



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**FACULTAD DE ARTE, DISEÑO Y COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL**

**“PROPUESTA DE PRODUCTO AUDIOVISUAL E-LEARNING UTILIZADO EN  
LA CAPACITACIÓN DE PROTOCOLOS DE BIO SEGURIDAD.  
CASO DE ESTUDIO: ALMACENES DE PRATI.”**

**Trabajo de titulación**

Previo a la obtención del título de:

**MAGÍSTER EN POSTPRODUCCIÓN DIGITAL AUDIOVISUAL**

Presentado por:

**NATHALY JAMILEX VÉLEZ GONZÁLEZ**

Guayaquil - Ecuador

2020 - 2021

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi familia por darme el ánimo para seguir y no decaer  
ante todos los obstáculos adquiridos en todo este tiempo.

## **DEDICATORIA**

*A mis padres por el apoyo incondicional que me brindaron siempre.*

*A todas las personas que formaron parte de este proyecto, directa e indirectamente.*

## Resumen

Actualmente, el campo de la educación superior, tanto de jóvenes, adultos y mayores, de la formación en los ámbitos empresariales, de formación ocupacional, entre otros, ofertan sus cursos no sólo en las modalidades tradicionales de aulas físicas, sino también a través de lo que se conoce como aulas virtuales. El e-learning se está expandiendo rápidamente por todo el sistema educativo impregnando en la educación formal como la no formal, tanto la enseñanza presencial como en la formación a distancia (Area, M. y Adell. M, 2009). En este sentido, el objetivo de este trabajo de fin de máster fue diseñar un producto audiovisual e-learning mediante técnicas de postproducción y composición digital para la capacitación sobre el Protocolo de Bio - seguridad contra la prevención del COVID - 19 a los colaboradores de Almacenes De Prati.

**Palabras Claves:**Capacitación, E-learning, Audiovisual

---

<sup>1</sup>Capacitación, designa la acción de proporcionarle a una persona nuevos conocimientos y herramientas para que desarrolle al máximo sus habilidades y destrezas en el desempeño de una labor.

<sup>2</sup>E-learning, la enseñanza y aprendizaje que recibimos online, es decir a través de Internet y la tecnología. También podemos conocerlo como enseñanza virtual, formación online, teleformación o formación a distancia.

<sup>3</sup>Audiovisual, Que se basa en la utilización conjunta del oído y de la vista, mediante imágenes y sonidos grabados, en especial para elaborar material didáctico o informativo.



## Tabla de Contenidos

<i>Resumen</i> .....	4
<i>Palabras Claves:</i> .....	4
<b>1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>11</b>
1.1 Antecedentes .....	11
Los Medios Audiovisuales en la cultura de la era digital. ....	11
1.2 Justificación .....	12
<b>2. OBJETIVOS</b> .....	<b>12</b>
2.1. Objetivo General.....	12
2.2. Objetivos específicos .....	12
Tipo de investigación por su alcance .....	12
Enfoque de investigación.....	13
Síntesis de resultados .....	13
<b>3. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>14</b>
3.1.1 Animación 2D .....	14
3.1.2 La Animación y el aprendizaje multimedia.....	14
¿Cómo aprenden las personas de las palabras y las imágenes? .....	15
3.1.3 E – learning. ....	16
3.1.4 Sociedad red o tecnocultura.....	16
3.1.5 Comunicación .....	17
3.1.6 Narrativa Audiovisual .....	17
3.1.7 Plataforma e-learning .....	18
3.1.8 Guión.....	18
3.1.9 Ilustrator .....	18
3.2 After Effects .....	18
3.2 Character Animator .....	18
3.2.1 Teoría cognitiva del aprendizaje multimedia. ....	19
<b>4. METODOLOGÍA</b> .....	<b>21</b>
4.1 Enfoque metodológico .....	21

4.1.2 Cualitativo .....	21
4.2 Alcance de la investigación .....	21
4.2.1 Descriptivo .....	21
4.3 Método de recolección de datos .....	21
4.3.1 Etnografía.....	21
4.4 Herramientas técnicas y recolección de datos .....	22
4.4.1. Observación participante.....	22
4.4.2. Encuesta .....	22
4.4.3. Entrevista .....	22
5. <b>RESULTADOS</b> .....	23
5.1 Herramientas que se usan dentro de la plataforma e-learning.....	25
5.2 El Perfil del colaborador que accede a esta herramienta. ....	26
5.3 Cómo nace la necesidad de incorporar este método de e-learning.....	26
5.4 Protocolos de Bioseguridad para el ingreso de colaboradores, clientes y proveedores de Almacenes De Prati. ....	28
6. <b>PROPUESTA</b> .....	29
6.1.1 Preproducción.....	29
6.1.2 Producción.....	32
6.1.3 Postproducción. ....	34
6.1.4 Etapas que tomar en cuenta para realizar el e-learning .....	35
7. <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	40
7.1.1 Conclusiones.....	40
7.1.2 Recomendaciones.....	41
<b>Bibliografía</b> .....	42
8. <b>ANEXOS</b> .....	43
8.1.1 Entrevistas:.....	43
8.1.2 Anexo 1.....	47
8.1.3 Anexo 2.....	50
8.1.4 Anexo 3.....	52
8.1.5 Anexo 4.....	53





## TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



Firmado electrónicamente por:  
**DIANA RUTH  
MACÍAS  
VELASTEGUI**

---

MACÍAS VELASTEGUI DIANA RUTH  
**PRESIDENTE**



Firmado electrónicamente por:  
**OMAR DAVID  
RODRIGUEZ  
RODRIGUEZ**

---

RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ OMAR DAVID  
**EVALUADOR / PRIMER VOCAL**



Firmado electrónicamente por:  
**LOURDES PAOLA  
ULLOA LOPEZ**

---

ULLOA LÓPEZ LOURDES PAOLA  
**DIRECTOR**

## **DECLARACIÓN EXPRESA**

La responsabilidad del contenido de este trabajo de titulación, me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la Escuela Superior Politécnica del Litoral



---

VÉLEZ GONZÁLEZ NATHALY JAMILEX  
**ESTUDIANTE**

# **1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN**

## **1.1 Antecedentes**

En los últimos años los avances en el área de telecomunicaciones, conectividad, interactividad, entre otros, se han tomado el protagonismo y se han llevado el premio en elementos necesarios en esta era digital, pues estos nos sirven como herramientas para el mundo laboral tan competitivo en el que vivimos. Debido a esta transición digital la mayoría de profesiones y/o cargos requieren de estos recursos en todo o alguno de sus procesos, esto ha influenciado fuertemente en el alcance de las empresas.

Actualmente las plataformas e-learning se han convertido en una herramienta necesaria para el área de capacitación, y debido a la gran acogida del aprendizaje multimedia en el último año por parte de los colaboradores de la empresa, la oferta y demanda de cursos en cada área ha aumentado exponencialmente. Es por tal motivo que se necesita comenzar a crear contenidos con nuevos métodos de aprendizaje multimedia interactivos.

### **Los Medios Audiovisuales en la cultura de la era digital.**

La palabra audiovisual comienza a escucharse en E.E.U.U. por los 30 después de la revelación del cine sonoro; pero es hasta luego de 20 años en Francia, donde comienza a sonar para referirse a los medios de difusión concurrentes. Audiovisual significa la fusión de lo sonoro más imagen en movimiento para crear un nuevo lenguaje o una nueva realidad, al ver que dicho lenguaje podía informar, entretener y comunicar las grandes compañías comenzaron a crear productoras y/o estudios de cinematografía (Paramount, Twentieth Century Fox, Warner Brothers) y allí nace la industria del cine; con el pasar de los años ya no solo se realizaban películas, sino también comerciales de tv para publicitar ya sea producto, marca o empresas.

Desde entonces los medios audiovisuales han ganado una gran aceptación como contenidos educativos en nuestra sociedad, se atribuye el aprendizaje basado en videos a una mejora de emitir la información a las personas. La industria audiovisual se ha ganado a la sociedad y tanto en el cine, tv y contenido digital para empresas han incorporado mejoras tecnológicas en sus procesos, los mismos que te permiten competir por ser líder en esas inversiones y ver los resultados en ganancias.

Las televisoras por su parte atravesaron el proceso de digitalización de la señal lo que las obligó a renovar todos sus equipos y flujos de trabajo para poder formar parte de dicho cambio. La tecnología que ha integrado en el flujo de trabajo audiovisual a varios softwares orientados a diferentes procesos como la edición de vídeo, de audio, el montaje, efectos especiales, animación 2D, corrección de color, entre otros.

Todos estos cambios antes mencionados han llegado a dar lugar al surgimiento de nuevos problemas, nuevas necesidades y a su vez nuevas herramientas de gestión

de los cambios sociales para solucionarlos; una de estas técnicas es la animación 2D que tienen funciones y objetivos variados que van desde el entretenimiento en el cine (Disney, Pixar) pasando por la tv (Dibujos animados) hasta llegar a la educación y formación en forma de capsulas informativas.

## **1.2 Justificación**

Esta propuesta busca capacitar a los colaboradores de De Prati sobre el Protocolo de Bio -seguridad contra la prevención del COVID – 19 mediante la creación de un curso de formación dividido en capsulas audiovisuales (e-learning), mostrando así que el aprendizaje multimedia es un gran aporte para el area de formación y desarrollo, a travez de resportes obtenidos en la finalización del curso.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo General**

Diseñar un producto audiovisual e-learning mediante técnicas de postproducción y composición digital para la capacitación sobre el Protocolo de Bio -seguridad contra la prevención del COVID - 19 a los colaboradores de Almacenes De Prati.

### **2.2. Objetivos específicos**

- Identificar los protocolos de bio seguridad y su utilidad dentro de la prevención del COVID - 19 para la creación de un plan de acción.
- Desarrollar el contenido audiovisual a través de herramientas de composición digital con compatibilidad a la plataforma e-learning.
- Realizar un producto audiovisual e-learning mediante técnicas de postproducción y composición digital para la capacitación sobre el Protocolo de Bio -seguridad contra la prevención del COVID – 19 a los colaboradores.

### **Tipo de investigación por su alcance**

Es una investigación aplicada tecnológica, sirve para generar conocimientos que se puedan poner en práctica, con el fin de impulsar un impacto positivo en la vida cotidiana de los colaboradores de Almacenes De Prati S.A.

A través de este estudio se pretende crear un mejor método de capacitación para los colaboradores de la empresa. Una teoría sencilla es que el aprendizaje implica agregar información a la memoria. Según esta teoría, la computadora es un sistema para entregar información a los estudiantes (Mayer, 2002). El papel del diseñador instruccional es presentar información (como palabras, imágenes o ambos) y el papel del usuario es recibir la información. Por ejemplo, cuando una explicación se presenta en palabras como una narración, el usuario puede almacenar la información en la memoria. Algunos prefieren presentaciones visuales y otros prefieren presentaciones verbales, entonces una presentación multimedia sería efectiva para entregar información de manera práctica a ambos tipos de usuarios, de esta forma, pueden seleccionar la ruta de entrega que prefieran y por lo tanto, las presentaciones multimedia deberían resultar en un mejor aprendizaje que las presentaciones de un solo medio.

### **Enfoque de investigación**

Tiene un enfoque cualitativo, asimismo se trata de una investigación descriptiva, en la que se aplicará el método de la etnografía virtual (Kozinet, 2004) que se aplicará en la comunidad virtual que está constituida por los colaboradores de De Prati, que se educan a través de la plataforma e-learning de la empresa, de esta manera se podrá diseñar un producto audiovisual para poder mejorar el impacto en las capacitaciones a través de dicha plataforma.

La etnografía virtual es un método que permite a los investigadores estudiar el modo en el que las personas se comportan e interactúan en el mundo digital por medio de entrevistas, foros, mesas redondas, audiovisuales, etc.

### **Síntesis de resultados**

En base al estudio que se ha realizado se desarrolló varios audiovisuales los cuales contienen requerimientos del diseño instruccional ya planteado. Se creará un módulo- Programa de Protocolo de Bio -seguridad Covid – 19, este se dividirá en varios cursos, los cuales tendrá incluido una evaluación. Con este curso se pretende que el usuario aprenda a medida que vaya avanzando en el audiovisual, la evaluación se realizará al finalizar cada curso, esta nos permitirá medir los alcances del audiovisual, al final de cada mes se obtendrán los indicadores con los reportes generados por la plataforma

e-learning y así poder hacer una comparativa con los resultados anteriores.

### **3. MARCO TEÓRICO**

#### **3.1.1 Animación 2D**

Se le llama así a la técnica de animación tradicional en la cual se produce el efecto de movimiento a través de una sucesión de imágenes cuadro por cuadro, normalmente mediante dibujos, aunque también se pueden utilizar otros medios como fotografías.

Es bastante usada para crear películas, dibujos animados, videos de marketing, comerciales, materiales educativos, videojuegos y mucho más. Gracias a su gran impacto cada vez más empresas consideran usar videos animados no solo para promocionar sus productos, sino para capacitar continuamente a sus colaboradores.

#### **3.1.2 La Animación y el aprendizaje multimedia.**

La mayoría de nosotros sabemos que la animación es una forma de entretenimiento de dibujos animados. Pero la animación, también, se presenta como una tecnología multimedia con gran potencial educativo, que va mucho más allá de la mera realización de figuras de plastilina y cortometrajes. En un estudio detallado “La ayuda de la animación para el aprendizaje multimedia” publicado en “*Educational Review Psychology*”, demostró la eficacia de la animación para la memoria, la participación y el aprendizaje de los estudiantes universitarios.

La animación es una de las formas de representación pictórica más emocionantes, esta se refiere a la simulación de imágenes en movimiento; cuando se usa principalmente como una forma de entretenimiento, la animación se puede llamar dibujos animados, pero en esta revisión, analizamos el potencial de la animación como una herramienta educativa.

Podemos citar como ejemplo, un colaborador al que llamaremos “José” el escribe un informe de producción cinematográfica para recopilar información de investigación, va a la enciclopedia en línea y hace clic en “Animación” aparece una ventana en la pantalla de la computadora con instrucciones de 250 palabras sobre cómo crear la caricatura, y la otra ventana contendrá una animación de 30 segundos que muestra el proceso de creación de la caricatura. El lee la palabra, debe desplazarse hacia abajo unas cuantas veces y luego hacer clic en el botón “Inicio” para ver la animación. Este es un claro caso de aprendizaje multimedia porque el material se presenta en forma gráfica y verbal (es decir, animación y texto en la pantalla), la animación se utiliza en el contexto de información educativa multimedia, que se utiliza para explicar cierto contenido a los estudiantes, usuarios o colaboradores.

### **¿Cómo aprenden las personas de las palabras y las imágenes?**

El cerebro convierte las palabras en imágenes, esto lo demuestra una pequeña investigación, se dice que cuando observamos una palabra conocida, nuestro cerebro lo ve como una fotografía o imagen, además, aprende palabras rápidamente conectando neuronas para reaccionar a una palabra completa, no a partes de ella. La investigación ha sido realizada por miembros del Centro Médico de la Universidad de Georgetown (GUMC, por sus siglas en inglés), en Estados Unidos, publicado en ‘*Journal of Neuroscience*’. Por tal motivo al diseñar una presentación multimedia con animación, la decisión del diseñador instruccional se basa en la teoría del aprendizaje del estudiante. En esta sección, exploraremos dos puntos de vista en competencia sobre cómo los estudiantes aprenden palabras e imágenes.

“No reconocemos las palabras delectrándolas rápidamente o identificando partes de las palabras, como algunos investigadores han sugerido; sino que las neuronas en una pequeña área del cerebro recuerdan cómo se ve toda la palabra, usando lo que se podría llamar un diccionario visual” (Laurie Glezer, 2015)

Esto se debe gracias a uno de los hemisferios del cerebro, que contiene una pequeña zona llamada área de formación visual, el cual está encargado de desarrollar la capacidad espacial, la creatividad y la visualización; este se determina con el estilo de pensamiento no verbal, holístico e imaginativo, situado a la totalidad gestalt, por lo tanto se le caracteriza y atribuye el procesamiento visual de la información.

El rápido crecimiento de la educación bajo la modalidad de e-learning, no sólo en el contexto de Latinoamérica, sino a nivel mundial, está desarrollándose de forma paralela al propio avance de la sociedad de la información provocado, entre

otras razones, por la reducción del coste económico de los dispositivos electrónicos y de las telecomunicaciones; por el contacto directo que tienen las generaciones más jóvenes con el Internet, la telefonía móvil y la cultura digital; por la facilidad y mejoría en el acceso a la tecnología de las redes -ADSL, *Wifi*, *4G*- así como también acceso al mundo de las redes sociales; porque se utilizan interfaces más amigables como son los multimedia, así como por la propagación de las tecnologías de la información y comunicación en los hogares, en las escuelas, en las universidades, en las empresas, en los centros culturales y demás instituciones sociales.

Es por tal motivo que se apuesta por utilizar la animación bidimensional como una herramienta más en la educación. La palabra “animación” viene del latín “animatio, -ōnis” y significa en su sentido más amplio “Dar vida”. Si nos referimos textualmente a su origen lingüístico, remite a dar vida/poner en marcha al “alma”, entendida como espíritu o el interior de la persona. El auge investigativo en psicología educativa de las últimas décadas ha resaltado la necesidad de que los diseñadores de material educativo tengan siempre presente los procesos cognitivos asociados con el aprendizaje. A finales de 1980 con la gran aceptación de los contenidos multimedia y las nuevas posibilidades que brindaban los ordenadores digitales en lo que respecta de gráficos y sonidos, varios investigadores comenzaron a estudiar de qué manera estos recursos aportaban al aprendizaje.

Además, se pretende abordar las características estructurales y de arquitectura informática de las denominadas plataformas e-learning donde se realizará la publicación de contenidos audiovisuales así como también se generarán los reportes mensuales, los cuales servirán para realizar los indicadores y hacer la respectiva comparación que mostrarán los resultados y mejoras.

### **3.1.3 E-learning.**

E-learning viene de las palabras en inglés electronic learning, que significa enseñanza y aprendizaje online a través del Internet, también renombrado como enseñanza virtual, formación online, teleformación o formación a distancia. Hoy en día, el internet es el canal de acceso a cualquier tipo de formación, estudio o capacitación de cualquier tema del mundo en el momento que se necesite, por tal motivo, el e-learning nos atribuye dos grandes beneficios que son: la anulación de los obstáculos físicos y temporales, de espacio/tiempo, y la conveniencia de acceder a “*lifelong learning*”, es decir, el aprendizaje permanente adaptado a las necesidades personales. Así pues, el e-learning se ha convertido en un sistema formativo que contribuye a la contemporización y personalización en los procesos de aprendizaje.

### **3.1.4 Sociedad red o tecnocultura**

Hablar de “sociedad red” se ha convertido en una referencia común para describir la sociedad. No hay duda de que este concepto ha producido una mente



relativamente abierta, el proceso de transformación cultural mediado por complejas tecnologías de la información. Esta apertura nos brinda la oportunidad de hacernos preguntas sobre la cultura que queremos construir; no es una tarea que no incluya escuelas, sino más bien requiere el esfuerzo conjunto de grupos e instituciones.

Siguiendo a Castells (Castells, 1996), la tendencia histórica de la época actual son las estructuras. Los procesos sociales emergentes, las funciones principales y los procesos están rodeando la red es, por tanto, el concepto de sociedad red. Estos constituyen una nueva forma de la difusión de nuestra sociedad y su lógica de conexión ha cambiado mucho, el proceso de producción, experiencia, habilidad y cultura.

El punto es que si se entienden los cambios y transformaciones que ocurren en la cultura de la sociedad en línea, se puede controlar de alguna manera a la sociedad. La capacidad o la falta de comprensión de ellos en la sociedad determina su destino en gran medida, de modo que, aunque la tecnología por sí sola no puede determinar la evolución histórica y el cambio social, sí da forma a la capacidad de la sociedad para transformarse y lo que la empresa decide utilizar, su potencial técnico.

### **3.1.5 Comunicación**

La propuesta es que la migración digital no solo puede reducir el problema de la integración tecnológica, sino que también debe estudiar la brecha generacional de la actualidad y la discontinuidad epistemológica de nuestra vida actual. Sin estos, es imposible comprender el desarrollo de la educación y la cultura entre los nativos digitales de hoy.

Desde hace algún tiempo circula una historia que lamentablemente, son pocos los trabajos que no juegan un papel mayor en la creación de categorías clave para entender este momento de intensa transición a la era post-analógica; este es *La Migración Digital*, escrito por el chileno Lorenzo Vilches, y publicado en *Gedisa TV Research Collection*.

Dado que el proceso de migración digital implica avanzar hacia un mundo de alta tecnología (es decir, por tecnología del conocimiento, donde la moneda de intercambio es la información, esta es una tecnología que genera nuevas identidades personales y colectivas. En este caso, Vilches enfatizó que en digital es la migración, el mundo ya no está dividido entre ricos y pobres, sino que lo distribuyen personas ajenas a estas tecnologías.

### **3.1.6 Narrativa Audiovisual**

La creación audiovisual es ante todo un proceso de comunicación, cada producto es un mensaje que quieres transmitirle a alguien, y para que este proceso sea exitoso, debe hacerse con un código común entre el remitente y el receptor, la palabra

narrativa presenta distintas acepciones, constituye una de las formas de la literatura de la cultura occidental desde la antigüedad, junto con la lírica y el teatro. También es la habilidad de contar una historia, es la capacidad de las imágenes visuales y acústicas para contar historias, equivale a la narración en sí o a cualquiera de sus recursos y procedimientos. Es el término genérico que abarca otras especies como son la narrativa fílmica, la narrativa televisiva, etcétera. Responde a los temas y géneros que ha configurado la actividad. (Ortíz, 2018)

### **3.1.7 Plataforma e-learning**

Una plataforma e-learning es un sitio virtual diseñado para impulsar la experiencia de estudio y aprendizaje a distancia de empresas e instituciones educativas. Dicho sistema permite la creación de “aulas virtuales” en las que los instructores interactúan con los estudiantes y entre los estudiantes, además de realizar evaluaciones, compartir archivos, participar en foros, chatear y varias otras herramientas.

Esta herramienta es utilizada a nivel mundial, ya sea por sistemas educativos tradicionales que están empezando a implementarlo, por escuelas más digitalizadas, empresas que ofrecen cursos online, o compañías que dan beneficio de formación a sus colaboradores.

### **3.1.8 Guion**

Un guion es un texto que explica cada detalle necesario para la creación de el contenido, ya sea de, una película, un cortometraje, una historieta, un comercial, o de algún programa de radio o televisión, es decir, un documento que contiene las indicaciones de todas las características que la obra requiere para su puesta en escena.

### **3.1.9 *Illustrator***

Software editor de gráficos vectoriales en forma de taller de arte que trabaja sobre un tablero de dibujo, conocido como “mesa de trabajo” y está destinado a la creación artística de dibujo, vectores, diseños, personajes, y pintura para ilustración.

### **3.2 *After Effects***

Software de postproducción multitarea. Es capaz de realizar potentes animaciones, composiciones digitales complejas, motion graphics, aplicación de efectos especiales, entre otros. Pertenece a la familia de *ADOBE* y es un programa basado en línea de tiempo.

### **3.2 *Character Animator***

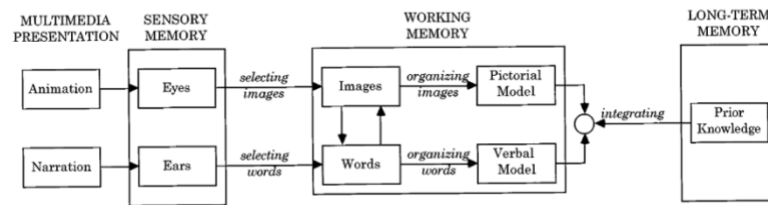
*Adobe Character Animator* es un producto de software que pertenece a la familia de *ADOBE*, es para aplicaciones de escritorio multi-demandado con un premio *EMMY*, que combina la captura de movimiento en vivo con un sistema de grabación multipartidista para controlar los personajes 2D en la capa en *Photoshop* o *Illustrator*.

### **3.2.1 Teoría cognitiva del aprendizaje multimedia.**

Una idea alternativa es que el aprendizaje significativo se produce cuando los estudiantes construyen mentalmente representaciones de conocimiento coherentes (Mayer, 1996). La teoría cognitiva del aprendizaje multimedia se fundamenta en tres supuestos sugeridos por la investigación cognitiva: la suposición del doble canal: la idea de que los seres humanos tienen canales separados para procesar las representaciones visuales/pictóricas y las auditivas/verbales (Baddeley, 1998; Paivio, 1986); la suposición de la capacidad limitada: la idea de que sólo unas pocas piezas de información pueden ser procesadas activamente en cualquier momento en cada canal (Baddeley, 1998; Sweller, 1999); y procesamiento activo: la idea de que el aprendizaje significativo se produce cuando el usuario participa en procesos cognitivos como la selección de material relevante, su organización en una representación coherente y su integración con el conocimiento existente (Mayer, en prensa; Wittrock, 1974).

La siguiente imagen muestra la teoría cognitiva del aprendizaje multimedia: la narración entra por los oídos, por lo que el usuario selecciona algunas de las palabras para procesarlas en el conducto verbal, organiza las palabras en una cadena de causa y efecto y las integra con el material visual y los conocimientos previos; la animación entra por los ojos, por lo que el usuario escoge varias de las imágenes para procesarlas en el conducto visual, organiza las imágenes en una cadena de causa y efecto y las integra con el material verbal y los conocimientos previos. Según esta teoría, el proceso cognitivo de integración es más probable que ocurra cuando el usuario tiene las representaciones pictóricas y verbales correspondientes en la memoria de trabajo al mismo tiempo. Las condiciones de instrucción que promueven estos procesos tienen más probabilidades de dar lugar a un aprendizaje significativo. Como se puede ver, esta teoría predice que las presentaciones multimedia (como la animación narrada) tienen más probabilidades de conducir a un aprendizaje significativo que las presentaciones de un solo medio.

**Imagen 1.** Teoría cognitiva del aprendizaje multimedia.



Fuente: (R.E. Mayer and R. Moreno, 2002)

## **4. METODOLOGÍA**

### **4.1 Enfoque metodológico**

#### **4.1.2 Cualitativo**

El método cualitativo es aquel en el que se destaca el uso exclusivo de información específica y cuyo análisis conduce a alcanzar descripciones detalladas de los fenómenos estudiados. En general estas investigaciones se enfocan en la implementación práctica de la investigación, algunos ejemplos de investigaciones cualitativas son la investigación participativa, la investigación – acción, investigación – acción participativa, investigación etnográfica, estudio de casos (Cauas), donde se centra en obtener datos a travez de una comunicación abierta y conversacional, es decir, un canal de doble vía.

Se entiende que en gran parte de la educación y/o formación tradicional se asume enfoques y métodos de investigación propios a partir de otras disciplinas, se habla de tradición porque se entiende que este término expresa complejidad de perspectivas teóricas que sustentan dichos métodos. Esto no debe considerarse como un organismo semejante y simple de planteamiento, sino todo lo contrario, son métodos que se han ido transformando y desarrollando a lo largo de la historia en la Educación, por ello el enfoque cualitativo es ideal para la aplicación de este proyecto, ya que permite indagar y evaluar los registros para obtener los resultados esperados.

### **4.2 Alcance de la investigación**

#### **4.2.1 Descriptivo**

La investigación descriptiva se enfoca en reunir conocimiento sobre el objeto del estudio. Este conocimiento consiste primordialmente en explicar los elementos. Puede también haber explicaciones del por qué son como ellos son. Además, el investigador puede recolectar criterios de la gente sobre los aspectos agradables o desagradables de los elementos u objetos, pero un estudio descriptivo nunca planea o propone mejoras a los objetos.

### **4.3 Método de recolección de datos**

#### **4.3.1 Etnografía**

La etnografía es el estudio descriptivo (*graphos*) de la cultura (*ethnos*) de una comunidad. Su carácter descriptivo queda patente en las monografías etnográficas y se diferencia de la etnología que (al igual que la patología) resulta de análisis comparativos, entre varias etnografías, con intención teórica (Baztán, 1995).

La educación al ser un proceso cultural por el que niños, jóvenes y adultos aprenden a actuar adecuadamente como miembros de una sociedad, hace de ella un ámbito particularmente idóneo para la investigación etnográfica. La etnografía ha aportado modelos para comprender la dinámica de la educación y han explorado las perspectivas, estrategias y culturas de maestros y estudiantes, sin embargo el objetivo final es la mejora en las prácticas formativas. Como plantea Torres:

Las etnografías no deben quedarse exclusivamente en su dimensión descriptiva, sino que, como modalidad de investigación educativa que son, deben coadyuvar también a sugerir alternativas, teóricas y prácticas, que conlleven una intervención pedagógica mejor (1988: 17).

#### **4.4 Herramientas técnicas y recolección de datos**

##### **4.4.1. Observación participante**

La observación participante, como forma cualitativa de la observación, nos deja conocer mejor lo que sucede en el entrenamiento. Se caracteriza por recolectar los datos en el medio natural y está en contacto con los sujetos observados. Hasta cierto punto se transforma en "oriundo" dentro de la situación o contexto que estamos analizando.

Este es el procedimiento más antiguo usado por los expertos para detallar y comprender la naturaleza y el ser humano. La observación procura describir, explicar, y comprender patrones, es decir, es una herramienta que el ser humano usa para obtener la información, comprender los sentidos, y proporcionar el aprendizaje.

La Observación participante según Taylor y Bogdan (1984) es la investigación que implica la interacción social entre el investigador y los informantes en el ambiente propio de los últimos, y durante la cual se recolectan datos de modo sistemático y no intrusivo. Incluye la selección del escenario social, el acceso a ese escenario, normalmente una organización o institución.

##### **4.4.2. Encuesta**

La encuesta es una herramienta para recolectar información cualitativa y/o cuantitativa de una población estadística. Para ello, se realiza un temario, cuyos datos obtenidos será procesados con métodos estadísticos (Anguitaa, 2003).

##### **4.4.3. Entrevista**

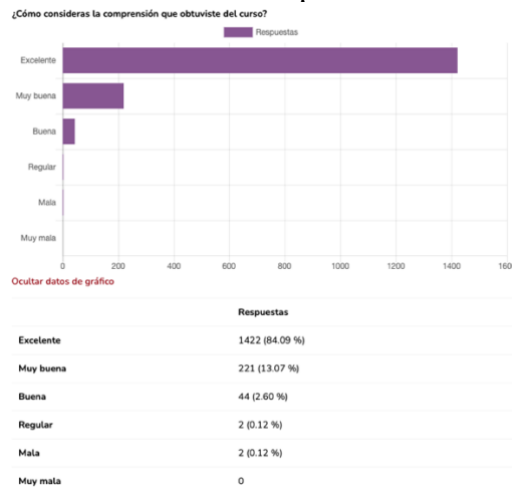
La entrevista es una herramienta técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa, para la obtención o recolección de datos. Según Manuel Galán Amador, se define como “la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto” (2014: s/f).

## 5. RESULTADOS

Las capacitaciones o formación continua que Almacenes De Prati brinda a sus colaboradores es una metodología *blended* también conocido como enseñanza híbrida, aprendizaje mixto o b-learning, es un modelo educativo y/o formativo que pretende combinar la enseñanza tradicional presencial con el aprendizaje remoto basado en las tecnologías de la información y comunicación, actualmente en el país este modelo de aprendizaje se sostiene, sin embargo el mercado global del e-learning ha crecido más del 900% en los últimos 19 años, y por la situación actual en la que se vive las clases se brindan bajo esta modalidad.

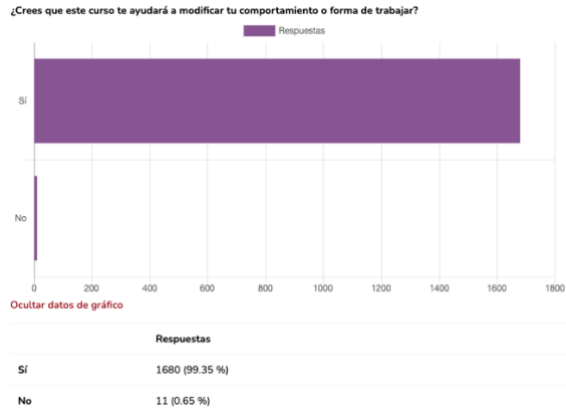
Bajo este contexto, los cursos online han ganado terreno no solo en demanda sino también en reconocimiento, ya que son ideales para las actuales necesidades de capacitación y/o formación que requieren de modelos educativos flexibles, efectivos y con soporte en la tecnología. Los colaboradores de De Prati lo confirman a través del siguiente análisis.

**Imagen 2.** Encuesta del curso “PROTOCOLO DE INGRESO - COLABORADORES, CLIENTES Y PROVEEDORES” de la plataforma *e-learning*



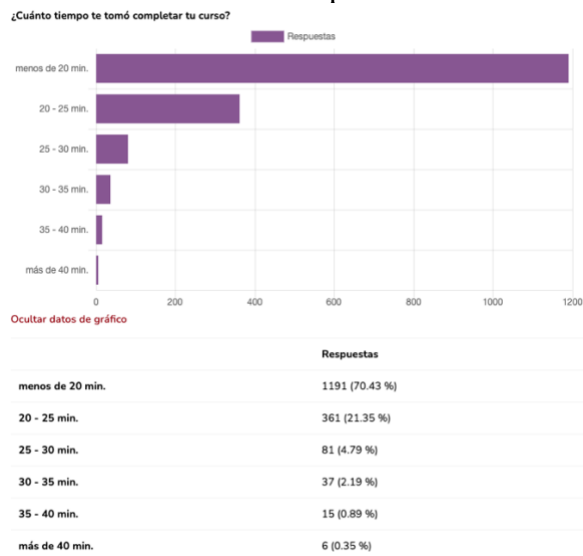
Fuente: (Academia De Prati, 2020)

**Imagen 3.** Encuesta del curso “PROTOCOLO DE INGRESO - COLABORADORES, CLIENTES Y PROVEEDORES” de la plataforma *e-learning*



Fuente: (Academia De Prati, 2020)

**Imagen 4.** Encuesta del curso “PROTOCOLO DE INGRESO - COLABORADORES, CLIENTES Y PROVEEDORES” de la plataforma *e-learning*



Fuente: (Academia De Prati, 2020)



## 5.1 Herramientas que se usan dentro de la plataforma *e-learning*

En cualquier desarrollo educativo o de capacitación la comunicación es fundamental, pero cuando se trata de herramientas de comunicación *e-learning* se percibe mayor importancia. Y es que, con las diferentes herramientas de comunicación *e-learning* que se emplee, será como los estudiantes o usuarios dentro de un curso o aula virtual intercambien conocimientos, resuelvan dudas, compartan experiencias, entre otras actividades, a continuación, se describen algunas herramientas dentro de la plataforma *e-learning* que se usa en Almacenes De Prati S.A.

- **Creación de perfiles de usuarios:**

Esta herramienta permite darle de alta al nuevo colaborador que ingresa a la empresa, es decir, proporciona un nuevo perfil en la plataforma con los datos del colaborador, que en el caso de De Prati se le asigna un código el mismo le sirve como usuario y contraseña, el colaborador tiene la opción de personalizar su contraseña en el caso que lo desee.

- **Categorías:**

Las categorías permiten clasificar los módulos o cursos que se publican dentro de la plataforma *e-learning* (anexo 3).

Estas se dividen en: Retail, Cultura, Liderazgo, Tendencias e innovación, Seguridad ocupacional salud y ambiente, Procedimientos y evaluaciones.

**Imagen 5.** Categorías de la plataforma *e-learning*.



Fuente: (Academia De Prati, 2020)

- **Módulos:**

Dentro de las categorías se encuentran los módulos que permiten seccionar los temas de los cursos.

- **Cursos:**

Los cursos contienen ítems de aprendizaje y validación, ya sean vídeos, cápsulas audiovisuales, juegos interactivos, etc. los mismos están condicionados para habilitarse una vez terminado el que le antecede. La validación se realiza por medio de un examen o evaluación, esta contiene un banco de preguntas previamente preparado sobre el tema que se este tratando.

- **Tópicos:**

Dentro de la creación del curso, se encuentran una serie de tópicos que permiten añadir alguna actividad o recurso dentro del mismo.

- **Certificado:**

El certificado es un tipo de texto administrativo empleado para constatar un determinado hecho.

- **Encuesta:**

La encuesta permite obtener datos sobre el impacto y alcance que se obtuvo al finalizar el curso.

## **5.2 El Perfil del colaborador que accede a esta herramienta**

Antes de definir el perfil del usuario colaborador, hay que tener cuenta que la plataforma permite asignar roles al momento de crear el usuario; esto permite clasificar los perfiles según la necesidad, entre ellos se encuentran:

1. Administrador
2. Coordinador
3. Tutor
4. Profesor
5. Alumno
6. Usuario

Al perfil del colaborador frecuente de Almacenes De Prati se le asignará el rol de “usuario” el cual tendrá acceso a todos las categorías, módulos y cursos. El perfil del colaborador se centra en la necesidad de estar continuamente en formación para obtener nuevas estrategias que le permitan cumplir sus metas en el piso de ventas, ellos pueden acceder a cualquier hora desde cualquier lugar a través de un dispositivo, ya se móvil, laptop o de escritorio, el único requerimiento es tener acceso a internet.

## **5.3 Cómo nace la necesidad de incorporar este método de *e-learning***

El método e-learning se comienza a introducir en primera instancia por la extensiva demanda para tener capacitados a los colaboradores de la empresa, los métodos tradicionales de cursos presenciales no son suficientemente efectivas por varias razones como: el tiempo, la limitación de participantes, el material de estudio y no hablar de los altos costos que puede llegar a alcanzar un solo curso; a diferencia del e-learning que se caracteriza por su flexibilidad, facilidad de acceso, amplio abanico de opciones metodológicas, mayor control del tiempo de estudio, el entorno o interfaz

de aprendizaje más confortable, etc. Además del ahorro en los costos de inversión, los resultados favorables que muestran los indicadores obtenidos de los reportes mensuales son cambios importantes respecto a como los colaboradores de la empresa toman el control de su formación, dichos cambios se deben a la internet y a la actualidad de la sociedad que se maneja mediante la tecnología y la comunicación móvil, que constan en vivir el día a día accediendo a la internet ya sea por un ordenador de escritorio, Tablet o un teléfono inteligente, esto se debe a la sociedad red donde se incorporaron nuevos conceptos como la audiencia pasiva a usuarios activos, siendo la interactividad la característica principal de esta sociedad. ¿Qué implica pensar a una sociedad como red? Castells define red como “Un conjunto de nuevos interconectados, los nuevos tienen como finalidad absorber y procesar información de forma eficiente para que la red se sostenga” es decir que, las redes son estructuras comunicativas en el sentido que se encargan de transmitir información de un canal a otro.

La sociedad actual esta regida fundamentalmente por la capacidad de transmitir información y comunicar, es por ello por lo que Almacenes De Prati decide incorporar una plataforma e-learning para la trasmisión de este contenido, ya que este método proporciona grandes beneficios tales como: flexibilidad, es decir, se modifican en función de su entorno manteniendo su objetivo, adaptabilidad y capacidad para transmitir un determinado mensaje o información. De Prati se encuentra dentro de la llamada sociedad red ya que esta vincula la realidad o sociedad física y virtual en la que vivimos, es decir, el internet esta presente en la vida de todos los colaborados; desde el principio de su jornada laboral hasta el final utilizan esta herramienta para interactuar, relacionarse, investigar, desarrollar y procesar su información de trabajo, a través de las llamadas TICS ( tecnologías de la información y las comunicaciones) este grupo de herramientas tecnológicas de hardware como software, bases de datos, vias de comunicación, que están vinculadas con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizados (Duncobe & Heeks, 1999).

## **5.4 Protocolos de Bioseguridad para el ingreso de colaboradores, clientes y proveedores de Almacenes De Prati**

Al retornar las actividades, los colaboradores de la empresa tienen que aplicar protocolos de ingreso a las instalaciones, se los enúmera a continuación:

### **1. Distancia física**

Lo primero es la distancia física.

Recuerda que incluso antes de ingresar a las instalaciones de la compañía, debes tomar distancia física de al menos 2 metros con otras personas. Para esto, no olvides usar correctamente tu mascarilla. Ya que ninguna persona puede ingresar sin ella.

### **2. Descartar síntomas**

El siguiente paso previo al ingreso, será un breve test sobre la salud. Para ello, el personal a cargo del control de ingresos y salidas realizará la siguiente pregunta:

¿Presenta hoy algún síntoma de: tos, fiebre, dolor de garganta, dificultad respiratoria o secreción nasal?. Acto seguido, con un termómetro digital infrarrojo (sin contacto), le tomará la temperatura.

### **3. Desinfección de manos**

Posteriormente se procederá a la desinfección de las manos.

Para lo cual, el personal a cargo del control de ingresos y salidas aplicará en una de tus manos, alcohol líquido con un Spray (rociador) o Gel antibacterial.

### **4. Desinfección del calzado**

El último paso consiste en desinfectar el calzado; pues es en la suela de los zapatos donde quedan miles de bacterias, que se deben eliminar.

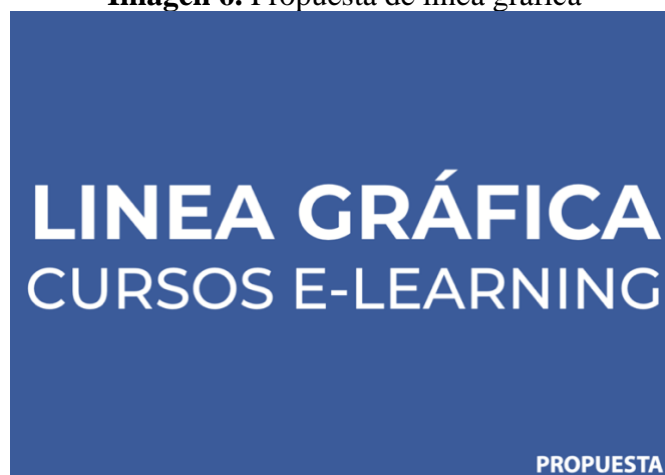
## 6. PROPUESTA

En Base a los conceptos previamente definidos, se crea un módulo para la capacitación sobre el Protocolo de Bio - seguridad contra la prevención del COVID - 19 a los colaboradores de Almacenes De Prati, el mismo va a contener varios productos audiovisuales e-learning, este proceso se lleva a cabo mediante técnicas de postproducción y composición digital.

### 6.1.1 Preproducción.

Esta es la etapa en la que se idea el proyecto audiovisual, en primer lugar, escribimos la historia o mensaje que se quiere contar para más tarde desarrollar un guion *anexo 1 y 2* el cual será de mucha ayuda a la hora de realizar el producto audiovisual. Esta etapa es muy importante ya que facilita conocer lo que se necesita para llevar a cabo, como los recursos técnicos, es decir, los softwares que se van a necesitar, establecer línea gráfica, estilo de personajes, paleta de colores, etc.

**Imagen 6.** Propuesta de línea gráfica



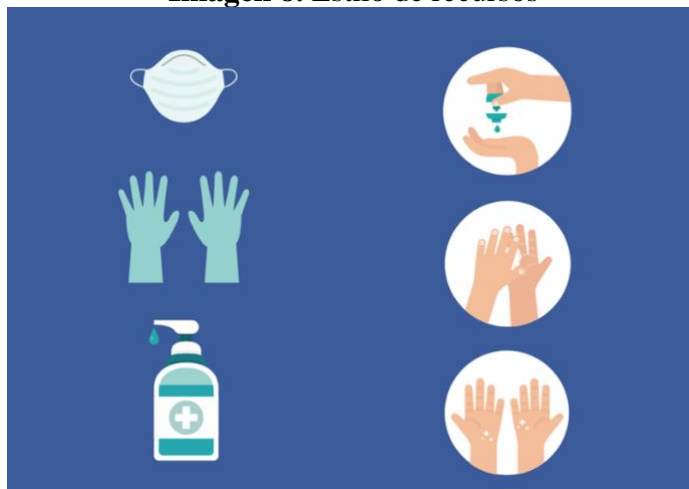
Fuente: (N. Vélez, 2020)

**Imagen 7.** Estilo de recursos



Fuente: (N. Vélez, 2020)

**Imagen 8.** Estilo de recursos



Fuente: (N. Vélez, 2020)

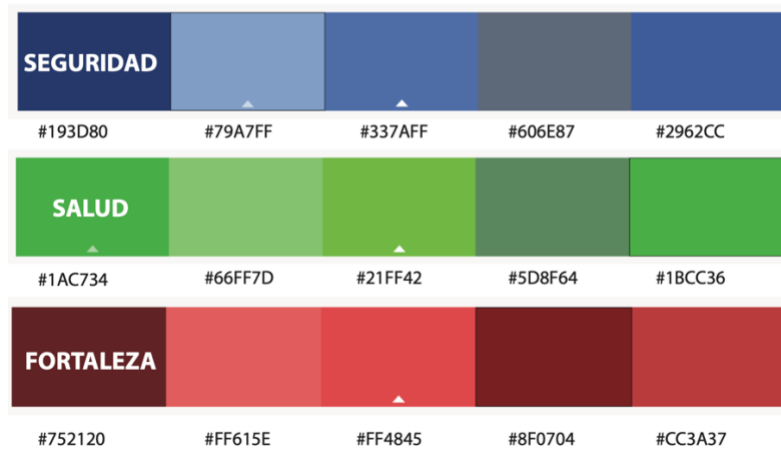
**Imagen 9.** Estilo de escenarios



Fuente: (N. Vélez, 2020)

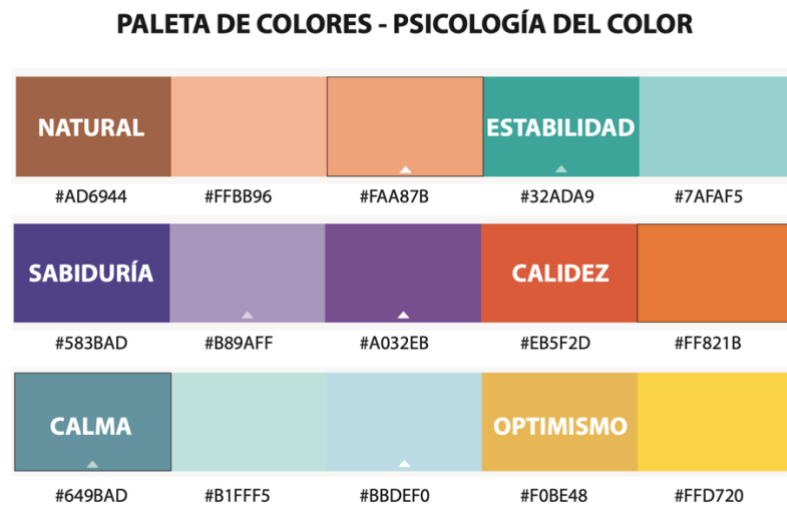
**Imagen 10.** Paleta de colores seleccionada según la psicología del color

**PALETA DE COLORES - PSICOLOGÍA DEL COLOR**



Fuente: (N. Vélez, 2020)

**Imagen 11.** Paleta de colores seleccionada según la psicología del color



Fuente: (N. Vélez, 2020)

**Imagen 12.** Tipografía

### TIPOGRAFÍA

San Serifs  
Montserrat

Montserrat  
Montserrat  
**Montserrat**  
**Montserrat**

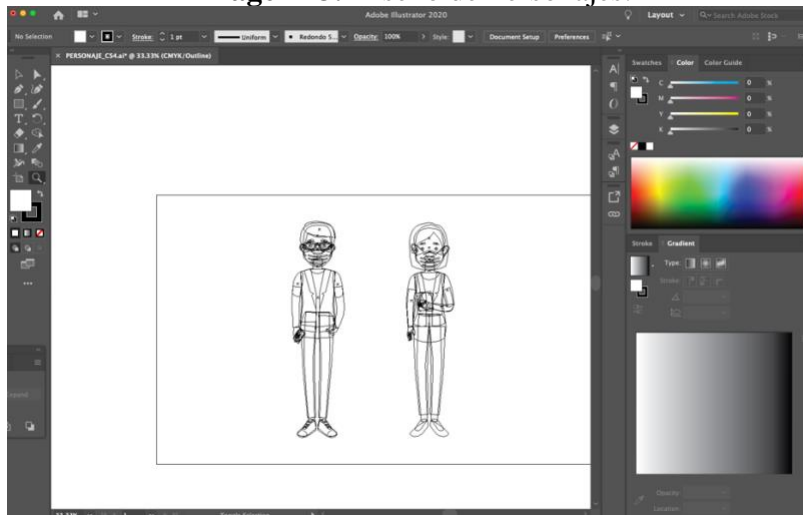
Fuente: (N. Vélez, 2020)

## 6.1.2 Producción



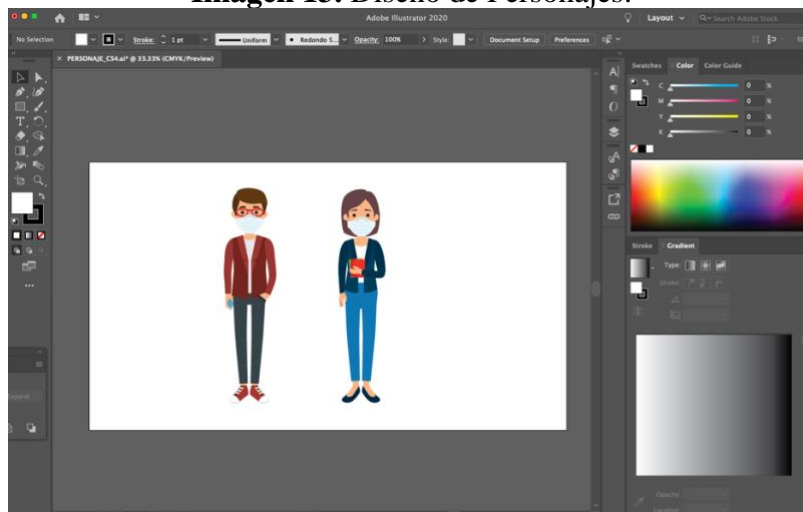
En esta etapa ya tiene lugar la acción, se realiza una audición de voz para la locución, una vez seleccionada la que mas se acople al proyecto, se aprueba y envía a locutar, se empieza a crear los personajes, vectores, escenarios, etc. y como el nombre de la etapa lo indica, se comienza a producir el producto audiovisual, es decir, se crea los recursos necesarios para contar la historia en composiciones de imágenes.

**Imagen 13. Diseño de Personajes.**



Fuente: (N. Vélez, 2020)

**Imagen 13. Diseño de Personajes.**



Fuente: (N. Vélez, 2020)

### 6.1.3 Postproducción

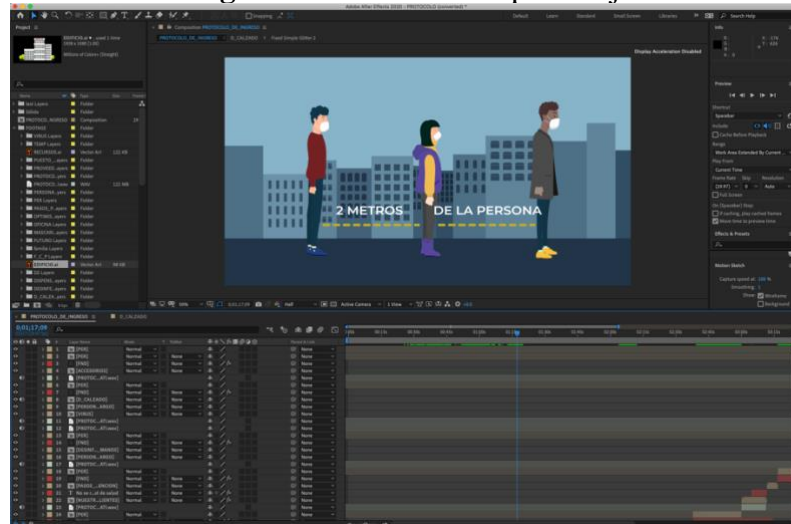
Situados en esta etapa se comienza a componer los escenarios y animar las cápsulas audiovisuales. Se incluyen los efectos, se añaden los subtítulos, los gráficos en movimiento, y todo lo necesario para darle forma al producto.

**Imagen 14.** Composición audiovisual.



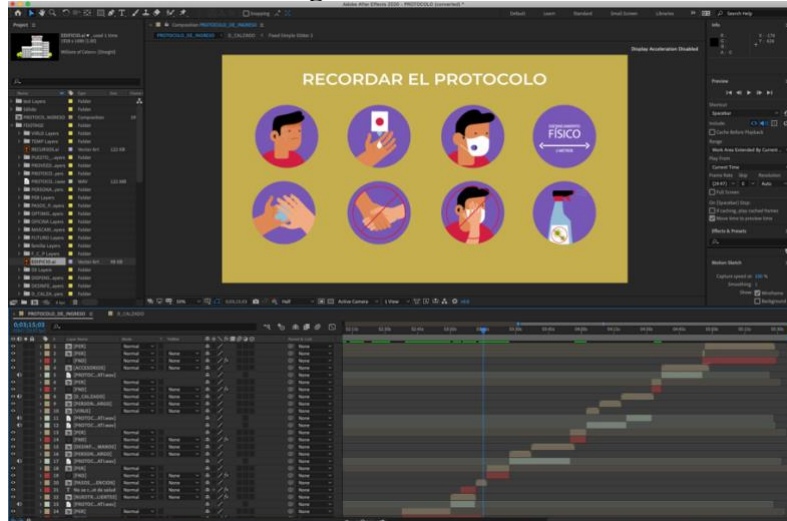
(N. Vélez, 2020)

**Imagen 15.** Animación de personajes



(N. Vélez, 2020)

**Imagen 16. Animación**



(N. Vélez, 2020)

#### **6.1.4 Etapas que tomar en cuenta para realizar el *e-learning***

##### **a) Definir la necesidad o el problema a resolver**

El primer paso es definir el objetivo a alcanzar a través del e-learning, de lo contrario, si el objetivo no se ha definido antes, ¿cómo sabrá si lo ha logrado?

Esto también significa identificar la fuente del problema. En este caso el objetivo del curso es aprender los protocolos de ingreso a nuestras instalaciones para cuidar del bienestar de todos.

##### **b) Conozca a su audiencia**

Escribir cursos para un grupo de personas que recién están comenzando a aprender acerca de un determinado tema no es fácil, por ello hay que conocer al público al cual nos estamos dirigiendo. Si los empleados de la empresa no están interesados en el programa de capacitación, es probable que el curso sea muy difícil o muy fácil, o completamente irrelevante para el trabajo del colaborador.

##### **c) Análisis de contenidos: Procure tener el contenido correcto para la audiencia correcta**

Una vez identificadas las necesidades y definida la audiencia, es el momento de analizar la utilidad del contenido en relación con la audiencia. Si el contenido que

enseña no tiene valor para la audiencia, no importa qué tan bueno sea su curso. Por eso este paso es tan importante. En este punto, debe buscar información relacionada con el problema definido en el punto 1.

**d) Establezca objetivos de aprendizaje.**

Iniciar una aventura de creación de cursos de e-learning sin definir la información o las habilidades que desea que sus empleados adquieran eventualmente, es como viajar sin un destino. Este sería un escenario ideal para una película independiente en la que cuatro personas intentan encontrar a sus amigos, para el aprendizaje electrónico no funciona.

Entonces, ¿cuáles son los objetivos de aprendizaje? Este es el resultado esperado de cada curso / unidad y, por lo general, es algo que desea que los colaboradores puedan hacer antes de que finalice el curso. El diseñador también divide el contenido del paso 3 en partes más manejables, que se pueden aplicar a los módulos a lo largo del curso.

En este paso, nuestra tarea como diseñadores multimedia es estudiar qué tan bueno es el comportamiento actual, hacer preguntas y considerar el resultado del curso, ya sea que se espere o no. Luego, escribimos objetivos basados en el resultado final deseado. Primero elige 3 o 4 objetivos. Ahora, asegúrese de que su contenido no se desvíe significativamente de los mismos.

**e) Defina su plan de diseño instruccional.**

Un plan de instruccional absorberá todo el contenido que recopile y lo convertirá en un curso completo, estructurado y atractivo. En este punto, determinará la dirección del curso. Por ejemplo, ¿es un aprendizaje basado en problemas? ¿Alguna necesidad?

**f) Organice su contenido en un guion o "storyboard"**

El guion es el primer borrador del esquema visual y ayuda al esquema a mostrar la apariencia del texto, las imágenes y otros elementos de la página. Esto te ayudará a visualizar la página antes de tomarte el tiempo de preparar el diseño final, para que luego puedas descubrir que los elementos no están agrupados correctamente.

Antes de comenzar, hay que asegurarse de que el contenido haya sido aprobado.

**g) Considere los factores tecnológicos**

Cuando se haya decidido qué herramientas y sistemas de gestión del aprendizaje utilizar, se puede ver cursos de otros diseñadores, investigar las características disponibles, los costos y lo que es mejor para su empresa. Ninguna herramienta es adecuada para todos. Las necesidades varían de una empresa a otra.

**h) Diseñe el curso.**

Una vez que hayan aprobado la propuesta, se puede empezar a diseñar el curso, durante este proceso se debe tener en mente los objetivos y problemas originales para garantizar que el curso, como un todo, está orientado a resolverlos.

También se debe determinar un método de diseño que cumpla las necesidades de los colaboradores. Los modelos más populares son: *ADDIE/SAM*, los 9 eventos de Gagné, mapas de acción, entre otros.

En este caso usamos el modelo *ADDIE*

**Imagen 17.** Modelo *ADDIE*.



Fuente: La Autora, 2021

**i) Revise y publique.**

Obtenga comentarios y opiniones de su equipo y/o clientes, haga las correcciones necesarias y publique el curso.

**j) Promueva el curso.**

Ya se sabe que el curso los ayudará, ¡Ahora necesitan saberlo! Por ello es muy importante promover y promocionar. Para lograrlo hay que enfatizar los beneficios que los colaboradores obtendrán al participar en la aventura de aprendizaje.

**k) Reciba retroalimentación de los colaboradores y mida los resultados.**

Determine cuán efectivo ha sido su curso preguntándole a sus colaboradores, esto le ayudará a descubrir lo que se hizo bien y lo que se podría mejorar en el futuro, para determinar si esto se logró es importante realizar encuestas.

## ENCUESTA DEL CURSO PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD

¿Cuánto tiempo te tomó completar tu curso?

menos de 20 min.	20 - 25 min.	25 - 30 min.	30 - 35 min.	35 - 40 min.	más de 40 min.
1191	36	81	37	15	6
70%	21%	5%	2%	1%	0%

¿Crees que este curso te ayudará a modificar tu comportamiento o forma de trabajar?

Sí	No
1680	11
99%	1%

¿Cómo consideras la comprensión que obtuviste del curso?

Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mal	Muy mala
1422	22	44	2	2	0
84%	13%	3%	0%	0%	0%

## **7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **7.1.1 Conclusiones**

La propuesta realizada determina que, si bien algunos factores dependen de cada institución o empresa para identificar los protocolos de bioseguridad que ellos requieran, estos deben cumplirse desde la responsabilidad de cada colaborador, es importante seguir cada medida para la adecuada protección que se requiere.

Además, al momento de investigar y desarrollar el contenido a partir de estos protocolos, es importante tomar en cuenta el público objetivo, se debe seleccionar un formato comprensible para que ellos puedan participar activamente y no se vuelvan usuarios pasivos dentro de la plataforma, por eso es necesario establecer línea gráfica y apuntar a un estilo de animación limpia. El usuario generalmente necesita y le agrada tener el control sobre el proceso, tomando en cuenta esto el curso se debe poder detener, avanzar y regresar cuanto sea necesario.

A partir de los resultados obtenidos mediante los análisis se puede concluir que, si bien es cierto los audiovisuales nacieron en el cine para entretener al público, pasando por la tv para promocionar algún producto o marca, llegando a convivir con estos contenidos digitales día a día; como, por ejemplo: mirar una película desde su celular mediante una aplicación (Netflix), informarse de lo que ocurre en el país (ver noticias online), pagar la cuenta de la luz o el agua mediante una app, etc. El punto es que estos medios se pueden usar como material no solo de apoyo; sino para brindar una cátedra o capacitación completa, los medios audiovisuales en conjunto con el e-learning y las TICS son un método mas efectivo de enseñanza a diferencia de los cursos/clases tradicionales presenciales que aun se imparten, es decir, a través de animaciones 2D transformadas en cápsulas audiovisuales el e-learning es más poderoso porque combina el conocimiento de los expertos con la materia con expertos del aprendizaje para que puedan crear o diseñar un curso afectivo, al final cualquier programa de capacitación debe proveer un retorno de la inversión a la organización o empresa, con el e-learning como una herramienta de aprendizaje multimedia se puede obtener esos resultados y mucho más por su ahorro de inversión.



### **7.1.2 Recomendaciones**

Para comenzar a desarrollar un *e-learning* hay que tener en cuenta que se necesita un equipo de expertos en el tema tales como, diseñadores instruccionales, diseñadores visuales y desarrolladores de cursos; se debe comprender cómo funciona el proceso de aprendizaje para crear cursos que mejore el desempeño de los usuarios, y estos deben tener un equilibrio a la hora de crearlos, es decir que al menos el 70% del curso debe ser audiovisual e interactivo, el 30% restante se puede complementar con alguna actividad extra o alguna evaluación para reforzar lo aprendido.

El diseño del curso también depende de algunos factores, los cursos deben diseñarse a partir de los principios del aprendizaje de los adultos, de cómo funciona el proceso, y de los diferentes estilos de aprendizaje de los usuarios. Se debe usar el material audiovisual para facilitar la lectura y comprensión de cada concepto, dinamizar el contenido textual hace que la interfaz sea mas animada e interesante.

## Bibliografía

- Badillo, R. Z. (2010). *Mercado y políticas de cultura y comunicación en la convergencia global*. España: Universidad de Salamanca.
- Aguilar, M. d. (2015). *Etnografía virtual, un acercamiento al método y a sus aplicaciones*. México.
- ADOBE. (2014). *ADOBE After Effects CC*. From <https://helpx.adobe.com/es/after-effects/using/tracking-3d-camera-movement.html>
- Alcover, D. A. (2006). *La Postproducción Cinematográfica en la Era Digital*. 218. Castellón, España.
- Lennin, M. (2008, MARZO 6). *CGNAUTA*. From CGNAUTA: <http://cgnauta.blogspot.com/2008/03/oclusin-ambiental-ambient-occlusion.html>
- Anónimo. (2020, Junio 20). *Shift Disruptive Elearning*. From Shift Disruptive Elearning: <https://www.shiftelearning.com/blogshift/modelos-de-diseno-instruccional-elearning>
- Mayer, R. E. (2002). Animation as an Aid to Multimedia Learning. *Educational Psychology Review, Vol. 14, No. 1*.
- Ortíz, M. J. (2018, Septiembre). *World Documents*. From World Documents: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/79707/1/Narrativa\\_Audiovisual\\_Aplicada\\_Publicidad.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/79707/1/Narrativa_Audiovisual_Aplicada_Publicidad.pdf)
- Castells, M. (1996). *La era de la información: economía, sociedad y cultura Volumen I LA SOCIEDAD RED*.
- Cauas, D. (n.d.). From [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36805674/1-Variables.pdf?1425133203=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3Dvariables\\_de\\_Daniel\\_Cauas.pdf&Expires=1619676229&Signature=Mhsp1VWfm0xvFHWif49zb2mVlir9aZV6n-dZsqJspNK2z6nItuTxhUoZHkIRoHWFsTpou0O](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36805674/1-Variables.pdf?1425133203=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3Dvariables_de_Daniel_Cauas.pdf&Expires=1619676229&Signature=Mhsp1VWfm0xvFHWif49zb2mVlir9aZV6n-dZsqJspNK2z6nItuTxhUoZHkIRoHWFsTpou0O)
- Baztán, Á. A. (1995). From <https://etnografiafuac.files.wordpress.com/2017/09/aguirre-baztc3a1n-etnografc3ada.pdf>

## **8. ANEXOS**

### **8.1.1 Entrevistas:**

Comunicación personal N°1. Andrés Cobos

**1. ¿Qué tipo de experiencia tienes con los cursos e-learning?**

Autoaprendizaje por videos así mismo uso de plataformas como Crehana para obtener certificaciones junto a la capacitación.

**2. ¿Cómo era el proceso de aprendizaje antes de conocerlos?**

Tutoriales en YouTube y experiencia personal, sumado al entorno natural educativo.

**3. Como usuario ¿Qué problemas y facilidades se han presentado en este tiempo de pandemia al momento de recibir capacitaciones?**

Inestabilidad en la red puede entorpecer el proceso, pero la capacidad de tenerlo a la mano en una computadora personal lo hace mucho más sencillo.

**4. ¿Cómo era una capacitación normal antes de conocer los cursos e-learning?**

Grupos presenciales con un tutor, y sistemas mas generales para impartir los cursos.

**5. ¿Cuál es la diferencia de una capacitación presencial y un e-learning?**

La capacidad de ver información específica de lo que necesitas y así mismo buscar datos que realmente sea lo que estás buscando en ese momento de una manera más individual.

**6. ¿Cuál prefieres, presencial o e-learning?**

E-learning

Comunicación personal N°2. Alfonso Robalino

**1. ¿Qué tipo de experiencia tienes con los cursos e-learning?**

He adquirido y completado varios cursos online.

**2. ¿Cómo era el proceso de aprendizaje antes de conocerlos?**

Aprender por medio de tutoriales en vídeo o escrito en blogs o plataformas de vídeo gratuitas.

**3. Cómo usuario ¿Qué problemas y facilidades se han presentado en este tiempo de pandemia al momento de recibir capacitaciones?**

Un problema es la estabilidad de la conexión y la posibilidad de preguntar al momento cualquier duda. Una gran facilidad es la posibilidad de recapitular las lecciones.

**4. ¿Cómo era una capacitación normal antes de conocer los cursos e-learning?**

Seminarios, conversatorios, talleres presenciales con cupos limitados.

**5. ¿Cuál es la diferencia de una capacitación presencial y un e-learning?**

La personalización de la clase con respecto al capacitado, si había una duda el capacitador tenía la posibilidad de cambiar la explicación para que el capacitado pueda entender de forma correcta.

**6. ¿Cuál prefieres, presencial o e-learning?**

E-learning por la flexibilidad de tiempo que proporciona.

Comunicación personal N°3. Katherine Parra

**1. ¿Qué tipo de experiencia tienes con los cursos e-learning?**

Últimamente ha sido de mucha ayuda, ya que por los problemas de pandemia se puede realizar capacitaciones y cursos de manera eficaz desde casa y con seguridad, además de que los costos los cursos e learning son adaptables a nuestro tiempo.

**2. ¿Cómo era el proceso de aprendizaje antes de conocerlos?**

Mediante videos en YouTube, tutoría les y cursos presenciales.

**3. Como usuario ¿Qué problemas y facilidades se han presentado en este tiempo de pandemia al momento de recibir capacitaciones?**

Problemas de conexión pero son solucionados ya que podemos repetirlos o pausarlos, esa es la facilidad, además de que son muy prácticos e interactivos.

**4. ¿Cómo era una capacitación normal antes de conocer los cursos e-learning?**

Mediante diapositivas, charlas pero no muy interactivas

**5. ¿Cuál es la diferencia de una capacitación presencial y un e-learning?**

Que puedes ir a tu ritmo y es más visual.

**6. ¿Cuál prefieres, presencial o e-learning?**

Prefiero e-learning porque el formato es más visual.

Comunicación personal N°3. Andrea Rendón

**1. ¿Qué tipo de experiencia tienes con los cursos e-learning?**

Tengo mucha experiencia en cursos de aprendizaje online, aparte de la Academia de la empresa uso domestika es una de las plataformas que más disfruto al momento de aprender.

**2. ¿Cómo era el proceso de aprendizaje antes de conocerlos?**

Libros, no he cambiado ese método, sigo leyendo porque me gusta, pero lo complemento mucho con los cursos en la plataforma.

**3. Como usuario ¿Qué problemas y facilidades se han presentado en este tiempo de pandemia al momento de recibir capacitaciones?**

Realmente no he experimentado problemas con el e-learning. Las facilidades son varias, por ejemplo, en este momento que estoy realizando mi maestría me viene muy bien la flexibilidad y adaptabilidad de las clases en línea por el huso horario, ya que lo estoy realizando en España.

**4. ¿Cómo era una capacitación normal antes de conocer los cursos e-learning?**

Aburridas, porque la gran mayoría de tutores hacen karaoke de la presentación o diapositivas, entonces personalmente con ese tipo de capacitaciones mi atención se desvía desfavorablemente.

**5. ¿Cuál es la diferencia de una capacitación presencial y un e-learning?**

El e-learning es más dinámico, puedo ir a mi ritmo, puedo repetir el curso para reforzar; a diferencia de una capacitación presencial que si te distraes un segundo, ya pierdes todo el hilo del tema.

**6. ¿Cuál prefieres, presencial o e-learning?**

Prefiero mil veces el e-learning por la interactividad.

## 8.1.2 Anexo 1

### **Protocolo de ingreso: colaboradores, clientes, contratistas y/o proveedores.**

80 años de servicio no son producto de la casualidad, en ADP nos caracterizamos por dar siempre nuestro 100% y mirar al futuro con optimismo. Manteniéndonos fieles a nuestra visión de “**Ser la mejor tienda departamental para las personas, familias y comunidad**”. Es por eso, que al retornar a nuestras actividades, es muy importante aplicar protocolos de ingreso a nuestras instalaciones; que cuiden no solo de ti, sino también de tú familia, compañeros, clientes y proveedores.

Conócelos a continuación, aplícalos y recuerda que tú prevención, puede **salvar vidas**.  
¡Empezamos!

#### **1. Distancia física (poner en claqueta)**

Lo primero es la distancia física.

Recuerda que incluso antes de ingresar a las instalaciones de la compañía, debes tomar distancia física de al menos 2 metros con otras personas.

Para esto, no olvides usar correctamente tu mascarilla. Ya que ninguna persona puede ingresar sin ella.

#### **2. Descartar síntomas (poner en claqueta)**

El siguiente paso previo a tu ingreso, será un breve test sobre tu salud. Para ello, el personal a cargo del control de ingresos y salidas te realizará la siguiente pregunta:

¿Presenta hoy algún síntoma de: tos, fiebre, dolor de garganta, dificultad respiratoria o secreción nasal?...

Acto seguido, con un termómetro digital infrarrojo (sin contacto), te tomarán la temperatura.

Si tu respuesta es afirmativa a cualquiera de los síntomas mencionados o si tu temperatura es desde 38° C, se comunicará a tu Jefe Inmediato para que seas derivado al dispensario médico de la empresa. En el caso de Clientes, Contratistas y/o

Proveedores, se restringirá su ingreso solo si tienen fiebre desde 38°C; recomendando además, asistir al Centro de Salud más cercano.

Si por el contrario, tu respuesta es NO y tienes una temperatura corporal normal: podrás continuar con el Protocolo de Ingreso.

Ten en cuenta que tu sinceridad y colaboración al responder, nos permitirá prevenir cualquier situación de riesgo para ti y los demás.

*Solo al ingreso de nuestros clientes, no se realizará el test sobre su salud; con el fin de evitar cualquier incomodidad. (En parte gráfica, mostrar los pasos de: distancia, temperatura, desinfección de manos y de calzado).*

### **3. Desinfección de manos. (poner en claqueta)**

Posteriormente se procederá a la desinfección de tus manos.

Para lo cual, el personal a cargo del control de ingresos y salidas aplicará en una de tus manos, alcohol líquido con un Spray (rociador) o Gel antibacterial.

En ese momento, procura frotar las palmas de tus manos contra el dorso, sin olvidar la punta de los dedos. Deja también que tus manos se sequen al ambiente, ya que una vez secas, significa que están desinfectadas.

### **4. Desinfección del calzado (poner en claqueta)**

Continuamos con el cuarto y último paso, que consiste en desinfectar nuestro calzado; pues es en la suela de los zapatos donde quedan miles de bacterias, que debemos eliminar.

Para ello, el personal a cargo del control de ingresos y salidas te pedirá que te pares sobre una alfombra que contiene desinfectante. Después, deberás pisar un trapo seco que evitará el riesgo de un accidente, por caminar con la suela húmeda del zapato.

Durante esta pandemia, también te recomendamos: utilizar zapatos cerrados, salir con el cabello recogido en el caso de las damas, mantener las uñas cortas y evitar el uso de accesorios; a fin de reducir las probabilidades de que el virus se almacene allí.

¡Y listo!



Después de cumplir correctamente con estos sencillos pasos, el ingreso te será autorizado. Considera que este protocolo deberás realizarlo cada vez que ingreses a nuestras instalaciones. Y en la medida de lo posible, aplícalas también en tu hogar.

¡La prevención es nuestra responsabilidad!

### 8.1.3 Anexo 2

#### **Distanciamiento social y desinfección en el trabajo**

Tras más de un mes de aislamiento, nos preparamos para la reactivación de nuestra vida y nuestro trabajo. Un retorno que debe encontrarnos preparados, prevenidos y más solidarios. Por ese motivo, en ADP se han establecido protocolos de bioseguridad que todos debemos cumplir, para combatir al covid19.

En este caso aprenderemos sobre el **distanciamiento social** y la **desinfección de los puestos de trabajo**.

Conócelos a continuación, aplícalos y recuerda que tú prevención, puede **salvar vidas**.  
¡Empezamos!

#### **-Estricto distanciamiento social**

El **distanciamiento social**, de acuerdo a los organismos de salud, es el incremento intencional del espacio físico entre las personas para evitar la propagación de una enfermedad. Por lo cual, previo a tu ingreso a las instalaciones de la compañía y en cualquier lugar, toma distancia física de al menos 2 metros.

¿Por qué?

Cuando alguien tiene una enfermedad respiratoria, como la infección por covid, es común que tosa o estornude; expulsando así, partículas que contienen el virus. De manera que, si estás demasiado cerca, corres el riesgo de inhalar el virus y contagiarte.

**En cuanto a la desinfección que se debe realizar**, en tu puesto de trabajo, procura lo siguiente:

Antes de iniciar tus labores, desinfecta los aparatos electrónicos de tu uso cada que sientas que están contaminados, sean estos: diademas de call center, mouse, teclado, monitor, laptop, Tablet o cualquier otro objeto o superficie que tú y tus compañeros toquen con frecuencia. ¿Cómo proceder?

Con la ayuda de un spray (rociador), compuesto por alcohol isopropílico al 70% y una toalla de microfibra, desinfecta suavemente los dispositivos, procurando el cuidado de los mismos.

Estos elementos de desinfección estarán disponibles con las secretarías de cada piso, en el caso del edificio matriz. Mientras que en tiendas, estará disponible en la administración de las mismas. (GRAFICAR SPRAY Y TOALLA)

El éxito para limpiar nuestros espacios de trabajo está en desinfectar y esperar aproximadamente un minuto. Pues una vez que la superficie u objeto están secos, significa que están limpios.

Procura también mantener tu celular desinfectado, ya que su uso frecuente lo convierte en uno de los principales focos de contaminación. Por lo cual, se recomienda desinfectarlo, al menos, una vez al día. Aquello puedes hacerlo utilizando un pañito con alcohol, no muy empapado.

Por tu salud y seguridad, en las **áreas administrativas**, se procederá también a la desinfección de zonas de tránsito peatonal. Priorizando la limpieza de todas aquellas superficies manipuladas por los usuarios como lo son: manijas, pasamanos, taza de inodoro, llaves de agua, superficies de las mesas, escritorios, cajas, entre otros. Desinfección que estará a cargo de los trabajadores de limpieza y/o proveedor que las realice.

**Entre las recomendaciones claves, te recordamos:**

- utilizar mascarilla, ya que es obligatorio en espacios públicos.
- evitar saludar con apretones de mano, besos o abrazos.
- Y fundamentalmente, lavar tus manos con frecuencia.

Aplicando estas recomendaciones, evitamos el riesgo de contagios.

¡Tú prevención salva vidas!

### **8.1.4 Anexo 3**

#### **Plataforma e-learning**

<https://academiadeprati.com/>

#### **Estilo gráfico**

[https://drive.google.com/file/d/1PSjxmvAl\\_zSm\\_UCDKBHVIwd6f5bA2jez/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1PSjxmvAl_zSm_UCDKBHVIwd6f5bA2jez/view?usp=sharing)

#### **Análisis de Encuesta sobre el curso de Protocolo de ingreso**

[https://drive.google.com/file/d/1QokWySgx5uYa9\\_2cKAej8LypMcogAi6L/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1QokWySgx5uYa9_2cKAej8LypMcogAi6L/view?usp=sharing)

#### **Productos Audiovisuales**

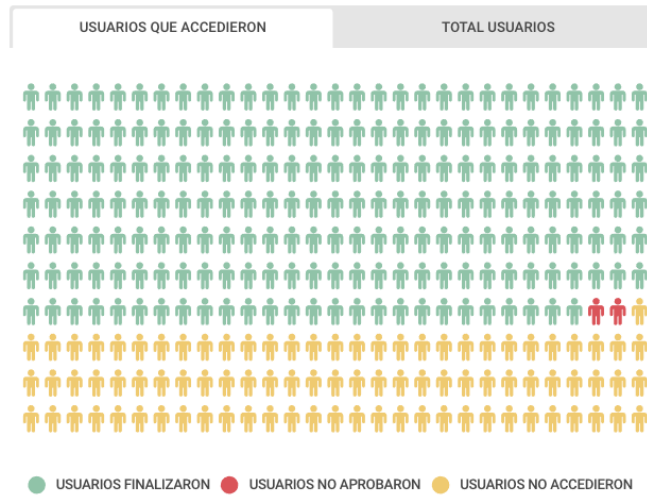
<https://youtu.be/5Gn-ApsqpzI>

<https://youtu.be/NIhVY0O3MQ4>

## 8.1.5 Anexo 4

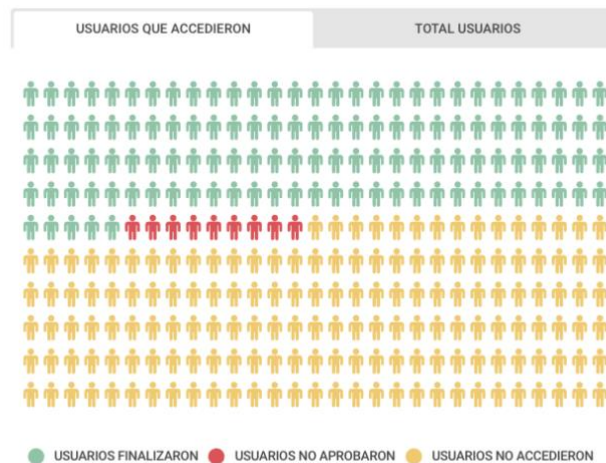
### Reportes

#### PROTOCOLO DE INGRESO - COLABORADORES, CLIENTES Y PROVEEDORES



**Imagen18.** Análisis de ingreso de usuarios  
(Nathaly Vélez, 2020)

#### SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL 2018



**Imagen19.** Análisis de ingreso de usuarios  
(Nathaly Vélez, 2018)