

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR  
DECANATO DE EXTENSIÓN  
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:** Carlos Javier Espinoza Calderón

**Carnet:** 08-10340

**Carrera:** Ingeniería de Producción

**Tutor Institucional:** Luis Rojas

**Fecha de Culminación:** 4 de diciembre de 2012

Sartenejas, diciembre de 2012

## ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INTRODUCCIÓN .....</b>                               | <b>3</b>  |
| <b>JUSTIFICACIÓN DEL SERVICIO COMUNITARIO .....</b>     | <b>4</b>  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....</b>                   | <b>5</b>  |
| Descripción de la comunidad.....                        | 5         |
| Antecedentes del proyecto .....                         | 5         |
| <b>DESARROLLO DEL PROYECTO .....</b>                    | <b>6</b>  |
| Titulo Del Proyecto .....                               | 6         |
| Objetivo General .....                                  | 6         |
| Objetivos Específicos .....                             | 6         |
| Ejecución de Actividades Realizadas.....                | 7         |
| <b>RELACIÓN DEL PROYECTO TRABAJADO CON LA FORMACIÓN</b> |           |
| <b>ACADÉMICA DEL ESTUDIANTE .....</b>                   | <b>9</b>  |
| <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>             | <b>10</b> |
| <b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>                               | <b>11</b> |
| <b>ANEXOS .....</b>                                     | <b>12</b> |

## INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene la experiencia sobre la realización del Servicio Comunitario en el proyecto “Servicio de Tutoría Virtual-Presencial Voluntaria para proporcionar asistencia académica a estudiantes de liceos públicos y asistenciales”, desarrollado por Carlos Javier Espinoza Calderón, estudiante de Ingeniería de Producción en la Universidad Simón Bolívar, desde el 9 de enero de 2012 hasta el 4 de diciembre de 2012.

El sistema educativo venezolano, desde hace varios años atrás, presenta serios problemas que van desde la estructura del plantel, hasta la calidad de la educación impartida. El sector público es el que más carencia ha demostrado en todos estos años. Como consecuencia se observa un alto porcentaje de abandono por parte de los alumnos de sus estudios para dedicarse a otros asuntos.

Se busca con este proyecto de Servicio Comunitario, motivar el aprendizaje de los jóvenes estudiantes de liceos públicos y a los más necesitados, con herramientas que complementen su estudio, brindándoles material de apoyo gratis y tutorías online, todo desde la comodidad de sus hogares, donde el acceso a internet va en aumento constante.

Durante el período comprendido entre el 9 de enero de 2012 y el 4 de diciembre de 2012 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**

El avance las Tecnologías de Información (TIC) brindan herramientas que facilitan la vida de las personas, permitiendo que los canales de comunicación sean cada vez más eficaces, tal es el caso de las redes sociales y el internet, que son de gran agrado en la gente joven. Se busca con la realización del proyecto de Servicio Comunitario, fomentar el uso de estas tecnologías con el objetivo de motivar a los estudiantes para que aprendan de una manera diferente fuera de las aulas donde presentan tantas carencias.

Se desea además, que los alumnos de colegios públicos tengan las mismas oportunidades de acceso a las universidades más prestigiosas del país, bríndales una educación a distancia con material de apoyo completo de todas las materias de bachillerato y con clases vía internet. Esto ayudará a formar mejores profesionales de todos los estratos sociales del país y así influir indirectamente en mejorar otros problemas sociales que son consecuencia de una mala educación en la formación del adolescente.

## **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 transmisión 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 Matemática de 9no grado. Fecha: Primeras semanas del trimestre Enero-Marzo 2012
- Preparación de guías de Matemática de 9no grado: 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](http://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
- 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 Matemática: 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](http://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
- Gestión de la cuenta de Twitter: @simon\_line\_news durante el período Abril- Octubre de 2012: Se administró la cuenta oficial de Simon-Line, para atraer a los usuarios a visitar la página web [www.simon-line.com](http://www.simon-line.com), en esta fase se lograron conseguir más de 500 seguidores y se enviaron más de 150 mensajes. Tuvo como objetivo principal hacer publicidad de la iniciativa del Servicio Comunitario y ayudar a los estudiantes para que conocieran el servicio brindado y descargaran el material de apoyo.



## **RELACIÓN DEL PROYECTO TRABAJADO CON LA FORMACIÓN ACADÉMICA DEL ESTUDIANTE**

La realización de este servicio comunitario, permitió ver la situación actual de los planteles de educación pública en nuestro país, y permitir contrastar con el nivel de calidad brindado en los colegios privados. Estas diferencias van desde el contenido de las clases, hasta el comportamiento de los alumnos. Con este acercamiento se pudo aprender a valorar y respetar la situación que enfrentan estas personas.

También se dictaron varias charlas en los salones de estos liceos, permitiendo estar en contacto directo con la comunidad y sentir de cerca sus necesidades y puntos de vista. Aprender a respetar y tolerar con los demás, son herramientas fundamentales que se adquieren para un futuro cuando se tenga que trabajar en equipo con personas desconocidas.

Como el proyecto esta en fase de iniciación, se pudo participar activamente en la construcción del servicio, como la propuesta de dejar abierto el sitio web (Inicialmente era con usuario y contraseña) para que así los estudiantes pudiesen acceder libremente al material de apoyo. También la propuesta de usar las redes sociales como medio de publicidad, la cual es una alternativa eficiente para dar a conocer cualquier actividad.

Como futuro profesional socialmente responsable, el servicio permitió el acercamiento a las comunidades más necesitadas, para poder llevarles un acceso a la educación y la tecnología que permitan que las nuevas generaciones tengan más oportunidades para ingresar las universidades y cumplir sus metas.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El proyecto SIMON-line está en su fase inicial, por ende aún hay varios puntos en donde se puede fortalecer este servicio:

- Se necesita una plataforma más avanzada, que permita soportar más usuarios conectados y un diseño más amigable.
- Un programa de Call-Center que sea más fácil de usar para los operarios, y que presente menos caídas del servidor, que el actual programa.
- Realizar una publicidad más intensiva. A través de los medios de comunicación del país, una buena manera de iniciarse en este proceso es con emisoras de radio que tengan buena sintonía, consiguiendo entrevistas que den a conocer el proyecto.
- Seguir la publicidad por las redes sociales, de manera progresiva. Por esta vía se puede seguir consiguiendo más estudiantes que ingresen al portal web y revisen el material de apoyo.

Cabe acotar que se requiere de apoyo económico para poder llevar a cabo estas recomendaciones, buscando patrocinadores y empresarios que quieran invertir en este proyecto, demostrándoles su alcance a las comunidades y su aporte a la educación pública.

Se requiere de la participación activa de los directores de planteles públicos para poder tener mayor acercamiento a los estudiantes, y se puedan realizar más actividades para dar a conocer Simon-Line y motivar a los estudiantes a utilizar este servicio desde la comodidad de sus hogares.

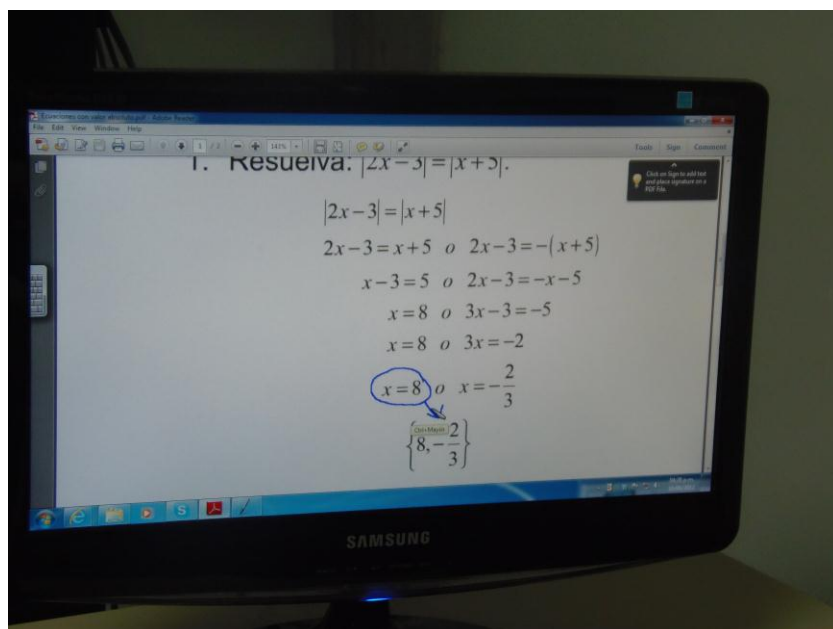
## **BIBLIOGRAFÍA**

[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.** Pantalla de trabajo del Call-center



**Figura 3.** Forma de trabajo en el Call Center



**Figura 4.** Área de Trabajo

## 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 5. Código de ética elaborado 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”**



## **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.

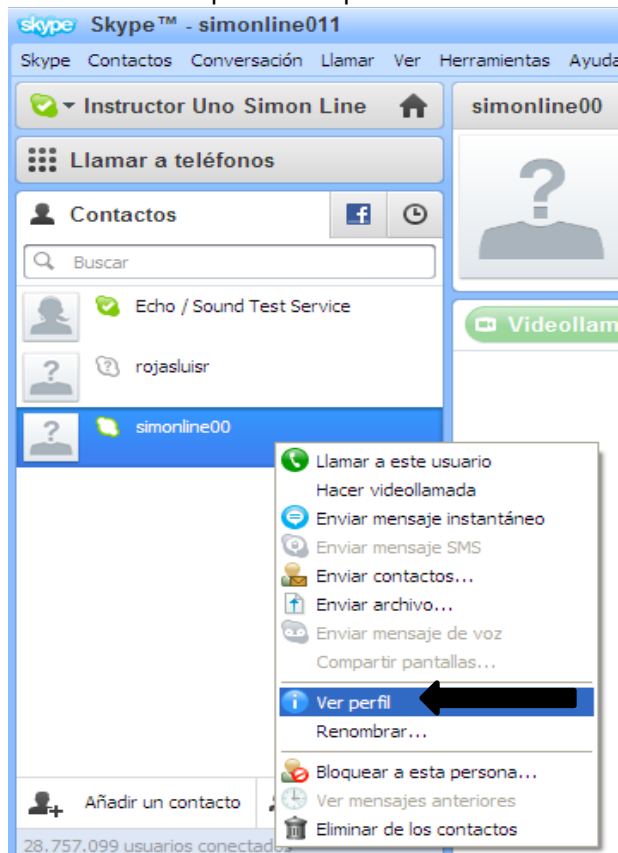
Al terminar una llamada los operadores deberán registrar la duda específica que tuvo el estudiante y si considera que tiene valor o será de ayuda en el futuro el documento que creo mientras explicaba al estudiante debe guardar el mismo debidamente identificado.

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

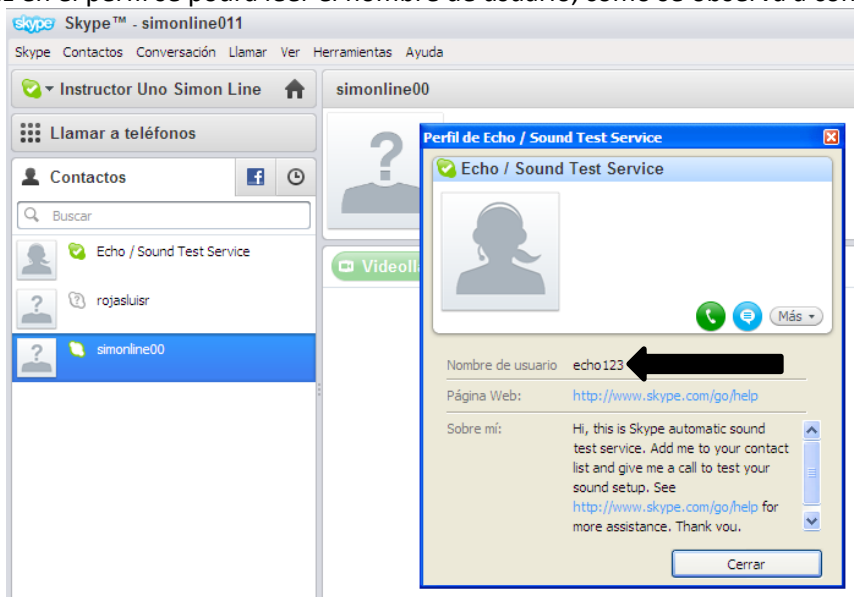
## ANEXOS

### Cómo obtener el nombre de usuario del estudiante que está llamando:

1. En la pantalla principal de skype aparecerá el contacto del estudiante como primero en la lista. En caso de que allí no se pueda observar el nombre de usuario se le da click derecho sobre el contacto y se selecciona la opción “Ver perfil” como se observa a continuación:



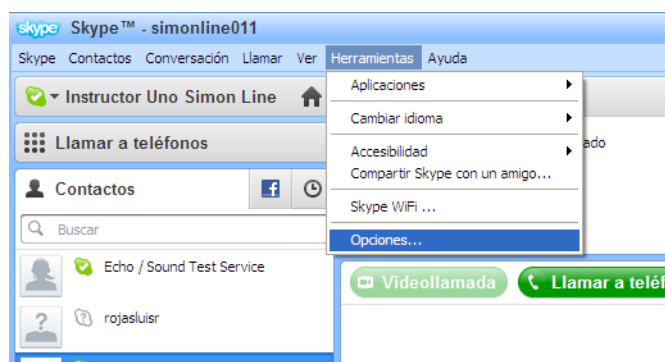
2. Una vez en el perfil se podrá leer el nombre de usuario, como se observa a continuación.



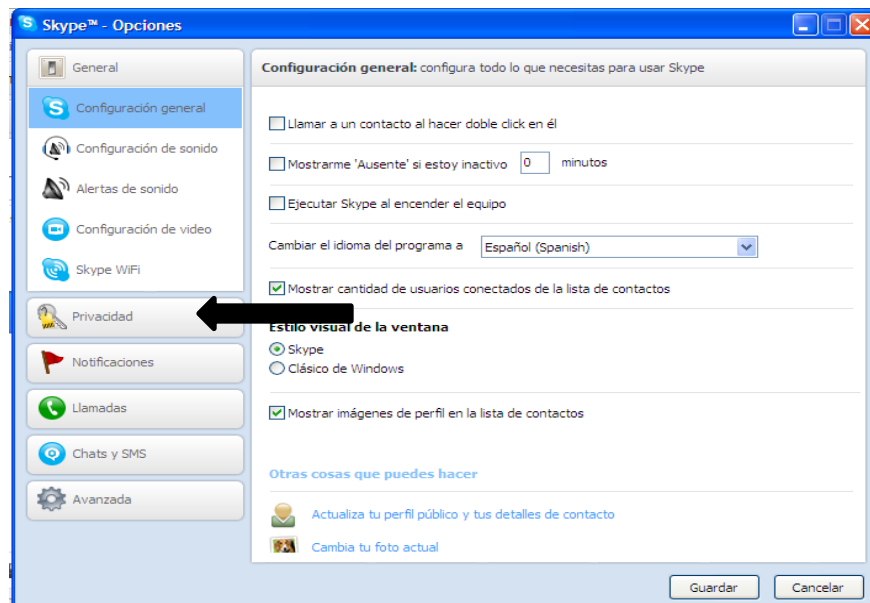
**Anexo 6.** Instrucciones para atención en el Call-center elaboradas para “SIMON-line”

### Cómo activar la opción de “Permitir llamadas de cualquiera”:

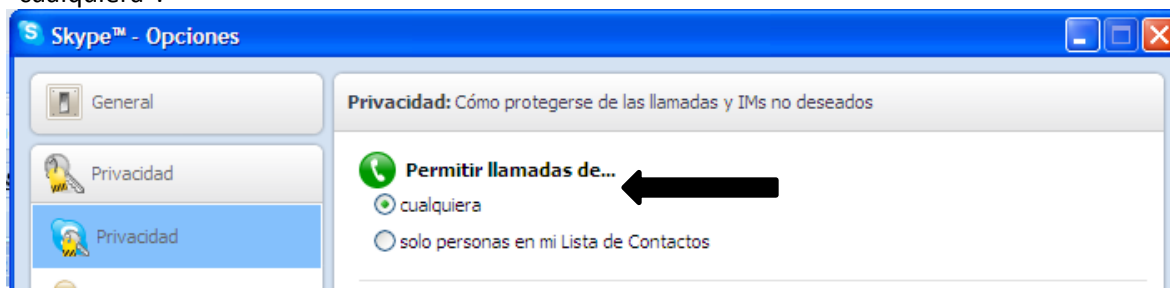
1. En el menú principal de skype desplegar el menú “Herramientas” y elegir “Opciones” como se muestra a continuación.



2. Dentro de las Opciones, el menú a la izquierda elegir “Privacidad” como se observa a continuación.



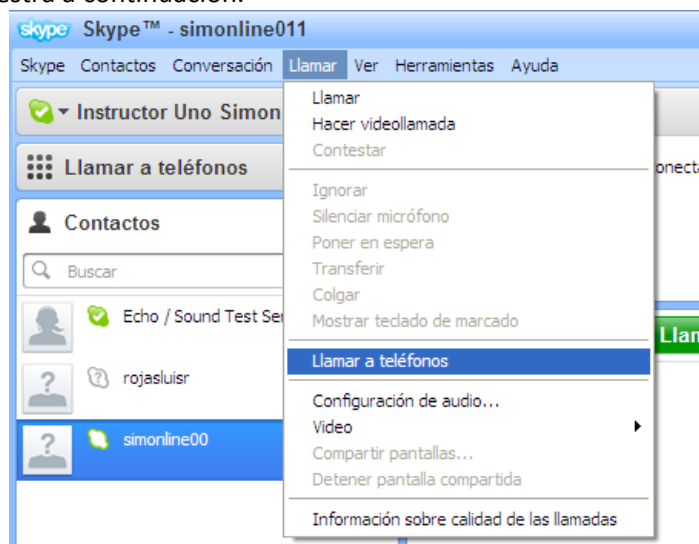
3. Dentro de privacidad, en la primera opción “Permitir llamadas de...” activar la opción de “cualquiera”.



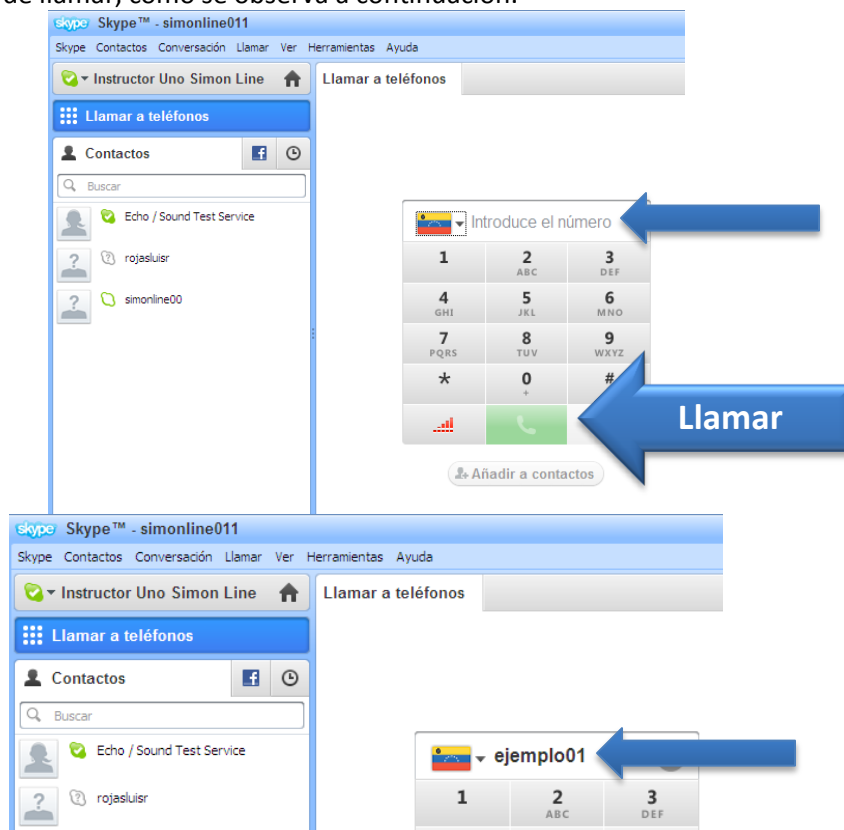
**Anexo 6.** Instrucciones para atención en el Call-cénter elaboradas para “SIMON-line”

### Cómo hacer una llamada a un usuario que no está en la lista de contactos:

1. En el menú principal de skype desplegar el menú “Llamar” y elegir la opción “Llamar a teléfonos” como se muestra a continuación.



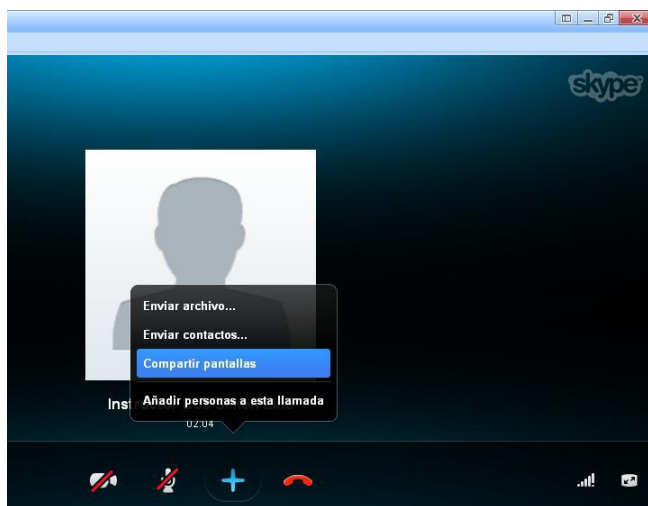
2. A continuación se podrá ver una pantalla con un teclado de teléfono, y en la parte superior se leerá “Introduce el número”, colocar el cursor allí y escribir el nombre de usuario al que se quiere llamar y pulsar la tecla de llamar, como se observa a continuación.



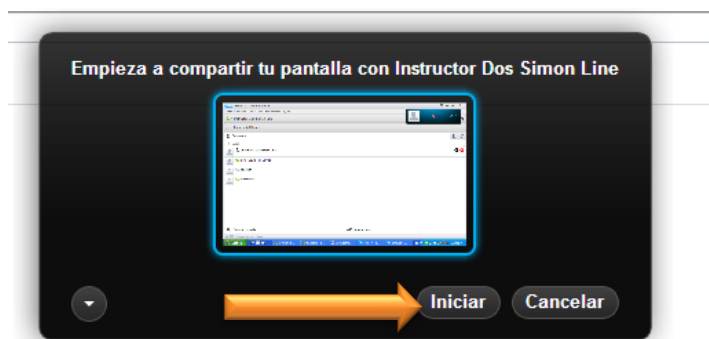
**Anexo 6.** Instrucciones para atención en el Call-center elaboradas para “SIMON-line”

### Cómo compartir la pantalla en una llamada:

1. En la parte inferior de la pantalla de la llamada se podrá observar un símbolo + que al darle click desplegará un menú en el cual se podrá leer “Compartir pantalla”, como se observa a continuación.



2. Al elegir esa opción aparecerá una ventana en la cual hay que seleccionar la opción “Iniciar” y a partir de ese momento la otra persona verá todo lo que esté su pantalla.



3. Se mantendrá una ventana en la parte superior derecha de la pantalla en la cual se encuentra la opción “Detener pantalla compartida” para dejar de compartir la pantalla. Además al hacer doble click en esta ventana se regresará a la pantalla principal de la llamada.



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