

Universidad Simón Bolívar

Decanato de Extensión Universitaria

Coordinación de Cooperación Técnica y Desarrollo Social

INFORME FINAL PROYECTO DE SERVICIO COMUNITARIO:

“Servicio de Tutoría Virtual-Presencial Voluntaria para proporcionar asistencia académica a estudiantes de liceos públicos y asistenciales”

Realizado por: Felix Jose Davila Yelamos

Carnet: 08-10276

Carrera: Ingeniería de Producción

Tutor Institucional: Luis Rojas

Fecha de Culminación: 28 de Noviembre de 2012

Sartenejas, Noviembre de 2012.

INDICE GENERAL

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	3
JUSTIFICACIÓN.....	4
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	6
Antecedentes.....	6
Descripción de la Comunidad.....	6
DESARROLLO DEL PROYECTO.....	7
Título del Proyecto.....	7
Código.....	7
Objetivo Gener.....	7
Objetivos cíficos.....	7
Ejec de Actividades Realizadas.....	8
RELACIÓN DEL PROYECTO TRABAJADO CON LA FORMACIÓN ACADÉMICA DEL ESTUDIANTE.....	11
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	12
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	13
ANEXOS.....	14

INTRODUCCIÓN

El siguiente, es un informe sobre la ejecución del Servicio Comunitario en el proyecto “Servicio de Tutoría Virtual-Presencial Voluntaria para proporcionar asistencia académica a estudiantes de liceos públicos y asistenciales”, llevado a cabo por Felix Jose Davila Yelamos, estudiante de Ingeniería de Producción en la Universidad Simón Bolívar.

La educación en Venezuela se ha ido deteriorando a lo largo de los últimos años, notándose un aumento en la tasa de deserción escolar en niños y adolescentes. Falta de recursos, deficiencias en el nivel de docencia en el país y escasez de herramientas en los jóvenes, son algunas de las causas por las cuales cada día muchos jóvenes venezolanos abandonen sus estudios y no logren finalizarlos. Con la finalidad de detener esta situación, y colaborar con el desarrollo de los estudios de los niños y adolescentes del país, se ha desarrollado este proyecto de servicio comunitario.

En el transcurso del período de realización del proyecto, se visitó y se atendió a los estudiantes de los liceos “U.E. Universidad Simón Bolívar” y “U.E. Alejo Fortique”, así como también a los participantes del programa PIO de la Universidad Simón Bolívar.

JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO COMUNITARIO

La cantidad de estudiantes venezolanos que abandonan sus estudios, aumenta cada día más y de manera alarmante. Según cifras manejadas por el Centro de Investigaciones Culturales y Educativas (CICE, 2012), más del 40% de los jóvenes del país con edades entre los 15 y 25 años, abandonan sus estudios. Esto se debe, entre muchas otras razones, a la falta de motivación en la enseñanza que poseen y escasez de recursos en los cuales apoyarse para desarrollar de manera eficiente las actividades escolares.

El desarrollo de nuevas tecnologías ha propiciado el aumento de la disponibilidad de información, mediante el internet y los recursos que ofrece. La aparición de las redes sociales y aplicaciones desarrolladas en internet, captan la atención de los jóvenes en todo el mundo. Lo anterior puede ser contraproducente en los objetivos escolares de los jóvenes, o por lo contrario muy beneficioso si es utilizado de manera adecuada.

El presente proyecto de servicio comunitario, se enfoca en utilizar el interés de los jóvenes en las nuevas tecnologías informáticas, como fuente de motivación orientada al estudio y al desarrollo de las actividades escolares; claves para finalizar de manera exitosa la etapa de bachillerato, y de esta manera aumentar las posibilidades de ingresar a universidades y empezar los estudios superiores.

Por lo general, los estudiantes de liceos públicos con escasos recursos se ven afectados a la hora de intentar ingresar en alguna institución universitaria. Existe una diferencia muy importante entre la preparación que reciben éstos y los estudiantes que cursaron estudios de bachillerato en colegios privados.

Las causas de esta diferencia abarcan tanto la superioridad en el sistema y calidad de docencia, como en la posibilidad que tienen los estudiantes de colegios privados de realizar cursos propedéuticos especializados para el ingreso a universidades. Este proyecto plantea, también, reducir estas distancias colaborando con los jóvenes desde el momento que ingresan al bachillerato. Los resultados podrían

ser vistos a largo plazo, traducíéndose en una mayor tasa de ingresos de bachilleres venezolanos en instituciones universitarias del país.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Descripción de la comunidad

Estudiantes del ciclo básico y ciclo diversificado de colegios o liceos públicos y/o asistenciales ubicados en el Área Metropolitana de Caracas (ej., estudiantes beneficiarios del PIO-USB). [1]

Antecedentes del proyecto

Es bien conocido, por la comunidad universitaria de la USB, que los profesionales formados y graduados en esta casa de estudios, en general, poseen un buen conocimiento y habilidades en las ciencias básicas tales como las matemáticas, física, química y biología. Más aún, los estudiantes que están en formación profesional, al alcanzar su tercer año, han debido haber cursado las materias básicas en dichas disciplinas, por lo que ya han logrado una formación sólida y suficiente en las mismas, muy por encima de la que suele tener en promedio un estudiante de bachillerato.

Por lo anterior, se hace pertinente plantearse la idea de aprovechar este gran potencial de capacidad formada y bien dispuesta a ayudar a los niños y jóvenes de las comunidades escolares oficiales o privadas de carácter asistencial (Ej. Liceos Oficiales, UEUSB, Fe y Alegría entre otros), de forma tal de ayudarles a mejorar su rendimiento escolar, en materias de distinta índole, con hincapié en las ciencias puras (Matemáticas, Física, Química, Biología, etc.), en las cuales los estudiantes de la USB tienden a destacarse. Conociendo el desempeño positivo que han tenido programas como Info-line (privado) y escuelas de maestría e idiomas que ofrecen enseñanza y tutorías académicas a larga distancia. [1]

DESARROLLO DEL PROYECTO

Título Del Proyecto

Servicio de Tutoría Virtual-Presencial Voluntaria para proporcionar asistencia académica a estudiantes de liceos públicos y asistenciales.

Objetivo General

Ofrecer tutorías o asistencia académica gratuita y de elevada calidad a estudiantes del ciclo básico y ciclo diversificado, vía telefónica y vía internet. [1]

Objetivos Específicos

- Promover una relación más estrecha de amistad y solidaridad de los estudiantes de la USB con los estudiantes de los liceos públicos o colegios asistenciales, basada en la cooperación y transmisión de conocimientos de los primeros, de acuerdo a las necesidades de los estudiantes del ciclo básico y ciclo diversificado que requieran ayuda o asistencia durante el proceso de aprendizaje académico y/o para la realización de sus tareas escolares cotidianas.
- Facilitar las tutorías a larga distancia haciendo uso del teléfono y del internet.
- Desarrollar técnicas que sean eficientes y faciliten la trasmisión de conocimiento a distancia.
- Crear foros vía online donde puedan ser discutidos puntos del material en estudio.

- Crear base bibliográfica de apoyo a la labor del centro de atención. [1]

Ejecución de Actividades Realizadas

- Búsqueda de los programas oficiales del Ministerio del Poder Popular para la Educación para la asignatura de Química de 9no grado y 4to año. Fecha: Primeras semanas del trimestre Enero-Marzo 2012.
- Preparación de guías de Química de 4to año: Se elaboró una guía para cada tema de cada unidad del programa oficial, la cual contiene un resumen teórico, recopilación de fórmula si aplica, y dos ejercicios explicados detalladamente. (Estas guías fueron publicadas en la página web www.simon-line.com y son de acceso público). Fecha: Trimestre Enero-Marzo 2012 y primeras semanas del trimestre Abril-Julio 2012.
- Entrenamiento para dar tutorías virtuales: Se recibió un entrenamiento en el uso de las herramientas a ser utilizadas para dar tutorías virtuales, como es el uso de una tableta táctil y de los programas a utilizar como Skype y OneNote. Fecha: Mediados del trimestre Abril-Julio 2012
- Pruebas piloto sobre la atención en el Call-center: Se realizaron una serie de pruebas para decidir la mejor manera de operar el Call-center y los programas a utilizar. Fecha: Mediados del trimestre Abril-Julio 2012
- Elaboración del instructivo para la atención en el Call-center: De acuerdo con las pruebas realizadas y lo concluido en esa sesión, se elaboró un instructivo para especificar claramente como operar el Call-center. Fecha: Mediados del trimestre Abril-Julio 2012

- Elaboración de código de ética: Se elaboró un código de ética, el cual refleja el comportamiento que debe tener cualquier estudiante de la USB que participe en este proyecto. Fecha: Mediados del trimestre Abril-Julio 2012
- Visita a la UEUSB y charla a estudiantes: Se realizó una visita a la UEUSB, siendo esta la institución elegida para iniciar la atención en el Call-center. Se visitaron todas las aulas de clase de bachillerato explicando el funcionamiento de la página y el Call-center, repartiendo volantes y dando claves de acceso al servicio. Fecha: Mediados del trimestre Abril-Julio 2012.
- Preparación de documentos de Misión, Visión y Valores de la organización: Se redactó un documento con la Misión, Visión y Valores de SIMON-line, para reflejar todo lo que es y lo que pretende llegar a ser en un futuro este proyecto. (Este documento fue publicado en la página web www.simon-line.com y es de acceso público). Fecha: Mediados del trimestre Abril-Julio 2012.
- Volanteo al PIO-USB: Se realizó un volanteo durante la inscripción de los alumnos del PIO, en el cual se les explicó el funcionamiento del servicio y se les entregaron volantes con claves de acceso. Fecha: Mediados del trimestre Abril-Julio 2012
- Visita a la UE “Alejo Fortique”: Se visitaron todas las aulas de clase de bachillerato explicando el funcionamiento de la página y el Call-center, repartiendo volantes y dando claves de acceso al servicio. Fecha: Mediados del trimestre Abril-Julio 2012

- Atención en el Call-center: Se prestó atención a los alumnos de las instituciones públicas visitadas haciendo guardia en la sala de computadoras dos veces a la semana durante 4 horas cada día. Fecha: Últimas semanas del trimestre Abril-Julio 2012
- Búsqueda y revisión de material didáctico de Química: Se realizó una búsqueda de material didáctico (videos, aplicaciones, etc.) disponible en la web para nutrir la página web del proyecto con enlaces que los estudiantes pudieran revisar y complementar el aprendizaje obtenido con la guías. (Este material será publicado en la página web www.simon-line.com y será de acceso público). Fecha: Últimas semanas del trimestre Abril-Julio 2012
- Realización de cursos de iniciación: Se dictaron cursos de iniciación y entrenamiento a los estudiantes que ingresaron recientemente al proyecto para proporcionarles las herramientas para atender el Call-center. Fecha: Primeras semanas del trimestre Septiembre-Diciembre 2012

RELACIÓN DEL PROYECTO TRABAJADO CON LA FORMACIÓN ACADÉMICA DEL ESTUDIANTE

Al tener la posibilidad de interactuar con jóvenes estudiantes de colegios públicos, y ser testigo de las condiciones en las que se encuentran las instituciones escolares a las que pertenecen, se pudo identificar la cantidad de obstáculos que deben superar cada uno de éstos estudiantes para sacar adelante sus estudios referentes a la etapa de bachillerato. Se puede poseer una noción acerca de las condiciones precarias en las que se encuentra el sistema educativo público en la etapa de bachillerato, sin embargo no puede ser comparado con la realidad. Difícilmente se puede imaginar la cantidad de deficiencias y escasez de recursos que afrontan los estudiantes de liceos públicos día a día. Lo anterior, nos hace concluir que la culminación del bachillerato para éstos jóvenes es una tarea muy difícil de realizar.

Ser consciente de esta realidad que viven diariamente los niños y adolescentes venezolanos, nos conduce a sensibilizarnos al respecto y valorar mucho más aquellos que logran culminar el bachillerato e iniciar los estudios superiores. Queda como enseñanza, la importancia que tiene el hecho de brindar ayuda a la sociedad; llevando a concientizarnos sobre la necesidad de tener un alto grado de responsabilidad social, al momento de ejercer y desarrollar nuestra carrera profesional.

Por otra parte, entre las actividades realizadas en la ejecución del proyecto de servicio comunitario, se encontraba el dictar charlas en los liceos públicos y asistenciales. Las charlas impartidas, brindaron la oportunidad de desarrollar y fortalecer habilidades para el manejo de grupo. Se aprende a controlar el tono de voz, así como la comunicación no verbal, con la finalidad de captar la información de todos los oyentes y no permitir distracciones en el grupo. Este aprendizaje resulta especialmente útil al momento de ingresar en el mundo laboral, y tengamos la necesidad de ser líderes al trabajar en grupos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El proyecto de servicio comunitario SIMON-Line, se encuentra dando sus primeros pasos. Con el objetivo de reforzar el proyecto, y lograr que se desarrolle al máximo en el futuro, se establecieron las siguientes recomendaciones:

- Es necesario el uso de un nuevo sistema para la recepción de llamadas, que facilite el proceso a los estudiantes y a los operadores del Call Center. La integración del sistema con la página web oficial de SIMON-Line, es fundamental para garantizar una mejora en la administración de los registros de llamadas.
- Es necesario la intensificación del proceso de promoción del proyecto, que conduzca a un incremento del número de personas que utilicen el sistema. La elaboración de folletos y mayor utilización de redes sociales, son dos actividades claves para la publicidad efectiva del proyecto.
- Ampliar el número de operadores que atiendan el Call Center, a medida que el proyecto siga captando la atención de las personas. Incluye una mejora en la infraestructura del mismo.

El registro de las llamadas, debe ser una tarea diaria que permita llevar estadísticas e identificar los materiales más utilizados para su mejora. De igual manera, permite llevar el control de errores encontrados en los materiales de apoyo para posteriormente ser corregidos.

Para combatir la desmotivación presente en los jóvenes, se debe reforzar las relaciones con los directivos de los planteles, para contar con su apoyo en originar el interés de los estudiantes en utilizar el sistema SIMON-Line, y expresarles los beneficios que puede llegar a brindarles.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

[1] Rojas, Luis (2011). Descripción del proyecto de servicio comunitario “Servicio de Tutoría Virtual-Presencial Voluntaria para proporcionar asistencia académica a estudiantes de liceos públicos y asistenciales.” [Fecha de revisión: 15 de octubre de 2012]. Disponible en:

<http://www.cctds.dex.usb.ve/SC/vVerProyecto.php?id=179>

ANEXOS



Figura 1. Puesto de trabajo en el Call Center.



Figura 2. Tableta electrónica del sistema.

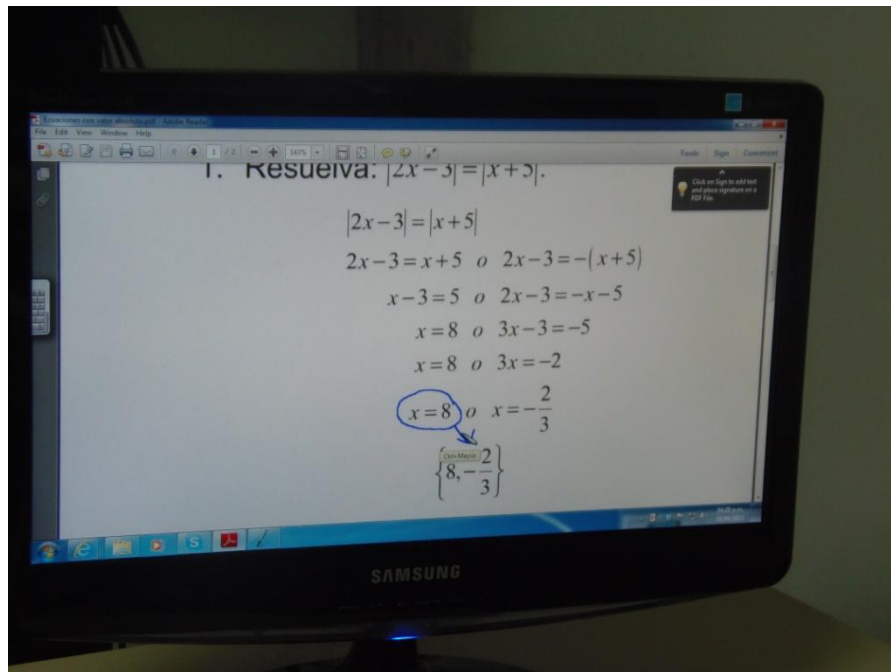


Figura 3. Pantalla de trabajo en el Call Center.



Figura 4. Muestra de forma de trabajo en el Call Center.

Anexo 5. Código de ética elaborado para SIMON-Line

Código de Ética SIMON-line

Valores y principios de SIMON-line:

1. Tolerancia: Todos los operadores del call-center deben contar con serenidad y tranquilidad a la hora de atender a los estudiantes sin importar sus ideas, creencias o prácticas.

2. Puntualidad: Todos los operadores deben llegar con anticipación a su turno de trabajo, con el fin de verificar que todos los equipos funcionan y comenzar a dar el servicio a la hora pautada.

3. Confiabilidad: El operador debe tener conocimiento pleno de la información que suministrará a los estudiantes. Si un tema le es desconocido o no lo recuerda bien no debe proporcionar información al estudiante que puede confundirlo y afectar su rendimiento.

4. Respeto: Todos los integrantes de SIMON-line deben ser absolutamente respetuosos tanto de sus compañeros como de los estudiantes a los cuales se les brinde ayuda. El trato debe ser decente y cortés en todo momento y bajo cualquier circunstancia.

5. Responsabilidad: Los operadores de SIMON-line deben estar totalmente comprometidos con su labor, deben ser responsables en todas las acciones que lleven a cabo mientras estén representando al proyecto.

6. Confidencialidad: Toda información solicitada al estudiante para control interno o que el estudiante proporcione durante la conversación deberá ser manejada con discreción y no debe ser difundida.

7. Uso adecuado de los bienes y recursos: El operador debe proteger y conservar los bienes que se le asignen, utilizándolos para el cumplimiento de sus funciones de

manera racional, evitando su abuso y únicamente en beneficio del proyecto. Se deberá mantener los equipos en perfecto estado, los mismos no podrán ser retirados de la sala ni ser utilizados para fines personales.

8. Eficiencia: Todos los operadores deberán hacer uso adecuado del tiempo que se dispone para la atención a los estudiantes, no se deberá perder tiempo de atención en asuntos personales o cualquier otro que no esté relacionado con SIMON-line, sobre todo cuando se tenga una lista de espera para la atención, para así obtener los mejores resultados.

9. Prudencia: Los operadores deberán tener mucha cautela a la hora de hacer comentarios ya que pudieran resultar ofensivos para el estudiante u originar malos entendidos. La conversación deberá mantenerse en el plano educativo y se evitarán los comentarios innecesarios, sobre todo cuando ocurra un imprevisto o una situación delicada.

10. Honradez: Se debe tener siempre presente que SIMON-line es un servicio para la comunidad y que por ende los operadores son voluntarios que no obtendrán lucro de este proyecto. No se permite la utilización de la plataforma para la obtención de beneficio.

11. Imparcialidad y objetividad: No se debe dar preferencia a ningún estudiante sobre otro, tampoco se deben dar privilegios. Las llamadas serán atendidas en estricto orden de llegada, sin permitir ser influenciados de ningún tipo.

12. Dignidad y decoro: El operador debe tener una conducta digna y decorosa, actuando con sobriedad y moderación en el desarrollo de sus actividades. Todas sus actitudes deben ser éticas y responsables, a pesar de la conducta que puede tener el estudiante. No se deberá establecer contacto personal, está prohibido enviar o recibir imágenes de video cámaras.

13. Integridad: El operador de SIMON-line debe actuar con rectitud y propiedad en el ejercicio de sus funciones, atendiendo siempre a la verdad. Su conducta debe ser intachable ya que estará representando al proyecto.

14. Idoneidad: Toda persona que se comprometa a brindar ayuda en un área específica debe estar en la plena capacidad y disposición para hacerlo.

15. Colaboración: El operador, ante situaciones extraordinarias, deberá realizar tareas que normalmente no haría si estas son indispensables para el correcto funcionamiento del servicio.

16. Legalidad: Toda la información que se utilice debe ser de uso libre, no se debe copiar información sin hacer la debida referencia a su autor, para no violar así los derechos del mismo. Se deberá, en la medida de lo posible, utilizar información de autoría propia.

17. Obligación de denunciar: El operador debe denunciar ante sus superiores cualquier acto que vaya en contra de este código y que pueda perjudicar el nombre del proyecto.

Anexo 6. Instrucciones para atención en el Call-center elaboradas para “SIMON-line”

Instrucciones para atender el Call-Center de SIMON-line

Master:

El Master es la única persona que puede recibir llamadas y manejará la cuenta de skype simonline00 que es la que está vinculada con la página.

Al recibir una llamada debe darle la bienvenida al estudiante y preguntarle lo siguiente:

- Nombre y Apellido
- Colegio y grado en el que estudia
- Materia, tema y subtema en el cual requiere ayuda

Toda esta información debe ser vaciada en el formato destinado para este fin.

Quien esté cumpliendo esta función debe saber qué materias puede atender cada operador para saber a quién le desviará la llamada. En caso de que no haya un operador disponible para la materia que requiere el estudiante, se le debe explicar la situación e informarle cuál es el horario más cercano en el cual se encontrará un operador disponible con conocimientos de esa área.

Una vez que se recogen los datos del estudiante en línea se le debe explicar que va a ser atendido por un operador que lo llamará en breves momentos y que la duda que tenga debe ser concisa porque el tiempo promedio de atención es de 15 minutos.

Mientras se esté informando al estudiante del procedimiento, el master debe realizar las siguientes acciones:

- Buscar en skype el perfil del estudiante para hallar su usuario. (Ver anexo)

- Escribir a través del chat al operador que debe atender al estudiante el usuario del mismo y la información sobre el tema en el cual requiere de ayuda de manera clara y concisa.
- Esperar en línea hasta constatar que la comunicación entre el operador y el estudiante ha sido efectiva.

En caso de que el operador no pueda comunicarse con el estudiante se le debe pedir al estudiante que verifique que tiene habilitada la opción de permitir llamadas de cualquier persona. (Ver anexo)

En caso de tener todos los operadores ocupados, se debe explicar al estudiante la situación y pedirle que se mantenga en línea mientras un operador se desocupa, si es posible se le dará un estimado de tiempo para ser atendido. Se debe poner la llamada en pausa para evitar que el estudiante en espera escuche el ruido del call-center.

Si se recibe otra llama cuando ya hay una espera se debe atender e informar al estudiante que hay una lista de espera y si es posible darle un estimado de tiempo para ser atendido.

El master puede ofrecerles a los estudiantes la opción de llamar en otro momento e indicarle los horarios de guardia de los operadores. **Anexo 6.** Instrucciones para atención en el Call-center elaboradas para “SIMON-line” 17

Operadores:

Los operadores atenderán a los estudiantes que el master les indique y los ayudarán a resolver sus dudas. Los mismos no están autorizados para contestar llamadas, solo podrán llamar a los estudiantes que el master les indique.

Estos manejarán las cuentas de skype simonline011, simonline012 y simonline013.

El master, a través del chat de skype le informará al operador cuál es el nombre de usuario del estudiante al cual debe llamar y el tema en el cual necesita ayuda. El

operador procederá a hacer una llamada a ese nombre de usuario inmediatamente.
(Ver anexo)

Al establecer la comunicación con los estudiantes los operadores deberán:

- Darle la bienvenida al estudiante y preguntarle exactamente en qué le pueden ayudar. También aclararle que la duda debe ser concisa pues la atención será de aprox. 15 minutos.
- Explicarle al estudiante que va a compartir su pantalla con él para que funja de pizarrón, informarle que le aparecerá una solicitud para compartir video la cual debe aceptar. (Ver anexo)
- Ayudar al estudiante con las dudas que tenga y completar su explicación utilizando las bondades de la tableta Bamboo.
- Informarle al estudiante que se ha agotado el tiempo e invitarlo a que siga llamando en los próximos días para aclarar sus dudas.

Los operadores deben tener cualquier dispositivo que les permite contabilizar el tiempo de la consulta, sobre todo cuando haya lista de espera para la atención.

Si los operadores reciben alguna llamada, probablemente de un estudiante que quiere evadir el paso de hablar con el operador, debe ignorarla.

Las cuentas de skype de los operadores 1, 2 y 3 se deben rotar continuamente para evitar que los estudiantes asiduos a las consultas a través del call-center creen alguna relación entre la cuenta de skype y la persona que los atiende.

Al terminar una llamada los operadores deberán registrar la duda específica que tuvo el estudiante y si considera que tiene valor o será de ayuda en el futuro el documento que creo mientras explicaba al estudiante debe guardar el mismo debidamente identificado.