

**La Transformación Digital y el Diseño como aporte sustancial a la Interfaz Intuitiva en
tiempos de Pandemia.**

Lina María Caldas García y Andrés Felipe Soto García

Facultad de Diseño Gráfico, Universidad Santo Tomás

14095 8A: Trabajo de Grado

Tulia Rosa Villa Macías

15 de diciembre de 2020

Tabla de contenido

1. Introducción.....	5
2. Justificación.....	6
3. Pregunta.....	7
4. Objetivo General.....	7
5. Tema de reflexión y discusiones académicas.....	7
5.1 Contingencia y transformación laboral.....	7
5.2 Adaptabilidad del Diseño.....	8
5.3 Interfaz Intuitiva.....	9
5.3.1 Estándares de diseño en las Interfaces intuitivas.....	12
5.3.2 Interfaces en la Empresa de Telecomunicaciones ETB.....	15
6. Discusión.....	23
7. Bibliografía.....	24
8. Anexos.....	26
Anexo A: Banner plataforma Escuela Corporativa ETB.....	26
Anexo B: Diseño de ficha para plataforma Escuela Corporativa ETB.....	27
Anexo C: Diseño de Guía para plataforma Escuela de Servicio ETB.....	28
Anexo D: Guía de Servicio diseño original	29

A nuestros padres,
Mirta Lorena, Luis armando,
Yolima y Javier

Agradecimiento

En primera instancia se agradece a las docentes que han acompañado el proceso de desarrollo de este documento, Tulia Rosa Villa Macías y Natalia Carolina Pérez Peña quienes han aportado sus conocimientos y comprensión mejorando así aspectos analíticos y reflexivos, también por tener gran disposición, brindar alternativas de mejora, enriquecer significativamente este documento y llevar a cabo una revisión rigurosa.

Gracias a los docentes de la facultad que han acompañado nuestro proceso educativo ya que, a partir de los conocimientos adquiridos durante la carrera, se ha logrado un gran conocimiento y un panorama con nuevas estrategias, procesos o metodologías que fortalecen nuestra vivencia, experiencias personales y laborales.

Finalmente, un agradecimiento general a nuestros familiares ya que han comprendido y apoyado con estoica paciencia este proceso, aportando ideas, escuchando, y dando ánimo en las mejores circunstancias.

Muchas gracias a todos.

1. Introducción

Hace más de un siglo, exactamente en 1918 el mundo se enfrentó al virus de la influenza. Ahora en 2020 nuevamente la humanidad se enfrenta al Coronavirus; 8 meses han pasado desde que inició la pandemia en Colombia y el día a día de las personas ha tenido fuertes cambios, debido a esta nueva amenaza y diferente época, ciertos aspectos que estructuran el diario vivir, como es lo social y laboral, han sufrido transformaciones para sobrevivir y no quedar estancados frente a la situación. Las personas, al verse obligadas a quedarse en casa como medio de prevención para no contraer y propagar el virus han tenido que optar por el uso de tecnologías para continuar y desarrollar su vida en muchos de los aspectos ya mencionados; pero, sobre todo el laboral. De tal manera que, el teletrabajo se convierte en el medio a través del cual las empresas continúan su funcionamiento y de este modo conseguir que sus empleados mantengan el ritmo que llevaban antes de la pandemia.

En dicho contexto, se hace evidente que el Diseño Gráfico ha sido una disciplina que mediante estrategias y herramientas relevantes se posiciona desde el impacto digital que la pandemia ha representado, por lo que el presente documento analítico se propone como espacio de reflexión sobre el lugar del diseño, su relevancia, capacidad creativa y propositiva, en lo que hace referencia al mejoramiento de las competencias de usuarios que interactúan con las plataformas o páginas web y que se ubican en el concepto de interfaz intuitiva.

2. Justificación

Ante los episodios y nuevas experiencias que han ocurrido desde la transformación digital debido a la pandemia, las personas se han visto obligados a navegar diferentes entornos digitales. Es por esta razón que resulta de gran interés conocer cómo la pandemia ha transformado el ámbito laboral haciendo que carreras como el Diseño Gráfico sobresalgan adaptándose a ella y a partir de sus núcleos problémicos, estrategias y demás saberes, puedan aportar de una manera significativa en el desarrollo de plataformas intuitivas que ayudan a la transformación digital fomentando el aprendizaje de los diferentes usuarios.

El presente documento analítico surge a partir del valor que posee el diseñador gráfico dentro de un área específica con el propósito de identificar los elementos para tener en cuenta a la hora de contribuir con el desarrollo de las diferentes interfaces, que se localizan en una empresa de telecomunicaciones como lo es la ETB y en la que estas son de gran ayuda para la transformación digital de sus colaboradores.

Debido a esto se busca proporcionar información que será útil a la hora de diseñar o actualizar contenido en un sitio web, dando relevancia a las necesidades del usuario, su adaptación en los sitios o plataformas que brinda la empresa y una navegación intuitiva. A partir de estudios que se presentan en el documento y el análisis sobre la adaptación de los usuarios en tiempos de contingencia, el presente documento afianza el conocimiento respecto al diseño, los elementos que acompañan la composición, las interfaces intuitivas y sobre todo reconoce la contribución del diseñador gráfico que desde su saber y hacer, fomenta el aprendizaje de estrategias ante la transformación digital.

3. Pregunta

¿Cómo contribuye el diseño a la transformación digital en tiempos de pandemia y a la empresa de telecomunicaciones ETB, siendo la interfaz intuitiva la principal herramienta centrada en las necesidades del usuario?

4. Objetivo General

Analizar la contribución del diseño respecto a la transformación digital en tiempos de pandemia y a la empresa de telecomunicaciones ETB, a través de la interfaz intuitiva como herramienta principal centrada en las necesidades del usuario.

5. Tema de reflexión y discusiones académicas

5.1 Contingencia y transformación laboral

El Covid-19 o SARS-CoV-2 es una enfermedad infecciosa por el Coronavirus descubierta en Wuhan, China en 2019. Semanas después, rápidamente se fue expandiendo a países como Japón, Tailandia y Corea (Bupasalud, 2020, sección cómo se originó el coronavirus). En la actualidad fue declarado una pandemia en marzo de 2020. Según Francisco Díaz y Ana Toro este agente etiológico, o virus se ubica en la familia Coronaviridae que se conforma por cuatro géneros, Alphacoronavirus, Betacoronavirus, Gammacoronavirus y Deltacoronavirus. Varios de ellos son causantes de enfermedades en animales domésticos, y por lo tanto son principalmente de interés veterinario” (Diaz, Toro, 2020, p.185). Las autoridades sanitarias trabajarán en frenar la propagación y así asegurar la sobrevivencia de las personas.

El coronavirus es un grupo de enfermedades que van de un diagnóstico leve, cómo un simple resfriado, a uno más grave cómo neumonía. Según Minsalud (2020) el 31 de diciembre

de 2019 que China notificó a la Organización Mundial de la Salud sobre el brote de Coronavirus y la experiencia que países afrontan según avanzaba el brote. (pp. 6) Colombia se preparaba para armar un plan de contingencia que tenía como objetivo coordinar y organizar la implementación de acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad. Afectando así muchos sectores que estructuran nuestro país, las personas se vieron obligadas y concientizadas a quedarse en casa; la cotidianidad se transformó para seguir avanzando sin dejar el ritmo que se tenía antes de la pandemia. La educación y el trabajo pasaron a la virtualidad, facilitando el flujo de trabajo desde casa haciendo uso de aplicaciones y programas desde sus teléfonos y computadores. Según Pérez (2009) el teletrabajo nace como respuesta a una multitud de problemas individuales y sociales (pp. 58). Permitiendo que desde casa la persona desempeñe su trabajo sin desplazarse, que, entre otros aspectos positivos, mejoraría la calidad de vida de los teletrabajadores.

Desde los 2007 países en desarrollo como Colombia no tenían el suficiente interés en imponer e invertir el teletrabajo como lo es en la actualidad. Esto se debe a que era muy reducido el número de personas que contaban con un computador y con acceso a Internet en su hogar (Rodríguez, 2007) Ahora bien, debido a la actual crisis las empresas se han visto obligadas a invertir en las TIC (Tecnología de la información y comunicación) haciendo compras de dispositivos tecnológicos como computadores de mesa, portátiles y demás dispositivos para brindarles las herramientas necesarias para que los trabajadores sigan ejerciendo y manteniendo estable las empresas.

5.2 Adaptabilidad del Diseño

Si bien en algunos contextos se sigue pensando que el diseño es nuevo, recordemos que en los años 80s se da un boom importante sobre la palabra diseñar y se gestan entonces las discusiones en torno a la disciplina. Cabe entonces mencionar que, si bien el acto creativo del

diseño existe de manera intrínseca al ser humano, la consolidación del campo específico en efecto se fortalece a partir del siglo XX de forma particular en Colombia. Es un concepto que se ha ido solidificando a través del arte, poesía, tipografía, ilustración y demás aspectos sumamente importantes a lo largo de la historia. Según Bastos de Quadros (1999) los antepasados primitivos cuando salían en busca de su alimento se fijaban en las huellas que dejaban distintos animales en el suelo. De manera gráfica esto significaba un mensaje en la cual ellos entendían que en dicho territorio había alimento para cazar. También, posteriormente se dio a conocer la pintura rupestre. A través de los años según la humanidad iba evolucionando, abría paso hacia el lenguaje, manuscritos, la imprenta, la revolución industrial y demás factores históricos hizo que el diseño fuera un factor importante para solucionar problemas de comunicación.

“La primera guerra mundial estableció la importancia del diseño gráfico. la gráfica, la ilustración y el letrero ayudaban a informar e instruir de un modo económico y directo” (Bastos de Quadros, 1999, p.2). Fue una época en donde el diseño empezó a ser más reconocido en las personas y se empezaron a utilizar recursos que lo enriquecen para diferentes medios como la política. Para los años 60 el diseño ya estaba profundamente involucrado con la sociedad, culturas y demás estructuras de los diferentes países a través del mundo. El gran avance de la tecnología junto con la televisión abrió la posibilidad de ir más allá en la comunicación, puesto que daría paso a la revolución electrónica, en dónde el diseño tendría la oportunidad de producir y reproducir en cuestión de poco tiempo. El diseño pasaría de ser no sólo análogo sino también digital, con los usos de diferentes dispositivos tecnológicos como Celulares, Tablets, Computadores, entre otros.

5.3 Interfaz Intuitiva

La intuitividad es un conocimiento inmediato que no proviene de procesos, racionales o conscientes, sino que, de lo contrario, es un estímulo automático del cerebro que nos permite actuar sin necesidad de análisis y reflexión. Según Jorge Manzano en *El Método Intuitivo*, El método intuitivo es la operación que descompone el objeto en elementos ya conocidos, esto es, en elementos comunes a este objeto y a otros (Manzano, 2016).

Con ello se puede destacar, que pensar intuitivamente no es tener conceptos preconcebidos de lo que se observa, sino que se trata de actuar espontáneamente bajo lógicas inmediatas y que son reconocidas según las experiencias vividas. Los seres humanos actúan y piensan de manera intuitiva en varias circunstancias que se presentan día a día, es por ello que actualmente el “día a día” se ha convertido en un entorno virtual, en donde el contacto y las experiencias se transforman en una relación entre el usuario e interfaz digital. Por ende, las interfaces hacen parte de la cotidianidad, también desde el ámbito laboral y universitario ha favorecido una transformación en el aprendizaje más sostenible y de esta manera la interfaz intuitiva se vuelve un factor importante al momento de gestionar procesos dentro de actividades establecidas diariamente. Este nuevo entorno entiende los cambios de la transformación digital que exigen conocer e interactuar, a colaboradores de las diferentes entidades y personal educativo con el uso de tecnologías, pero de cierta manera el ámbito estudiantil y los docentes, incluso antes de la contingencia, han adquirido ciertas habilidades y competencias respecto al manejo o navegación de interfaces como moodle, correo electrónico, Google meet, entre otras, en donde favorecen agilidad y adaptabilidad en cuanto a la navegación de una interfaz, es por ello que el impacto a la hora de enfrentarse a un entorno totalmente digital como el que se vive actualmente, ha sido de un menor esfuerzo.

Las herramientas tecnológicas están latentes en métodos de aprendizaje, donde los usuarios interactúan con el fin de entender nuevas metodologías.

“Las plataformas virtuales soportan herramientas de comunicación que mantienen conectados a los usuarios. En consecuencia, se trata de un sistema que aporta herramientas para aprender compartiendo, a través de la creación de un espacio colaborativo e interactivo, entre docente y discentes” (Pablos et al 2019 p.65).

Es por esto, que, a partir de las tecnologías implementadas desde el ámbito universitario, los docentes y estudiantes han tenido una mayor adaptabilidad frente a la transformación digital. Por otro lado, desde el ámbito laboral, colaboradores de las distintas entidades, en donde su rol no desempeña actividades en el entorno digital, se han visto obligados y en la necesidad de interactuar con las plataformas o interfaces, las cuales brindan información y son un medio de comunicación sustancial en estos tiempos. Debido a esta necesidad, las empresas han buscado alternativas de capacitación que contribuyen con la transformación digital y la mejora de sus competencias respecto al manejo de plataformas o interfaces digitales, pero son más las alternativas que ayudan al mejoramiento y la usabilidad de las interfaces, Antonio Moreno nos propone que:

Uno de los aspectos más relevantes de la usabilidad de un sistema es la consistencia de su interfaz de usuario. como objetivo general el término consistencia hace referencia a secuencia de acciones, términos, unidades, colores o tipografía comunes dentro de un mismo programa de aplicación o un mismo escenario (Muñoz, 2001, p.59).

Con ello se puede destacar que, dentro de la interfaz intuitiva, uno de los elementos valiosos, es la consistencia y con ello se refiere a aspectos estéticos o visuales. El color, forma, imagen, tipografías y demás mejoran la percepción e intuitividad del usuario a la hora de navegar por un sitio.

Muñoz propone dos elementos fundamentales de la consistencia, el primero, mencionado anteriormente como el componente descriptivo, que está relacionado con

elementos meramente estéticos y visuales, donde el diseñador participa en la construcción de dicha consistencia descriptiva y por otro lado el autor propone el componente evaluativo que radica en elementos técnicos (fabricantes de programas informáticos), que por ende son de gran importancia en la usabilidad de un sitio y/o plataforma digital. “En la descripción de la consistencia de una interfaz siempre acecha el peligro de quedarse en un primer nivel, limitándose sólo a las características más tangibles” (Muñoz, 2001, p.59).

Con ello el autor hace referencia a que un sitio corre el peligro de quedarse solo con uno de los componentes de la consistencia mencionadas anteriormente, ya sea descriptiva o evaluativa, en donde el factor fundamental para el funcionamiento y usabilidad de un sitio o plataforma exitosa radica en un trabajo conjunto que reúne diferentes disciplinas las cuales asumen un reto riguroso en donde el objetivo es que los usuarios realicen las tareas dentro de un sitio y naveguen de manera rápida o eficaz. Es importante destacar que cuando se desarrolla una interfaz exitosa en donde se reúnen los componentes de la consistencia, el usuario navega de manera intuitiva evitando así un análisis extenso para poder navegar dentro del sitio.

5.3.1 Estándares de diseño en las Interfaces intuitivas

Dentro de los componentes de la consistencia de un sitio, como se mencionó en el anterior apartado, están aspectos estéticos, técnicos, de composición, usabilidad, entre otras que ayudan a los diferentes usuarios a navegar en una web. Dentro de la consistencia evaluativa o interna de una web existe una variedad de tecnologías como por ejemplo CSS, HTML, JavaScript, entre otras. “La conjunción de tecnologías permite ofrecer al usuario interfaces gráficas mucho más ricas” (Hernández, Greguas, 2010, p.70).

Estos autores proponen que las diferentes tecnologías dentro de una web o interfaz, aportan significativamente al momento en el que el usuario navegue por el sitio ya que, a partir de estas hay mayor interactividad y facilidad, también permiten al diseñador de interfaz realizar

un aporte sustancial de tareas como por ejemplo tener un mayor control sobre los aspectos estéticos, cumplir normas de acceso o usabilidad sin inmolar la estética, separar estilos de comportamiento y estructura, para tener un diseño coherente con la información respectiva, garantizar como el mensaje visual se puede comunicar de la mejor manera, en breve comprender las necesidades del usuario para así llevar a cabo una interfaz exitosa, intuitiva, bien producida y sobre todo una transformación social, digital. Adicionalmente es importante destacar que una interfaz bien producida permite un aporte significativo en cuanto al aprendizaje en los diferentes usuarios, Rosa Ponce y Mario Farías, proponen “Una página puede permitir la construcción de conocimiento, fortaleciendo un escenario tradicional; donde se mantienen los aspectos positivos y se aumentan los beneficios del enfoque de construcción del conocimiento” (Ponce, Farías, 2004, p.231).

Esto hace referencia a que las diferentes interfaces en las que interactúan las personas hoy en día permiten fortalecer las competencias y conocimientos debido a los diferentes contenidos que se evidencian en ellas, también las plataformas que se usan generalmente para tener comunicación, o reuniones de video con otros usuarios, ya sea Zoom, Blackboard, Google Meet, Teams, entre otras recrean escenarios tradicionales de la presencialidad, para que de esta manera el ambiente digital en el que vivimos pueda tener una mejor experiencia comunicativa, potenciar la construcción del conocimiento y transformación digital.

Si bien una página o interfaz permite la construcción del conocimiento, fortaleciendo un escenario tradicional, hay que destacar que las estructuras para la confección de un sitio tienen que ser viables y mejorar la experiencia de los usuarios, teniendo a favor aspectos de, diseño, usabilidad, arquitectura de la información, entre otros que conforman la consistencia del sitio. Uno de los principales retos es pensar como usuario y entender sus necesidades. Esto permitirá tener una mejor percepción del sitio, su consistencia y por ende pensar intuitivamente.

La transformación digital ha evolucionado y actualmente debido a la contingencia o emergencia sanitaria, se han implementado nuevas estrategias para que la normalidad fluya mediante la tecnología, especialmente los medios digitales. Ahora bien, a manera de contraste se encuentra interesante para el análisis tomar como ejemplo de falencias en el alcance intuitivo de una interfaz en las mismas condiciones de pandemia, el caso de las aulas virtuales Moodle de la Universidad Santo Tomás en el que se evidencia un aspecto que puede dificultar la navegación del usuario.

Figura 1

Screenshot página principal sitio web Universidad Santo Tomás 2020



Nota. En la figura se evidencia el inicio de la página principal de la Universidad Santo Tomás.

Esta plataforma cuenta con gran contenido el cual es útil para la Universidad en general, es por ello que a la hora de iniciar un confinamiento el cual provocó gran deserción por parte de los estudiantes, la plataforma implementó uno de los métodos en su interfaz para que de esta manera se normalizara el funcionamiento de las clases y pudiera seguir fomentando el aprendizaje colectivo de manera sostenible, en donde recrean escenarios tradicionales de un

salón de clases, pero de manera virtual. Como se puede evidenciar en la **figura 1, Salones virtuales**, fue este método que incentiva una mejor comunicación y efectividad de las clases virtuales. Pero si examinamos la consistencia descriptiva de la plataforma virtual, podemos analizar que “Salones Virtuales” para ser una herramienta tan importante y de gran impacto, se encuentra distante o aislado de la sección en donde se visualiza Moodle o SAC que son reconocidas según la interacción y las experiencias vividas.

Como bien se ha mencionado anteriormente, la intuitividad es un conocimiento inmediato, es un estímulo automático del cerebro que nos permite actuar sin necesidad de análisis y reflexión. Pero, si se observa la estética, ubicación y jerarquía de “Salones virtuales” se puede destacar que, no permite el flujo de navegación intuitivo que se espera en los usuarios, ya que, al no ser tan visible, no tener la suficiente jerarquía, sombra paralela que ayuda a identificar un botón de una imagen, e incluso la ubicación, estar en la parte superior de la plataforma, puede dificultar el proceso al acceder a los Salones Virtuales de la Universidad. Este tipo de análisis invita a reflexionar como usuarios y conocer sus necesidades ya que el objetivo de una interfaz es poder garantizar una navegación fácil e intuitiva.

5.3.2 Interfaces en la empresa de telecomunicaciones ETB.

Dentro del marco de actividades desarrolladas para la empresa de telecomunicaciones ETB, se encuentra el diseño web y las diferentes estrategias que se tienen en cuenta para la estructura de una interfaz intuitiva. Como se ha mencionado anteriormente, es importante reconocer el papel del diseñador ya que participa de manera sustancial en estrategias, para necesidades específicas. Según Javier Díaz, Ivana Harari, Ana Paola Amadeo afirman que el diseñador en el desarrollo de la interfaz realiza un trabajo repetitivo, pero influyente ya que existe una interacción cíclica entre el diseñador del sistema con el diseñador de la interfaz, y el programador de la interfaz.

Actualmente desde el ámbito empresarial, específicamente el teletrabajo y las medidas que han conllevado a una transformación digital por parte de las entidades se ha notado un fuerte cambio respecto a el aumento de la interactividad de los colaboradores en las plataformas de aprendizaje digital. Por ende, entra en juego la importancia de la consistencia de una interfaz ya que funciona como herramienta de trabajo y de aprendizaje para los colaboradores de la entidad.

Dentro de la empresa de Telecomunicaciones ETB, una de las interfaces más relevantes y por tanto necesaria para la comunicación, es Office 365, la cual es un conjunto de programas en donde los usuarios pueden interactuar, asistir a videoconferencias, desarrollar presentaciones, chatear, entre otras funcionalidades valiosas para las actividades laborales diarias. Según Ana Muñoz estos programas son importantes para la comunicación y actualmente la suite es de gran utilidad para las empresas. “Podrás tener acceso a un correo electrónico, mensajes instantáneos, videollamada, pantalla compartida, almacenamiento, y calendarios. Por ello, esta suite de programas informáticos se emplea en las empresas” (Muñoz, 2018, p.1). Este conjunto de programas informáticos es un claro ejemplo de interfaz intuitiva puesto que su diseño permite tener una mejor perceptibilidad e intuitividad a la hora de navegar, también hay que destacar que gracias a las herramientas con las que cuenta y la facilidad de encontrarlas permite que cualquier tipo de usuario pueda navegar y reconocer su funcionalidad.

La empresa de Telecomunicaciones ETB cuenta con diferentes interfaces tanto internas como externas, a continuación, se mencionan dos interfaces internas en donde se analizan aspectos básicos dentro de la consistencia descriptiva y el aporte sustancial que el diseño realiza para fomentar la interfaz intuitiva y en consecuencia la transformación digital.

En primera instancia, se encuentra la plataforma de aprendizaje digital, Escuela Corporativa ETB dentro de su consistencia descriptiva, se aprecia una línea gráfica coherente con el manual de marca de la empresa, tipografías, paleta cromática, fotografía, entre otros

aspectos básicos de diseño que ayudan a que la interfaz tenga una estética y un tono comunicativo agradable. También cuenta con un menú en la parte superior en donde se encuentra lo necesario para que el usuario pueda interactuar y acceder a las diferentes capacitaciones de aprendizaje.

Figura 2

Screenshot plataforma de aprendizaje digital Escuela Corporativa ETB.



Nota. En la imagen podemos evidenciar el home de la plataforma de aprendizaje digital Escuela Corporativa ETB en donde se ha realizado un trabajo de diseño en todos los banners expuestos, fichas y demás recursos gráficos.

Esta interfaz cuenta con parámetros alineados al manual de marca. El manual de marca hace referencia al documento o guía que evidencia el concepto de marca, las normas de diseño o redacción de documentos dentro de cualquier tipo de identidad. En este caso, ETB utiliza un manual de marca corporativo, en donde prevalecen las tonalidades frías, específicamente el azul saturado, blanco, celeste y el cian principalmente, también dentro de los elementos que componen el manual de marca, están ciertos elementos gráficos ya sea formas representativas



Nota. En la imagen podemos evidenciar un ejemplo de pieza con la gráfica aplicada del manual de marca, paleta de color, tipografía, elementos visuales, iconos, fotografía etc...

Uno de los principales objetivos es realizar un diseño coherente respecto al contenido o información, manteniendo la imagen corporativa. También los elementos creados para la plataforma como banners informativos, fichas, imágenes, cabezotes, diseño de botones entre otros ayudan a estructurar la consistencia de la interfaz. (ver anexo A)

En el desarrollo de la estructura o piezas de la plataforma, es importante jerarquizar, ya sea títulos, imágenes, subtítulos o datos importantes, puesto que, de esta manera, genera una buena experiencia de usuario y permite que este tenga un punto focal al recibir la información más valiosa que se quiere transmitir. En la **figura 3** se evidencia una jerarquía visual en la

tipografía de los titulares especialmente en la de palabra de (bienvenidos) o en el botón (ingresa aquí al recorrido 360), con base en ello, el peso de las tipografías es otro factor que se evidencia y se tiene en cuenta para jerarquizar algún dato importante. Vale reconocer que el aporte del diseñador en la estructura de una interfaz es sustancial ya que gracias a los conocimientos adquiridos se debe asegurar un buen funcionamiento centrado en las necesidades del usuario. (ver anexo B)

También como parte del análisis otra plataforma intuitiva y de comunicación interna dentro de la empresa de telecomunicaciones ETB es la Extranet.

Figura 6

Screenshot plataforma Extranet ETB.



Nota. En la imagen podemos evidenciar el inicio de la plataforma Extranet ETB.

Esta plataforma, cuenta con aspectos visuales relacionados con el manual de marca de la empresa ETB y aporta a la legibilidad o navegación intuitiva por los usuarios. Se evidencia la jerarquía visual que poseen las tipografías, el manejo de la paleta cromática, los iconos que educan al usuario y que por ende ayudan a realizar los objetivos que se plantean. Con base a los aspectos de diseño que se encuentran en esta interfaz intuitiva, se puede destacar que no

solo estos aportan a la legibilidad, como se mencionó anteriormente, se tiene en cuenta para el desarrollo de la interfaz, un trabajo multidisciplinario en donde varias disciplinas trabajen conjuntamente, por ende la consistencia evaluativa o interna de una web que reúne tecnologías como CSS, HTML, JavaScript, entre otras son un aporte sustancial para que el usuario navegue de manera rápida e intuitiva.

Finalmente, respecto al análisis de interfaces intuitivas dentro de la empresa ETB se encuentra la plataforma de Guía de Servicio, también de comunicación interna para el área de servicio al cliente. La plataforma ya existía desde el 2018 y desde entonces ha tenido un cierto reconocimiento y dominio en la gerencia de Escuela de Servicio. Sin embargo, en la actualidad, con el equipo de Escuela de Servicio se tomó la decisión de hacer un rediseño de la Guía, puesto que, requería nuevas decisiones de diseño en aras de su mejoramiento y funcionalidad, véase en la **figura 8**. Se hizo una primera reunión junto con el programador Sergio Anzola, encargado de gestionar la página, se llegó a la conclusión que además del rediseño el cambio debe ser sencillo, claro, intuitivo para los usuarios; aparte de que los recursos para rediseñar la página eran limitados. Con lo anterior mencionado se hizo la siguiente propuesta tomando en cuenta la imagen corporativa de ETB, predominando en la paleta cromática el Azul y Naranja y su respectiva fuente. Se tuvo en cuenta 2 aspectos para plantear la propuesta: El primero relacionado con lo bueno de la página y el segundo sobre lo menos exitoso y lo que se debería cambiar o quitar. Con base en esto se deja la estructura que se tenía puesto que ya estaba organizado y en cuestiones de jerarquía se replanteó y se cambió todo el menú, véase en la **Figura 7**. Con el equipo de la escuela se hizo la retroalimentación de la propuesta y se concluyó que la propuesta era viable y que estaba lista para publicar.

Figura 7

Screenshot propuesta rediseño Guía de Servicio.



Nota. En la imagen podemos evidenciar el rediseño de la plataforma Guía de Servicio.

Figura 8

Screenshot Guía de Servicio.



Nota. En la imagen podemos evidenciar el diseño original de la plataforma Guía de Servicio.

Debido a este análisis en dos de las Interfaces internas dentro de la empresa de telecomunicaciones ETB se destaca el aporte sustancial del diseñador dentro del desarrollo multidisciplinar para la elaboración de una interfaz intuitiva, un sitio exitoso abarca tanto la consistencia descriptiva como la evaluativa, se nutre una de la otra y permite que haya una coherencia visual y usabilidad pertinente a la hora de navegar. Este aporte de diseño y

estrategias, están orientadas a resultados que permiten la construcción del conocimiento y sobre todo una transformación social a partir de lo digital.

6. Discusión

Con base a la experiencia propia frente a la pandemia y también a la práctica profesional en ETB se evidencia un cambio radical respecto a vivir en un entorno digital. Pasar de la presencialidad a la virtualidad es un reto en el cual el ser humano busca formas de adaptación ligadas a la tecnología; gracias a esta, los diferentes colaboradores de las entidades cuentan con grandes herramientas de comunicación permitiendo así adaptarse digitalmente y seguir trabajando desde casa.

Es por ello que, gracias a la contribución del diseño a través de la interfaz intuitiva como herramienta principal en el teletrabajo, se logra una transformación digital que promueve el conocimiento, la comunicación y las competencias organizacionales de cada individuo. Según Hernández y Greguas

La unión de un buen diseño con una jerarquía bien elaborada de contenidos aumenta la eficiencia de la Web como canal de comunicación e intercambio de datos, brinda posibilidades como el contacto directo entre el productor y el consumidor de contenidos (Hernández, Greguas, 2010, p.70).

Se puede destacar que los Estándares de diseño, la usabilidad, los aspectos técnicos, arquitectura de la información y todo el trabajo multidisciplinar que conlleva al desarrollo de un sitio web, mejoran la navegación intuitiva y generan una vía de comunicación entre el usuario y el creador, de este modo es importante entender las necesidades del consumidor puesto que el aporte del diseño gráfico debe estar orientado a resultados que ayuden al desarrollo, bienestar humano y transformación social que en tiempos de pandemia se ve reflejado de manera sustancial en la transformación digital.

7. Bibliografía

Pérez Sánchez, C., & María Gálvez Mozo, A. (2009). Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. *Athenea Digital (Revista de Pensamiento e Investigación Social)*, 57–79.

Mejía, M. R. (2007). El teletrabajo en el mundo y Colombia. *Gaceta Laboral*, 13(1), 29–42.

LÓPEZ BAELO, R. (2019). El Impacto De Las Nuevas Tecnologías en Las Relaciones Laborales. Hacia Una Reconfiguración De Derechos. *Revista Jurídica de La Universidad Autónoma de Madrid*, 39, 253–268.

Cristina Laurell, A. (2020). Las dimensiones de la pandemia de Covid-19*. *Trimestre Económico*, 87(348), 963–984.

Ministerio de Salud (2020) Plan de contingencia para responder ante la emergencia por covid-19. Min salud, 1-86.

Tapasco-Alzate, O. A., & Giraldo-García, J. A. (2020). Asociación entre posturas administrativas de directivos y su disposición hacia la adopción del teletrabajo. *Información Tecnológica*, 31(1), 149–160.

MANZANO VARGAS, J. (2016). Capítulo cuarto: el método intuitivo. *Xipe Totek*, 25(3), 201–219.

Muñoz, A. M. (2001). La consistencia en la interfaz de usuario. *El Profesional de La Información*, 10(12), 59.

De Pablos, J. M., Colás, M. P., López Gracia, A., & García-Lázaro, I. (2019). Los usos de las plataformas digitales en la enseñanza universitaria. Perspectivas desde la investigación educativa. *Revista de Docencia Universitaria*, 17(1), 59–72.

Diseño De Páginas Web Para Ambientes Virtuales De Aprendizaje. (2004). *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 9(20), 229–234.

Hernández Claro, R. L., & Greguas Navarro, D. (2010). Estándares de Diseño Web. *Ciencias de La Información*, 41(2), 69–71.

Nota. Plataforma virtual Universidad Santo Tomás [Captura de pantalla], 2020, Recuperado de (<https://www.usta.edu.co/>).

Muñoz, A. (2018). ¿Qué es Office y en qué consiste?. Computer Hoy. Recuperado de <https://computerhoy.com/noticias/tecnologia/que-es-office-365-que-consiste-313971>.

Nota. Plataforma aprendizaje digital Escuela Corporativa ETB [Captura de pantalla], 2020, Recuperado de (<https://www.escuela.etb.com.co/moodle/my/>).

Lupton, E. y Phillips, J. C. (2016). Diseño gráfico: nuevos fundamentos. Editorial Gustavo Gili. <https://elibro.net/es/lc/usta/titulos/93375>

Frascara, J. (2015). Diseño gráfico para la gente: comunicaciones de masa y cambio social. Ediciones Infinito. <https://elibro.net/es/lc/usta/titulos/78893>

Buira, J. (2013). El teletrabajo: entre el mito y la realidad. Editorial UOC. <https://elibro.net/es/lc/usta/titulos/56596>

Quadros Junior, I. B. (1999). El diseño gráfico: de las cavernas a la era digital. *Revista Latina de Comunicación Social*, 19, 1–6.
<http://www.ull.es/publicaciones/latina/a1999fjl/70ita.htm>

Córcoles Tendero, J. E. (2015). Diseño de interfaces web. RA-MA Editorial. <https://elibro.net/es/lc/usta/titulos/62487>

Tizón, J. L. (2020). La salud emocional en tiempos de pandemia. Herder Editorial. <https://elibro.net/es/lc/usta/titulos/128202>.

Díaz Javier, Harari Ivana, Amadeo Ana (2013). GUÍA DE RECOMENDACIONES PARA DISEÑO DE SOFTWARE CENTRADO EN EL USUARIO. *Universidad Nacional de La Plata – Editorial de la Universidad de La Plata*.

Bupasalud (2020) Coronavirus. <https://www.bupasalud.com.co/salud/coronavirus>

8. Anexos

Anexo A. ejemplo de ficha informativa para la plataforma de Escuela Corporativa ETB



RA
RINCÓN AGUILAS

Tu primer café del día

Escuela Liderazgo ETB

Curso virtual Podcast de Liderazgo Remoto

 Objetivo	 Duración	 Recomendaciones
Bienvenido al curso virtual Podcast de Liderazgo Remoto, en este espacio encontrarás una serie de 10 mini podcast enfocados a fortalecer tus habilidades de liderazgo remoto.	90 minutos	1. Utilizar el explorador Google Chrome 2. Disponer de 90 minutos para la realización del curso 3. Escuchar completamente el contenido del tema (Audios)

Anexo B. ejemplo de Banner interactivo para la plataforma de Escuela Corporativa ETB



Boletín de Cursos Abiertos
Septiembre 2020

Conoce los cursos que tenemos disponibles para tu libre elección e inscripción. Recuerda que esta programación la puedes consultar en nuestra **plataforma de aprendizaje digital** en el Calendario.



[Consúltalo aquí](#) 

CONECTAMOS CON PASIÓN
etb
EXPERENCIAS Y VELOCIDAD JUNTE FORMA

Anexo C. ejemplo de Rediseño Plataforma Guía de Servicio ETB



Anexo D. Guía de Servicio diseño original.

The screenshot displays the 'Guía de Servicio' website. The main content area features a staircase diagram titled 'ESCALERA DE RETENCIÓN MOVILES'. The steps, from bottom to top, are:

- Resultar beneficios plan actual**
Resolución inconvenientes
- Ofrecer Recursos (Por Cargo básico)**
Datos o Voz dependiendo la necesidad del cliente
- Ofrecer Recursos (Por Cargo básico)**
Datos o Voz dependiendo la necesidad del cliente
- Oferta de Captura**
Publicación vigente Montequieu
- Descuento sobre el plan actual**
50% por 1 mes (3)
- Descuento sobre el plan actual**
100% por 2 meses (3 y 4)
- Planes Retención**
Dependiendo el plan del cliente

The sidebar on the right contains a search bar and a list of links:

- Guía de solicitudes
- Sumo
- Plan
- Cobros
- Cobros - Portal Sumo
- FTIC
- Móviles
- SVAS
- Guía Soporte
- Plan
- Cobros
- FTIC
- Móviles
- SVAS
- Regiónales
- Cobros
- Líneas
- Procesos
- Cobros

The website header includes the 'Guía de Servicio' logo and navigation links. The footer shows the 'eTb' logo and the date '06/12 p.m. 16/06/2016'.

