

munication, which conducts academic experiences of a high educational value for future media professionals.

**Key words:** Cinema - televisión - photography - theatre - technology - audiovisual - pedagogy.

**Resumo:** Palermo TV é um espaço de formação profissional multidisciplinaria especializado em produção de imagens audiovisuais. Neste se integram conhecimentos provenientes do campo da arte, do cinema e a fotografia; das ciências, do design, da tecnologia digital, da gestão e da produção. Aqui convergen as diversas matérias relacionadas com o área da comunicação audiovisual da Faculdade de Design e Comunicação, onde se

desenvolvem experiências acadêmicas de alto valor formativo para os futuros profissionais do médio.

**Palavras chave:** Cinema - tv - fotografia - teatro - tecnologia - audiovisual - pedagogia.

<sup>(\*)</sup> **Gabriel Los Santos:** Licenciado en Enseñanza de las Artes Audiovisuales, Universidad Nacional General San Martín. Técnico Superior en Dirección y Puesta en Escena, Escuela de Arte Dramático. Puesta en Escena Cinematográfica, Cine Sur. Profesor de la Universidad de Palermo en el Departamento Audiovisual de la Facultad de Diseño y Comunicación. Coordina el Departamento Audiovisual de la Facultad de Diseño y Comunicación.

## Programa de Capacitación Digital: Su evolución a partir de la mejora continua de servicios

Fecha de recepción: julio 2012

Fecha de aceptación: septiembre 2012

Versión final: noviembre 2012

Gabriela Senarega <sup>(\*)</sup>

**Resumen:** La mejora continua del Programa de Capacitación Digital permite reorientar los esfuerzos para lograr la satisfacción de los estudiantes optimizando los recursos de la Facultad. En ese sentido se implementarán cambios a partir de marzo de 2013. Estos cambios involucran mayor diversidad y cantidad de talleres ofertados con menor carga horaria cada uno. Los contenidos de los talleres apuntan al desarrollo de un proyecto específico. Se conserva la entrega de certificados de aprobación y el plantel docente y de coordinación

**Palabras clave:** Capacitación Digital - taller - extensión.

[Resúmenes en inglés y portugués en la página 102]

Tal como fue anunciado en el artículo *La era digital nos desafía*, publicado en el libro *Reflexión Académica en Diseño & Comunicación Volumen 16* (por A. Kesting y G. Senarega), el Programa de Capacitación Digital se implementó a partir de marzo de 2010.

### ¿Qué es el programa Capacitación Digital?

El Programa de Capacitación Digital es el conjunto de todos los talleres gratuitos de computación que dicta la Facultad de Diseño y Comunicación dirigidos a sus estudiantes regulares.

El objetivo de estos talleres es capacitar al estudiante en el dominio de programas de computación para que se apliquen estos conocimientos en la resolución de los trabajos prácticos de cursada y finales que las distintas carreras, asignaturas y profesores requieran.

Los talleres se identifican con un nombre relacionado con los contenidos que se enseñan en el mismo.

En cada taller se enseña un conjunto de operaciones instrumentales para el logro de un objetivo en particular, utilizando el software de diseño digital apropiado (Photoshop, Illustrator, Corel Draw, In Design, Flash, Dreamweaver, Premiere, Rhino, 3ds Max y AutoCAD, Rhino, Final Cut).

Actualmente cada taller tiene una duración de 18 hs., distribuidas en tres módulos de seis horas cada uno.

Cada módulo tiene el objetivo de lograr un proyecto específico y consta de dos clases de tres horas cada una.

Al finalizar el taller, en la séptima fecha, se toma un examen a todos los participantes que cuentan con el 100% de presentismo. La Facultad emite un certificado de asistencia y aprobación a todos los estudiantes que aprueben el examen. La oferta de talleres es cíclica. Se abren cuatro ciclos por año con una duración de dos meses cada uno, siendo la oferta promedio de 20 talleres por ciclo.

La inscripción está abierta a los miembros de la Facultad de Diseño y Comunicación (estudiantes, graduados, docentes y empleados) y se realiza a través del sistema implementado en la Web diseñado especialmente para ese fin.

Un mes antes de que comience el siguiente ciclo se divulga la oferta a través de los canales de Facebook y Twitter, de la folletería especializada, en las carteleras dispuestas en la entrada de cada una de las sedes de la Facultad, del periódico mensual *Diseño y Comunicación* y del sitio Palermo Digital ([www.palermo.edu/dyc](http://www.palermo.edu/dyc) > MinisitiosDC > PalermoDigital > Capacitación Digital > Oferta de talleres e inscripción).

La respuesta de los estudiantes a esta propuesta fue altamente satisfactoria. Desde su lanzamiento se incrementó el número de inscriptos ya que desde marzo de

2010 hasta la fecha (Octubre 2012) se inscribieron 4197 estudiantes, de los cuales 1900 finalizaron las cursadas y se entregaron más de 1450 certificados de asistencia y aprobación.

La implementación de los mencionados cambios permitió disminuir la deserción del 80% en 2009 al 47% general entre 2010 y 2012, optimizando así los recursos asignados al mencionado proyecto.

La entrega del certificado es un ítem muy valorado por el estudiante ya que les permite incluirlo en sus currículum vitae y portfolios.

### Un momento de reflexión...

En el marco de la mejora continua de los servicios y procesos que opera en la Facultad de Diseño y Comunicación, se implementaron indicadores cuantitativos y cualitativos para medir y evaluar los resultados y desvíos del programa.

Dentro de las mediciones cualitativas se realizaron encuestas a los participantes de los talleres y a los docentes. En las mismas, los encuestados aportaron sus comentarios y sugerencias para incluir en el Programa.

Al cumplir el tercer año consecutivo del Programa, nos tomamos un tiempo para estudiar el comportamiento de los indicadores cualitativos y cuantitativos.

Indicador	2010	2011	2012
Estudiantes inscriptos en los talleres	2193	1085	779
Estudiantes que finalizaron el taller	715	676	509
Certificados entregados	523	504	422

#### Resumen de métricas cuantitativas

Las sugerencias destacadas en las encuestas estuvieron orientadas hacia la implementación de menor carga horaria por cada taller, mayor diversidad de contenidos y la continuación de la entrega del certificado de asistencia y aprobación que, como ya se mencionó anteriormente, es muy valorado por los estudiantes.

A partir de este análisis se tomó la decisión de formar un equipo de trabajo interdisciplinario para desarrollar la nueva estructura del Programa de Capacitación Digital.

### ...Y el cambio se aproxima

A partir del trabajo conjunto se tomó la decisión de implementar algunos cambios a partir de marzo de 2013 para satisfacer la demanda de los estudiantes.

1. Menor carga horaria por taller. Cada taller tendrá una duración de nueve horas, repartidas en tres clases de tres horas cada una. En la cuarta clase se tomará el examen.
2. Mayor cantidad de talleres ofrecidos. Se abrirán seis ciclos regulares de talleres por año, tres en el primer cuatrimestre y tres en el segundo.

3. Nuevos contenidos de talleres orientados a proyectos puntuales. Cada taller se identifica con un nombre relacionado con los contenidos que se enseñan en el mismo, siguiendo la secuencia temática preestablecida. En cada taller se enseña un conjunto de operaciones instrumentales para el logro de un objetivo, por ejemplo: el taller de Photoshop "Edición de fotos para web y redes sociales". Se dictarán diferentes talleres para un mismo software, cada uno de ellos planteado para cubrir una necesidad específica.

4. Inscripción simplificada. La inscripción se hará a través del sistema creado para tal fin en la Web de la Facultad. Al eliminarse los módulos, el participante sólo deberá inscribirse en el taller completo que desea cursar.

5. Entrega de certificados. Se entregará una constancia escrita de asistencia y aprobación de cada taller una vez que el estudiante complete el 100% de asistencia y apruebe el examen. Una vez al año, y contando con tres o más constancias de aprobación, el estudiante podrá solicitar un certificado del Programa de Capacitación Digital emitido por la Facultad de Diseño y Comunicación. Las clases se seguirán dictando en los laboratorios de Palermo Digital y de la sede Palermo 1 (Mario Bravo 1302) conservando el mismo plantel docente y de coordinación administrativa y académica.

---

**Abstract:** Continuous improvement of Digital Training Program allows redirecting efforts to achieve student satisfaction by optimizing the resources of the Faculty. In that sense changes will be implemented from March 2013. These changes involve greater diversity and number of workshops offered less credit hour each. The contents of the workshops focused on the development of a specific project. It retains the provision of certificates of approval and the coordinating group and the teachers too.

**Key words:** Digital Training Program - workshop - extensión.

**Resumo:** A melhora contínua do Programa de Capacitação Digital permite redirecionar os esforços para alcançar a satisfação dos estudantes otimizando os recursos da Faculdade. Nesse sentido se implementarão mudanças a partir de março de 2013. Estas mudanças envolvem maior diversidade e quantidade de workshop ofertados com menor carga horário a cada um. Os conteúdos dos workshops apontam ao desenvolvimento de um projeto específico. Conserva-se a entrega de certificados de aprovação e o plantel docente e de coordenação.

**Palavras chave:** Capacitação Digital - workshop - conteúdos - extensão.

(\*) **Gabriela Senarega:** Licenciada en Sistemas, Universidad CAECE. Certificada como *Subject Matter Expert* en Medición del Valor y las Expectativas del Cliente (Detroit, EEUU).