y bebidas. En muchos casos, el personal que labora en restaurantes y cafeterías no puede acceder a una capacitación formal, ya sea por escasez de recursos económicos o los gerentes de estos lugares no quieren poner en riesgo la salud de sus empleados por el contacto masivo. Estos antecedentes generan un beneficio potencial en el nivel educativo ya que se pueden implementar conocimientos técnicos para generar una educación adaptable a las necesidades reales de los establecimientos.

Por ello, el proyecto permitió identificar que existe insuficiencia de cursos *online* que entreguen información importante sobre las medidas de bioseguridad que deben aplicar los establecimientos de alimentos y bebidas, específicamente los restaurantes y cafeterías; limitando de esta manera la adquisición de conocimientos necesarios para poder actuar ante esta pandemia y que, a su vez, les posibilite brindar un servicio que genere seguridad en sus clientes.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Diseñar un MOOC a partir del manual “Aquí Sí” que genere un ambiente de aprendizaje sobre las medidas de bioseguridad para los gerentes y empleados de restaurantes y cafeterías de la ciudad de Guayaquil.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Elaborar un plan de capacitación que contenga material audiovisual y evaluativo, tomando como bibliografía base el manual “Aquí Sí” para los gerentes y empleados de restaurantes y cafeterías de la ciudad de Guayaquil.
- Desarrollar un prototipo del MOOC sobre las medidas de bioseguridad ante el COVID-19, mediante la utilización de herramientas tecnológicas que permitan la práctica adecuada de la información proporcionada en el manual “Aquí Sí”.
- Validar el prototipo del MOOC sobre las medidas de bioseguridad ante el COVID-19, mediante la evaluación de profesionales que laboran en el área de restauración para la verificación de información proporcionada en el curso virtual.

1.4. Marco teórico

En este capítulo se abordarán varios temas, específicamente sobre el manejo de la calidad del servicio en los restaurantes, las medidas de bioseguridad, la transformación del aprendizaje en tiempos de pandemia y la nueva adaptación a los MOOC como una herramienta alternativa de aprendizaje durante la pandemia de COVID-19.

1.4.1. Calidad del servicio en los restaurantes

En la actualidad, la calidad del servicio es un factor muy significativo para las organizaciones y los establecimientos, ya que cada día los clientes están actualizados e informados por la tecnología. Además, son más estrictos con sus requerimientos porque siempre esperan que los servicios ofertados y recibidos estén dirigidos a la satisfacción de sus necesidades, que se basan mayormente en la excelente atención que abarcan valores esenciales como el respeto, cortesía, puntualidad, paciencia, etc., teniendo en cuenta que existe una amplia diversidad en el mercado que genera una fuerte competitividad (Mora, 2011).

Es necesario, entonces, mencionar que la calidad es subjetiva, dado que cambia de acuerdo con la expectativa de cada individuo. La calidad del servicio “se considera la evaluación del cliente a los servicios prestados por los procesos de servicio de la organización” (Tehseen et al., 2020).

El sector servicios, en general, está mostrando un considerable interés por la calidad entregada a sus usuarios, a través de métodos sencillos como pequeñas encuestas o en algunos casos indicadores de gestión, que exponen el grado de complacencia que obtuvieron con el servicio, de tal forma que estos recomienden el establecimiento posibilitando la durabilidad en el mercado altamente competitivo. Asimismo, “se hace referencia a la calidad del servicio como una estrategia de diferenciación para incrementar la productividad y la rentabilidad, así como para mejorar la imagen de la empresa y conseguir la fidelización de los usuarios” (García et al., 2019).

Entre los establecimientos que ofertan servicios, se encuentran los de restauración y dentro de ellos está el restaurante, el cual se puede definir como un “establecimiento donde se elaboran y/o expenden alimentos preparados. En estos establecimientos se puede comercializar bebidas alcohólicas y no alcohólicas. También podrá ofertar servicios de cafetería y, dependiendo de la categoría, podrá disponer de autoservicio” (Róman, 2018).

1.4.2. Medidas de bioseguridad en servicios turísticos

La inesperada pandemia de COVID-19 afectó de manera global, no solo a las personas sino a todas las instituciones y establecimientos que dependen a diario del consumo que realizan los clientes sobre los productos o servicios que brindan (Ortega, 2020). Ante esta situación, se evidenció que la población a nivel mundial no estaba preparada para una pandemia, por ende, no se tenían establecidas normas, medidas o protocolos que seguir en caso de una emergencia sanitaria. La bioseguridad comprende realizar prácticas de trabajo de forma segura, las cuales implican el manejo adecuado de materiales biológicos, sobre aquellos que con agentes infecciosos para la salud (World Health Organization, 2020).

En Ecuador se han desarrollado guías que contienen el protocolo con las medidas de bioseguridad que deben seguir los establecimientos que brindan servicios turísticos. En estos lineamientos, se hace énfasis en la limpieza de los materiales, utensilios, área de trabajo, limpieza del personal que labora en el establecimiento y el distanciamiento que deben mantener con los clientes y proveedores (Ministerio de Turismo, 2020).

Ilustración 1 Protocolos de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas



Fuente: Tomado de (Ministerio de Turismo, 2020).

1.4.3. Aprendizaje virtual en tiempo de pandemia

Para evitar la propagación de la pandemia, los gobiernos establecieron restricciones de movilidad, aislamiento domiciliario y cierre de cualquier tipo de establecimiento, paralizando temporalmente diversas actividades deportivas, laborales, estudiantiles, entre otras (Secretaría General de Comunicación de la Presidencia, 2020). Debido a la situación, se han presentado diversas alternativas para poder sobrellevarla de manera adecuada sin que afecte la salud de las personas, entre ellas, el aprendizaje virtual que se adapta a las medidas de aislamiento social que no solo beneficia a los estudiantes y profesores sino también a empleadores y empleados que desean capacitarse y ampliar sus conocimientos para luego aplicarlos y compartirlos en el ámbito laboral.

En efecto, “el aprendizaje virtual es una potente herramienta para estimular la innovación de los sistemas educativos y una alternativa a los desplazamientos del alumnado” (Reyes et al., 2020).

Asimismo, el aprendizaje virtual es un cambio de mejora que usa distintas herramientas tecnológicas digitales avanzadas, tales como plataformas, foros, cursos virtuales que son de gran importancia y comparten información relevante sobre varios temas de interés, captando la atención de los participantes a través de la interacción de materiales didácticos y audiovisuales que permiten aumentar su nivel de complejidad dependiendo de los conocimientos que tienen y requieren los mismos. Por lo tanto, “el aprendizaje virtual está basado en un modelo educacional cooperativo donde interactúan los participantes utilizando las tecnologías de información y comunicación principalmente Internet y sus servicios asociados” (Jiménez, 2020).

1.4.4. Los MOOC como una alternativa de aprendizaje durante la pandemia de COVID-19.

La pandemia causada por el COVID-19 afectó directamente la forma de educación presencial que se manejaba en los centros de formación académica en el mundo (Economic Commission for Latin America and the Caribbean, 2020). Sin embargo, la tecnología ha jugado un papel importante en todo este proceso de adaptación a la nueva normalidad de convivencia con el virus del COVID-19.

La evolución constante de la tecnología ha permitido crear herramientas de aprendizaje favorables para la educación a distancia. La educación en línea se ha convertido en reto y a su vez, en una forma de evitar riesgos de contacto físico entre los participantes de un aula educativa. Una de las herramientas digitales que se han convertido en una nueva forma para adquirir aprendizaje son los MOOC, conocidos por sus siglas en inglés como MOOC, que traducidos al español significa Cursos en Línea Masivos y Abiertos (COMA) (Universidad de Granada, 2014).

Los MOOC son cursos en línea accesibles para cualquier persona, sin embargo, solo se puede ingresar a un MOOC siempre y cuando posea conexión a internet (European Association of Distance Teaching Universities, 2015). Los MOOC se caracterizan por permitir el acceso a varios participantes a una misma aula, en donde pueden realizar actividades interactivas y se proporcionen experiencias a través de un aprendizaje auténtico (Raposo et al., 2015).

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

En este capítulo se describen las diferentes fases y herramientas utilizadas para la obtención de información y su respectivo análisis, con el fin de cumplir con los objetivos establecidos previamente en el capítulo I.

2.1. Población y muestra

La población inicial con la que contaba este proyecto eran los gerentes y empleados de restaurantes y cafeterías de la ciudad de Guayaquil, quienes serían los beneficiarios del plan de capacitación digital. Sin embargo, debido al desconocimiento de un número específico se procedió a validar el producto mediante una ficha de evaluación aplicada a cinco profesionales recomendados que laboran en el área de restauración. Con esta validación, el curso digital fue lanzado utilizando la herramienta *Smart Online Learning*.

2.2. Diseño de la investigación

Inicialmente, se había establecido dentro de la metodología de este proyecto el levantamiento de información mediante entrevistas que se aplicarían a los gerentes o dueños de restaurantes y cafeterías, y encuestas que se aplicarían a sus empleados, mediante una sesión de trabajo virtual, con la finalidad de conocer más sobre los temas de interés para los potenciales usuarios del curso virtual. Sin embargo, debido a la poca disponibilidad del personal de la empresa que se había escogido para realizar la investigación, se determinó crear el plan de capacitación basado completamente en la información proporcionada en cada uno de los capítulos que contiene el manual “Aquí sí”, empleando como principal herramienta la metodología *Design Thinking*.

A su vez, este plan fue sujeto a una ficha de evaluación que validó el contenido y la calidad de la información. A continuación, se detalla las diferentes fases de la metodología de investigación:

Tabla 1 Fases de la metodología

| DESCRIPCIÓN | | HERRAMIENTA |
|--------------------|---|--|
| Fase 1 | A través de las herramientas del proceso de pensamiento de diseño se pudo identificar al público objetivo y conocer la opinión de las autoras del manual, así como de profesionales en el área de restauración. | <i>Design Thinking</i> |
| Fase 2 | En esta fase se elaboró el plan de capacitación, se plantearon los objetivos de estudio de las unidades del curso virtual, se hizo la selección de los temarios proporcionados en el manual y se diseñaron las actividades que los usuarios deben realizar con su respectiva ponderación. | Manual "Aquí sí" |
| Fase 3 | Se agregó la información seleccionada del manual "Aquí sí" y se distribuyó en las respectivas unidades de trabajo en la plataforma, y se agregó contenido multimedia. | Plataforma " <i>Smart Online Learning</i> " |
| Fase 4 | Se realizó la validación del MOOC mediante una revisión del contenido, con profesionales y personas que laboran en el área de restauración, para conocer si la información proporcionada es la adecuada. | <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma "<i>Smart Online Learning</i>" • Ficha de evaluación |

Nota. Tabla de las fases de metodología elaborada por las autoras del proyecto.

2.3. *Design Thinking*

El *Design Thinking* es considerado como una metodología generadora de ideas innovadoras, cuya finalidad es entender y brindar soluciones a necesidades reales (Ramos & Wert, 2015). El proceso de pensamiento de diseño se puede clasificar en cinco etapas o pasos fundamentales: empatizar, definir, idear, prototipar y testear (Steinbeck, 2011). Se decidió trabajar con esta herramienta debido a que este proyecto está involucrado con la creación de MOOC donde se requiere conocer las ideas y opiniones de los posibles usuarios para crear el contenido del curso virtual.

Tabla 2 Etapas y herramientas del *Design Thinking*

| ETAPA | ¿QUÉ ES? | MÉTODO/HERRAMIENTA |
|-------------------|---|--|
| Empatizar | Comprender la experiencia del usuario. | Mapa de empatía |
| Definir | Establecer criterios y requerimientos que estarán presentes en el diseño del MOOC, basado en la etapa de empatía. | <ul style="list-style-type: none">• Criterios de diseño• Requerimientos |
| Idear | Generar todas las ideas posibles, para elegir la idea más adecuada al proyecto. | <ul style="list-style-type: none">• <i>Brainstorming</i>• Manual “Aquí sí”• Plan de capacitación |
| Prototipar | Ejecutar la visión expuesta mediante un prototipo. | <ul style="list-style-type: none">• Plataforma “<i>Smart Online Learning</i>” |
| Testear | Validación de prototipo. | <ul style="list-style-type: none">• Plataforma “<i>Smart Online Learning</i>”• Ficha de evaluación |

Nota. Tabla de las etapas y herramientas del *Design Thinking* elaborada por las autoras del proyecto.

2.3.1. **Empatizar**

- **Mapa de empatía**

Empathy Map o mapa de empatía es una herramienta que “captura el conocimiento sobre los comportamientos y actitudes de un usuario” (Leigh, 2018). Es un método creado para comprender la experiencia de un usuario, sin la necesidad de haberla vivido.

Se decidió aplicar el mapa de empatía a una de las autoras del manual “Aquí sí” con el objetivo de conocer su experiencia durante la elaboración del manual y conocer desde su punto de vista la opinión del personal que labora en establecimientos de restauración.

El 18 de octubre del 2020, las autoras de esta investigación decidieron compartir su experiencia e intercambiar información a través del mapa de empatía con la finalidad de conocer sus opiniones e identificar si compartían ideas con respecto al tema.

2.3.2. Definir

- **Criterios de diseño**

Al realizar la revisión completa del manual “Aquí sí”, se identificó que el público objetivo son las personas que laboran en pequeños y medianos establecimientos de restauración, específicamente en restaurantes y cafeterías; por lo tanto, la información que se imparte en cada unidad se encuentra distribuida de manera que el usuario comprenda con facilidad el contenido.

- **Requerimientos**

La etapa anterior permitió comprender los factores influyentes en los potenciales usuarios del curso *online*, donde el factor económico es el principal influyente. Además, se identificó que para acceder al MOOC el usuario debe poseer conocimientos básicos para realizar el curso sobre las medidas de bioseguridad.

2.3.3. Idear

- **Brainstorming**

A través del MOOC se busca enriquecer los conocimientos del personal que labora en los restaurantes y cafeterías. Compartir información que haga énfasis en la importancia de resguardar la salud de los empleadores, empleados y clientes de los establecimientos.

2.3.3.1. Objetivo 1: Plan de capacitación

Elaborar un plan de capacitación que contenga material audiovisual y evaluativo, tomando como bibliografía base el manual “Aquí Sí” para los gerentes y empleados de restaurantes y cafeterías de la ciudad de Guayaquil.

2.3.4. Prototipar

Diseño de un MOOC (curso online) acerca de las medidas de bioseguridad: el curso contará con información distribuida en unidades de trabajo, foros y evaluaciones.

2.3.4.1. Objetivo 2: Diseño de MOOC

Desarrollar un prototipo del MOOC sobre las medidas de bioseguridad ante el COVID-19, mediante la utilización de herramientas tecnológicas que permitan la práctica adecuada de la información proporcionada en el manual “Aquí Sí”.

El diseño del prototipo de MOOC se llevó a cabo en la plataforma “*Smart Online Learning*” y para ingresar la información fue necesario revisar un modelo sobre como diseñar un MOOC. Siguiendo el modelo INDIMOOC-EDL, elaborado por (Raposo et al., 2015), se identificó que la información que se requiere en un MOOC es la siguiente:

Tabla 3 Componentes y sub-componentes del INDIMOOC-EDL

| COMPONENTES Y SUBCOMPONENTES DE INDIMOOC-EDL | | |
|--|-----------------|---|
| Componentes | Sub-componentes | Opción de respuestas |
| Datos de identificación | Título | Indicar. |
| | Web del curso | Indicar. |
| | Institución | Universidad, empresas privadas, universidad-empresa, iniciativa particular. |
| | Plataforma | Coursera, MiriadaX, Tutellus, Udemy, UniMOOC, etc. |

| | | |
|-----------------------|--|---|
| | Ámbito | Arte y Humanidades, Ciencias de la Salud, Científico, Jurídico-Social, Tecnológico, Multidisciplinar. |
| | Equipo | Docente (n), técnico (n), acceso a los perfiles (no hay, se accede indirectamente, directamente). |
| | Inscripción | Abierta en un periodo determinado, abierta permanentemente, cerrada. |
| | Cursos relacionados | No aparece, uno, varios. |
| | Fecha de cumplimiento | Indicar: dd/mm/aaaa. |
| Aspectos descriptivos | Importancia para el público (relevancia del curso) | No se explicita, sí se explicita. |
| | Destinatarios | No se explicita, público en general (interesados en la temática), con el perfil. |
| | Prerrequisitos | No hay, sí hay. |
| | Duración de curso | No aparece, indefinido, acotado (xx semanas). |
| | Dedicación | No se especifica, indefinido, acotado (xx horas por semana). |
| | Introducción | Se refiere a la propia temática, al contenido del curso, a la resolución de actividades, otras. |
| | Vídeo introductorio | No hay, sí hay. |
| | Objetivos | No hay, sí hay. |
| | Funcionamiento del sistema | Orientado desde el curso, orientado desde la plataforma, no se indica. |
| Aspectos formativos | Plan de trabajo | Por semanas (cerrado), por módulos o lecciones (abierto), no se indica. |
| | Módulos | Bloques/módulos (n), lecciones (n). |
| | Método de trabajo | Indicar. |
| | Evaluación | Indicar. |
| | Certificación | Pago, gratuita, ambas. |

| | | |
|-----------------------|-------------------------|--|
| | Acreditación | Medallas, insignias, credenciales, certificados. |
| Aspectos interactivos | Actividades | Indicar. |
| | Herramientas TIC | Indicar. |
| | Nivel de interactividad | No se indica, trabajo por pares, trabajo colaborativo. |

Nota. Tabla de criterios de ética elaborada por las autoras del proyecto con información recopilada de (Raposo et al., 2015).

2.3.5. Testear

En esta etapa del *Design Thinking*, se evalúa el prototipo para verificar que cumpla con las ideas planteadas e identificadas en las etapas anteriores.

2.3.5.1. Objetivo 3: Validar el MOOC

Validar el prototipo del MOOC sobre las medidas de bioseguridad ante el COVID-19, mediante la evaluación de profesionales y personal que labora en el área de restauración para la verificación de información proporcionada en el curso virtual.

La validación del MOOC se realizó con profesionales con experiencia en el área de restauración, con la finalidad de verificar que el contenido del curso sea comprendido con facilidad, que no se presenten inconvenientes durante el desarrollo de las actividades. El objetivo de realizar esta validación del curso *online* fue la aceptación de la información proporcionada en cada unidad de trabajo.

2.4. Criterios de rigor y ética

Para la realización del proyecto se aplicaron los siguientes criterios relacionados al proceso de desarrollo de la investigación y ejecución, dando así certificación de la credibilidad y validez por los datos recopilados.

Durante el proceso de recogida, análisis e interpretación de los resultados obtenidos se describió cada detalle con la finalidad de cumplir con el criterio de transparencia. La veracidad de la información obtenida durante la aplicación de la ficha de evaluación para la validación del curso virtual cumple con el criterio de reflexibilidad. Para evaluar el logro de los objetivos planteados para el proyecto se aplicó el criterio de relevancia (Noreña et al., 2012).

Tabla 4 Criterios de rigor del proyecto

| CRITERIO | CARACTERÍSTICAS |
|--------------------------------|---|
| Transparencia | Transcripción real de la información recopilada. |
| Confirmabilidad o Reflexividad | Los resultados obtenidos deben garantizar la veracidad de la información proporcionada por los participantes. |
| Relevancia | Permite evaluar el logro de los objetivos planteados para el proyecto. |

Nota. Tabla de criterios de rigor elaborada por las autoras del proyecto con información recopilada de (Noreña et al., 2012).

Para la aplicación de los criterios de ética en este proyecto se consideraron los criterios de consentimiento informado, las grabaciones de audio y video y la confidencialidad; con la finalidad de que los participantes no se sientan incómodos y acepten proporcionar información en la investigación (Noreña et al., 2012).

Tabla 5 Criterios de ética del proyecto

| CRITERIOS | CARACTERÍSTICAS |
|------------------------------|--|
| Consentimiento informado | Los participantes deben tener conocimiento de lo que se va a realizar, conociendo sus derechos y responsabilidades en el proceso de investigación. |
| Grabaciones de audio y video | El resguardo de los archivos donde los participantes tienen conocimiento de la aplicación de este criterio. |
| Confidencialidad | La seguridad y protección de los participantes como informantes dentro de la investigación. |

Nota. Tabla de criterios de ética elaborada por las autoras del proyecto con información recopilada de (Noreña et al., 2012).

CAPÍTULO 3

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En este capítulo se presentan varios resultados importantes obtenidos de la metodología aplicada en el capítulo 2, cada uno está enlazado a los objetivos específicos mencionados en el capítulo 1 para la ejecución del proyecto.

3.1 Plan de Capacitación

El plan de capacitación que se desarrolló para el curso online contiene información detallada de las unidades y sub-unidades que se abordarán en el curso. Además, se dieron varias indicaciones relacionadas al idioma del curso, los objetivos de las unidades de trabajo, los conocimientos requeridos y la ponderación de las actividades y evaluaciones en cada unidad de trabajo.

3.2 Diseño del MOOC

Dentro de la plataforma “*Smart Online Learning*”, se procedió a ingresar toda la información proporcionada en el manual “Aquí sí”. Las unidades y sub-unidades se crearon acorde a lo establecido en el plan de capacitación.

3.3 Validación técnica del MOOC

La validación del MOOC fue fundamental para su perfeccionamiento y se llevó a cabo con la participación de cinco profesionales con experiencia en el área de restauración, quienes revisaron detenidamente todo el contenido que se ingresó en la plataforma para verificar que se pueda acceder a todas las actividades y evaluaciones de cada unidad de trabajo y sea de fácil comprensión.

3.4 Análisis de la información

Para realizar el análisis de la información recopilada, se elaboró una ficha de evaluación que fue aplicada a los cinco profesionales mencionados anteriormente.

A continuación, se muestra la tabla que contiene los ítems clasificados por sub-categorías junto a los resultados que corresponden a los porcentajes de aceptación del contenido y material del curso virtual.

Tabla 6 Tabla de variables de análisis

| VARIABLES DE ANÁLISIS | RESULTADOS |
|---|-------------------|
| RELEVANCIA | |
| Los temas cubiertos en el curso son relevantes para el área de alimentos y bebidas. | 56% |
| Las evaluaciones fueron relevantes a los temas impartidos. | 44% |
| ACCESIBILIDAD | |
| La información se encuentra fácilmente en el espacio virtual. | 27% |
| El curso virtual es “amigable” y fácil de usar. | 33% |
| El material se puede ver y manejar desde cualquier ordenador. | 20% |
| El material se puede imprimir. | 20% |
| CONTENIDO | |
| El curso logró sus objetivos planteados. | 15% |
| Los temas fueron tratados en orden lógico. | 15% |
| El curso se estructura en módulos autocontenidos (organizados por semanas o temas). | 15% |
| El material está bien organizado para lograr los objetivos de aprendizaje. | 15% |
| Si incluye bibliografía, esta está detallada | 12% |
| Respeto los derechos de propiedad intelectual. | 12% |
| La calidad del texto, imágenes y sonido es buena. | 15% |
| CLARIDAD | |
| El material del curso está claramente expuesto y es de fácil lectura. | 56% |
| La redacción del contenido es clara; la presentación e instrucciones de las actividades son claras. | 44% |
| INTERACTIVIDAD | |
| El material se presenta con apoyos gráficos y/o sonoros cuando sea posible y para favorecer la comprensión y acceso al contenido. | 38% |

| | |
|---|-----|
| Contiene actividades (foros, tareas) que contribuyen a consolidar los contenidos del curso. | 63% |
| DURACIÓN | |
| La duración del curso fue correcta. | 80% |
| La duración del curso fue incorrecta. | 20% |

Nota. Tabla de variables de análisis elaborada por las autoras del proyecto.

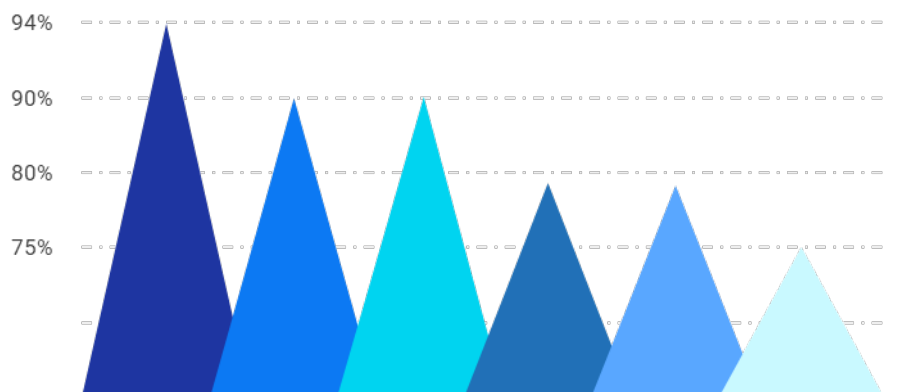
3.5 Análisis de los resultados

Los cinco profesionales que validaron el MOOC están de acuerdo en un 54% que los temas involucrados en el curso son relevantes con el área de alimentos y bebidas y en un 47% que al recibir el curso fue relevante la información adquirida. En cuanto a la accesibilidad, el ítem más apoyado se basa en la interfaz amigable y de fácil uso con un puntaje del 33%. Dentro del contenido se recomendó exponer más la visualización de la bibliografía y derechos de propiedad intelectual.

En un 75% los encuestados validaron el cumplimiento de los objetivos cumplidos. La claridad y la fácil lectura superan al apoyo gráfico para los encuestados con un 56%. Finalmente se considera en un 80% que el tiempo del curso fue el correcto.

A nivel general, los porcentajes obtenidos por cada variable se pueden visualizar en el siguiente gráfico:

Ilustración 2 Resultados generales de las variables de análisis



Fuente: Elaborado por las autoras del proyecto.

3.6 Observaciones realizadas durante la validación

La validación del curso virtual técnica del curso virtual se llevó a cabo con cinco profesionales con experiencia en el área de restauración, tales como chefs, docentes de escuelas culinarias y consultores de negocios gastronómicos. Ellos realizaron varias sugerencias para mejorar el contenido agregado en cada tema de las unidades de trabajo.

Dentro de la ficha de evaluación se realizaron varias observaciones tales como: agregar más contenido audiovisual para que se complemente con el contenido teórico del curso, profundizar más en temas relevantes como la limpieza, la desinfección y los protocolos; realizar las evaluaciones más dinámicas, mejorar el método de calificación dentro de las actividades de aprendizaje autónomo asignadas en cada unidad, y agregar la bibliografía contemplada para la creación del manual “Aquí Sí”.

Las observaciones recibidas durante la validación técnica del curso virtual de medidas de bioseguridad permitieron identificar los temas en los que se debe profundizar la información, ajustándose al contexto por el cual se ha creado el curso. A continuación, se muestra una tabla con las sugerencias y correcciones detalladas que realizaron los validadores sobre el contenido del curso virtual:

Tabla 7 Observaciones realizadas durante la validación

| CRITERIO | OBSERVACIONES |
|---------------------|--|
| Contenido del curso | Falta material audiovisual. Ma. Fernanda Salas Chef/Docente, ESPOL |
| | <ul style="list-style-type: none">• Pienso que hay que dar más profundidad a temas relevantes como limpieza, desinfección, claridad de las normas y los procesos.• Habría que evaluar si las 30 horas son efectivamente el tiempo requerido.• Pienso que hay que hacer evaluaciones más dinámicas no solamente el envío de |

| | |
|--------------------|---|
| | <p>un texto donde no está clara la extensión ni la rúbrica de evaluación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es necesario tener vínculos que lleven a la información, no se encuentra fácilmente. • Se puede mejorar, es fácil de usar, pero cuesta encontrar algunas informaciones y sus respaldos. <p style="text-align: right;">Esteban Tapia Chef/Docente, USFQ</p> |
| Material del curso | <p>Creo que pudiera tener más material audiovisual, no solo para la introducción de las unidades, sino también como apoyo para el contenido y explicación de las ideas claves.</p> <p style="text-align: right;">Rafael Balda Consultor de Negocios Gastronómicos</p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Hace falta profundidad en temas relevantes. • No, es necesario aclarar temas de contenidos y respaldos de la información. <p style="text-align: right;">Esteban Tapia Chef/Docente, USFQ</p> |
| | <p>Profundizar un poco más a cerca de la bioseguridad.</p> <p style="text-align: right;">Fernando Saavedra Chef</p> |

Nota. Tabla de observaciones realizadas durante la validación elaborada por las autoras del proyecto.

3.7 Validación económica

La plataforma usada para el MOOC cuenta con una licencia de pago que por motivos educativos para el prototipo no fue cobrada. Sin embargo, este punto se debe tener en consideración para poder crear paquetes de venta para los gerentes o funcionarios de restaurantes y cafeterías de la ciudad de Guayaquil.

Para la ejecución de este curso virtual sobre las medidas de bioseguridad, se asignaron valores para la inscripción del mismo dependiendo del usuario: emprendedor, grupos de personas o estudiantes que estén interesados en adquirir el curso para complementar su aprendizaje en el proceso académico.

A continuación, se muestra una tabla con los precios sugeridos para la inscripción al curso:

Tabla 8 Precios del curso virtual

| USUARIO | PRECIO |
|----------------------------|---------------|
| Emprendedor | 40 USD |
| Grupos de 3 o más personas | 25 USD |
| Estudiantes | 20 USD |

Nota. Tabla de precios del curso virtual elaborada por las autoras del proyecto.

CAPÍTULO 4

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- El contenido del manual “Aquí Sí” ayudó en la elaboración de un plan de capacitación, abarcando temas sobre las medidas de bioseguridad para los gerentes y empleados de restaurantes y cafeterías de la ciudad de Guayaquil, de un modo dinámico y eficaz. Los literales se basan en la metodología y herramientas a utilizar para procurar la salud de los actores involucrados.
- El uso de herramientas tecnológicas permitió la práctica adecuada del plan de capacitación, obteniendo como resultado un prototipo del curso virtual orientado a los gerentes y empleados de restaurantes y cafeterías de la ciudad de Guayaquil. El medio que se utilizó es una plataforma que utiliza metodología basada en recursos online. Esto permite la autonomía y el autoeducación mediante la automotivación.
- Con la validación del prototipo se concluye que el MOOC no sólo brinda información sobre las medidas de bioseguridad ante el COVID-19, sino que, crea oportunidades de mejora en la calidad del servicio en los restaurantes y cafeterías de la ciudad de Guayaquil. La propuesta generó interés en las personas que validaron el curso. Por esta razón se hicieron varias observaciones y sugerencias para mejorar el contenido proporcionado. El tema que causó mayor interés en los validadores fue sobre la limpieza y desinfección del establecimiento, por lo cual sugirieron profundizar en el contenido propuesto en el curso virtual.
- El COVID-19 ha generado desventajas en muchos sectores, sin embargo, la educación es uno de los pocos que ha podido adaptarse a la nueva realidad que vivimos. La creación de cursos virtuales se encuentra en tendencia por su accesibilidad y la capacidad de adaptación que tienen los actores involucrados. Debido a esto, la elaboración del MOOC ha sido el inicio de una gama de oportunidades de aprendizaje inclusivo.

4.2. Recomendaciones

- Para la realización del contenido del curso, con modalidad virtual, se recomienda usar material audiovisual de calidad para captar la atención y el interés del usuario. A su vez, si se usa material de terceros se debe de contar con todos los permisos del caso (derechos de autor). Es por esto que este proyecto se vuelve prometedor ya que en un futuro estas investigaciones multidisciplinarias podrían mejorarse mediante el apoyo de diferentes ramas.
- Se recomienda que el público objetivo del curso se encuentre siempre en las áreas que van a ser capacitadas. Este perfil ayuda a asentar los conocimientos ya volver dinámico el proceso de enseñanza. Debido a esto el manejo de las publicidades no deben de contener información engañosa ya aplicar las reglas necesarias para que el mensaje llegue fuerte y claro a los actores sociales pertinentes.
- Este proyecto fue desarrollado durante la pandemia de COVID-19, donde la educación virtual se convirtió en el principal aliado para adquirir conocimientos. Es por esto que se recomienda realizar publicidad del curso de medidas de bioseguridad por diferentes redes sociales, con la finalidad de captar la atención del público objetivo e incrementar el interés de las personas que laboran en establecimientos de alimentos y bebidas para inscribirse en el curso y capacitarse desde casa.
- La actualización de información es clave, ya que constantemente se van encontrando nuevas formas de mitigar el contagio. La variación tanto en material como en metodología es clave, no sólo para tener buenas reseñas, sino para asegurar un cupo lleno en próximos cursos o talleres. La educación nunca debe ser aburrida, sino que debe evolucionar conforme el ser humano va creciendo y despertando nuevos intereses.
- Finalmente, es importante que se realice la validación del curso virtual con el público objetivo, para conocer su opinión sobre el contenido propuesto en cada unidad de trabajo, el acceso al material y la relevancia del curso como usuario-beneficiario.

BIBLIOGRAFÍA

- Burgos, M., & Alvarado, L. (enero de 2021). *Aquí sí es seguro!* Obtenido de Smart Online Learning: <https://www.solacademia.com/course/view.php?id=9#section-1>
- Castro, G., & Zambrano, J. (2020). *¡Aquí sí! Normas de bioseguridad contra el COVID-19*. Obtenido de Guía para el rediseño del servicio: <https://sites.google.com/view/aquisiseguro>
- Economic Commission for Latin America and the Caribbean. (August de 2020). *Education in the time of COVID-19*. (U. CEPAL, Ed.) Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45904-la-educacion-tiempos-la-pandemia-covid-19>
- European Association of Distance Teaching Universities. (February de 2015). *Institutional MOOC strategies in Europe*. Obtenido de Status report based on a mapping survey conducted in October-December 2014: https://www.researchgate.net/profile/Darco_Jansen/publication/286925234_Institutional_MOOC_strategies_in_Europe_Status_report_based_on_a_mapping_survey_conducted_in_October_-_December_2014/links/56700bf008ae4d9a42598cb1/Institutional-MOOC-strategies-in-Eu
- García et al. (2019). Quality in Customer Service and Its Relationship with Satisfaction: An Innovation and Competitiveness Tool in Sport and Health Centers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6843569/>
- Hernandez, R. (2017). Impacto de las TIC en la educación: Retos y Perspectivas. *Propósitos y Representaciones*, 5(1), 325-347. Obtenido de <http://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/149>
- Jiménez, K. A. (2020). Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2554/1/Ense%C3%B1anza%20aprendizaje%20virtual%20en%20tiempos%20de%20pandemia.pdf>
- Leigh, J. (27 de June de 2018). *Empathy Mapping: A Guide to Getting Inside a User's Head*. Obtenido de <https://www.uxbooth.com/articles/empathy-mapping-a-guide-to-getting-inside-a-users-head/>

- Ministerio de Turismo. (2020). *Guía general de medidas de bioseguridad para destinos turísticos al momento de su reactivación, en el contexto de la Emergencia Sanitaria por COVID-19*. Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/07/Guia_General_Bioseguridad_para_turistas_en_destinos_turisticos_FINAL.pdf
- Mora, C. (mayo-agosto de 2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Noreña et al. (diciembre de 2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v12n3/v12n3a06.pdf>
- Ortega, M. (julio de 2020). Efectos del Covid-19 en el comportamiento del consumidor: Caso Ecuador. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20), 233-247. Obtenido de <https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/20.2020.03>
- Ramos, R., & Wert, A. (2015). *¿Qué es el Design Thinking?* Obtenido de Design Thinking en Español: <http://designthinking.es/home/index.php>
- Raposo et al. (2015). *El perfil pedagógico de los MOOC a partir de un estudio exploratorio*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052017000200015
- Reyes et al. (2020). La formación online desde la perspectiva del estudiante. Obtenido de <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/101766/1241-19193041-1-SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Róman, D. E. (05 de Octubre de 2018). *MINISTERIO DE TURISMO DE ECUADOR*. Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf
- Secretaría General de Comunicación de la Presidencia. (15 de marzo de 2020). *El Presidente Moreno anuncia restricciones de movilidad interna para evitar contagios del COVID-19*. Obtenido de <https://www.comunicacion.gob.ec/el-presidente-moreno-anuncia-restricciones-de-movilidad-interna-para-evitar-contagios-del-covid-19/>

- Sein et al. (2017). *Los MOOC: un análisis desde una perspectiva de la innovación institucional universitaria*. Obtenido de La cuestión universitaria: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Documat-LosMOOC-6279487.pdf
- Sein-Echaluze, M. L., Fidalgo-Blanco, Á., & García-Peñalvo, F. J. (2017). *Los MOOC: un análisis desde una perspectiva de la innovación institucional universitaria*. Obtenido de La cuestión universitaria: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Documat-LosMOOC-6279487.pdf
- Steinbeck, R. (2011). Building Creative Competence in Globally Distributed Courses through Design Thinking. *Comunicar*, 37(19), 27-35.
- Tehseen et al. (Junio de 2020). The impact of airline service quality on passengers' behavioral intentions using passenger satisfaction as a mediator. *ELSEVIER*, 85, 2-3. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101815>
- Universidad de Extremadura. (21 de septiembre de 2015). *MOOC (Massive Online Open Courses) como método-plataforma educativa en el ámbito universitario*. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/50821-Texto%20del%20art%C3%ADculo-91260-2-10-20151217.pdf
- Universidad de Granada. (2014). Las tipologías de MOOC: su diseño e implicaciones educativas. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 13-26.
- Universidad Estatal a Distancia. (2010). *Cómo diseñar y ofertar cursos en línea*. Obtenido de Entorno Virtual: <https://www.uned.ac.cr/academica/images/PACE/recursos/CursosenLineaversioweb.pdf>
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (Octubre de 2015). *El MOOC: ¿un modelo alternativo para la educación universitaria?* Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-61802015000200086
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (Octubre de 2015). *El MOOC: ¿un modelo alternativo para la educación universitaria?* Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-61802015000200086
- World Health Organization. (2020). *Health Topic*. Obtenido de Biosafety: <http://www.emro.who.int/health->

topics/biosafety/index.html#:~:text=Biosafety%20is%20the%20safe%20working,t
oxins%2C%20or%20their%20accidental%20release.

APÉNDICES

APÉNDICE A

Ilustración 3 Mapa de empatía



Fuente: Elaborado por las autoras del proyecto.

APÉNDICE B

PLAN DE CAPACITACIÓN VIRTUAL MOOC de medidas de bioseguridad “Aquí sí es seguro”

1. Idioma del curso

Español

2. Objetivos del curso

2.1. Unidad 1

Conocer el perfil de los consumidores, las acciones que se pueden tomar durante el servicio y las pautas para persuadir al cliente.

2.2. Unidad 2

Aprender sobre la interacción que existe con cliente y el establecimiento cuando se aplican métodos de desinfección.

2.3. Unidad 3

Comprender la importancia de humanizar la marca a través de las redes sociales.

2.4. Unidad 4

Aprender pautas para visibilizar los procesos del establecimiento en sus diferentes áreas, de una manera innovadora.

3. Conocimientos y/o competencias previas

3.1. Manejo de dispositivo electrónico: computadora, laptop, etc.

3.2. Ofimática: procesador de texto.

3.3. Lectura comprensiva.

4. Resultado de aprendizaje del curso

Al finalizar el curso, los participantes estarán en la capacidad de implementar las medidas de bioseguridad en su establecimiento, que permitan al negocio turístico cambiar o mejorar los procedimientos que se aplican antes, durante y después de la atención al cliente.

5. Componentes de aprendizaje del curso

5.1. Aprendizaje práctico

5.2. Aprendizaje autónomo

6. Evaluación del curso

6.1. Participación en foros: 10%

6.2. Tareas: 15%

6.3. Lecciones: 25%

6.4. Examen: 50%

7. Programa del curso

Tabla 9 Distribución de temas

| UNIDADES/SUBUNIDADES | HORAS POR UNIDAD |
|--|-------------------------|
| 1. Cuidando a tu cliente | 7 horas |
| 1.1. Tipo de cliente | |
| 1.2. Proceso del servicio | |
| 1.3. Modelo de comportamiento | |
| 1.4. Empleados como ejemplo | |
| 2. Desinfectando tu establecimiento | 4 horas |
| 2.1. Desarrollar un plan | |
| 2.2. Implementar el plan | |
| 2.3. Mantener y revisar | |
| 3. Comunicación con la audiencia | 7 horas |
| 3.1. Humaniza tu marca | |
| 3.2. Redes sociales como aliadas | |
| 3.3. Recomendaciones de Facebook | |
| 3.4. Recomendaciones de Instagram | |
| 4. Visibilidad de procesos | 6 horas |
| 4.1. Visibilidad de limpieza y desinfección | |
| 4.2. Visibilidad de la cadena de suministros | |
| 4.3. Visibilidad de los espacios de preparación de alimentos | |
| 4.4. Información de protocolos: recomendaciones | |
| 5. Actividades de evaluación | 6 horas |

Nota. Tabla de distribución de temas elaborada por las autoras del proyecto.

APÉNDICE C

FICHA DE EVALUACIÓN

MOOC de medidas de bioseguridad “Aquí sí es seguro”

Fecha:

Nombre del evaluador:

Establecimiento:

Para cada uno de los ítems indicados, por favor haga una marca en el casillero que más represente su punto de vista. Cualquier comentario adicional colóquelo en el casillero de observación.

Tabla 10 Ítems para evaluar el MOOC

| Ítems | Respuesta | | Observación |
|---|-----------|----|-------------|
| | Sí | No | |
| Contenido del curso | | | |
| Los temas cubiertos en el curso son relevantes para el área de alimentos y bebidas. | | | |
| El curso logró sus objetivos planteados. | | | |
| La duración del curso fue correcta. | | | |
| Los temas fueron tratados en orden lógico. | | | |
| Las evaluaciones fueron relevantes a los temas impartidos. | | | |
| El curso se estructura en módulos autocontenidos (organizados por semanas o temas). | | | |
| La información se encuentra fácilmente en el espacio virtual. | | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| El curso virtual es “amigable” y fácil de usar. | | | |
| Material del curso | | | |
| El material del curso está claramente expuesto y es de fácil lectura. | | | |
| El material se presenta con apoyos gráficos y/o sonoros cuando sea posible y para favorecer la comprensión y acceso al contenido. | | | |
| El material está bien organizado para lograr los objetivos de aprendizaje. | | | |
| La redacción del contenido es clara; la presentación e instrucciones de las actividades son claras. | | | |
| Si incluye bibliografía, esta está detallada. | | | |
| Respeto los derechos de propiedad intelectual. | | | |
| El material se puede ver y manejar desde cualquier ordenador. | | | |
| La calidad del texto, imágenes y sonido es buena. | | | |
| El material se puede imprimir. | | | |
| El profesor diseña y establece actividades (tareas, debates, prácticas) que contribuyen a consolidar los contenidos del curso. | | | |

Nota: Tabla de ítems para evaluar el MOOC elaborada por las autoras del proyecto.

APÉNDICE D

Evidencia de las unidades de trabajo del Prototipo de MOOC creado

Ilustración 4 Unidad 1 del MOOC

UNIDAD 1: CUIDANDO A TU CLIENTE

Introducción a la unidad

Contenido de la unidad:

1. Identifica los perfiles de los consumidores.
2. Recomienda acciones durante el proceso del servicio.
3. Pautas de como persuadir al cliente interno y externo (comportamiento).



Cuidando a tu cliente

1.1. Tipo de cliente

1.2. Proceso del servicio

1.3. Modelo de comportamiento

1.4. Empleados como ejemplo

Actividad de aprendizaje 1

Evaluación Unidad 1

Ilustración 5 Unidad 2 del MOOC

UNIDAD 2: DESINFECTANDO TU ESTABLECIMIENTO

 Introducción a la unidad

Contenido de la unidad:

1. Identifica la interacción cliente-establecimiento.
2. Reúne los aspectos clave de la experiencia del cliente.



 Desinfectando tu establecimiento

 2.1. Desarrollar un plan

 2.2. Implementar el plan

 2.3. Mantener y revisar

 Actividad de aprendizaje 2

 Evaluación Unidad 2

Ilustración 6 Unidad 3 del MOOC

UNIDAD 3: COMUNICACIÓN CON LA AUDIENCIA

Introducción a la unidad

Contenido de la unidad:

1. Establece la importancia sobre Humanizar la marca.
2. Reúne los aspectos clave sobre la persuasión digital.
3. Recomienda acciones para redes sociales.



Comunicación con la audiencia

3.1. Humaniza tu marca

3.2. Redes sociales como aliadas

3.3. Recomendaciones de Facebook

3.4. Recomendaciones de Instagram

Actividad de aprendizaje 3

Evaluación Unidad 3

Ilustración 7 Unidad 4 del MOOC

UNIDAD 4: VISIBILIDAD DE PROCESOS

 Introducción a la unidad

Contenido de la unidad:

1. Pautas para visibilizar los procesos.
2. Recomienda ejemplos para la innovación y automatización de procesos.



 Visibilidad de procesos

 4.1. Visibilidad de limpieza y desinfección

 4.2. Visibilidad de la cadena de suministros

 4.3. Visibilidad de los espacios de preparación de alimentos

 4.4. Información de protocolos: recomendaciones

 Actividad de aprendizaje 4

 Evaluación Unidad 4

 Agradecimiento

APÉNDICE E

Evidencias de la aplicación de las fichas de evaluación para el MOOC

FICHA DE EVALUACIÓN

MOOC de medidas de bioseguridad “Aquí sí es seguro”

Fecha: 19-enero-2021

Nombre del evaluador: María Fernanda Salas

Establecimiento: Escuela Superior Politécnica del Litoral

Para cada uno de los ítems indicados, por favor haga una marca en el casillero que más represente su punto de vista. Cualquier comentario adicional colóquelo en el casillero de observación.

| Ítems | Respuesta | | Observación |
|---|-----------|----|-------------|
| | Sí | No | |
| Contenido del curso | | | |
| Los temas cubiertos en el curso son relevantes para el área de alimentos y bebidas. | X | | |
| El curso logró sus objetivos planteados. | X | | |
| La duración del curso fue correcta. | X | | |
| Los temas fueron tratados en orden lógico. | X | | |
| Las evaluaciones fueron relevantes a los temas impartidos. | X | | |
| El curso se estructura en módulos autocontenidos (organizados por semanas o temas). | X | | |
| La información se encuentra fácilmente en el espacio virtual. | X | | |

| | | | |
|---|---|---|-----------------------------|
| El curso virtual es “amigable” y fácil de usar. | X | | |
| Material del curso | | | |
| El material del curso está claramente expuesto y es de fácil lectura. | X | | |
| El material se presenta con apoyos gráficos y/o sonoros cuando sea posible y para favorecer la comprensión y acceso al contenido. | | X | Falta material audiovisual. |
| El material está bien organizado para lograr los objetivos de aprendizaje. | X | | |
| La redacción del contenido es clara; la presentación e instrucciones de las actividades son claras. | X | | |
| Si incluye bibliografía, esta está detallada. | X | | |
| Respeto los derechos de propiedad intelectual. | X | | |
| El material se puede ver y manejar desde cualquier ordenador. | X | | |
| La calidad del texto, imágenes y sonido es buena. | X | | |
| El material se puede imprimir. | X | | |
| El profesor diseña y establece actividades (tareas, debates, prácticas) que contribuyen a consolidar los contenidos del curso. | X | | |

FICHA DE EVALUACIÓN
MOOC de medidas de bioseguridad “Aquí sí es seguro”

Fecha: 20-ene-2021

Nombre del evaluador: Rafael Balda

Establecimiento: Consultor de Negocios Gastronómicos

Para cada uno de los ítems indicados, por favor haga una marca en el casillero que más represente su punto de vista. Cualquier comentario adicional colóquelo en el casillero de observación.

| Ítems | Respuesta | | Observación |
|---|-----------|----|---|
| | Sí | No | |
| Contenido del curso | | | |
| Los temas cubiertos en el curso son relevantes para el área de alimentos y bebidas. | X | | |
| El curso logró sus objetivos planteados. | X | | |
| La duración del curso fue correcta. | X | | |
| Los temas fueron tratados en orden lógico. | X | | |
| Las evaluaciones fueron relevantes a los temas impartidos. | X | | |
| El curso se estructura en módulos autocontenidos (organizados por semanas o temas). | X | | |
| La información se encuentra fácilmente en el espacio virtual. | X | | |
| El curso virtual es “amigable” y fácil de usar. | X | | A veces confuso, un instructivo de uso de la plataforma sería lo ideal. |
| Material del curso | | | |

| | | | |
|---|---|--|---|
| El material del curso está claramente expuesto y es de fácil lectura. | X | | |
| El material se presenta con apoyos gráficos y/o sonoros cuando sea posible y para favorecer la comprensión y acceso al contenido. | X | | Creo que pudiera tener más material audiovisual, no solo para la introducción de las unidades, sino también como apoyo para el contenido y explicación de las ideas claves. |
| El material está bien organizado para lograr los objetivos de aprendizaje. | X | | |
| La redacción del contenido es clara; la presentación e instrucciones de las actividades son claras. | X | | |
| Si incluye bibliografía, esta está detallada. | X | | |
| Respeto los derechos de propiedad intelectual. | X | | |
| El material se puede ver y manejar desde cualquier ordenador. | | | Esto no fue validado. |
| La calidad del texto, imágenes y sonido es buena. | X | | |
| El material se puede imprimir. | | | Esto no fue validado. |
| El profesor diseña y establece actividades (tareas, debates, prácticas) que contribuyen a consolidar los contenidos del curso. | X | | |

FICHA DE EVALUACIÓN
MOOC de medidas de bioseguridad “Aquí sí es seguro”

Fecha: 20-01-2021

Nombre del evaluador: Esteban Tapia

Establecimiento: Universidad San Francisco de Quito

Para cada uno de los ítems indicados, por favor haga una marca en el casillero que más represente su punto de vista. Cualquier comentario adicional colóquelo en el casillero de observación.

| Ítems | Respuesta | | Observación |
|---|-----------|----|---|
| | Sí | No | |
| Contenido del curso | | | |
| Los temas cubiertos en el curso son relevantes para el área de alimentos y bebidas. | X | | Pienso que hay que dar más profundidad a temas relevantes como limpieza, desinfección, claridad de las normas y los procesos. |
| El curso logró sus objetivos planteados. | X | | |
| La duración del curso fue correcta. | | X | Habría que evaluar si las 30 horas son efectivamente el tiempo requerido. |
| Los temas fueron tratados en orden lógico. | X | | |
| Las evaluaciones fueron relevantes a los temas impartidos. | | X | Pienso que hay que hacer evaluaciones más dinámicas no solamente el envío de un texto donde no está clara la extensión ni la rúbrica de evaluación. |
| El curso se estructura en módulos autocontenidos (organizados por semanas o temas). | X | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| La información se encuentra fácilmente en el espacio virtual. | | X | Es necesario tener vínculos que lleven a la información, no se encuentra fácilmente. |
| El curso virtual es “amigable” y fácil de usar. | X | X | Se puede mejorar, es fácil de usar pero cuesta encontrar algunas informaciones y sus respaldos. |
| Material del curso | | | |
| El material del curso está claramente expuesto y es de fácil lectura. | X | | Hace falta profundidad en temas relevantes. |
| El material se presenta con apoyos gráficos y/o sonoros cuando sea posible y para favorecer la comprensión y acceso al contenido. | X | | |
| El material está bien organizado para lograr los objetivos de aprendizaje. | X | | |
| La redacción del contenido es clara; la presentación e instrucciones de las actividades son claras. | | X | No, es necesario aclarar temas de contenidos y respaldos de la información. |
| Si incluye bibliografía, esta está detallada. | | X | |
| Respeto los derechos de propiedad intelectual. | | X | |
| El material se puede ver y manejar desde cualquier ordenador. | | | No sé. |
| La calidad del texto, imágenes y sonido es buena. | X | | |
| El material se puede imprimir. | | | No sé. |
| El profesor diseña y establece actividades (tareas, debates, prácticas) que contribuyen a consolidar los contenidos del curso. | X | | |

FICHA DE EVALUACIÓN
MOOC de medidas de bioseguridad “Aquí sí es seguro”

Fecha: 22-enero-2021

Nombre del evaluador: Cristian Moreno

Establecimiento: La Escuela de los Chefs

Para cada uno de los ítems indicados, por favor haga una marca en el casillero que más represente su punto de vista. Cualquier comentario adicional colóquelo en el casillero de observación.

| Ítems | Respuesta | | Observación |
|---|-----------|----|-------------|
| | Sí | No | |
| Contenido del curso | | | |
| Los temas cubiertos en el curso son relevantes para el área de alimentos y bebidas. | X | | |
| El curso logró sus objetivos planteados. | X | | |
| La duración del curso fue correcta. | X | | |
| Los temas fueron tratados en orden lógico. | X | | |
| Las evaluaciones fueron relevantes a los temas impartidos. | X | | |
| El curso se estructura en módulos autocontenidos (organizados por semanas o temas). | X | | |
| La información se encuentra fácilmente en el espacio virtual. | X | | |
| El curso virtual es “amigable” y fácil de usar. | X | | |
| Material del curso | | | |

| | | | |
|---|---|--|--|
| El material del curso está claramente expuesto y es de fácil lectura. | X | | |
| El material se presenta con apoyos gráficos y/o sonoros cuando sea posible y para favorecer la comprensión y acceso al contenido. | X | | |
| El material está bien organizado para lograr los objetivos de aprendizaje. | X | | |
| La redacción del contenido es clara; la presentación e instrucciones de las actividades son claras. | X | | |
| Si incluye bibliografía, esta está detallada. | X | | |
| Respeto los derechos de propiedad intelectual. | X | | |
| El material se puede ver y manejar desde cualquier ordenador. | X | | |
| La calidad del texto, imágenes y sonido es buena. | X | | |
| El material se puede imprimir. | X | | |
| El profesor diseña y establece actividades (tareas, debates, prácticas) que contribuyen a consolidar los contenidos del curso. | X | | |

FICHA DE EVALUACIÓN
MOOC de medidas de bioseguridad “Aquí sí es seguro”

Fecha: 22-enero-2021

Nombre del evaluador: Fernando Saavedra

Establecimiento: Chef

Para cada uno de los ítems indicados, por favor haga una marca en el casillero que más represente su punto de vista. Cualquier comentario adicional colóquelo en el casillero de observación.

| Ítems | Respuesta | | Observación |
|---|-----------|----|-------------|
| | Sí | No | |
| Contenido del curso | | | |
| Los temas cubiertos en el curso son relevantes para el área de alimentos y bebidas. | X | | |
| El curso logró sus objetivos planteados. | X | | |
| La duración del curso fue correcta. | X | | |
| Los temas fueron tratados en orden lógico. | X | | |
| Las evaluaciones fueron relevantes a los temas impartidos. | X | | |
| El curso se estructura en módulos autocontenidos (organizados por semanas o temas). | X | | |
| La información se encuentra fácilmente en el espacio virtual. | X | | |
| El curso virtual es “amigable” y fácil de usar. | X | | |
| Material del curso | | | |

| | | | |
|---|---|---|--|
| El material del curso está claramente expuesto y es de fácil lectura. | X | | |
| El material se presenta con apoyos gráficos y/o sonoros cuando sea posible y para favorecer la comprensión y acceso al contenido. | | X | |
| El material está bien organizado para lograr los objetivos de aprendizaje. | X | | |
| La redacción del contenido es clara; la presentación e instrucciones de las actividades son claras. | X | | |
| Si incluye bibliografía, esta está detallada. | X | | |
| Respeto los derechos de propiedad intelectual. | X | | |
| El material se puede ver y manejar desde cualquier ordenador. | X | | |
| La calidad del texto, imágenes y sonido es buena. | X | | |
| El material se puede imprimir. | X | | |
| El profesor diseña y establece actividades (tareas, debates, prácticas) que contribuyen a consolidar los contenidos del curso. | X | | |

Nota: su acceso es sumamente amigable y fácil de manejar, pienso que debe mejorar la didáctica como tal, además debe profundizar un poco más a cerca de la bioseguridad, ya que este será el tema principal y la idea es poder dar a conocer como cambio nuestro mundo con la llegada del Covid-19.

APÉNDICE F

Evidencias de las sesiones de validación del MOOC

Ilustración 8 Validación con Srta. Ma. Fernanda Salas

The screenshot shows a web browser window displaying the SolAcademia platform. The URL is solacademia.com/mod/lesson/view.php?id=15&pageid=23&startlastseen=yes. The page title is "Aquí sí es seguro" and the current lesson is "1.1. Tipo de cliente". The left sidebar shows a navigation menu with "UNIDAD 1" selected. The main content area includes a "BIBLIOGRAFÍA" section with a "Texto guía" by Castro, G., & Zambrano, J. (2020). The bottom of the screen shows a video conference interface with three participants: Maria Fernanda Burgos Burgos, Landy Yamilet Alvarado Sanchez, and Maria Fernanda Burgos.

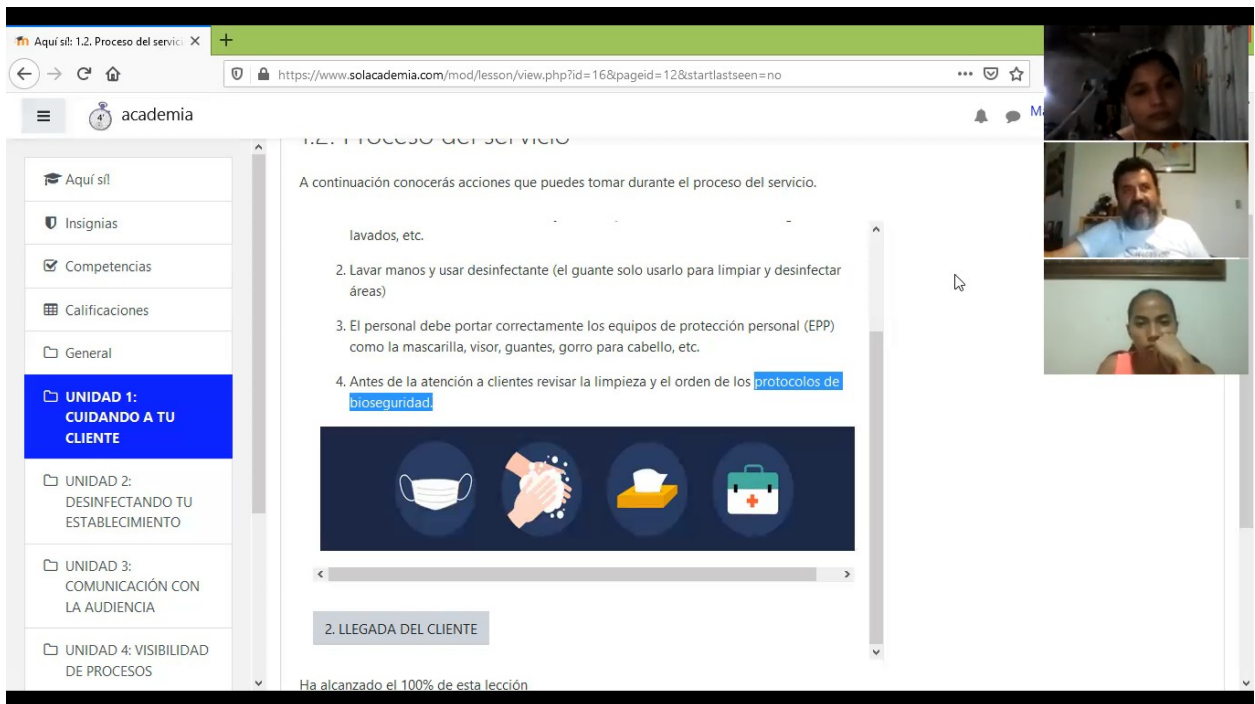
Fuente: Elaborada por las autoras del proyecto. 19/01/2021

Ilustración 9 Validación con Sr. Rafael Balda

The screenshot shows a web browser window displaying the SolAcademia platform. The URL is solacademia.com/course/view.php?id=9¬ifyeditingon=1#. The page title is "Aquí sí es seguro" and the current unit is "UNIDAD 1: CUIDANDO A TU CLIENTE". The left sidebar shows a navigation menu with "UNIDAD 1: CUIDANDO A TU CLIENTE" selected. The main content area includes a "BIBLIOGRAFÍA" section with a "Texto guía" by Castro, G., & Zambrano, J. (2020). The bottom of the screen shows a video conference interface with three participants: Maria Fernanda Burgos Burgos, Landy Yamilet Alvarado Sanchez, and Maria Fernanda Burgos.

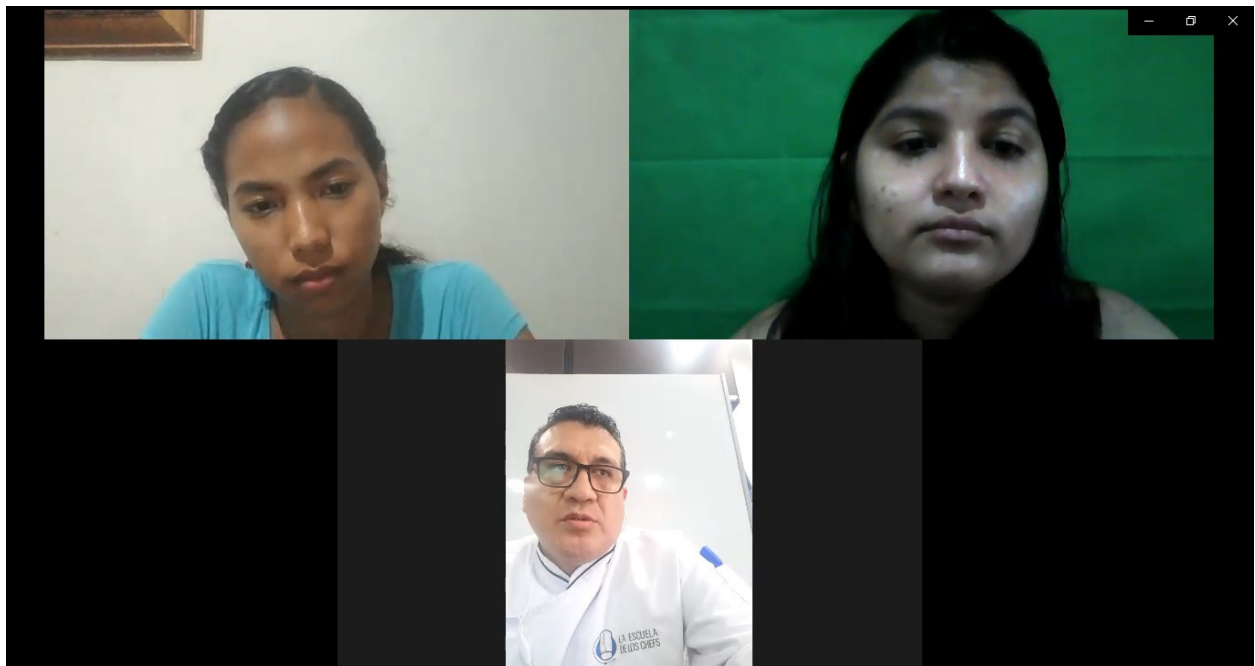
Fuente: Elaborada por las autoras del proyecto. 20/01/2021

Ilustración 10 Validación con Sr. Esteban Tapia



Fuente: Elaborada por las autoras del proyecto. 20/01/2021

Ilustración 11 Validación con Sr. Cristian Moreno



Fuente: Elaborada por las autoras del proyecto. 22/01/2021

Ilustración 12 Validación con Sr. Fernando Saavedra

The screenshot displays a web browser window with the following elements:

- Browser Tabs:** Three tabs are open, all titled "SolAcademia: Entrar al sitio", and one titled "Curso: AQUÍ SÍ ES SEGURO".
- Address Bar:** The URL is <https://www.solacademia.com/course/view.php?id=9>.
- Page Header:** The page title is "academia".
- Course Content:**
 - Unit 1: Cuidando a tu cliente** (marked complete)
 - 1.1. Tipo de cliente (marked complete)
 - 1.2. Proceso del servicio (marked complete)
 - 1.3. Modelo de comportamiento (marked complete)
 - 1.4. Empleados como ejemplo (marked complete)
 - Actividad de aprendizaje 1 (marked complete)
 - Evaluación Unidad 1 (marked complete)
- Unit 2: DESINFECTANDO TU ESTABLECIMIENTO** (marked complete)
 - Introducción a la unidad (marked complete)
 - Contenido de la unidad:
 - 1. Identifica la interacción cliente-establecimiento.
 - 2. Reúne los aspectos clave de la experiencia del cliente.

A video call window in the top right corner shows a woman, identified as María Fernanda Burgos, participating in a validation session. At the bottom of the page, there is a cartoon illustration of a woman with a yellow cap and a blue broom, and a blue sign on a stand.

Fuente: Elaborada por las autoras del proyecto. 22/01/2021

APÉNDICE G

Ilustración 13 Poster académico

DISEÑO DE UN PROTOTIPO DE MOOC SOBRE LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA RESTAURANTES Y CAFETERÍAS DE GUAYAQUIL.

PROBLEMA

En la actualidad existe una carencia de cursos online que impartan información relevante sobre las medidas de bioseguridad que deben aplicar los establecimientos de alimentos y bebidas; específicamente los restaurantes y cafeterías. Al no poner en práctica estas medidas, los clientes muestran inseguridad en adquirir sus productos o servicios generando pérdidas económicas en los establecimientos. Por otro lado, la evasión de los empleadores en torno a las capacitaciones presenciales por carencia de recursos hace que se vuelva imperativa la necesidad de una metodología de aprendizaje virtual.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un MOOC a partir del manual "Aquí Sí" que genere un ambiente de aprendizaje sobre las medidas de bioseguridad para los gerentes y empleados de restaurantes y cafeterías de la ciudad de Guayaquil.



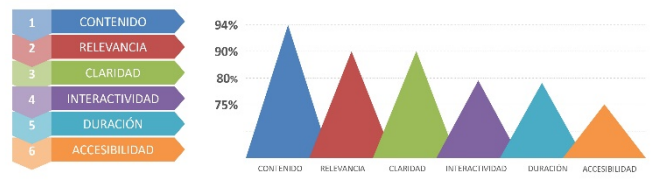
PROPUESTA

¡AQUÍ SÍ ES SEGURO!

| UNIDAD 1: CUIDANDO A TU CLIENTE | UNIDAD 2: DESINFECTANDO TU ESTABLECIMIENTO | UNIDAD 3: COMUNICACIÓN CON LA AUDIENCIA | UNIDAD 4: VISIBILIDAD DE PROCESOS |
|---|---|---|--|
| <p>Introducción a la unidad</p> <p>Contenido de la unidad</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifica los perfiles de los consumidores. 2. Reconoce acciones durante el proceso del servicio. 3. Prehala de cómo pensar el cliente interno y externo (comportamiento). | <p>Introducción a la unidad</p> <p>Contenido de la unidad</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifica la intervención crítica establecimiento. 2. Realiza las acciones clave de la experiencia del cliente. | <p>Introducción a la unidad</p> <p>Contenido de la unidad</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establece la importancia sobre manejar los recursos. 2. Define los aspectos clave sobre la producción digital. 3. Promueve la conexión para redes sociales. | <p>Introducción a la unidad</p> <p>Contenido de la unidad</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prehala para visualizar los procesos. 2. Reconoce la gestión para la innovación y automatización de procesos. |
| <p>Cuidando a la cliente</p> <p>1.1. Tipo de cliente</p> <p>1.2. Presencia del servicio</p> <p>1.3. Estado de comportamiento</p> <p>1.4. Conductas como ejemplo</p> <p>Actividad de aprendizaje 1</p> <p>Prueba de Unidad 1</p> | <p>Desinfectando el establecimiento</p> <p>2.1. Desarrollar el plan</p> <p>2.2. Implementar el plan</p> <p>2.3. Mantener y revisar</p> <p>Actividad de aprendizaje 2</p> <p>Evaluación Unidad 2</p> | <p>Comunicación con la audiencia</p> <p>3.1. Manejar la marca</p> <p>3.2. Redes sociales como aliados</p> <p>3.3. Recomendaciones de redes sociales</p> <p>3.4. Recomendaciones de hashtags</p> <p>Actividad de aprendizaje 3</p> <p>Evaluación Unidad 3</p> | <p>Visibilidad de procesos</p> <p>4.1. Visibilidad de limpieza y desinfección</p> <p>4.2. Visibilidad de la conexión de suministros</p> <p>4.3. Visibilidad de las acciones de preparación de alimentos</p> <p>4.4. Información de protocolos normativos</p> <p>Actividad de aprendizaje 4</p> <p>Evaluación Unidad 4</p> <p>Aprobación</p> |

RESULTADOS

Para analizar la efectividad del curso virtual desarrollado, se realizó una ficha de evaluación donde se dividió en subcategorías los criterios propuestos para su validación. El contenido del curso fue validado por expertos en el área de restauración como chefs, consultores de negocios gastronómicos y docentes de escuelas de gastronomía.



CONCLUSIONES

- El contenido del manual "Aquí Sí" ayudó en la elaboración de un plan de capacitación, abarcando temas sobre las medidas de bioseguridad para los gerentes y empleados de restaurantes y cafeterías de la ciudad de Guayaquil, de un modo dinámico y eficaz.
- El uso de herramientas tecnológicas permitió la práctica adecuada del plan de capacitación, obteniendo como resultado un prototipo del curso virtual orientado a los gerentes y empleados de restaurantes y cafeterías de la ciudad de Guayaquil.
- Con la validación del prototipo se concluye que el MOOC no solo brinda información sobre las medidas de bioseguridad ante el COVID-19, sino que, crea oportunidades de mejora en la calidad del servicio en los restaurantes y cafeterías de la ciudad de Guayaquil.
- El COVID-19 ha generado desventajas en muchos sectores, sin embargo, la educación es uno de los pocos que ha podido adaptarse a la nueva realidad que vivimos. La creación de cursos virtuales se encuentra en tendencia por su accesibilidad y la capacidad de adaptación que tienen los actores involucrados. Debido a esto, la elaboración del MOOC ha sido el inicio de una gama de oportunidades de aprendizaje inclusivo.

Fuente: Elaborado por las autoras del proyecto.