

Auspicia:

**SOLUCIONES PRÁCTICAS**

Tecnologías desafiando la pobreza



# ADMINISTRACIÓN DE UN TELECENTRO

■ **GESTIÓN DE TELECENTROS**

**GUÍA DEL FACILITADOR**

**ROXANA PAOLA BAZÁN BECERRA**



**PERÚ**

Ministerio  
de Educación

Consejo Nacional de Ciencia,  
Tecnología e Innovación  
Tecnológica



**CONCYTEC**

Editorial CONCYTEC  
Lima, Perú  
2011



Auspicia:

**SOLUCIONES PRÁCTICAS**

Tecnologías desafiando la pobreza



# ADMINISTRACIÓN DE UN TELECENTRO

## ■ GESTIÓN DE TELECENTROS

### GUÍA DEL FACILITADOR

**ROXANA PAOLA BAZÁN BECERRA**



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Consejo Nacional de Ciencia,  
Tecnología e Innovación  
Tecnológica



CONCYTEC

Editorial CONCYTEC  
Lima, Perú  
2011

# MÓDULO ADMINISTRACIÓN DE UN TELECENTRO

## Guía del facilitador

Roxana Paola Bazán Becerra  
pbazanb@gmail.com  
Móvil: (51) 9866 05313

Segunda edición: Abril de 2011  
ISBN: 978-9972-50-136-4  
Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2011-04562  
Copyright © 2011: Roxana Paola Bazán Becerra – CONCYTEC  
Tiraje: 1,000 ejemplares

Subvención CONCYTEC N° 310-2010-CONCYTEC-OAJ  
Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC  
Presidente: Dr. Augusto Mellado Méndez  
Av. Del Aire 485, San Borja, Lima – Perú  
Telefax: (511) 225 1150  
[www.concytec.gob.pe](http://www.concytec.gob.pe)

Impreso por:  
Imprenta GMC Digital S.A.C  
Dirección: Calle Elías Aguirre 126, oficina 505, Miraflores.

Derechos Reservados. Prohibida la reproducción de esta publicación por cualquier sistema conocido sin la autorización escrita de la autora y de la editorial CONCYTEC.

# Contenido

Contenido	i
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Presentación	v
Introducción	1
Acerca del programa Willay	2
¿Para quién está dirigida esta guía?	3
Recomendaciones	4
Matriz de competencias y capacidades	6
<b>UNIDAD DIDÁCTICA 1:</b>	
IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	7
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 1.1. CONCEPTOS BÁSICOS	8
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 1.2. NECESIDADES DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	11
<b>UNIDAD DIDÁCTICA 2:</b>	
PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS	14
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 2.1. DISEÑO DE SERVICIOS	15
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 2.2. PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	18
<b>UNIDAD DIDÁCTICA 3:</b>	
PRESTACIÓN Y EVALUACIÓN DE SERVICIOS	23
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 3.1. PRESTACIÓN DE SERVICIOS	24
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 3.2. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	26



# Dedicatoria

A Dios... el arquitecto de mi vida.

A Pablo y María del Carmen... las dos mitades de mi corazón.

A Tomasa, Nancy, Rosa, Rosario y Gisella... mis baluartes.

A todas las personas que luchan diariamente por mejorar su calidad de vida y la de su comunidad.

# ■ Agradecimientos

Brindo mi agradecimiento a todas las personas que, de una u otra manera, contribuyeron a la realización de la presente publicación.

Agradecimientos especiales a CONCYTEC por el apoyo brindado para la publicación; a Rolando Pacheco Castañeda y Francis Salas Flores por su apoyo permanente en la producción de la guía; y al Dr. Edwin San Román Zubizarreta, revisor de la especialidad, por su dedicación y orientaciones.



# Presentación

En el marco del programa Willay, y considerando la importancia de los telecentros (y afines) como medios de acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), se planificaron y ejecutaron acciones de fortalecimiento de capacidades de sus operadores y operadoras.

Para el desarrollo de los cursos se diseñaron y produjeron módulos referidos a telecentros en su administración, comunicaciones y capacitaciones, motivación personal y liderazgo, y conocimientos necesarios de ofimática. Estos módulos han sido validados hasta en tres eventos presenciales de capacitación y una experiencia virtual, desarrollados con la colaboración financiera del Ayuntamiento de Madrid y la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en Cajamarca, Cusco y Lima.

Esta publicación es fruto de ese proceso y retoma la experiencia de **Soluciones Prácticas** en el estudio e impulso de telecentros en América Latina, al día de hoy, considerando el término “telecentros” como el nominativo de una serie de entidades (cabinas de Internet, infocentros, centros de información, puntos de acceso a Internet, entre otros) que cumplen o tienen el potencial de cumplir fines sociales.

En el programa Willay, buscamos mejorar la gobernabilidad de zonas rurales mediante el apoyo a la gestión eficiente de las entidades públicas, el fortalecimiento de la participación ciudadana y la facilitación de los procesos de transparencia y rendición de cuentas. Por lo cual, en **Soluciones Prácticas**, como socio partícipe de Willay, creemos que los telecentros y afines pueden tener un rol importante en el cumplimiento de esas intenciones.

Por tal razón, nos es grato presentar esta publicación, cuya autoría corresponde a Paola Bazán Becerra, profesional con una extensa trayectoria en el trabajo de las TIC para el desarrollo en el Perú y, para beneplácito nuestro, cercana y permanente colaboradora de **Soluciones Prácticas**.

Esperamos que este material, como sus contenidos y las ideas que presenta, sean de utilidad práctica a quienes lo consulten y utilicen, especialmente a quienes son responsables de la gestión y operación de telecentros y otras entidades afines; pero sobre todo deseamos que los aprendizajes y emprendimientos que generen sean de beneficio a la población rural de nuestro país.

Rolando Pacheco Castañeda  
Coordinador de proyectos de Sistemas y TIC  
**Soluciones Prácticas**

# Introducción

El programa Willay (“**comunicar**”) está centrado en la generación y difusión de conocimientos prácticos sobre el uso sostenible de sistemas de telecomunicación e informática apropiadas y de bajo costo que permitan el fortalecimiento de la gestión de entidades públicas locales de los sectores gobierno, educación y salud en zonas rurales del país. Las actividades del programa se realizan a través de dos grandes líneas de trabajo: 1) la dotación de infraestructura y servicios de comunicación e información para entidades públicas rurales y, 2) la creación de una red de centros de difusión y capacitación en el uso social de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Es precisamente en el marco de esta segunda línea de trabajo en la que, a través de los servicios de capacitación y difusión, las entidades públicas locales mejorarán su capacidad para identificar, demandar y gestionar sistemas TIC para el soporte de sus procesos de gestión.

En este contexto, los telecentros, considerados como centros de asistencia tecnológica, juegan un papel primordial al constituirse en un medio de apoyo a la gestión de la administración pública. Por su importancia, el programa Willay ha diseñado el curso **Gestión de telecentros** dirigido a los administradores de telecentros y entidades de características similares con el objetivo de fortalecer el trabajo que realizan.

El módulo **Administración de un telecentro**, producido en el marco del programa Willay, brinda los conocimientos básicos requeridos para el desarrollo y fortalecimiento de competencias en la gestión y administración de un telecentro o entidades de características similares, a través de la aplicación de una metodología de gestión definida por la autora.

La presente guía ha sido elaborada como una herramienta de apoyo para el facilitador responsable del dictado de este módulo. Este material le proporciona al facilitador pautas y estrategias que le permitirán desarrollar y manejar las actividades de aprendizaje y ejercicios de forma adecuada y ordenada, según se requiere, para el logro de las competencias establecidas.

Como todo lo que existe en Internet es compartido y mejorado, agradeceremos hacernos llegar sus comentarios y sugerencias a la metodología propuesta al correo [pbazanb@gmail.com](mailto:pbazanb@gmail.com)

# Acerca del programa Willay

El programa Willay (“**comunicar**”) se inició en el año 2007 y tiene como objetivo general mejorar la gobernabilidad democrática de entidades públicas locales (gobiernos municipales, educación y salud) en zonas rurales del Perú, trabajando en la mejora de sus procesos de gestión a través del uso de sistemas de TIC adecuados y de bajo costo.

El programa Willay es ejecutado por Ingeniería Sin Fronteras – Asociación para el Desarrollo (ISF – ApD), Grupo de Telecomunicaciones Rurales de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), Soluciones Prácticas – ITDG y Centro de Investigación en Telecomunicaciones Rurales de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (CEDITER – UNSAAC).

Para obtener mayor información, visite [www.willay.org.pe](http://www.willay.org.pe)



FIGURA 1: ¿Qué es Willay?

Fuente: Presentación del programa Willay.

# ¿Para quién está dirigida esta guía?

Esta guía está dirigida al facilitador del módulo **Administración de un telecentro**. La guía contiene las pautas y estrategias para desarrollar y manejar las actividades de aprendizaje y ejercicios de forma adecuada y ordenada, según se requiere, para el logro de las competencias definidas.

El módulo **Administración de un telecentro**, está dirigido, principalmente, a los administradores, operadores o responsables de telecentros que deseen aprender a gestionar adecuadamente su telecentro, a través del uso de herramientas básicas de gestión y administración.

Se recomienda al facilitador utilizar este documento como una guía para el desarrollo de las actividades de aprendizaje del módulo. Adicionalmente, en forma paralela, el facilitador utilizará el manual para desarrollar los contenidos que se enseñarán a los participantes. El manual se ha enfocado en la aplicación directa de un modelo de gestión definido por la autora, el mismo que ha sido explicado, en la medida de lo posible, usando un lenguaje entendible y con pocos tecnicismos.

Aún cuando la mayoría de ejercicios están orientados al trabajo cotidiano que se realiza en un telecentro, es posible aplicarlos en cualquier otra entidad de características similares.



# Recomendaciones

## Acciones recomendadas antes del dictado del módulo:

- Obtenga información del perfil de los participantes del módulo: edades, nivel educativo, experiencia de trabajo en el telecentro, actividades productivas a las que se dedican las comunidades donde se ubican los telecentros, etc. Esta información le resultará de utilidad cuando tenga que indicar ejemplos relacionados con los temas tratados y/o proponer ejercicios adicionales.
- Revise detalladamente el manual del participante. Recuerde que los contenidos brindados y la secuencia lógica que se siga en clase deben estar acordes con lo propuesto en el manual, a fin de evitar confusiones en los participantes.
- Prepare presentaciones en PowerPoint o cualquier otro programa presentador de diapositivas con los temas principales de cada actividad de aprendizaje. Estas presentaciones deben ser claras y concisas.
- De ser necesario, prepare materiales de apoyo: afiches, tarjetas de trabajo, fichas, etc. Todo recurso que permita ayudar a clarificar los conceptos tratados siempre debe ser bienvenido.

## Acciones recomendadas durante el dictado del módulo:

- Promueva e incentive la participación de los asistentes. Al hacerlo, genera oportunidades de retroalimentar no sólo a quien pregunta sino a todos los participantes.
- Recuerde que la particularidad del módulo es que se “aprende haciendo”, por tanto, sólo utilice el tiempo necesario para realizar las explicaciones teóricas y dedique la mayor parte del tiempo al desarrollo de prácticas en las que los participantes podrán aplicar directamente lo aprendido.
- Mantenga el respeto por las tradiciones y prácticas culturales de las comunidades. Recuerde que los participantes provienen de diferentes partes del Perú, cada uno de ellos posee características diversas y lo que para unos puede ser algo gracioso para otros puede resultar ofensivo.



- Muéstrase todo el tiempo con buena disposición ante el acercamiento de los participantes.
- Establezca un adecuado nivel de empatía con el grupo de participantes, creando un adecuado clima de confianza.
- Resuelva de manera asertiva las dudas de los participantes (recuerda tú eres el facilitador y no hay preguntas absurdas).
- Al inicio del módulo, promueva que cada uno de los participantes se presente y describa brevemente su comunidad y su experiencia.
- Los tiempos indicados en cada actividad de aprendizaje son referenciales. La distribución final del tiempo depende de la experiencia del facilitador y de la cantidad de participantes en el módulo.

La metodología establecida para el módulo implica el desarrollo continuo de talleres, por lo que desde el inicio de la clase se deberán formar equipos de trabajo con no más de cinco integrantes.

Para definir la conformación de los integrantes se puede usar el método básico de numeración correlativa, en el que el primer participante dirá un número del uno al cinco y así sucesivamente el resto de participantes. Luego los participantes que dijeron el uno deben agruparse y de igual manera se procede para el resto de números.

En el caso de que en el grupo de participantes existieran personas que vienen del mismo telecentro, en la medida de lo posible, se evitará que estas integren el mismo equipo. Recordar que la idea de este módulo es afianzar lazos y compartir experiencias con todos los participantes.

Solamente en el caso de los talleres, los equipos que se formen no deberán ser modificados posteriormente, a fin de lograr continuidad en los ejercicios propuestos. En el caso del desarrollo de las dinámicas, la conformación de los equipos puede ser modificada.

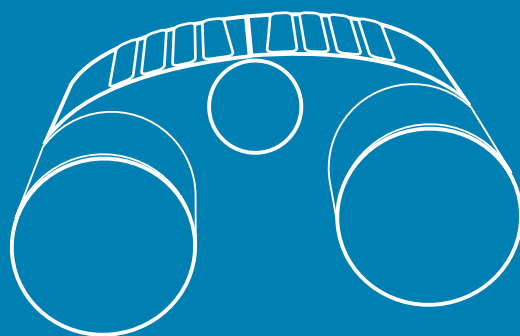


# Matriz de competencias y capacidades

Competencias	Capacidades
Conoce los procesos inherentes a la administración de un telecentro	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Maneja los conceptos básicos relacionados con la administración de un telecentro</li><li>❖ Identifica las necesidades básicas de comunicación e información de la comunidad y entes externos al telecentro</li></ul>
Planifica la implementación de los servicios del telecentro	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Diseña la oferta de servicios del telecentro</li><li>❖ Planifica las actividades del telecentro</li></ul>
Gestiona en forma adecuada e integral los recursos que conforman un telecentro	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Conoce e identifica las herramientas básicas de control a ser utilizadas en la prestación de servicios del telecentro</li><li>❖ Evalúa los aspectos relacionados con la operación del telecentro</li></ul>



# UNIDAD DIDÁCTICA 1: IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES



## ■ Competencia 1

---

Conoce los procesos inherentes a la administración de un telecentro.

## ■ Capacidades

---

Maneja los conceptos básicos relacionados con la administración de un telecentro.

Identifica las necesidades básicas de comunicación e información de la comunidad y entes externos al telecentro.





# ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

## 1.1. CONCEPTOS BÁSICOS

<b>Competencia:</b>	<b>Conoce los procesos inherentes a la administración de un telecentro</b>
<b>Capacidad:</b>	Maneja los conceptos básicos relacionados con la administración de un telecentro
<b>Duración:</b>	<b>30 minutos</b>
<b>Criterios de evaluación:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Explica, en sus propias palabras, el concepto de un telecentro</li><li>❖ Diferencia correctamente entre los diversos tipos de telecentros</li><li>❖ Explica, mediante ejemplos, los modelos de sostenibilidad existentes en los telecentros</li><li>❖ Grafica la secuencia de procesos a seguir en la administración de un telecentro</li></ul>

### Contenidos

- ¿Qué es un telecentro?
- Componentes de un telecentro
- Tipos de telecentros
- Sostenibilidad de telecentros
- ¿Quién dirige un telecentro?
- Administración de un telecentro

### Estrategia metodológica

#### 1. Presentación

El facilitador se presentará ante el grupo de participantes, y explicará brevemente los objetivos y contenido del módulo.

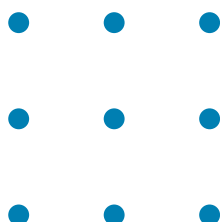
Considerando que es muy importante la motivación que pueda generarse desde este primer contacto, se asignará un ejercicio corto a los participantes denominado Uniendo puntos.

#### Objetivo

Demostrar la importancia de pensar en diferentes alternativas de solución ante un problema dado y NO ENCASILLARSE en una sola respuesta.

## Desarrollo

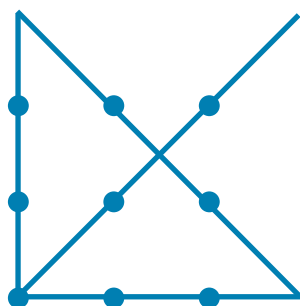
En la pizarra el facilitador dibujará el siguiente gráfico:



Luego, el facilitador realizará la siguiente pregunta a los participantes: **¿puedes unir todos los puntos, trazando solamente cuatro líneas y sin levantar el lápiz de la hoja?**

Si existiera algún participante que anteriormente ya ha realizado el ejercicio, se le solicitará que se mantenga en silencio para que el resto de sus compañeros puedan resolverlo por sí solos. Se dará cinco minutos para que los participantes proporcionen la solución.

**Finalizados los cinco minutos y si ningún participante lo ha resuelto, el facilitador dibujará la solución en la pizarra:**



Este ejercicio tiene como objetivo demostrar al participante que no hay una sola alternativa para solucionar un problema, sino que se debe abrir la mente y buscar varias soluciones, en otras palabras, ROMPER ESQUEMAS. El facilitador deberá ser enfático sobre esto, indicándoles que el objetivo del módulo es romper esquemas, unir esfuerzos y entre todos, plantear ideas y **propuestas de mejora para el trabajo que realizan en los telecentros.**

Finalmente, se pide un aplauso por el esfuerzo que todos desplegaron en la búsqueda de esta solución.



## 2. Explicación

El facilitador haciendo uso de una presentación procederá a explicar el contenido de esta actividad de aprendizaje.

En la medida de lo posible, y para efectos de aclarar conceptos se debe recurrir al uso de ejemplos relacionados con las actividades diarias que los participantes realizan en su telecentro.

## 3. Discusión

En base a los contenidos explicados, el facilitador realizará preguntas relacionadas al tema, a fin de verificar que los conceptos han sido comprendidos por los participantes.

## 4. Síntesis

Comentar a manera de conclusiones sobre las respuestas brindadas por los participantes.

## Recursos y materiales

- Computadora
- Proyector
- Manual del participante
- Guía del facilitador
- Pizarra
- Plumones para pizarra
- Mota



# ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

## 1.2. NECESIDADES DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

<b>Competencia:</b>	<b>Conoce los procesos inherentes a la administración de un telecentro</b>
<b>Capacidad:</b>	Identifica las necesidades básicas de comunicación e información de la comunidad y entes externos al telecentro
<b>Duración:</b>	<b>1 hora y 30 minutos</b>
<b>Criterios de evaluación:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Explica adecuadamente la secuencia de actividades a realizar para identificar las necesidades de comunicación e información.</li><li>❖ Determina los principales insumos de información a utilizar para elaborar el diagnóstico de necesidades de comunicación e información.</li><li>❖ Elabora el diagnóstico de necesidades de comunicación e información de la comunidad y entes externos al telecentro.</li></ul>

### Contenidos

- Revisión de fuentes secundarias
- Recolección de información de fuentes primarias
- Análisis de la información
- Elaboración del diagnóstico

### Estrategia metodológica

La secuencia de actividades a realizar son:

#### 1. Dinámica "Aquí está mi foto"

Identificar las posibles causas de problemas presentados en situaciones diversas.

#### Objetivo

El facilitador mostrará tres fotos de personas en actividades y con gestos diferentes. Por ejemplo:





El facilitador promoverá la participación de los asistentes para que expresen lo que creen que está sintiendo cada persona de la foto, además de indicar el motivo por el cual creen que la persona de la foto se siente así. El resto de participantes realizarán comentarios sobre lo expresado por sus compañeros. Se evitarán comentarios que denoten falta de respeto hacia las personas.

Finalmente, el facilitador comentará las principales conclusiones sobre lo expresado.

## 2. Explicación

El facilitador haciendo uso de una presentación procederá a explicar el contenido de esta actividad de aprendizaje.

En la medida de lo posible, y para efectos de aclarar conceptos se debe recurrir al uso de ejemplos relacionados con las actividades diarias que los participantes realizan en su telecentro.

## 3. Taller

Se dividirá a los participantes en sus equipos de trabajo y se les asignará como tarea realizar la identificación de las principales necesidades de información y comunicación que una comunidad puede tener en general. Para ello, se utilizará la técnica de mapas de información.

El mapa de información es una técnica que permite representar gráficamente las organizaciones locales existentes y la información que utilizan cada una de ellas. En el mapa se grafican los diversos flujos y redes de información que existen entre ellos. Como resultado, se tienen definidas las necesidades de información y comunicación de los participantes con respecto a las entidades locales existentes.

Se asignará un tiempo de 30 minutos para que realicen el trabajo, después de los cuales, cada equipo tendrá cinco minutos para realizar su presentación.



## 4. Discusión

Sobre la base de lo expresado por cada equipo, el facilitador realizará preguntas relacionadas al tema, a fin de verificar que los conceptos han sido comprendidos por los participantes.

## 5. Síntesis

Comentar a manera de conclusiones sobre las respuestas brindadas por los participantes.

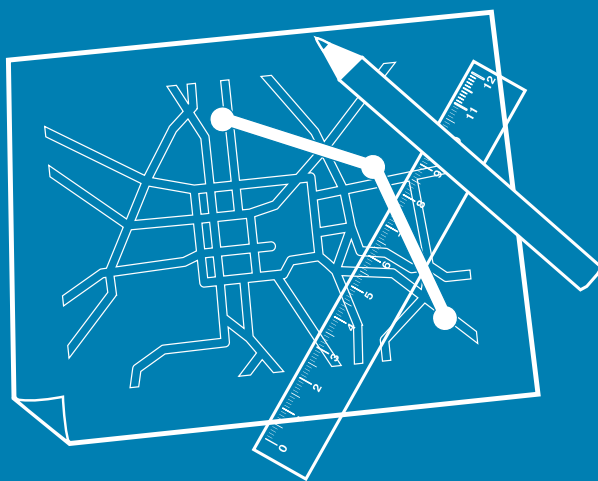
## Recursos y materiales

- Computadora
- Proyector
- Manual del participante
- Guía del facilitador
- Pizarra
- Plumones para pizarra
- Mota
- Papelógrafos
- Plumones



# UNIDAD DIDÁCTICA 2:

# PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS



## ■ Competencia 2

---

Planifica la implementación de los servicios del telecentro

## ■ Capacidades

---

Diseña la oferta de servicios del telecentro

Planifica las actividades del telecentro



# ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

## 2.1. DISEÑO DE SERVICIOS

<b>Competencia:</b>	<b>Planifica la implementación de los servicios del telecentro.</b>
<b>Capacidad:</b>	Diseña la oferta de servicios del telecentro
<b>Duración:</b>	<b>1 hora.</b>
<b>Criterio de evaluación:</b>	Elabora el listado de servicios que ofrecerá el telecentro

### Contenidos

- Definición de servicios
- Algunas recomendaciones que deben ser consideradas al momento de diseñar los servicios

### Estrategia metodológica

La secuencia de actividades a realizar son:

#### 1. Dinámica “El concurso”

##### Objetivo

Ayudar a los participantes a entender la importancia de identificar las ventajas y desventajas de una propuesta de servicios.

##### Desarrollo

Se forman tres equipos. Dos de los equipos serán los postulantes y el tercer equipo será el jurado. Cada equipo postulante debe elegir a su representante.





Los criterios establecidos para evaluar al equipo postulante son: claridad en su propuesta, coherencia y sostenibilidad de la misma.

El facilitador explicará a los equipos la siguiente situación problema: Una comunidad ha adquirido equipos de cómputo para su telecentro. Han transcurrido seis meses desde que los equipos fueron comprados y hasta la fecha no han instalado el acceso a Internet porque nadie ha realizado la gestión en la entidad respectiva. En todo ese tiempo, el telecentro ha permanecido cerrado pues el administrador ha manifestado a la comunidad que sin Internet no puede trabajar. Pregunta: ¿Qué alternativa o alternativas de solución plantearías?

Cada equipo postulante tendrá 15 minutos para trabajar y proponer su solución. Mientras los equipos postulantes trabajan en sus propuestas, el jurado deberá elaborar un cuadro de evaluación de propuestas basado en los criterios de selección, asignándole un puntaje determinado a cada ítem. Luego el representante de cada equipo postulante deberá presentar su propuesta en cinco minutos (puede hacer uso de cualquier recurso).

Se procede a la exposición de propuestas considerando los términos establecidos previamente. El jurado deberá asignar la puntuación a cada candidato. Terminada la evaluación, se proclamará al equipo ganador. El jurado deberá exponer las razones por las que eligió al equipo ganador.

Finalmente, el facilitador comentará las principales conclusiones sobre lo expresado.

## 2. Explicación

El facilitador haciendo uso de una presentación procederá a explicar el contenido de esta actividad de aprendizaje.

En la medida de lo posible, y para efectos de aclarar conceptos se debe recurrir al uso de ejemplos relacionados con las actividades diarias que los participantes realizan en su telecentro.

## 3. Taller

Se dividirá a los participantes en sus equipos de trabajo y se les asignará como tarea elaborar una propuesta de diseño de servicios a tres de las necesidades de información y comunicación identificadas en la actividad de aprendizaje anterior.

Se asignará un tiempo de 30 minutos para que realicen el trabajo, después de los cuales, cada equipo tendrá cinco minutos para realizar su presentación.



## 4. Discusión

Sobre la base de lo expresado por cada equipo, el facilitador realizará preguntas relacionadas al tema, a fin de verificar que los conceptos han sido comprendidos por los participantes y retroalimentar a los participantes.

## 5. Síntesis

Comentar a manera de conclusiones sobre las respuestas brindadas por los participantes.

## Recursos y materiales

- Computadora
- Proyector
- Manual del participante
- Guía del facilitador
- Pizarra
- Plumones para pizarra
- Mota
- Papelógrafos
- Plumones



# ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

## 2.2: PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

<b>Competencia:</b>	<b>Planifica la implementación de los servicios del telecentro.</b>
<b>Capacidad:</b>	Planifica las actividades del telecentro
<b>Duración:</b>	<b>3 horas.</b>
<b>Criterio de evaluación:</b>	Elabora el plan de acción del telecentro

- Definición
- Programación
- Estructura de un plan de acción

### Contenidos

### Estrategia metodológica

La secuencia de actividades a realizar son:

## 1. Dinámica “La baraja de la planificación”

### Objetivo

Conocer y establecer la secuencia lógica que debe seguirse en un proceso de planificación específico.

### Desarrollo

- En tarjetas grandes se escriben las preguntas relativas al proceso de planificación, como si fueran naipes de una baraja.



- Se divide a los participantes en equipos de cuatro personas cada uno.
- Se elabora un juego completo de cartas para cada equipo, y uno adicional. Las cartas deben contener las ocho preguntas relativas a la planificación.
- Se barajan todas las cartas y se reparten ocho a cada equipo, dejando las restantes agrupadas al centro. Cada equipo debe deshacerse de sus cartas repetidas y tener ocho cartas distintas en la mano (o sea, las ocho preguntas relativas a la planificación).
- Se juega como en un juego de naipes: un equipo toma la carta superior del grupo del centro y descarta una repetida colocándola hacia arriba. Sólo se puede cambiar una carta cada vez. Si el equipo de la izquierda necesita la carta que el equipo anterior dejó, la toma y bota una que no le sirve, si no, saca la que sigue del centro y descarta una repetida. Y así sucesivamente.
- Una vez que el equipo tenga las ocho cartas diferentes deberá colocarlas en orden según su propio criterio del proceso de planificación.
- Cuando cualquiera de los equipos considera que su escalera está bien ordenada dice: "escalera". El facilitador actuará como juez haciendo que el resto del equipo descubra si hay o no errores.
- Al descubrirse un error el equipo debe reordenar su baraja. Se debe discutir el orden propuesto por cada equipo para poder defenderlo y sustentarlo frente al resto.
- El primero de los equipos que restablece el orden correcto es el que gana. Se discute en conjunto y el porqué del orden de cada paso de la planificación.

## 2. Explicación # 1

El facilitador, haciendo uso de una presentación, procederá a explicar el contenido de esta actividad de aprendizaje hasta la elaboración del cronograma.

En la medida de lo posible, y para efectos de aclarar conceptos, se debe recurrir al uso de ejemplos relacionados con las actividades diarias que los participantes realizan en su telecentro.

## 3. Taller # 1

Se dividirá a los participantes en sus equipos de trabajo y se les asignará como tarea realizar la planificación de los servicios identificados en la actividad de aprendizaje anterior.

Se asignará un tiempo de 30 minutos para que realicen el trabajo, transcurridos estos, cada equipo tendrá 10 minutos para realizar su presentación.

## 4. Discusión # 1

Sobre la base de lo expresado por cada equipo, el facilitador realizará preguntas relacionadas al tema, a fin de verificar que los conceptos han sido comprendidos por los participantes.

## 5. Explicación # 2

El facilitador continuará con la presentación, explicando la última parte de la actividad de aprendizaje relativa al presupuesto.

En la medida de lo posible, y para efectos de aclarar conceptos se debe recurrir al uso de ejemplos relacionados con las actividades diarias que los participantes realizan en su telecentro.

## 6. Taller # 2

Se dividirá a los participantes en sus equipos de trabajo y se les asignará como tarea identificar los costos fijos y variables de un determinado servicio que hayan planificado en el taller anterior. Luego deberán elaborar un presupuesto general del mismo.

Se asignará un tiempo de 30 minutos para que realicen el trabajo, después de los cuales, cada equipo tendrá cinco minutos para realizar su presentación.

## 7. Discusión # 2

Sobre la base de lo expresado por cada equipo, el facilitador realizará preguntas relacionadas al tema, a fin de verificar que los conceptos han sido comprendidos por los participantes.

## 8. Síntesis

Comentar a manera de conclusiones sobre las respuestas brindadas por los participantes.



## Recursos y materiales

- Computadora
- Proyector
- Manual del participante
- Guía del facilitador
- Pizarra
- Plumones para pizarra
- Mota
- Papelógrafos
- Plumones



# UNIDAD DIDÁCTICA 3: PRESTACIÓN Y EVALUACIÓN DE SERVICIOS

## ■ Competencia 3

---

Gestiona en forma adecuada e integral los recursos que conforman un telecentro

## ■ Capacidades

---

Conoce e identifica las herramientas básicas de control a ser utilizadas en la prestación de servicios del telecentro

Evalúa los aspectos relacionados con la operación del telecentro





# ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

## 3.1: PRESTACIÓN DE SERVICIOS

<b>Competencia:</b>	<b>Gestiona en forma adecuada e integral los recursos que conforman un telecentro</b>
<b>Capacidad:</b>	Conoce e identifica las herramientas básicas de control a ser utilizadas en la prestación de servicios del telecentro
<b>Duración:</b>	<b>1 hora</b>
<b>Criterios de evaluación:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Explica, en sus propias palabras, la aplicación directa de las herramientas básicas de control.</li><li>❖ Identifica las herramientas básicas de control que serán utilizadas en la prestación de servicios del telecentro.</li></ul>

- Control de ingresos y egresos
- Control de servicios

## Contenidos

### Estrategia metodológica

La secuencia de actividades a realizar son:

#### 1. Dinámica “Venta de cosas absurdas”

##### Objetivo

Desarrollar la capacidad oral de argumentar las razones por las cuales está vendiendo un bien o servicio.

##### Desarrollo

El facilitador presentará un grupo de objetos ante los participantes. Por ejemplo, una silla rota, una grabadora malograda, un papel roto, etc.



Cada objeto será entregado a cada equipo de trabajo. Estos tendrán tres minutos para presentar el objeto e intentar venderlo al resto de compañeros.

## 2. Explicación

El facilitador, haciendo uso de una presentación, procederá a explicar el contenido de esta actividad de aprendizaje.

En la medida de lo posible, y para efectos de aclarar conceptos, se debe recurrir al uso de ejemplos relacionados con las actividades diarias que los participantes realizan en su telecentro.

## 3. Taller

Se dividirá a los participantes en sus equipos de trabajo. El facilitador les asignará como tarea diseñar dos formatos de reportes de control de ingresos y de control de usuarios/servicios, los que deberán elaborar en un papelógrafo.

Se asignará un tiempo de 15 minutos para que realicen el trabajo, después de los cuales, cada equipo tendrá cinco minutos para realizar su presentación.

## 4. Discusión

Sobre la base de lo expresado por cada equipo, el facilitador realizará preguntas relacionadas al tema, a fin de verificar que los conceptos han sido comprendidos por los participantes.

## 5. Síntesis

Comentar a manera de conclusiones sobre las respuestas brindadas por los participantes.

## Recursos y materiales

- Computadora
- Proyector
- Manual del participante
- Guía del facilitador
- Pizarra
- Plumones para pizarra
- Mota
- Papelógrafos
- Plumones



# ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

## 3.2. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

<b>Competencia:</b>	<b>Gestiona en forma adecuada e integral los recursos que conforman un telecentro</b>
<b>Capacidad:</b>	Evalúa los aspectos relacionados con la operación del telecentro
<b>Duración:</b>	<b>1 hora</b>
<b>Criterios de evaluación:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Define los criterios de seguimiento y evaluación de los procesos que se ejecutan en el telecentro.</li><li>❖ Explica, en sus propias palabras, la metodología de gestión de un telecentro.</li></ul>

- ¿Qué es seguimiento?
- ¿Qué es evaluar?
- ¿Por qué debemos realizar seguimiento y evaluación?
- ¿Qué debemos evaluar?
- Criterios de seguimiento y evaluación
- ¿Quién evalúa?
- Integración de la metodología

### Contenidos

### Estrategia metodológica

La secuencia de actividades a realizar son:

#### 1. Explicación

El facilitador, haciendo uso de una presentación, procederá a explicar el contenido de esta actividad de aprendizaje.

En la medida de lo posible, y para efectos de aclarar conceptos se debe recurrir al uso de ejemplos relacionados con las actividades diarias que los participantes realizan en su telecentro.

## 2. Taller

Se dividirá a los participantes en sus equipos de trabajo. El facilitador les asignará como tarea que identifiquen cinco criterios de seguimiento y evaluación que usarían para medir el desempeño de los servicios propuestos para el telecentro en la actividad de planificación.

Se asignará un tiempo de 15 minutos para que realicen el trabajo, transcurridos estos, cada equipo tendrá cinco minutos para realizar su presentación.

## 3. Discusión

En base a lo expresado por cada equipo, el facilitador realizará preguntas relacionadas al tema, a fin de verificar que los conceptos han sido comprendidos por los participantes.

## 4. Dinámica “Te corrijo”

### Objetivo

Verificar el aprendizaje de los participantes sobre los procesos de gestión y administración de un telecentro.

### Desarrollo

El facilitador indicará a los participantes que dibujará en la pizarra todos los procesos involucrados en la gestión y administración de un telecentro pero dejará claro que algunas cosas que comente y dibuje estarán erradas. Por tanto, los participantes deberán estar atentos a la explicación y cuando detecten un error, deberán decirle “TE CORRIJO”. El participante que diga esa frase, deberá sustituir al facilitador y corregir el error, luego continuará con la explicación y, a propósito, deberá decir algo errado para promover la participación de otra persona. La dinámica continúa hasta finalizar la explicación de todo el proceso.

Es muy importante que el facilitador promueva la participación mayoritaria de los asistentes.



## 5. Plenaria

El facilitador pedirá a los participantes sus comentarios sobre el desarrollo de las actividades, aclarando cualquier duda o inquietud que pueda surgir. Finalmente, expresará los comentarios y conclusiones finales sobre el desarrollo del módulo y agradecerá la participación de todos los asistentes.

### Recursos y materiales

- Computadora
- Proyector
- Manual del participante
- Guía del facilitador
- Pizarra
- Plumones para pizarra
- Mota
- Papelógrafos
- Plumones



*“Empecemos por hacer lo necesario, luego lo que es posible y de pronto nos encontraremos haciendo lo imposible”.*

*San Francisco de Asís*









CONCYTEC

