Tesis
ED 2009
P4.

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS PEDAGÓGICAS

DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN PARA NUEVOS INGRESOS ESPECIALISTAS EN SERVICIO ITINERANTE GLOBAL (ROAMING) DE LA GERENCIA DE ENTRENAMIENTO COMERCIAL DE MOVILNET

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO, PRESENTADO EN LA UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO, PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN EDUCACIÓN, MENCIÓN CIENCIAS PEDAGÓGICAS

Tutor empresarial: Lic. Julianna Sardinha.
Tutor académico: Lic. Elis Lobatón.

Realizado por:
Viviana Peraza Padilla
C.I. 17.427.687

CARACAS, MAYO DE 2009

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria / 3

Agradecimientos / 4

ÍNDICE GENERAL / 5

INTRODUCCIÓN / 7

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA / 9

1.1. Contextualización / 9

1.2. Definición del problema / 9

1.3. Justificación e importancia / 9

1.4. Objetivos de la investigación / 10

II. MARCO INSTITUCIONAL / 12

2.1. Reseña histórica de movilnet / 12

2.2. Estructura de la organización / 20

2.3. Ubicación de la pasantía / 24

2.3.1 Estructura de la organización / 24

2.3.2 Políticas y normativas de la gerencia de entrenamiento comer. / 26

III. MARCO TEÓRICO / 30

3.1. Antecedentes de la investigación / 30

3.2. Conceptos básicos / 30

IV. MARCO METODOLÓGICO / 39

4.1. Tipo de investigación / 39

4.1.1 Investigación documental / 39

4.1.2 Investigación descriptiva / 41

4.2. Población y muestra / 43

4.3. Instrumento de recolección / 43

4.4. Análisis y tabulación de datos / 43

4.5. Argumentación de los instrumentos / 43

V. ACTIVIDADES REALIZADAS Y CRONOGRAMA / 44

VI. RESULTADOS OBTENIDOS / 46

VII. LIMITACIONES / 48

VIII. CONCLUSIONES / 49

IX. RECOMENDACIONES / 51

X. BIBLIOGRAFÍA / 52

XI. GLOSARIO TÉCNICO / 53

XII. ANEXOS / 56

INTRODUCCIÓN

El desarrollo en el área de telecomunicaciones, a partir de la evolución en las comunicaciones y la tecnología, suponen un crecimiento en los niveles de demanda de equipos celulares que combinen economía, funcionamiento y diseño, así como también responder a la necesidad de sus usuarios de estar comunicados en el exterior, pero recibiendo la misma atención de calidad que se les brinda estando en Venezuela, por lo cual movilnet se vio llamado a responder a estos factores en pro de sus usuarios y el mantenimiento de los mismos.

Por esta razón, la organización decide desarrollar un programa de inducción para los nuevos ingresos en el área de servicio itinerante global o Roaming. Pues brindar dicha atención al usuario amerita una preparación y un entrenamiento del nuevo empleado optima, para continuar liderizando las ventas y aumentar la cantidad de clientes. Por lo tanto se da inicio al proyecto estableciendo el formato bajo el cual se estructurará el programa y cuales son los contenidos que se desean transmitir a ese nuevo empleado.

A partir de estas consideraciones, el siguiente trabajo está estructurado de la siguiente manera: el primer capítulo es el planteamiento del problema donde este se contextualiza y se le da una solución al mismo, los respectivos marcos de abordaje de información y actividades realizadas, resultados y conclusiones obtenidas.

La estructura metodológica ha sido desarrollada bajo una investigación documental, en combinación con una descriptiva de donde se obtuvo todo el sustento teórico para la realización del mismo. En el cuerpo del trabajo se evidencia todo lo referido al servicio itinerante y

conceptos que la organización maneja dentro de sus procesos de inducción y capacitación.

El principal objetivo a alcanzar es el diseño del programa y con ello satisfacer la necesidad que movilnet presenta; además de la inclusión de los nuevos empleados bajo una metodología eficaz y exitosa para laborar en el cargo, conociendo a la empresa y enlazándose a la misma, y así llevar el nombre de esta en alto.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. CONTEXTUALIZACIÓN

El proyecto será realizado para movilnet, empresa de telecomunicaciones, dedicada a la venta de celulares y prestación de servicio de comunicación inalámbrica mediante redes satelitales, específicamente en la gerencia de entrenamiento comercial. Esta es una empresa pública y filial de CANTV.

1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el problema?

Debido al aumento en la cantidad de usuarios que posee movilnet, aunado con la demanda de servicio en el extranjero, manteniendo el mismo número y equipo celular, y el lanzamiento de la nueva plataforma tecnológica GSM, la gerencia de entrenamiento comercial de esta empresa, se ve en la necesidad de captar personal para capacitarlo en atención usuario del servicio itinerante global (Roaming)

¿Cómo se afrontará el problema?

La primera fase es el diseño de un INI, es decir realizar un programa de inducción para nuevos ingresos en servicio itinerante global (Roaming), los cuales serán analistas de atención única al estilo movilnet y brindaran su atención a los usuarios para la adquisición de dicho servicio.

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El programa de inducción para nuevos ingresos en servicio itinerante global (Roaming), se realizará con el fin de dar respuesta a la

creciente demanda que se suscita en movilnet en cuanto a la prestación de dicho servicio, a los usuarios que desean movilizarse a otro país, sin cambiar su numero y equipo y así recibir y realizar llamadas desde el extranjero.

La importancia de este proyecto, radica en que es fundamental para el adiestramiento del personal que ingresa a ocupar un puesto de trabajo específico, se le aplique un programa de formación, el cual lo especialice para el cargo a ocupar, es decir, capacitar al personal con el fin de que este desarrolle los conocimientos, las habilidades y competencias exigidas para desempeñar dicho cargo, actividad o trabajo. Para cumplir con esta finalidad la organización debe desarrollar primeramente un diseño instruccional o programa de inducción, el cual contempla todos los objetivos y contenidos que se desean proporcionar al nuevo empleado, y así optimizar y potenciar el aprendizaje, para llegar al logro de los objetivos de la empresa.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un programa de inducción para nuevos ingresos especialistas en servicio itinerante global (Roaming)

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Satisfacer la necesidad de capacitación de nuevos ingresos que presenta la gerencia de entrenamiento comercial de movilnet.

2. Crear actividades didácticas, estrategias de aprendizaje, manuales de estudio y evaluaciones para el proceso de enseñanza-aprendizaje de los nuevos ingresos.

3. Cumplir con las exigencia de la cátedra prácticas profesionales II en capacitación y desarrollo de recursos humanos

II. MARCO INSTITUCIONAL

2.1. RESEÑA HISTÓRICA DE MOVILNET

En 1992 nace Movilnet como empresa filial de Cantv, dedicada a prestar servicios de telefonía móvil en Venezuela. Su sólida plataforma tecnológica y su cultura corporativa orientada a satisfacer las necesidades de los usuarios, le han permitido convertirse en la empresa pionera del país en servicios móviles de comunicación personal con tecnología digital de punta.

Esta ventaja competitiva ha facilitado el desarrollo de una gama de productos y servicios exclusivos, altamente innovadores, que han contribuido a elevar la calidad de vida de los venezolanos

Inversiones en ascenso

Movilnet adquirió 11,000 m2 de oficinas en la Torre Sur del Centro Comercial El Recreo, ubicada en la Avenida Casanova, en Caracas. El pago del precio de compra estuvo atado al avance físico de la obra, ya que al momento de la compra la misma no estaba terminada la torre.

Modulo Cinco fue contratado para actuar en representación de Movilnet en el seguimiento del avance de la construcción y en la aprobación de los pagos del precio de compra. Se realizó la Gerencia del Proyecto de Acondicionamiento de la nueva sede de Movilnet.

El trabajo consistió en ocuparse desde la búsqueda de la Oficina de Arquitectura, contratistas para que se ocupen del acondicionamiento, pasando por la inspección y Gerencia de todo el proceso hasta la mudanza física de Movilnet.

Desde que fue constituida, Movilnet ha confiado en la potencialidad de desarrollo del sector de las comunicaciones inalámbricas en el país, razón por la cual ha realizado importantes inversiones, logrado un liderazgo en cobertura nacional; así como en servicios de comunicación personal, entre ellos el acceso a banda ancha inalámbrica.

En el año 2005 se registró una cifra récord en la historia de la operadora, al superar los 300 millones de dólares en inversión, cifra que ha sido destinada principalmente al fortalecimiento y ampliación de la huella 0416 y a la mejora de los sistemas de atención al usuario.

Las constantes inversiones realizadas por Movilnet han asegurado ingresos que permiten el óptimo retorno de las mismas; así como también asegurar un sólido flujo de caja; cuyo impacto positivo se extiende a toda la Corporación Cantv y, por ende, a la cartera de usuarios de la operadora.

Crecimiento continúo

Para el tercer trimestre de 2005, Movilnet superó los 4 millones de usuarios, registrando nueve trimestres consecutivos de crecimiento.

Esta fuerte expansión experimentada por la operadora ha impulsado la construcción de una sólida red de aliados comerciales en todo el país, además del desarrollo de una red de oficinas propias, con el objeto de brindar atención especializada y de calidad a toda la cartera de usuarios, atendiendo así sus necesidades de comunicación.

Vale mencionar que al comienzo del año 2005, Movilnet inició su estrategia de expansión de canales de atención con la apertura del primer Agente Premium, cuyo objeto es brindar la mayor comodidad y el mejor servicio a todos los usuarios de la operadora móvil.

Este modelo alternativo permite a los usuarios gestionar buena parte de los requerimientos que se realizan en las oficinas comerciales, tales como información de productos y servicios, venta de equipos celulares, cambios de plan, activación de servicios, cambio de tarifa, solicitud de saldo, actualización de datos, activación de líneas, reclamos e incluso reparación de equipos.

La incorporación de esta red de agentes, sumada a la de los canales tradicionales, ha permitido a la empresa incrementar el volumen de contactos atendidos satisfactoriamente y además, ha contribuido con la descentralización y descongestión de las oficinas comerciales, beneficios que a largo plazo, permitirán impactar de manera positiva en el posicionamiento de la operadora como la empresa líder en atención presencial.

Evolución tecnológica

Movilnet se ha caracterizado por ser la empresa de telefonía celular que cuenta con la más alta tecnología y la mayor diversidad en su catálogo de productos.

Su orientación al servicio la mantiene en un proceso de cambio continuo, revolucionando día a día el mercado móvil en Venezuela, el cual en los últimos años ha experimentado un crecimiento acelerado que ha impulsado a la empresa a mantenerse actualizada y, por ende, a renovar permanentemente sus herramientas tecnológicas, procesos globales; así como sus productos y servicios.

En el año 1996, la empresa introduce una tecnología basada en el sistema D-AMPS (Digital Advanced Mobile Phone Service) y digitaliza su red a través de la incorporación de la plataforma TDMA (Acceso Múltiple por División de Tiempo), proyecto de actualización que le permitió

posicionarse como la operadora pionera de la telefonía celular en migrar su red analógica a digital.

Esta migración permitió aumentar la capacidad del sistema y ofrecer un mejor servicio a todos los abonados 0416.

No fue sino hasta finales del año 2002 cuando Movilnet toma las riendas de un nuevo proyecto tecnológico que permitió la implementación de una nueva red, conocida como CDMA 1X (Acceso Múltiple por División de Código), la cual converge en la actualidad con la plataforma TDMA.

Con esta innovación se abrieron nuevos horizontes; ya que a mediano plazo la empresa pudo ofrecer avanzados servicios de tercera generación y optimizar el espacio libre disponible en el espectro para hacer un uso más eficiente de éste, convirtiéndose así en la primera empresa del mundo en colocar, en un mismo espacio espectral, dos estándares de tecnología distintos.

Con la red CDMA 1X, Movilnet puede ofrecer avanzados servicios de Internet móvil, entre ellos, alta velocidad de transmisión de datos de hasta 153 kilobits por segundo, tanto en mensajería instantánea como en acceso a la Web.

Con el uso de esta red, Movilnet desarrolló ambiciosos proyectos, tales como la conexión de cámaras de video a teléfonos móviles y el envío de datos e imágenes en movimiento y en tiempo real. Con ellos, se alcanzó la meta de ofrecer una velocidad de transmisión de datos 30 ó 40 veces más rápida que la ya existente para los sistemas móviles.

La red CDMA 1X ha sido desarrollada en tres fases, siendo las dos primeras -ejecutadas durante los años 2001 y 2003 - las que permitieron la puesta en servicio de más de 600 celdas que dan cobertura a diversas localidades ubicadas a lo largo y ancho de la geografía nacional.

Desde septiembre de 2004 se inició la tercera fase del proyecto de ampliación de la red 1X, denominada "Conexión Efectiva", que prevé la instalación -para el cierre del tercer trimestre 2005- de 297 nuevas celdas en distintos estados del país, de las cuales 267 radiobases ya se encuentran en operación.

Actualmente, más de 3 mil kilómetros de ejes viales están cubiertos con la huella Movilnet y, para el 2006, toda población mayor de 5 mil habitantes contará con cobertura 0416.

De esta manera, Movilnet ha logrado extender su presencia hacia nuevos sectores y, al mismo tiempo, ha reforzado la calidad de la señal en zonas que ya contaban con su cobertura móvil.

EVDO (Evolution Data Optimizad o Evolución de data Optimizada) nuevamente convirtió a Movilnet en pionera

Como parte del proceso de desarrollo tecnológico, en febrero de 2005 Movilnet desplegó una nueva plataforma para ofrecer servicios de datos de tercera generación, tal es el caso de "Aba Móvil", que brinda la posibilidad de realizar conexión a datos vía banda ancha inalámbrica.

Con la puesta en marcha de esta nueva red, la operadora se convirtió en la primera empresa en implementar EVDO (Evolution Data Optimized) en Venezuela; la segunda en América Latina, luego de Brasil; y la tercera en hacerlo en el continente, después de Estados Unidos.

EvDO (Evolution Data Optimizad o Evolución de data Optimizada), es una tecnología que le permite a los usuarios conectarse a Internet a altas velocidades, teniendo acceso así, al mundo de datos, desde los dispositivos que comercializamos con conexión alámbrica o inalámbrica.

Proporciona los protocoles de radio de capa física que permiten la conexión inalámbrica del usuario móvil con la red. La altísima potencia de EvDO permite hacer un uso más eficiente del espectro para realizar una conexión inalámbrica a Internet a través de una red de acceso de radio como la usada para la telefonía celular CDMA1X.

Este servicio proporciona características, entre las que encontramos por mencionar algunas:

- ✓ ***Velocidad:*** desde 400 hasta 2.400 Kbps.
- ✓ ***Movilidad:*** total acceso inalámbrico o un teléfono celular con la funcionalidad de EvDO.
- ✓ ***Simplicidad:*** no utiliza cables, se puede usar como dispositivo de conexión una tarjeta PCMCIA, un MODEM inalámbrico o un teléfono celular con la funcionalidad de EvDO.
- ✓ ***Seguridad:*** brinda autenticación y protección con redes virtuales privadas (VPNs).

Con la incorporación de "ABA Móvil", se complementó la oferta de banda ancha ofrecido por la Corporación Cantv, lo cual permitió logra penetrar en aquellas zonas que, por razones geográficas, resultaba difícil el acceso a través de la red fija. Este servicio, cuyas velocidades de conexión pueden llegar hasta 2 mil 400 Kbps, convierte a Movilnet en la empresa pionera en ofrecer el mejor y más rápido acceso al mundo de los datos de manera inalámbrica.

El innovador servicio de "Aba Móvil" permite tener un acceso continuo a datos y aplicaciones en línea, permitiéndoles a los usuarios el acceso a correos electrónicos con documentación adjunta, páginas Web con uso de gráficos y bases de datos corporativas.

Mediante esta innovadora aplicación, la empresa logra brindar un nuevo valor agregado a los usuarios al brindarles la posibilidad de descargar, desde cualquier lugar, archivos de gran tamaño desde Internet con la más alta velocidad de conexión y con total movilidad.

Una vez más, la empresa marca la diferencia con la implementación de "Aba Móvil', servicio sustentado en la SuperRed de Movilnet, logrando brindar a los usuarios innovaciones que otras operadoras no proporcionan.

La cobertura del servicio alcanza una gran parte del territorio nacional y abarca toda el área metropolitana de Caracas, el estado Vargas, el Archipiélago de Los Roques, Valencia, Maracaibo, Costa Oriental del Lago, Barquisimeto, Barcelona y Puerto La Cruz. Se estima ampliar progresivamente la cobertura hasta alcanzar todas las regiones del país.

Incorporación de la tecnología GSM

¿Qué es GSM? Son las siglas de Global System for Mobile Communications (Sistema Global para las Comunicaciones Móviles) es un sistema global de comunicaciones que trasmite voz y data, y es considerado de segunda generación (2G).

GSM opera en las bandas 900 MHZ y 1800 MHZ en Europa, Asia y África en las bandas 850 MHZ y 1900 MHZ en los Estados Unidos. La banda 850 MHZ se utiliza para GSM Y 3 GSM en Canadá, Australia y varios países de Latinoamérica. La red de Movilnet opera en 850 MHZ y 1900 MHZ.

El lanzamiento de GSM fue el pasado 15 de Octubre del 2008, solo para usuarios prepago. A partir del 15 de Noviembre conservando su mismo numero o con línea nueva.

Las razones por las cuales se incorpora al mercado GSM son varias, entre las cuales se encuentran:

a) Existen más de 2 millones de suscriptores GSM en el mundo, que representan el 86 % del mercado celular en el mundo.
b) La plataforma GSM se encuentra en continuo crecimiento y evolución para conocer una oferta ampliada de servicios de voz y data.
c) Actualmente hay más de 750 operadoras móviles en el mundo con GSM, en más de 218 países.
d) Todo esto permite tener mayor variedad de modelos de teléfonos en GSM.

Equipos de vanguardia

Movilnet, desde su creación, se ha caracterizado por innovar con los mejores equipos y las más avanzadas tecnologías para satisfacer las necesidades de los usuarios. El éxito alcanzado se debe a un constante proceso de evolución para ofrecer dispositivos celulares cada vez más atractivos, prácticos y con funciones tecnológicas de fácil manejo.

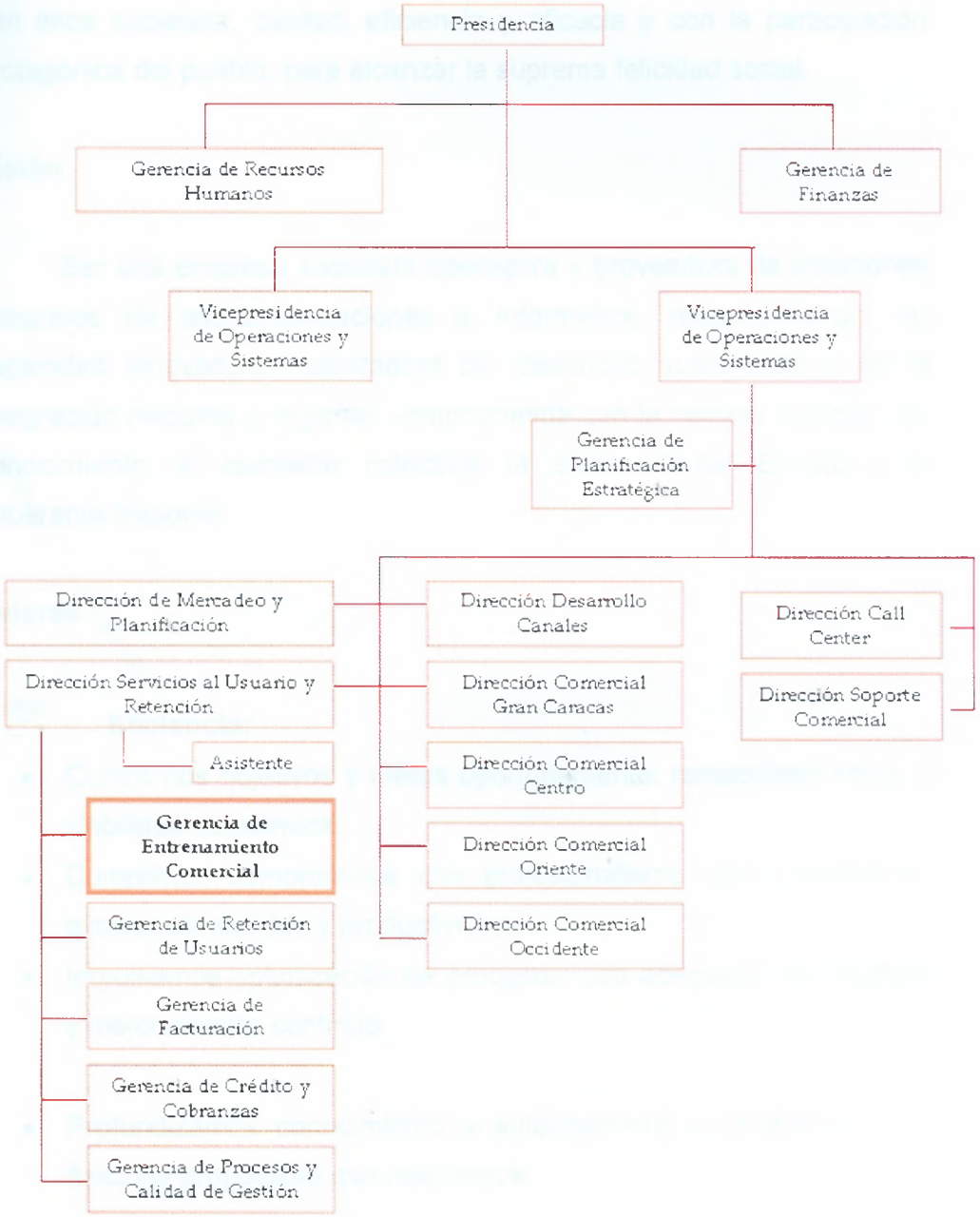
La operadora consagra su liderazgo al ser la empresa de telefonía móvil en el país que ofrece mayor variedad de equipos en su catálogo, el cual contempla más de 40 modelos celulares de reconocidas marcas, tales como Kyocera, LG, Motorola, Nokia, Samsung, Telson, Treo, Vacom, Any Data, Audiovox, Axesstel, UTOFO, Sierra Wireless, ZTE, Huawei, Blackberry, entre otros.

Hoy en día, gracias al esfuerzo incorporado de toda la familia que constituye Movilnet, la operadora ha logrado un posicionamiento basado en el liderazgo de servicios y cobertura digital nacional, apoyados en tecnología de punta; cuyo valor se asocia a la medida en que permite

desarrollar aplicaciones valiosas para la vida y resaltar el compromiso con los usuarios.

2.2. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

Organigrama de Movilnet



Misión

Somos la empresa estratégica del Estado venezolano operadora y proveedora de soluciones integrales de telecomunicaciones e informática, corresponsable de la soberanía y transformación de la Nación, que potencia el poder popular y la integración de la región, orgullosa de servir con ética socialista, calidad, eficiencia y eficacia y con la participación protagónica del pueblo, para alcanzar la suprema felicidad social.

Visión

Ser una empresa socialista operadora y proveedora de soluciones integrales de telecomunicaciones e informática, reconocida por su capacidad innovadora, habilitadora del desarrollo sustentable y de la integración nacional y regional, comprometida con la democratización del conocimiento, el bienestar colectivo, la eficiencia del Estado y la soberanía nacional.

Valores

Eficiencia:

- Cumplimos objetivos y metas oportunamente: rentabilidad social y viabilidad económica.
- Cumplimos compromisos con profesionalismo: altos niveles de excelencia, calidad y productividad.
- Impulsamos optimización de procesos: uso adecuado de recursos y mejoramiento continúo.

- Profundizamos conocimiento y autodesarrollo para ejecutar con éxito las propuestas que realizamos.

- Propiciamos innovación, aplicación de nuevas ideas, en la generación de servicios y prácticas.

Honestidad:

- Actuamos con probidad y congruencia entre el dicho y hecho.
- Somos transparentes, damos acceso a información veraz y oportuna.
- Usamos responsable y racionalmente los recursos públicos bajo nuestra responsabilidad.

Igualdad:

- Incluimos a todas y todos, protegiendo la dignidad humana .
- Actuamos con justicia social hacia nuestras usuarias, usuarios, trabajadoras, trabajadores, jubiladas, jubilados, comunidades, proveedores y aliados de la Corporación.
- Aseguramos igualdad en el disfrute de los beneficios a trabajadoras y trabajadores.
- Proveemos acceso a las telecomunicaciones como un derecho fundamental.

Solidaridad:

- Contribuimos activamente con el desarrollo de la nueva sociedad.
- Actuamos en función del bienestar colectivo.
- Propiciamos intercambio con las comunidades para conocerlos y así contribuir a mejorar su calidad de vida.
- Valoramos nuestra contribución como trabajadoras y trabajadores al desarrollo y transformación de la sociedad.

Participación protagónica:

- Nos comprometemos siempre en todas las actividades de la Corporación.
- Mantenemos actitud optimista, creativa, positiva y emprendedora, enfocada en la generación de acciones y/o propuestas.
- Somos agentes de transformación.
- Creamos y compartimos espacios comunicación e intercambio para fortalecer la participación popular.
- Somos corresponsables de la seguridad, defensa y soberanía de la nación, y de la preservación y resguardo de la Corporación.

Vocación de servicio:

- Nos apasiona brindar la mejor atención y calidad de servicio.
- Nos comprometemos a "entender, atender y resolver" las necesidades de nuestros usuarios, superando sus expectativas.
- Mejoramos continuamente nuestras capacidades y estamos abiertos a nuevos aprendizajes.

Esfuerzo colectivo:

- Compartimos la orientación estratégica y nos sentimos parte de la Corporación y de la Nación.
- Practicamos la cooperación y la complementariedad, propiciando el esfuerzo colectivo.
- Valoramos y promovemos el espíritu colectivo, los resultados integrales y el intercambio de saberes.
- Nos basamos en el respeto, la confianza y la comunicación de nuestras ideas, somos autocríticos, escuchamos y compartimos con humildad las recomendaciones y logros.

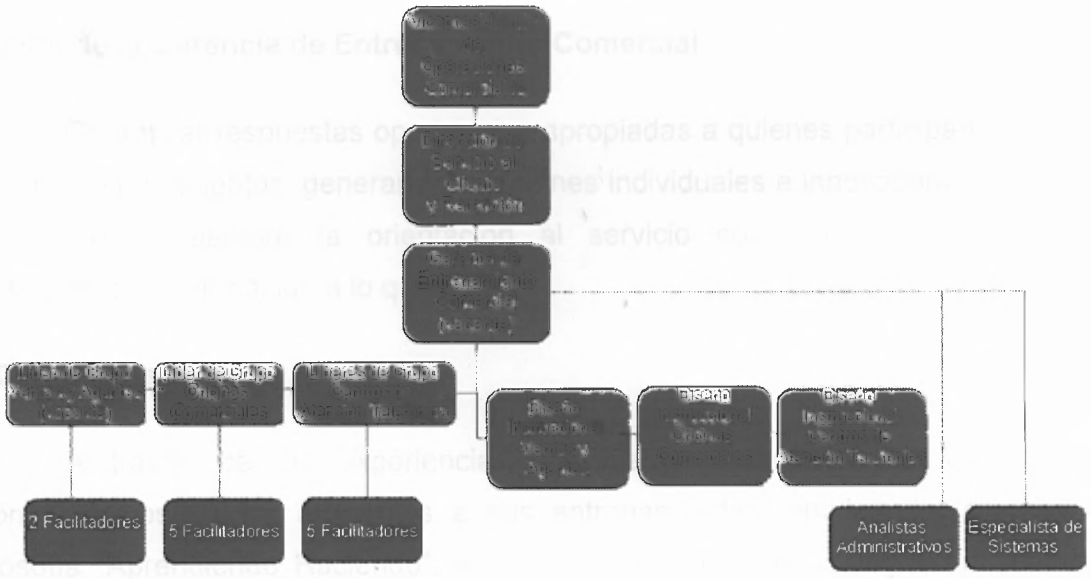
Ser socialista:

- Somos humanistas, orientados por el amor y el respeto por los semejantes, la justicia social, el desprendimiento, la solidaridad humana y la importancia de lo colectivo.
- Desarrollamos relaciones armónicas con el ambiente.
- Facilitamos transferencia de poder y conocimiento para la toma de decisiones por el pueblo.
- Identificamos y valoramos todas las opiniones y creencias.
- Promovemos nuevas relaciones de producción y de propiedad social.

2.3. UBICACIÓN DE LA PASANTIA

2.3.1 Estructura de la Organización

Organigrama de la Gerencia de Entrenamiento Comercial



El proyecto se realizará en la Gerencia de Entrenamiento Comercial de Movilnet.

¿Qué es la Gerencia de Entrenamiento Comercial?

Es un equipo que cree en la formación como un proceso estimulante, dinamizador y facilitador del desarrollo de las potencialidades humanas.

Logran en cada uno de sus participantes, cultura de servicio, orientado a sus usuarios, así como el compromiso y el orgullo de trabajar en la Corporación, donde el aprendizaje es siempre teoría y práctica. Aplican técnicas lúdicas como fortalezas del aprendizaje, pues la forma mas seria de aprender es jugando.

Misión de la Gerencia de Entrenamiento Comercial

Su reto es inducir al personal que participa en sus entrenamientos a tener un mejor desempeño dentro la Corporación.

Visión de la Gerencia de Entrenamiento Comercial

Garantizar respuestas oportunas y apropiadas a quienes participan en sus entrenamientos, generando soluciones individuales e innovadoras, compartiendo siempre la orientación al servicio como vocación y entregándose con pasión a lo que hacen.

¿Cómo lo hacen?

A través de las experiencias personales logran asentar los conocimientos de los asistentes a sus entrenamientos, empleando la filosofía "Aprendiendo Haciendo", así como también guías y juegos en **Sawer** (Sistema de **A**dministración **W**eb de **E**valuación y **R**eforzamiento), una herramienta bajo la metodología E-learning, que consiste en modificar

el paradigma de aprendizaje tradicional, haciendo factible el cambio de un modelo que cuenta o explica cosas por otro que enseña haciéndolas, pues le permite al individuo evolucionar a su ritmo, espacio y según las exigencias de la realidad actual, siempre guiado por facilitadores expertos en los temas desarrollados.

2.3.2 Políticas y Normativas de la Gerencia de Entrenamiento Comercial

La Gerencia de Entrenamiento Comercial tiene como objetivo primordial, adiestrar continuamente al personal del área Comercial, sembrando en ellos la Cultura de Servicio Movilnet, la lealtad y la motivación en el desempeño de sus funciones. Homologando los criterios de atención, servicio y venta para garantizar el posicionamiento de empresa líder en Servicios de Tecnologías Inalámbricas.

- **Evaluación del personal**

Se realizaran evaluaciones trimestrales a todo el personal certificado ya sea este por nuevo ingreso o por reentrenamiento para orientar y fortalecer su entrenamiento posterior.

- **Prioridad de entrenamiento**

Se elaborará un listado de todo el personal que haya sido certificado donde se tomará en cuenta de acuerdo con los resultados obtenidos en las evaluaciones trimestrales la prioridad de entrenamiento que requiera el participante, donde se indicará el tipo de curso, la fecha del curso y el participante por cada Gerencia u Oficina Comercial.

- **Prueba de recuperación**

Se aplicará una prueba de recuperación en cada uno de los programas que estén conformados por módulos exceptuando el programa Prepay que consta de un modulo, para el programa de I.U.F. (Inducción a la Unidad Funcional) que consta de seis módulos solo se podrá aplicar la prueba en dos módulos y en aquellos casos que el participante tenga una calificación menos a 18 puntos en tres de los módulos solo podrá escoger dos módulos para recuperar la nota en un solo modulo y la calificación definitiva será el promedio obtenido entre todos los módulos.

- **Contenido de pruebas de recuperación**

Las pruebas de recuperación contendrán un 95% de preguntas del o los módulos con bajo rendimiento y un 5% de preguntas de todos los otros módulos que contempla el programa en curso.

- **Sanciones por promedio inferior a 18 puntos**

En caso de que el participante obtenga una calificación inferior a 18 puntos, las sanciones a considerar serán las siguientes:

a) Le prelara la participación a los otros programas del curso de Inducción Nuevos Ingresos. (INI)

b) Se les suspenderá la clave del programa del curso correspondiente ya sea este de X-pert, Prepay o en el programa de Inducción a la Unidad Funcional (I.UF.) el código de ventas.

c) Las calificaciones obtenidas por los participantes y las observaciones a que dieran lugar serán distribuidas con los supervisores, Gerentes (Regional y de Distrito en caso de oficina comerciales) y Directores del área participante.

d) En aquellos casos cuya calificación amerita un retiro del programa o suspensión de la clave, se conservará con el supervisor y Gerente para notificarle la situación. Se comunicara en forma escrita la situación y será enviada a los supervisores, Gerentes (Regional y de Distrito en caso de oficinas comerciales) Directores del área participante.

- **Prueba final para el programa de inducción nuevos ingresos:**

Únicamente para el programa de INI se le aplicará a los participantes que hayan aprobado cada uno de los tres programas que lo conforman una prueba final para medir los conocimientos adquiridos durante este proceso de aprendizaje el cual tiene una duración de 25 días hábiles.

- **Promedio de calificaciones del participante:**

La calificación obtenida del promedio de notas de los tres programas tendrá un valor de 40 % y la calificación obtenida en la prueba final de un 60 %. La calificación que resulte al sumar estos dos valores debe ser igual o mayor a 18 puntos.

- **Calificación para certificar al participante:**

Es necesario para que un participante pueda ser certificado por la Gerencia de Entrenamiento Comercial que este obtenga en el programa de entrenamiento una calificación mayor a 18 puntos, ya que no serán certificados aquellos participantes que obtengan una calificación inferior a 18 puntos.

- **Certificación personal:**

Es de carácter obligatorio que todo el personal de las áreas de atención al usuario, fijo y contratado sea certificado por la Gerencia de

Entrenamiento Comercial, para ocupar la posición que van a desempeñar dentro de la organización, bien sea esta por recién ingreso o motivado por un movimiento interno personal.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

La gerencia de entrenamiento comercial de movilnet en el área de Roaming, cuenta con avances en lo recolección de información en cuanto a generalidades del servicio y el procedimiento que se debe seguir para realizar las transacciones necesarias para cumplir con el requerimiento del usuario. Dicha información, se encuentra en las tres herramientas utilizadas por los analistas Roaming para realizar el trabajo, las cuales son: intranetmovilnet, movilnet.net y Calypso.

En estas herramientas están publicados los manuales de procesos para CDMA y GSM, en cada uno de ellos se especifica el procedimiento que deben llevar a cabo los analistas para realizar el requerimiento del usuario, una vez que este entra en contacto con el área de Roaming.

En cuanto al resto de los manuales del diseño instruccional se tenía el formato bajo el cual se realizarían, a estos hubo que anexarle la información pertinente al servicio itinerante global (Roaming), rediseñar sus objetivos y estructurarlos a las exigencias del área de Roaming. También fue necesario crear el manual del facilitador, el manual del socio de aprendizaje y las evaluaciones del modulo.

3.2. CONCEPTOS BÁSICOS

CAPACITACION Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS

ENTRENAMIENTO

"Es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos,

habilidades y actitudes, en función de objetivos definidos." (CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. Pág. 557)

CICLO DE ENTRENAMIENTO

1. Inventario de necesidades de entrenamiento: esta primera etapa corresponde al diagnostico preliminar de lo que debe hacerse. Este se puede realizar en tres niveles de análisis:
    - Análisis de la organización total: sistema organizacional. Este implica el estudio de la empresa como un todo, misión, visión y objetivos, además el ambiente socioeconómico y tecnológico en el cual esta situada la organización.
    - Análisis de los recursos humanos: sistema de entrenamiento. Verifica si los recursos humanos son suficientes, cuantitativa y cualitativamente para cumplir con las actividades de la organización
    - Análisis de las operaciones y tareas: sistema de adquisición de habilidades. En este se efectúa el análisis del cargo, teniendo como base los requisitos que el cargo amerita, con el fin de determinar las habilidades, conocimientos y competencias exigidas para desempeñar el cargo.

2. Programación del entrenamiento: este paso trata de la elección y prescripción de los medios de tratamiento para satisfacer las necesidades identificadas en el inventario de necesidades de entrenamiento. Para ello se debe realizar lo siguiente:
    - Planeación de entrenamiento, en la cual se hace una disposición de los recursos, determinar el plan de acción, relación tiempo-costo-beneficios, establece a quién, cómo, en qué, dónde, cuándo, cuánto entrenar y quién entrenará, etc.

- Elección de la tecnología educativa, esta se realiza con el fin de optimizar el aprendizaje. Las técnicas se pueden clasificar en tres: técnicas de entrenamiento en cuanto al uso, en cuanto al tiempo y en cuanto al lugar de aplicación

3. Implementación y ejecución del entrenamiento: en este paso se de la relación enseñanza-aprendizaje, instructor-aprendiz. Los aprendices son personas situadas en cualquier nivel jerárquico de la empresa que necesita aprender o mejorar los conocimientos que tienen sobre alguna actividad o trabajo. Los instructores son personas situadas en cualquier nivel jerárquico de la empresa, son expertos o especializados en una determinada actividad o trabajo y transmiten sus conocimientos a los aprendices.

4. Evaluación de resultados: esta se realiza con el fin de determinar la eficacia del programa de entrenamiento. Para ello se consideran dos aspectos:
   - Determinar si el entrenamiento produjo las modificaciones deseadas en el comportamiento de los empleados
   - Verificar si los resultados del entrenamiento presentan relación con la consecución de las metas de la empresa

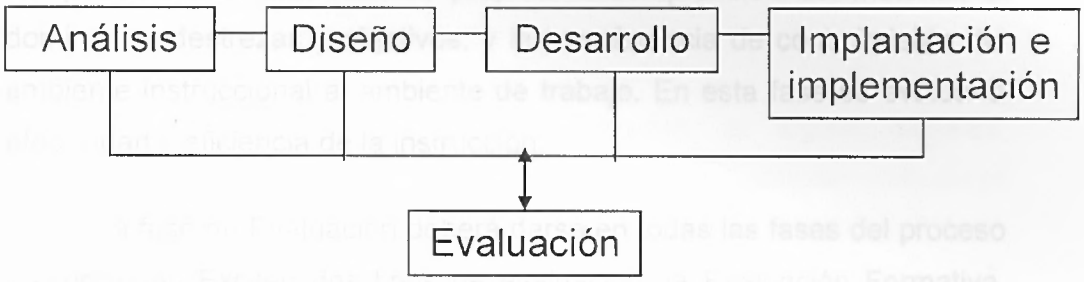
DISEÑO INSTRUCCIÓNAL

CONCEPTO: Es un proceso sistemático, planificado y estructurado donde se produce una variedad de materiales educativos atemperados a las necesidades de los educandos, asegurándose así la calidad del aprendizaje.

Los modelos instruccionales son guías o estrategias que los instructores utilizan en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Constituyen el armazón procesal sobre el cual se produce la instrucción de forma sistemática y fundamentada en teorías del aprendizaje. Incorporan los elementos fundamentales del proceso de Diseño Instruccional, que incluye el análisis de los participantes, la ratificación de metas y objetivos, el diseño e implantación de estrategias y la evaluación.

Las fases del Diseño Instruccional se resumen en el siguiente esquema:



La fase de Análisis constituye la base para las demás fases del Diseño Instruccional. Es en esta fase que se define el problema, se identifica la fuente del problema y se determinan las posibles soluciones. Para ello se utilizan diferentes métodos de investigación, tal como el análisis de necesidades. El producto de esta se compone de las metas instruccionales y una lista de las tareas a enseñarse.

En la fase de Diseño se utiliza el producto de la fase de Análisis para planificar una estrategia y así producir la instrucción. En esta se hace un bosquejo de cómo alcanzar las metas instruccionales. Algunos elementos de esta fase incluyen hacer una descripción de la población a impactarse, llevar a cabo un análisis instruccional, redactar objetivos, redactar ítemes para pruebas, determinar cómo se divulgará la instrucción, y diseñar la secuencia de la instrucción. El producto de la fase de Diseño es el insumo de la fase de Desarrollo.

En la fase de Desarrollo se elaboran los planes de la lección y los materiales que se van a utilizar. Aquí se elabora la instrucción, los medios

que se utilizarán en la instrucción y cualquier otro material necesario, tal como los programados.

En la fase de Implantación e Implementación se divulga eficiente y efectivamente la instrucción. La misma puede ser implantada en diferentes ambientes: en el salón de clases, en laboratorios o en escenarios donde se utilicen las tecnologías relacionadas a la computadora. En esta fase se propicia la comprensión del material, el dominio de destrezas y objetivos, y la transferencia de conocimiento del ambiente instruccional al ambiente de trabajo. En esta fase se evalúa la efectividad y eficiencia de la instrucción.

La fase de Evaluación deberá darse en todas las fases del proceso instruccional. Exciten dos tipos de evaluación: la Evaluación Formativa, cuyo objetivo es mejorar el desempeño del educando, esta generalmente se realiza durante la fase de implementación de una intervención, aunque puede realizarse en cualquier momento; y la Evaluación Sumativa que se realiza al final de una intervención (o de una fase de ella) para determinar en qué medida se produjeron los resultados previstos. Su objetivo es proporcionar información sobre el valor de la intervención con un propósito muy vinculado a la toma de decisiones específicas acerca del proceso.

QUÉ ES ROAMING:

Es una palabra del idioma inglés que significa vagar o rondar. El término más adecuado en castellano es "itinerancia". En telefonía móvil, la itinerancia (el roaming) es la capacidad de hacer y recibir llamadas en redes móviles fuera del área de servicio local de su compañía; es decir, dentro de la zona de servicio de otra empresa del mismo país, o bien durante una estancia en otro país diferente, con la red de una empresa extranjera.

TELECOMUNICACIONES:

Del prefijo griego *tele*, "distancia" o "lejos", "comunicación a distancia" es una técnica consistente en transmitir un mensaje desde un punto a otro, normalmente con el atributo típico adicional de ser bidireccional. El término *telecomunicación* cubre todas las formas de comunicación a distancia, incluyendo radio, telegrafía, televisión, telefonía, transmisión de datos e interconexión de ordenadores a nivel de enlace.

Toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos, u otros sistemas electromagnéticos.

TELEFONÍA:

Sistema de telecomunicación de sonidos o voces. El teléfono móvil o celular es un dispositivo inalámbrico electrónico que permite tener acceso a la red de telefonía celular o móvil. Se denomina celular debido a las antenas repetidoras que conforman la red, cada una de las cuales es una célula, si bien existen redes telefónicas móviles satelitales. Su principal característica es su portabilidad, que permite comunicarse desde casi cualquier lugar.

EN QUÉ CONSISTE LA SUPERRED DE MOVILNET

Movilnet como empresa de Telecomunicaciones está en constante movimiento, siempre orientado a mejorar la comunicación de todos los venezolanos, con innovaciones tecnológicas y los mejores servicios de telecomunicaciones. Por esta razón, movilnet se esfuerza por poner al alcance de todos sus Usuarios y usuarias la señal más poderosa con la mejor calidad: una auténtica SuperRed digital.

SERVICIO ITINERANTE GLOBAL DE MOVILNET (ROAMING)

Es un servicio que permite emitir y recibir llamadas en el extranjero usando su mismo número y en ocasiones su mismo equipo en todas aquellas ciudades de con las cuales se tenga acuerdos de Roaming.

ELEMENTOS DE UNA RED CELULAR DE MOVILNET

RADIO BASE Es la unidad receptora y transmisora de llamadas por aire. Establece la comunicación entre el teléfono celular y la MSC. Su configuración puede ser: Omnidireccional: Cuando su señal se distribuye uniformemente 360° y dispone de un solo canal de control. Sectorial: Su señal se divide en sectores de 120° cada uno, para proveer una cobertura específica hacia una zona. Cada radiobase otorga un área de cobertura llamada celda.

VLR Registro de Localización Visitante (Visitor Location Register). Es una base de datos temporal que se crea con la información de los móviles registrados en dicha central.

HLR Registro doméstico local de usuarios (Home Local Register). Son bases de datos donde las centrales consultan los privilegios o servicios contactados por los usuarios. Además funcionan para identificar y validar la autenticidad de los abonados.

MSC Central de Conmutación de Telefonía Móvil (Mobile Switching Center) es el centro de conmutación o enrutamiento de las llamadas de los abonados hacia otras MSC o radiobases. Cada MSC tiene asociado un grupo de estaciones. Adicionalmente puede enrutar las llamadas hacia la red de telefonía pública. Por convención son denominadas según la

ciudad o área geográfica donde se encuentran y su orden de aparición. Por ejemplo la primera MSC instalada en Caracas recibió el nombre de Caracas 1 (CCS 1), la segunda CCS2, etc.

TRANSFERENCIA Proceso que ocurre entre dos celdas, al entregar una señal celular entre ellas. Esto permite que el Usuario y usuaria que se encuentre en zona de cobertura pueda desplazarse de un sitio a otro sin perder la llamada en curso. Actualmente la tecnología TDMA ocurre un proceso denominado Transferencia Dura o Hard Hand Off y en la tecnología CDMA1X ocurre el proceso denominado Transferencia Suave o Soft Hand Off.

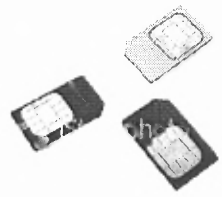
MIN (Mobile Identification Number), número de identificación celular en un sistema AMPS/TDMA/CDMA.

SID Identificación del sistema (System Identification). Número de 5 dígitos que se emplea para identificar a un mercado móvil.

SYNIVERSE Proveedor financiero y de señalización para el servicio de Roaming de Movilnet. Permite la interconexión con todas las operadoras socias (Roaming Partners).

IMEI Se usa para identificar el equipo celular hacia la red, en procedimientos de seguridad como identificación del equipo robado e impedir el acceso no autorizado a la red; tiene una longitud total de 15 caracteres numéricos y esta ubicado en la parte posterior del equipo claramente identificado

SIM Una de las particularidades de GSM, es el uso de del Módulo de Identidad del Suscriptor, mejor conocida como tarjeta SIM,



ésta debe estar conectada al equipo celular para poder usar la red.

EvDO (Evolution Data Optimizad, en inglés) o Evolución de Data Optimizada, forma parte de la familia 3G y evoluciona de CDMA1X. Es una tecnología que permite el acceso a datos de manera inalámbrica de forma más eficiente, haciendo un mejor uso del espectro (canal de aire determinado) por su altísima potencia.

Los TLDN's utilizados, llamados MSRN's en el mundo GSM, tienen una longitud variable que depende del país

CDMA: Code Division Multiple Access

GSM: Global System for Mobile Communications

CIBER: (Cellular Intercarrier Billing Exchange Roamer), estándar de facturación internacional para el servicio de roaming entre operadoras ANSI-41.

TAP: (Transfer Account Procedure), estándar de facturación internacional para el servicio de roaming entre operadoras GSM.

GATEWAY: enlace de interconexión entre dos procesadores diferentes o "clearinghouses".

IMSI: (International Mobile Suscribes Identity), número celular en un sistema GSM.

IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

4.1.1. Investigación Documental:

"Como su nombre lo indica, la investigación documental depende fundamentalmente de la información que se recoge o consulta en documentos, entendiéndose este término, en sentido amplio, como todo material de índole permanente, es decir, al que se puede acudir como fuente o referencia en cualquier momento o lugar, sin que se altere su naturaleza o sentido, para que aporte información o rinda cuentas de una realidad o acontecimiento.

Las fuentes documentales pueden ser, entre otras: documentos escritos, como libros, periódicos, revistas, actas matrimoniales, tratados, encuestas y conferencias escritas; documentos fílmicos, como películas, diapositivas, filminas; documentos grabados, como discos, cintas y casetes." (CÁZARES H. Laura y otros. Técnicas actuales de investigación documental. Pág. 18)

"Todos los trabajos escritos elaborados con rigurosidad, tiene como punto inicial la aplicación de un sistema de principios y normas de carácter práctico relativas a las técnicas de investigación documental, que proporcionan elementos de apoyo e inciden en la estructura, la organización y la coherencia del material escrito." (BALESTRINI, Mirian. Procedimientos técnicos de la investigación documental. Pág. 3)

La investigación documental es relevante, pues para la elaboración de cualquier trabajo escrito, en aras de dar organización y coherencia al material, es necesario establecer una línea de acción y definir las normas

a seguir para abordar el área de investigación y aminorar las dificultades que se presentan al iniciarse en la tarea de selección de material y realización de un trabajo escrito. Una vez que se define el tema de investigación y se conoce claramente lo que se desea investigar, las fuentes documentales nos proporcionan la información que se ha publicado con respecto a dicho tema hasta el momento, para ello es necesario consultar fuentes de información publicadas recientemente, aunque es importante recurrir a la fuentes primarias, pues estas contienen los datos originales y primeras luces del tema.

Existen muchas formas de conseguir datos bibliográficos con respecto a un área de conocimiento determinada, pues las fuentes de información son diversas, como los periódicos, revistas, atlas, libros, monografías, enciclopedias, todas las mencionadas en la cita, entre otras, además es necesario destacar que debido a la evolución de la tecnología, también se tiene acceso a la información por otras fuentes, como base de datos, Internet, textos electrónicos, CD, diskette, entre otros, es decir fuentes de información digital, pues actualmente las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) han contribuido al desarrollo de la calidad de vida de las personas dentro de su entorno, ya que estas se están convirtiendo poco a poco en un instrumento cada vez más indispensable en los centros educativos, los hogares, empresas, universidades, etc. Asimismo estas herramientas abren nuevas posibilidades para la investigación como por ejemplo el acceso inmediato a nuevas fuentes de información y recursos (en el caso de Internet se puede utilizar buscadores, publicación de documentos para la revisión de todos, de manera depurada, pertinente y a la orden del día, entre otros), de igual manera el acceso a nuevos canales de comunicación (correo electrónico, Chat, foros...) que permiten el intercambio de datos, pues gracias a las TIC's se puede acceder a otro estilo de fuentes de información.

El programa de inducción para nuevos ingresos especialistas en Roaming, está basado en una investigación documental, debido a que en su proceso de elaboración se utilizó información que fue proporcionada por la tutora empresarial, se consultó manuales realizados anteriormente, se busco información en Internet y se tomó información de libros, como dinámicas, juegos y actividades recreativas, pues ya existía un antecedente en la investigación. La finalidad era crear un diseño instruccional para ser utilizado cuando los empleados se inician por primera vez en la empresa, por lo cual la información utilizada no fue proporcionada por una investigación de campo o experimental, sino que ésta ya existía, pues ya estaba definida la información que se proporcionaría a esos empleados, entonces para cumplir con la meta dicha información se organizó, se complementó y se estructuró dentro del objetivo que es un programa de inducción.

4.1.2. Investigación Descriptiva:

Según Hernández, R; Fernández, C y Baptista, L:

"Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1968). Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar...en un estudio descriptivo se selecciona un serie de cuestiones y se miden cada una de ellas para así (válgase la redundancia) describir lo que se investiga." (HERNÁNDEZ, R y otros. Metodología de la investigación. Pág. 60)

"El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e

identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento." (DEOBOLD B. Van Dalen y William J. Meyer. **Manual de técnica de la investigación educacional**. 2008)

Partiendo de este punto, la investigación descriptiva es necesaria en cuanto a la importancia de narrar la situación, objetos, procesos, acciones, entre otros, para puntualizar en el trabajo escrito, el entorno bajo el cual se está dando la investigación, y así, como investigador, dejar por sentado y suficientemente claro las características esenciales del objeto y puntualizar los elementos que conforman el producto obtenido.

El proceso de investigación también es llamado estudio descriptivo porque durante este se inició un proceso de puntualizar, detallar y representar unas características esenciales para la realización de los manuales y la actividades que componen el diseño, utilizando información proporcionada por mi tutora empresarial, tutor académico y algunos facilitadores de la empresa, datos e información que permitió narrar, aspectos importantes que deben conocer todo empleado que inicie a laborar en el área de Roaming. La acción fundamental fue describir una realidad en todos sus componentes principales, haciéndolo minuciosamente y mostrando cada aspecto de lo manifestado, que se deseaban para paralizar cada manual y cumplir con el objetivo propuesto, esto se llevó a cabo en la medida que se le dio forma a cada manual del cual se desprendieron evaluaciones y actividades didácticas que los complementan. Cave destacar que esta investigación no es la predominante en el proceso de estudio, por lo cual no se efectuaron

mediciones y correlaciones, ésta sólo se utilizó para profundizar en el área de estudio.

4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para este diseño, no aplica la existencia de una población y una muestra, debido a la línea de investigación que sigue.

4.3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN

No aplica para este diseño, ya que existía un antecedente en la investigación y a partir de la misma información que fue proporcionada se inicio su elaboración.

4.4. ANÁLISIS Y TABULACIÓN DE DATOS

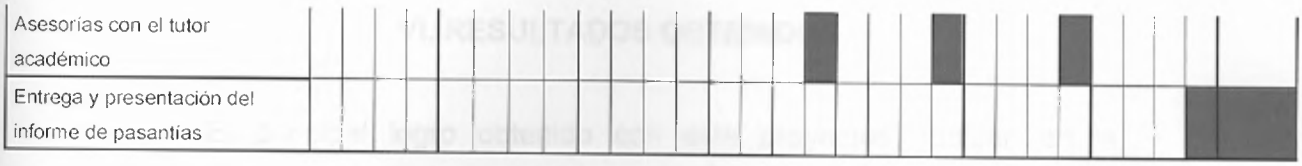
No aplica por lo dicho anteriormente, es decir había una existencia previa de datos.

4.5. ARGUMENTACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Para la realización del proyecto no fue necesaria la utilización de instrumentos para recopilar información, debido a la línea de investigación que se sigue en el mismo.

V. ACTIVIDADES REALIZADAS Y CRONOGRAMA

Actividades	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Reconocimiento de la empresa																													
Obtención de la información de la empresa																													
Certificaciones																													
Reunión con el tutor académico y con el tutor empresarial																													
Reunión con los encargados del área de Roaming																													
Elaboración del anteproyecto																													
Revisión de los aspectos generales de la empresa																													
Estructuración del marco institucional																													
Elaboración del cuerpo del informe																													
Elaboración del marco teórico																													
Elaboración del marco metodológico																													
Elaboración del manual número 1, su evaluación y su ayuda visual																													
Elaboración del manual número 2, su evaluación y su ayuda visual																													
Elaboración del manual número 3, su evaluación y su ayuda visual																													
Elaboración del manual número 4, su evaluación y su ayuda visual																													
Validación del contenido																													
Realización de alcances y limitaciones del proyecto																													
Realización de conclusiones y recomendaciones del proyecto																													
Realización de la bibliografía y glosario técnico																													
Entrega formal del proyecto a la tutora empresarial																													



Actividad	Responsable	Tarea
Unidad 1. Bienvenida		
Video de la nacionalización	Julianna	Pedir a Cantv
Unidad 2. SuperRed		
MSDA	Julianna	Enviar a Viviana la ayuda visual para la actualzación
MF	Viviana	Actualizar los manuales (título, formato y ayuda visual)
AYUDA VISUAL	Viviana y M. J	Incorporar información
EVALUACION	Viviana	Actualizar la evaluación
	Julianna	Enviar las evaluaciones
	Viviana	Pasar las evaluaciones al formato
Unidad 3. Atención única al estilo movilnet		
MSDA	Julianna	Enviar a Viviana la ayuda visual para la actualzación
MF	Viviana	Incorporar la parte presencial de la atención (Oficina comercial)
AYUDA VISUAL	Viviana	Actualizar el manual (Atributos de la marca)
EVALUACION	Viviana	Buscar estrategias que favorezcan la escucha ativa para incorporar en el manual
	Viviana	Especificar con situaciones de roaming cada uno de los atributos del modelo Kano
	Julianna	Enviar las evaluaciones
	Julianna	Hacer gestiones para incorporarlos a los cursos de Tacticas de desativación verbal
Unidad 4. Calidad y monitoreo COPC		
MSDA	Julianna	Pasar a Ylsa y María José el Manual
MF	Viviana	En espera de la respuesta de área para iniciar modificaciones
AYUDA VISUAL		
EVALUACION		
Unidad 5. Conocimiento geográfico		
MSDA	Julianna	Pasar a Viviana el manual de *1 ubicación geográfica nacional y la evaluación
MF	Viviana	Levantar información de conocimiento geografico internacional de EE.UU, Europa, América látina(Argentina, Chile y Brasil) y China(distinción de Japón)
AYUDA VISUAL	Viviana	Elaboración del MSDA, MF, AV, evaluación
EVALUACION		

VI. RESULTADOS OBTENIDOS

El principal logro obtenido con este proyectos, radican en la elaboración de parte de un programa de inducción, lo cual es condición sine qua non para la aprobación de las prácticas profesionales que se realizan en el 5° año de la carrera de educación ciencias pedagógicas.

En base a lo requerido por la empresa, se logró la realización del diseño de un programa de inducción para nuevos ingresos, el cual consta de cuatro manuales de facilitador, cuatro manuales del socio de aprendizaje, las respectivas evaluaciones y dos ayudas visuales.

El manual del facilitador consta del objetivo general y los objetivos específicos del modulo, de la información que será transmitida a los socios de aprendizaje, y de una ficha de estrategias metodológicas y actividades para el proceso enseñanza-aprendizaje.

El manual del socio de aprendizaje consta de la información que se desea que los participantes aprendan. Las evaluaciones se realizaron bajo la modalidad de pruebas objetivas y diseñadas en un formato que movilnet dispone para ello, estas comprueban si se alcanzaros los objetivos del modulo.

La ayudas visuales que se realizaron fueron un rediseño de la SuperRed de movilnet y atención única al estilo movilnet.

Otro alcance, no menos importante que el anterior, es la adquisición de experiencia laboral en el campo empresarial, debido a que estas prácticas profesionales en movilnet, brindan la oportunidad de ser participe del ambiente laboral de una empresa grande, dedicada a un área con mucha demanda y que además presta un servicio de

telecomunicaciones y venta de celulares. Lo cual se debe realizar con mucha eficacia, ya que por los valores que esta profesa debe estar al servicio de todos sus usuarios. En una organización tan grande se adquieren herramientas necesarias para dejar de lado el temor de un estudiante de pregrado a las situaciones del ambiente laboral y así enfrentarse a la realidad de ser profesionales.

VII. LIMITACIONES

La principal limitación para desarrollar el proyecto fue el tiempo, ya que la elaboración del mismo hubo que combinarla con la realización de diferentes actividades, que son inherentes al periodo de pasantías dentro de movilnet, como las certificaciones de nuevos ingresos para el cargo de ejecutivos de atención telefónica en cobranza, * 611, *1, etc. programas de inducción de las marcas, la elaboración de consolidados de notas de los nuevos ingresos para la activación de claves de trabajo y el resto de carga académica del 5° año de la carrera, que también son actividades imprescindibles para la culminación exitosa de la carrera.

VIII. CONCLUSIONES

Actualmente las empresas de servicio, deben asumir que la atención al usuario es el elemento clave para su mantenimiento en el mercado. Para cumplir con ello es necesaria la educación de sus empleados y la capacitación para que logren un desempeño en sus cargos eficaz y eficientemente.

Las organizaciones deben invertir muy bien el presupuesto en el entrenamiento y capacitación de sus empleados, pues esta es una transmisión de conocimientos y actitudes para afrontar las funciones del cargo, además es un amanera de reducir o eliminar las diferencias entre el desempeño de los empleados y los objetivos de la empresa.

La capacitación bajo las modalidades del diseño instruccional, persiguen optimizar el aprendizaje y cambios de comportamiento en torno a una información, hacia lo positivo y lo beneficioso con el fin de alcanzar las metas de la empresa y el crecimiento profesional.

Las prácticas profesionales, son un aspecto fundamental a desarrollar en el transcurso de cualquier carrera, pues esta le da al perfil del egresado dos visiones de la realidad y el carácter práctico al plan académico o currículo de estudio.

El desarrollo del periodo de pasantías, representa un complemento indispensable para la educación y formación del los estudiantes de pregrado, pues permiten aumentar la experiencia laboral, conocer el contexto de la empresa y obtener una visión más amplia acerca de las actitudes que se deben tener en una organización al momento de ocupar un cargo.

Todas las actividades pautadas durante el periodo de pasantías se han cumplido satisfactoriamente, por ello se puede concluir que el

proceso de pasantías ha sido provechoso al máximo para todos las partes involucradas, pues la Universidad Católica Andrés Bello ha cumplido un vez más su misión y visión de formar profesionales exitosos en el campo laboral; movilnet por haber obtenido mis aportes y labor como pasante, y yo como alumna, pues he cumplido con uno de los requisitos para obtener el titulo de licenciada, he obtenido experiencia en el área empresarial y estoy capacitada en ciertos aspectos fundamentales de mi carrera.

IX. RECOMENDACIONES

A la institución.

Ofrecer perspectivas más amplias a los estudiantes acerca del campo laboral para que posean una base cada vez más firme y de esta manera puedan adaptarse rápidamente al ámbito de trabajo.

Mantenerse a la vanguardia en cuanto a las nuevas metodologías conforme a la especialidad, desechando el contenido arcaico e impartiendo tendencias más actuales de programación, diseño de software, tecnología variada, mantenimiento de computadoras, análisis de sistemas entre otros.

A la organización

Seguir ofreciendo oportunidades de capacitación de mano de obra a los alumnos de las instituciones del país, por medio del proceso de pasantías.

La empresa deberá tomar en cuenta que la capacitación del recurso humano es el medio para el éxito de todas las metas planteadas, permitiendo incrementar las competencias y aptitudes de los mismos para potencias su motivación dentro de la empresa.

Ir en la búsqueda constante de la calidad de sus servicios, para así mantener el nivel que hasta ahora posee e innovar en lo que hace por Venezuela.

Al profesor Elis Lobatón y la cátedra.

Mejor distribución del tiempo y mayor asesoramiento para los alumnos, ya que son muchos y todos necesitan igual atención.

La realización de conversatorios, foros, talleres, charlas, etc. de temas pertinentes a las prácticas profesionales.

X. BIBLIOGRAFÍA

Fuentes Bibliográficas:

- BALESTRINI ACUÑA, Mirian. **Como se elabora el proyecto de investigación** (Para estudios formulativos o exploratorios, descriptivos, diagnósticos, evaluativos, formulación de hipótesis causales, experimentales y los proyectos factibles), Caracas, BL Consultores Asociados, Servicio Editorial, Quinta Edición, 2001.
- BALESTRINI ACUÑA, Mirian. **Procedimientos técnicos de la *investigación documental*** *(Orientaciones para la aplicación de las técnicas documentales y organización del trabajo escrito), Caracas, BL Consultores Asociados, Servicio Editorial, Primera Edición, 2002.*
- CÁZAREZ HERNÁNDEZ, Laura y otros. **Técnicas actuales de investigación documental**, México D. F, Editorial Trillas, Tercera edición, 1995.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administración de recursos humanos**, Santafé de Bogotá, Editorial McGraw Hill, Quinta Edición, 2000.
- HERNÁNDEZ, Roberto y otros. **Metodología de la investigación**, México D. F, Editorial McGraw Hill, Segunda Edición, 1991.

Fuentes de Red Electrónica:

- DEOBOLD B. Van Dalen y William J. Meyer. **Manual de técnica de la investigación educacional,** (en línea) Neomágico, un lenguaje hacia otro entendimiento, 2008, Dirección URL: http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php.
- YUKAVETSKY, Gloria J. ¿Qué es Diseño Instruccional?, Cursos de tecnología educativa (en línea) Lectura 3, actualizado al 2008, Dirección URL: http://www1.uprh.edu/gloria/Tecnologia%20Ed/Lectura_3%20.html
- Wikipedia la enciclopedia libre, Dirección URL: http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portada
- RENa (Red Escolar Nacional) Ministerio del Poder Popular para la Ciencia y Tecnología. Dirección URL: http://www.rena.edu.ve/

Documentos:

- Material confidencial de procesos de movilnet, Caracas.

XI. GLOSARIO TÉCNICO

PASANTÍAS

La pasantía es una modalidad de formación práctica que articula instancias de aprendizaje y trabajo, favoreciendo así la adquisición de un amplio espectro de competencias profesionales. El programa brinda una oportunidad de desarrollo para los pasantes, a la vez que constituye una forma de enriquecer el trabajo de CEJA y crear lazos permanentes con instituciones, estudiantes y profesionales de América Latina. Definiciones de la WEB: http://lengua-y-literatura.glosario.net/terminos-filosoficos/inducci%F3n-(lat.-inductio)-5849.html

INDUCCIÓN

Acción y efecto de inducir: Instigar, persuadir, mover a alguien.

Busca la adaptación y ambientación inicial del nuevo trabajador a la empresa y al ambiente social y físico donde va a trabajar. Este proceso debe ser programado en forma sistemática, llevada a cabo por el jefe inmediato, por un instructor especializado o por un colega.

Razonamiento o procedimiento científico que de lo particular o menos general conduce a lo universal.

Según Aristóteles Por partir de lo más inmediato sensible, la inducción es previa a la DEDUCCION (vid.), procedimiento inverso. Cabe distinguir la inducción completa, que parte de la anunciación de todos los casos que abarcará la conclusión, y la incompleta, que se apoya solamente en algunos, metódicamente seleccionados. Definiciones de la WEB: http://lengua-y-literatura.glosario.net/terminos-filosoficos/inducci%F3n-(lat.-inductio)-5849.html

INSTRUCCIÓN

Es enseñar y adoctrinar.

Comunicar sistemáticamente ideas, conocimientos o doctrinas

Conjunto de enseñanzas practicas

PROGRAMA

Una serie de proyectos y actividades que guardan relación entre sí y que se llevan a cabo mediante un determinado conjunto de recursos (humanos y financieros) encauzados hacia el logro de metas comunes dentro de determinado plazo.

PROGRAMA DE TRABAJO Documento que recoge el modo en que la Comisión planifica los distintos Programas Específicos del Programa Marco. Son revisados al menos anualmente. El programa de trabajo de PERSONAS contiene información resumida sobre todas las Acciones

MANUAL

Es el documento básico que describe el sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales adoptado por la organización y que debe de servir de base a la hora de implantar, mantener y mejorar dicho sistema.

SOCIO DE APRENDISAJE

Es la palabra que permite referirse a quienes se dedican a la aprehensión y puesta en práctica de los conocimientos sobre alguna ciencia, disciplina o arte lo cual implica una modificación de conducta, resultando beneficioso para esta persona

FACILITADOR

Cualquier persona que coordine o dirija una Experiencia o Actividad cuyo propósito sea producir un aprendizaje en una persona o grupo de ellas.

ATENCIÓN

Es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo

USUARIO

Es la persona que utiliza o trabaja con algún objeto o que es destinataria de algún servicio público o privado, empresarial o profesional.

XII. ANEXOS

MANUAL DEL FACILITADOR

CONOCIMIENTO GEOGRÁFICO

SERVICIO ITINERANTE GLOBAL (ROAMING)

UNIDAD V

Gerencia de Entrenamiento Comercial
Noviembre 2008

Conocimiento Geográfico

Manual del Facilitador
Servicio Itinerante Global (Roaming)
Unidad V

Índice

Contenido	Página
Venezuela	
1.-Región Capital	9
2.- Región Central	11
3.- Región Occidental	13
4.- Región de Guayana	16
5.- Región Los Andes	19
6.- Región Los Llanos	20
7.- Región Nor-Oriental	23
8.- Mapa Mundial	28
9.- Países para los cuales se solicita el servicio itinerante global (Roaming) con mayor frecuencia por los usuarios y usuarias movilnet	30

Ficha Técnica

Nombre del curso: Inducción de nuevos ingresos especialistas en Servicio Itinerante Global (Roaming)

Unidad IV: Conocimiento Geográfico

Objetivo General: Localizar los estados que conforman las Regiones Venezolanas en el mapa político territorial de la nación y los países para los cuales se solicita el servicio itinerante global (Roaming) con mayor frecuencia por los usuarios y usuarias movilnet

Objetivos específicos:

1. Localizar los estados que conforman la Región Capital de Venezuela, sus capitales, sus principales centros poblados y cuales son más visitados en el mapa político territorial de la nación
2. Localizar los estados que conforman la Región Central de Venezuela, sus capitales, sus principales centros poblados y cuales son más visitados en el mapa político territorial de la nación
3. Localizar los estados que conforman la Región Occidental de Venezuela, sus capitales, sus principales centros poblados y cuales son más visitados en el mapa político territorial de la nación
4. Localizar los estados que conforman la Región Guayana de Venezuela, sus capitales, sus principales centros poblados y cuales son más visitados en el mapa político territorial de la nación
5. Localizar los estados que conforman la Región Insular de Venezuela, sus capitales, sus principales centros poblados y cuales son más visitados en el mapa político territorial de la nación
6. Localizar los estados que conforman la Región Los Andes de Venezuela, sus capitales, sus principales centros poblados y cuales son más visitados en el mapa político territorial de la nación
7. Localizar los estados que conforman la Región Los Llanos de Venezuela, sus capitales, sus principales centros poblados y cuales son más visitados en el mapa político territorial de la nación
8. Localizar los estados que conforman la Región Nor-Oriental de Venezuela, sus capitales, sus principales centros poblados y cuales son más visitados en el mapa político territorial de la nación
9. Localizar los países para los cuales se solicita el servicio itinerante global (Roaming) con mayor frecuencia por los usuarios y usuarias movilnet

Ayuda visual:	**Evaluación**
Video de nacionalización.	Formativa: Presencial, verificación de

	Peso: 0%/100 Nombre: No tiene
Tiempo total de entrenamiento: 500 minutos. 8 horas 30 minutos	

Unidad.- IV

Objetivo general: Localizar los estados que conforman las Regiones Venezolanas en el mapa político territorial de la nación y los países para los cuales se solicita el servicio itinerante global (Roaming) con mayor frecuencia por los usuarios y usuarias movilnet

Estrategia metodológica	**Tiempo estimado: 10 minutos**

- Acondicionamiento del salón: Los facilitadores antes de iniciar la jornada de trabajo con los SDA, deberán ambientar el aula, con un mapa de Venezuela grande colocar las fotos, afiches o imágenes de diferentes lugares de Venezuela a la vista cómoda de todos los SDA y un mapa mundial para que sea visible por todos los participantes y de fácil observación al realizar las actividades programadas.
- Propiciar un ambiente de aprendizaje, pidiendo a los SDA que se dispongan a prestar atencion, dejar de lado los elementos distractores y hacer uso de sus manuales
- Introducir de forma dinámica a los SDA los objetivos y contenido del módulo, haciendo una exposición de ellos e indicando a que se debe cada uno y haciendo una pequeña introducción de los puntos a tratar, luego hacer la presentación
- Pedir a los SDA que identifiquen y localicen los diferentes lugares que aparecen en los afiches, fotos o imágenes, distribuidos en el aula en el mapa de Venezuela según el estado que pertenece, como mecanismo para activar conocimientos previos
- Con la utilización interactiva del mapa, del facilitador junto a los SDA, deben visualizar y señalar las regiones, estados, capitales y centros poblados mas visitados de Venezuela en este, para luego hacer las diferentes actividades propuestas.
- El facilitador debe preguntar a los SDA si conocen algunos de los centros poblados que se mencionan en el manual o si saben alguna característica sobre el estado del que se está hablando. Esto debe realizarse al terminar cada estado de Venezuela.
- Al finalizar con todo el contenido, se debe iniciar una discusión con los SDA sobre el manual conociendo Geográfico de Venezuela, para inducirlos en la realización de las actividades que este incluye

Recurso instruccional:

a.- Computadora y video beam
b.- Ayuda visual:
c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela
d.- Animación Flash
e.- Manual de SDA
f.- Manual Facilitador

Anexo A: Manual de Socios de Aprendizajes (Desarrollo de contenido)

Presentación

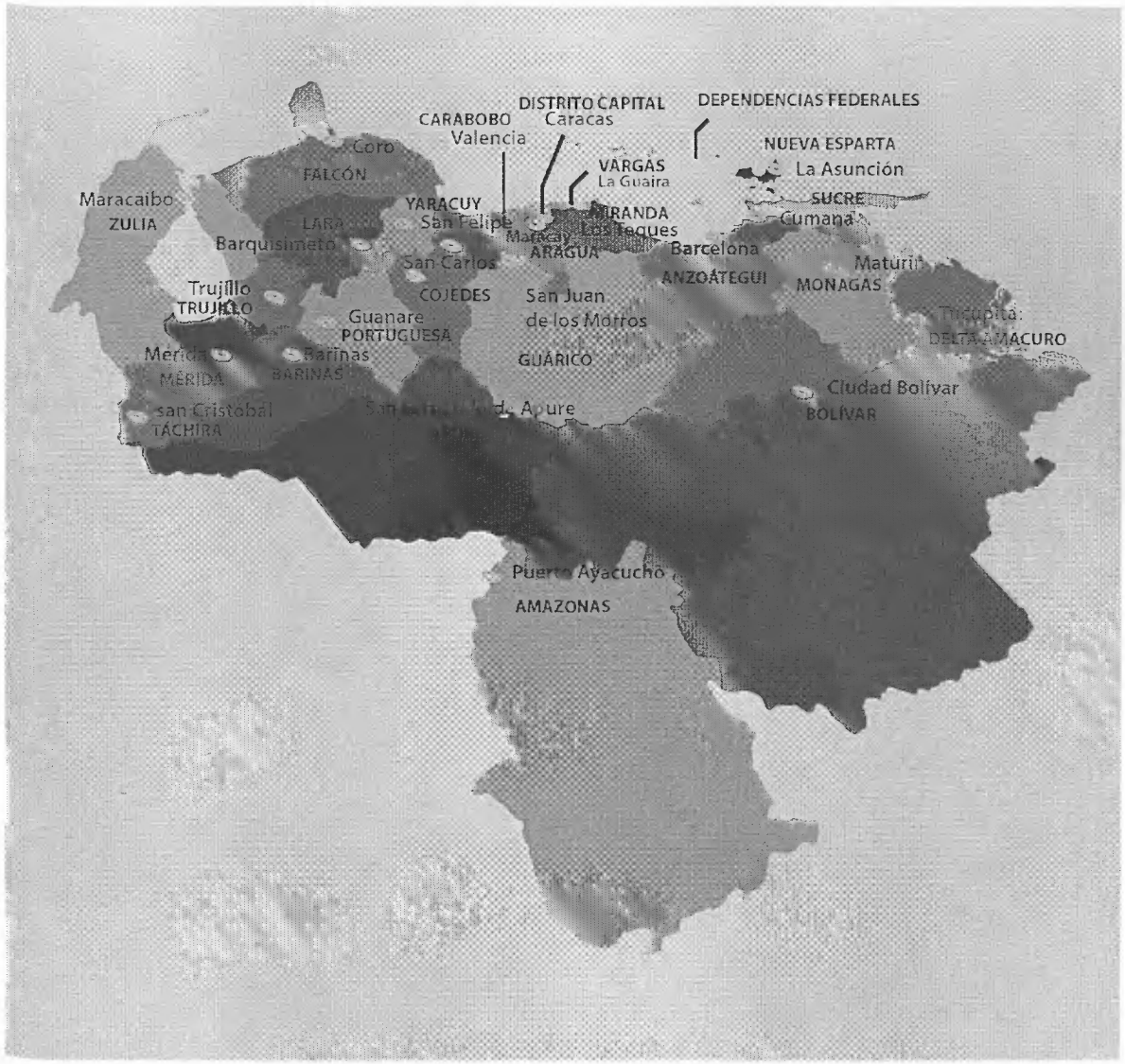
La República Bolivariana de Venezuela es un país que se encuentra geográficamente situado al norte de América del Sur. Está conformado por 23 Estados, 311 Dependencias Federales y 1 Distrito Capital llamado Caracas.

Este manual tiene como finalidad refrescar el conocimiento, al Ejecutivo de *1 Emergencia, sobre los Estados, Capitales, Centros Poblados y Dependencias Federales que tiene Venezuela.

Gracias al conocimiento sobre estos diversos aspectos, se podrá ofrecer un mejor servicio de calidad y atención de emergencia a nuestros clientes, facilitando la comunicación con los departamentos respectivos para ayudar a resolver la emergencia.

Regiones Político - Administrativas de Venezuela: son modelos empleados por el Estado Venezolano en la búsqueda de una descentralización de los poderes públicos

Mapa de Venezuela



Venezuela

La Región Capital

Objetivo específico:

1. Localizar los estados que conforman la Región Capital de Venezuela, sus capitales, sus principales centros poblados y cuales son más visitados en el mapa político territorial de la nación

Está conformada por los estados Miranda, Vargas y el Distrito Capital (Caracas). En la actualidad es conocida de manera informal como la Gran Caracas.

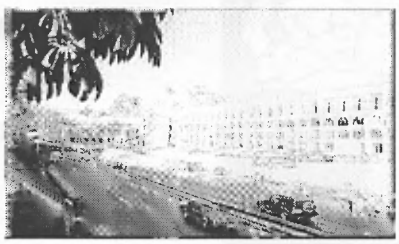
Estado: **Miranda**

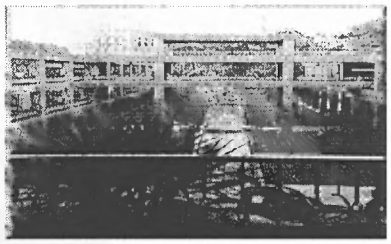
Capital: **Los Teques**

Estrategia metodológica	**Tiempo estimado: 5 minutos**

- Mostrar a los SDA la ubicación del estado Miranda en el mapa de Venezuela, el cual se encuentra resaltado e indicar el nombre de su capital
- Pedir a los SDA, que digan aspectos interesantes o característicos de los lugares que conocen o han visitado de este estado de Venezuela, mediante una lluvia de ideas
- Exponer el contenido pidiendo la lectura participativa por parte de los SDA con voz fuerte y clara, en frente de sus compañeros

Recurso instruccional:
a.- Manual del SDA y Facilitador
b.- Computadora y video Beam
c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela





Centros Poblados: **Caucagua - San José de Barlovento - Baruta - Higuerote - Mamporal - Carrizal - Charallave - Santa Rosalía de Palermo - Los Teques - Santa Teresa del Tuy - Ocumare del Tuy - San Antonio de los Altos - Río Chico - Santa Lucia del Tuy - Cúpira - Guarenas - San Francisco del Yare - Cúa - Guatire**

Centros Poblados más visitados: **Higuerote – Charallave – Ocumare – Santa Teresa**

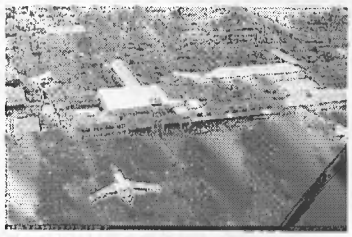
Estado: **Vargas**

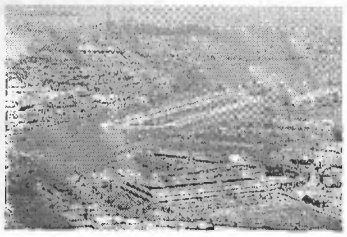
Capital: **La Guaira**

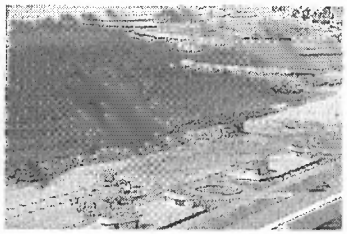
Estrategia metodológica	Tiempo estimado: 5 minutos

- Mostrar a los SDA la ubicación del estado Vargas en el mapa de Venezuela, el cual se encuentra resaltado e indicar el nombre de su capital
- Pedir a los SDA, que digan aspectos interesantes o característicos de los lugares que conocen o han visitado de este estado de Venezuela, mediante una lluvia de ideas
- Exponer el contenido pidiendo la lectura participativa por parte de los SDA con voz fuerte y clara, en frente de sus compañeros

Recurso instruccional:
a.- Manual del SDA y Facilitador
b.- Computadora y video Beam
c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela







Centros Poblados: **Caraballeda - Carayaca - La Sabana - Catia la Mar - El Junko - La Guaira - Macuto Maiquetía - Naiguatá -Catia La Mar - Maiquetía**

Centros Poblados más visitados: **Carayaca – Catia la Mar – Maiquetía – Macuto**

Estado: **Distrito Capital**

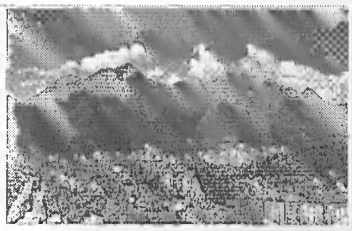
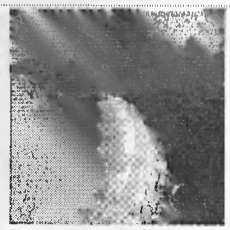
Capital: **Caracas**

Estrategia metodológica	Tiempo estimado: 5 minutos

- Mostrar a los SDA la ubicación del Distrito Capital en el mapa de Venezuela, el cual se encuentra resaltado e indicar el nombre de su capital
- Pedir a los SDA, que digan aspectos interesantes o característicos de los lugares que conocen o han visitado de este estado de Venezuela, mediante una lluvia de ideas
- Exponer el contenido pidiendo la lectura participativa por parte de los SDA con voz fuerte y

clara, en frente de sus compañeros

Recurso instruccional:
a.- Manual del SDA y Facilitador
b.- Computadora y video Beam
c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela

Centros Poblados: **Altagracia - Antímano - La Candelaria - Caricuao - Catedral - Coche - El Junquito - El Paraíso - El Recreo - El Valle - La Pastora - La Vega - Macarao - Municipio Libertador - San Agustín - San Bernardino - San José - San Juan - San Pedro - Santa Rosalía - Santa Teresa - Sucre - 23 de Enero**

Centros Poblados más visitados: **Las Mercedes – El Silencio**

Estrategia metodológica | **Tiempo estimado: 5 minutos**

- Para hacer el cierre de la Región Capital debe pedir a los SDA que enumeren los estados que la componen y una característica relevante que cada uno de estos posea expuestas en clases, mediante una lluvia de ideas

Recurso instruccional:
a.- Manual del SDA y Facilitador
b.- Computadora y video Beam
c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela

La Región Central

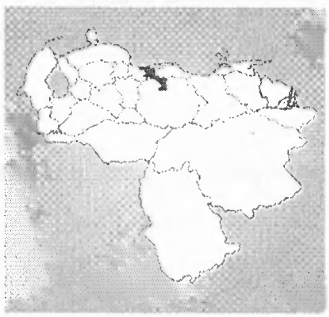
Objetivo específico:

2. Localizar los estados que conforman la Región Central de Venezuela, sus capitales, sus principales centros poblados y cuales son más visitados en el mapa político territorial de la nación

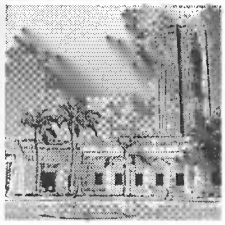
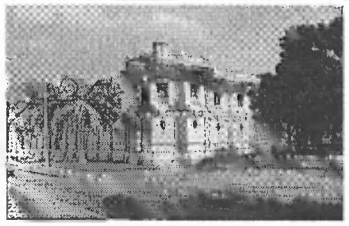
Está conformada por los estados Aragua, Carabobo.

Estado: **Aragua**

Capital: **Maracay**



Estrategia metodológica	Tiempo estimado: 5 minutos
▪ Mostrar a los SDA la ubicación del estado Aragua en el mapa de Venezuela, el cual se encuentra resaltado e indicar el nombre de su capital ▪ Pedir a los SDA, que digan aspectos interesantes o característicos de los lugares que conocen o han visitado de este estado de Venezuela, mediante una lluvia de ideas ▪ Exponer el contenido pidiendo la lectura participativa por parte de los SDA con voz fuerte y clara, en frente de sus compañeros	
Recurso instruccional: a.- Manual del SDA y Facilitador b.- Computadora y video Beam c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela	

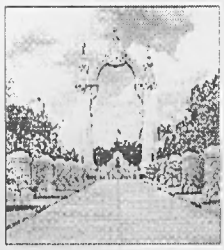
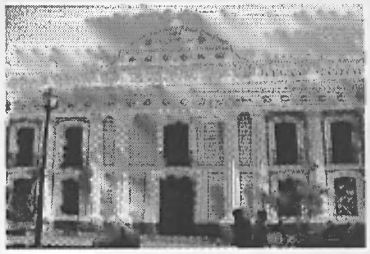
Centros Poblados: **San Mateo - Camatagua - Santa Rita - Maracay - Santa Cruz - La Victoria - El Consejo - Palo Negro - El Limón - Ocumare de la Costa - San Casimiro - San Sebastián de los Reyes - Turmero - Las Tejerías - Cagua - Colonia Tovar - Barbacoas - Villa de Cura**

Centros Poblados más visitados: **Turmero – Cagua – La Victoria**

Estado: **Carabobo**

Capital: **Valencia**

Estrategia metodológica	Tiempo estimado: 5 minutos
▪ Mostrar a los SDA la ubicación del estado Carabobo en el mapa de Venezuela, el cual se encuentra resaltado e indicar el nombre de su capital ▪ Pedir a los SDA, que digan aspectos interesantes o característicos de los lugares que conocen o han visitado de este estado de Venezuela, mediante una lluvia de ideas ▪ Exponer el contenido pidiendo la lectura participativa por parte de los SDA con voz fuerte y clara, en frente de sus compañeros	
Recurso instruccional: a.- Manual del SDA y Facilitador b.- Computadora y video Beam c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela	

Centros Poblados: **Bejuma - Guacara - Los Guayos - Miranda - Montalbán - Naguanagua - Puerto Cabello - San Diego - San Joaquín - Valencia**

Centros Poblados más visitados: **Puerto Cabello – Morón – Tocuyito**

Estrategia metodológica	**Tiempo estimado: 5 minutos**
▪ Para hacer el cierre de la Región Central debe pedir a los SDA que enumeren los estados que la componen y una característica relevante que cada uno de estos posea expuestas en clases, mediante una lluvia de ideas	
Recurso instruccional: a.- Manual del SDA y Facilitador b.- Computadora y video Beam c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela	

La Región Occidental

Objetivo específico:

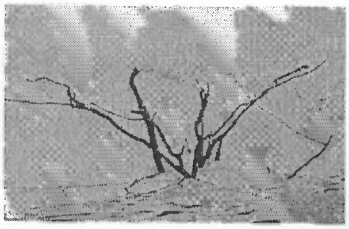
3. Localizar los estados que conforman la Región Occidental de Venezuela, sus capitales, sus principales centros poblados y cuales son más visitados en el mapa político territorial de la nación

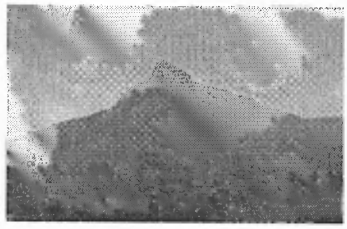
Está conformada por los estados Falcón, Lara, Yaracuy, Zulia

Estado: **Falcón**

Capital: **Coro**

Estrategia metodológica	**Tiempo estimado: 5 minutos**
▪ Mostrar a los SDA la ubicación del estado Falcón en el mapa de Venezuela, el cual se encuentra resaltado e indicar el nombre de su capital ▪ Pedir a los SDA, que digan aspectos interesantes o característicos de los lugares que conocen o han visitado de este estado de Venezuela, mediante una lluvia de ideas ▪ Exponer el contenido pidiendo la lectura participativa por parte de los SDA con voz fuerte y clara, en frente de sus compañeros	
Recurso instruccional: a.- Manual del SDA y Facilitador b.- Computadora y video Beam c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela	





Centros Poblados: **San Luis - Capatárida - Yaracal - Punto Fijo - La Vela de Coro - Dabajuro - Pedregal - Pueblo Nuevo - Churuguara - Jacura - Santa Cruz de Los Taques - Mene de Mauroa - Santa Ana de Coro - Chichiriviche - Palma Sola - Cabure - Píritu - Mirimire - Tucacas - La Cruz de Taratara - Tocópero - Santa Cruz de Bucaral - Urumaco - Puerto Cumarebo**

Centros Poblados más visitados: **Punto Fijo – Tucacas – Morrocoy – Chichiriviche – Coro**

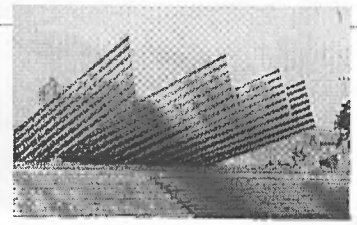
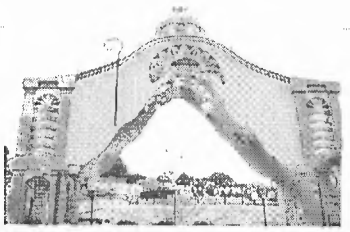
Estado: **Lara**

Capital: **Barquisimeto**

Estrategia metodológica	**Tiempo estimado: 5 minutos**

- Mostrar a los SDA la ubicación del estado Lara en el mapa de Venezuela, el cual se encuentra resaltado e indicar el nombre de su capital
- Pedir a los SDA, que digan aspectos interesantes o característicos de los lugares que conocen o han visitado de este estado de Venezuela, mediante una lluvia de ideas
- Exponer el contenido pidiendo la lectura participativa por parte de los SDA con voz fuerte y clara, en frente de sus compañeros

Recurso instruccional:
a.- Manual del SDA y Facilitador
b.- Computadora y video Beam
c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela

Centros Poblados: **Sanare - Duaca - Barquisimeto - Quíbor - El Tocuyo - Cabudare - Sarare - Carora - Siquisique**

Centros Poblados más visitados: **Cabudare – Carora**

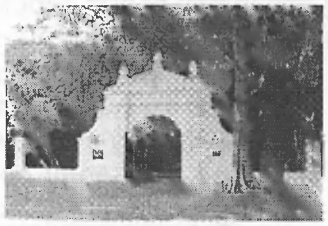
Estado: **Yaracuy**

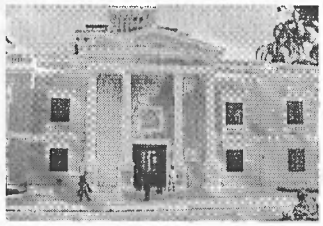
Capital: **San Felipe**

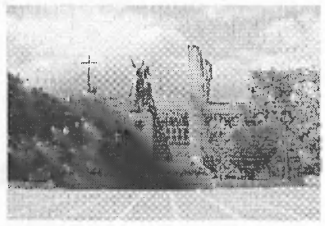
Estrategia metodológica	**Tiempo estimado: 5 minutos**

- Mostrar a los SDA la ubicación del estado Yaracuy en el mapa de Venezuela, el cual se encuentra resaltado e indicar el nombre de su capital
- Pedir a los SDA, que digan aspectos interesantes o característicos de los lugares que conocen o han visitado de este estado de Venezuela, mediante una lluvia de ideas
- Exponer el contenido pidiendo la lectura participativa por parte de los SDA con voz fuerte y clara, en frente de sus compañeros

Recurso instruccional:
a.- Manual del SDA y Facilitador
b.- Computadora y video Beam
c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela







Centros Poblados: **Aroa - Campo Elias - Chivacoa - Sabana De Parra - Urachiche - Yaritagua - Cocorote - Farriar - Guama - Marín – Nirgua - Salom - San Pablo - Yumare**

Centros Poblados más visitados: **Yaritagua – Nirgua**

Estado: **Zulia**

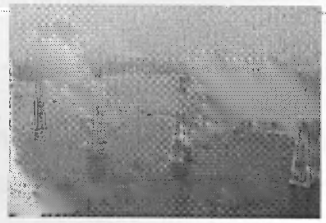
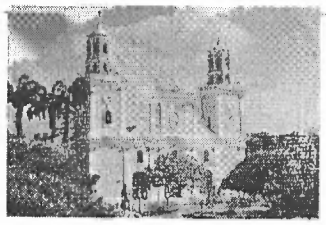
Capital: **Maracaibo**

Estrategia metodológica	**Tiempo estimado: 5 minutos**

- Mostrar a los SDA la ubicación del Estado Zulia en el mapa de Venezuela, el cual se encuentra resaltado e indicar el nombre de su capital
- Pedir a los SDA, que mencionen aspectos interesantes o característicos de los lugares que conocen o han visitado de este estado de Venezuela, mediante una lluvia de ideas
- Exponer el contenido pidiendo la lectura participativa por parte de los SDA con voz fuerte y clara, en frente de sus compañeros

Recurso instruccional:
a.- Manual del SDA y Facilitador

b.- Computadora y video Beam
c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela

Centros Poblados: **El Toro - San Timoteo - Cabimas - Encontrados - San Carlos del Zulia - Pueblo Nuevo-El Chivo - La Concepción - Casigua - El Cubo - Concepción - Ciudad Ojeda - Machiques - San Rafael del Moján - Maracaibo - Los Puertos de Altagracia - Sinamaica - San Francisco - Santa Rita - Tía Juana - La Villa del Rosario - Bobures – Bachaquero**

Centros Poblados más visitados: **Ciudad Ojeda – Cabimas**

Estrategia metodológica	**Tiempo estimado: 5 minutos**
▪ Para hacer el cierre de la Región Occidental debe pedir a los SDA que enumeren los estados que la componen y una característica relevante que cada uno de estos posea expuestas en clases, mediante una lluvia de ideas	
Recurso instruccional: a.- Manual del SDA y Facilitador b.- Computadora y video Beam c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela	

La Región Guayana

Objetivo específico:

4. Localizar los estados que conforman la Región Guayana de Venezuela, sus capitales, sus principales centros poblados y cuales son más visitados en el mapa político territorial de la nación

Está conformada por los estados Bolívar, Amazonas, Delta Amacuro.

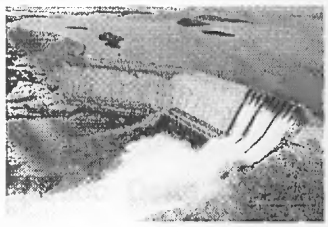
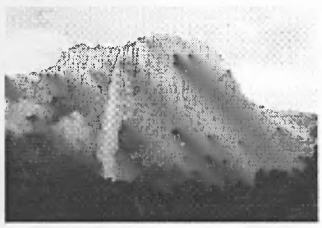
Estado: **Bolívar**

Capital: **Ciudad Bolívar**

Estrategia metodológica	**Tiempo estimado: 5 minutos**
▪ Mostrar a los SDA la ubicación del estado Bolivar en el mapa de Venezuela, el cual se encuentra resaltado e indicar el nombre de su capital ▪ Pedir a los SDA, que digan aspectos interesantes o característicos de los lugares que	

conocen o han visitado de este estado de Venezuela, mediante una lluvia de ideas
- Exponer el contenido pidiendo la lectura participativa por parte de los SDA con voz fuerte y clara, en frente de sus compañeros

Recurso instruccional:
a.- Manual del SDA y Facilitador
b.- Computadora y video Beam
c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela

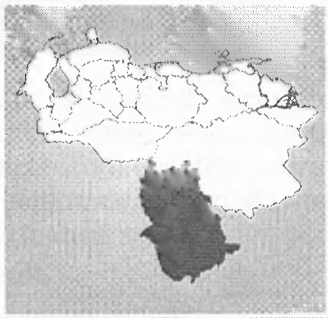



Centros Poblados: **Ciudad Guayana - Puerto Ordaz - San Felix - Upata - Guasipati - El Callao - Tumeremo - El Dorado - Santa Elena de Uairen -El Pauji**

Centros Poblados más visitados: **San Felix – Puerto Odaz**

Estado: **Amazonas**

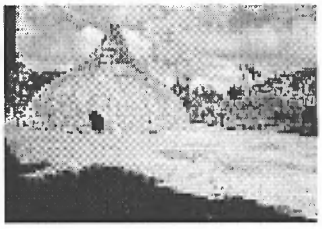
Capital: **Puerto Ayacucho**



Estrategia metodológica	Tiempo estimado: 5 minutos

- Mostrar a los SDA la ubicación del estado Amazonas en el mapa de Venezuela, el cual se encuentra resaltado e indicar el nombre de su capital
- Pedir a los SDA, que digan aspectos interesantes o característicos de los lugares que conocen o han visitado de este estado de Venezuela, mediante una lluvia de ideas
- Exponer el contenido pidiendo la lectura participativa por parte de los SDA con voz fuerte y clara, en frente de sus compañeros

Recurso instruccional:
a.- Manual del SDA y Facilitador
b.- Computadora y video Beam
c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela



Centros Poblados: **Anacadiña - Arataña Buena - Vista Cabadisecaña -Cacuri - Castaña - El Oso - El Venado -Guanajuaña – Guzmán Blanco - La Esmeralda - Laja Jeboa - Macanilla - Majanajanaña - Maroa - Mision - Padomo - Monduapo - Morganito - Platanal - Pueblo Viejo - Rajuña -Samariapo - San Antonio - San Carlos - Rio Negro - San Fernando De Atabapo - San José - San Juan De Manapiare - San Raimundo -Santa María Guaicas - Santa Rosa De Amadona -Solano - Suiña - Uasaraña - Yavita**

Centro Poblado más visitado: **Puerto Ayacucho**

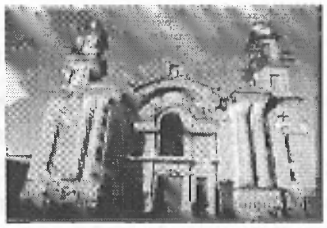
Estado: **Delta Amacuro**

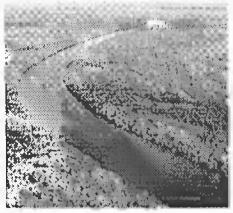
Capital: **Tucupita**

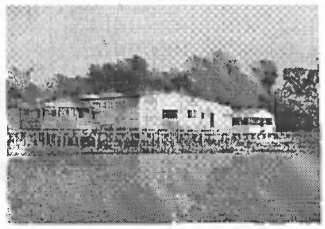
Estrategia metodológica	**Tiempo estimado: 5 minutos**

- Mostrar a los SDA la ubicación del estado Delta Amacuro en el mapa de Venezuela, el cual se encuentra resaltado e indicar el nombre de su capital
- Pedir a los SDA, que digan aspectos interesantes o característicos de los lugares que conocen o han visitado de este estado de Venezuela, mediante una lluvia de ideas
- Exponer el contenido pidiendo la lectura participativa por parte de los SDA con voz fuerte y clara, en frente de sus compañeros

Recurso instruccional:
a.- Manual del SDA y Facilitador
b.- Computadora y video Beam
c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela







Centros Poblados: **Araguao - Boca De Macarao -Clavellina - Cojoida -Curiapo -Guarucara - Guiniquina - Isla De Cocuina - Jotajana - Juncalito - La Horqueta - Las Piedras - Los Castillos - Los Guires Los Remolinos - Macareito -Manoa -Mision Araguaimujo - Misión San Francisco Palo - Blanco - Pedernales - Piacoa - Puerto Miranda - Sacupana - San Jose De Macareito - San Miguel -Santa Catalina**

Centro Poblado más visitado: **Tucupita**

Estrategia metodológica	Tiempo estimado: 5 minutos
▪ Para hacer el cierre de la Región Guayana debe pedir a los SDA que enumeren los estados que la componen y una característica relevante que cada uno de estos posea expuestas en clases, mediante una lluvia de ideas	
Recurso instruccional: a.- Manual del SDA y Facilitador b.- Computadora y video Beam c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela	

La Región Insular

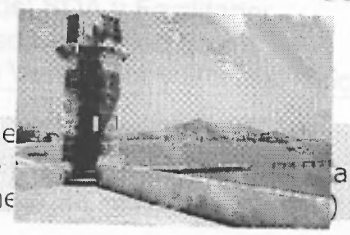
Objetivo específico:

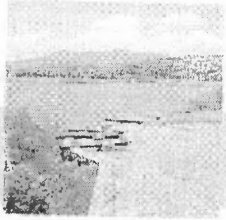
5. Localizar los estados que conforman la Región insular de Venezuela, sus capitales, sus principales centros poblados y cuales son más visitados en el mapa político territorial de la nación

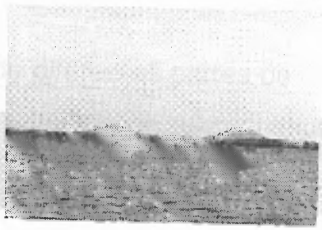
Está conformada por las Dependencias Federales

Dependencias Federales

Estrategia metodológica	Tiempo estimado: 5 minutos
▪ Mostrar a los SDA la ubicación de las Dependencias Federales en el mapa de Venezuela, el cual se encuentra resaltado e indicar el nombre de su capital ▪ Pedir a los SDA, que digan aspectos interesantes o característicos de los lugares que conocen o han visitado de este estado de Venezuela, mediante una lluvia de ideas ▪ Exponer el contenido pidiendo la lectura participativa por parte de los SDA con voz fuerte y clara, en frente de sus compañeros	
Recurso instruccional: a.- Manual del SDA y Facilitador b.- Computadora y video Beam c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela	







Centros Poblados: **Archipiélago Los Monjes - Archipiélago Las Aves - Isla Los Hermanos - Isla Los Frailes - Isla Aves - Archipiélago Los Roques - El Gran Roque - Isla La Blanquilla - Isla Los Testigos - Isla La Orchila - Isla La Tortuga - Isla La Sola - Isla de Patos**

Centros Poblados más visitados: **Los Roques – La Tortuga**

Estrategia metodológica	**Tiempo estimado: 5 minutos**
▪ Para hacer el cierre de la Región Insular debe pedir a los SDA que enumeren los estados que la componen y una característica relevante que cada uno de estos posea expuestas en clases, mediante una lluvia de ideas	
Recurso instruccional: a.- Manual del SDA y Facilitador b.- Computadora y video Beam c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela	

La Región Los Andes

Objetivo específico:

6. Localizar los estados que conforman la Región Los Andes de Venezuela, sus capitales, sus principales centros poblados y cuales son más visitados en el mapa político territorial de la nación

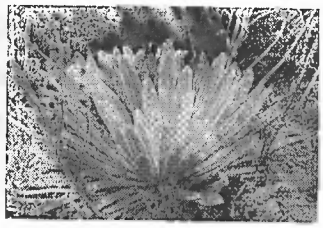
Está conformada por los estados Mérida, Táchira, Trujillo

Estado: **Mérida**

Capital: **Mérida**

Estrategia metodológica	**Tiempo estimado: 5 minutos**
▪ Mostrar a los SDA la ubicación del Estado Mérida en el mapa de Venezuela, el cual se encuentra resaltado e indicar el nombre de su capital ▪ Pedir a los SDA, que digan aspectos interesantes o característicos de los lugares que conocen o han visitado de este estado de Venezuela, mediante una lluvia de ideas ▪ Exponer el contenido pidiendo la lectura participativa por parte de los SDA con voz fuerte y clara, en frente de sus compañeros	
Recurso instruccional: a.- Manual del SDA y Facilitador b.- Computadora y video Beam c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de	

Venezuela



Centros Poblados: **Apartaderos - Arapuey - Caja Seca-nva. Bolivia - Chachopo - Palmarito - Timotes - Torondoy Ejido - La Azulita - Lagunillas Mucuchies - Mucujepe - Mucurubá Pueblo Llano - Santa Elena De Arenales - Santo Domingo - Tabay - Bailadores - Chiguara - El Vigía - La Playa - Mesa De Bolivar - Santa Cruz De Mora - Tovar - Tucán - Zea**

Centros Poblados más visitados: **Ejido – Santo Domingo – El Vigia**

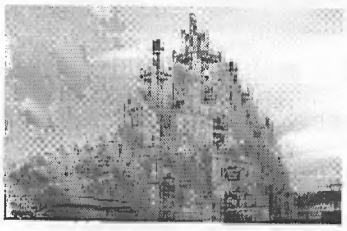
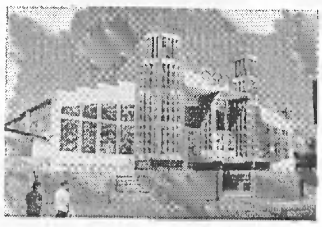
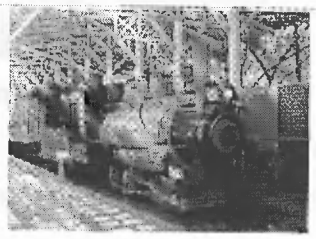
Estado: **Táchira**

Capital: **San Cristóbal**

Estrategia metodológica	**Tiempo estimado: 5 minutos**

- Mostrar a los SDA la ubicación del Estado Táchira en el mapa de Venezuela, el cual se encuentra resaltado e indicar el nombre de su capital
- Pedir a los SDA, que digan aspectos interesantes o característicos de los lugares que conocen o han visitado de este estado de Venezuela, mediante una lluvia de ideas
- Exponer el contenido pidiendo la lectura participativa por parte de los SDA con voz fuerte y clara, en frente de sus compañeros

Recurso instruccional:
a.- Manual del SDA y Facilitador
b.- Computadora y video Beam
c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela

Centros Poblados: **San Cristóbal - Colón - San Félix - San Pedro del Río - Alcaldia Seboruco - San Antonio del Táchira - Palotal - El Recreo - Las Dantas - Táriba - Palo Gordo - La Florida -**

San Rafael del Piñal - Puerto Teteo - San Lorenzo - La Fría - Boca de Grita - Orope - Palmira - Capacho Nuevo - El Valle - Peribeca - La Grita - Pueblo Hondo - Sabana Grande - Rubio - Río Chiquito - San Vicente de la Revancha - Bramón - Capacho Viejo - Hato de la Virgen - El Pueblito - Abejales -Puerto Nuevo - El Milagro - San Joaquín de Navay - Lobatera - Borotá - Coloncito - La Palmita - Ureña - Aguas Calientes -La Tendida - Boconó - Hernández - Macanillo - Queniquea - Mesa del Tigre - San Pablo - Pregonero - La Fundación - Laguna de García - Patio Redondo

Centros Poblados más visitados: **Táriba – San Antonio – San Cristóbal**

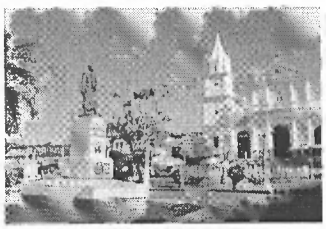
Estado: **Trujillo**

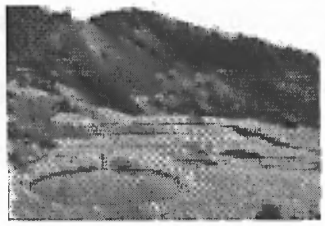
Capital: **Trujillo**

Estrategia metodológica	**Tiempo estimado: 5 minutos**

- Mostrar a los SDA la ubicación del Estado Trujillo en el mapa de Venezuela, el cual se encuentra resaltado e indicar el nombre de su capital
- Pedir a los SDA, que digan aspectos interesantes o característicos de los lugares que conocen o han visitado de este estado de Venezuela, mediante una lluvia de ideas
- Exponer el contenido pidiendo la lectura participativa por parte de los SDA con voz fuerte y clara, en frente de sus compañeros

Recurso instruccional:
a.- Manual del SDA y Facilitador
b.- Computadora y video Beam
c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela





Centros Poblados: **El Dividive - El Jaguito - Escuque - Isnotu - La Ceiba - La Puerta - La Quebrada - Mendoza Fria - Meseta De Chimpire - Motatan - Sabana De Mendoza - Tostos - Valera - Batatal - Betijoque - Bocono - Carache - Cuicas - Chejende - La Concepción - Monay - Pampan - Pampanito - San Lazaro - Santa Ana - Santiago**

Centros Poblados más visitados: **Valera – Boconó**

Estrategia metodológica	Tiempo estimado: 5 minutos
▪ Para hacer el cierre de la Región de los Andes debe pedir a los SDA que enumeren los estados que la componen y una característica relevante que cada uno de estos posea expuestas en clases, mediante una lluvia de ideas	
Recurso instruccional: a.- Manual del SDA y Facilitador b.- Computadora y video Beam c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela	

La Región de Los Llanos

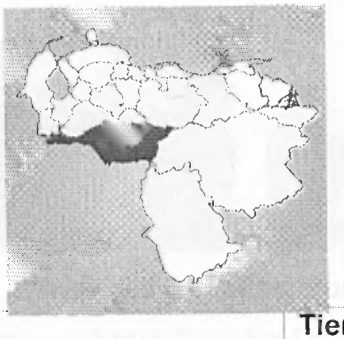
Objetivo específico:

7. Localizar los estados que conforman la Región Los Llanos de Venezuela, sus capitales, sus principales centros poblados y cuales son más visitados en el mapa político territorial de la nación

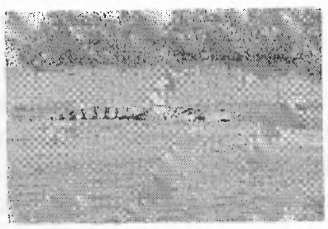
Está conformada por los estados Apure, Barinas, Portuguesa, Guárico, Cojedes parte de Anzoátegui y parte de Monagas

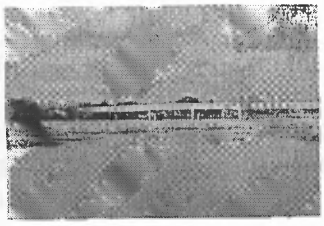
Estado: **Apure**

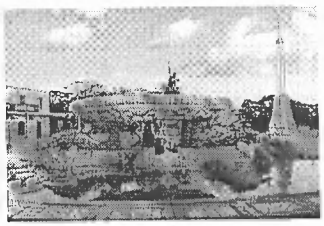
Capital: **San Fernando de Apure**



Estrategia metodológica	Tiempo estimado: 5 minutos
▪ Mostrar a los SDA la ubicación del Estado Apure en el mapa de Venezuela, el cual se encuentra resaltado e indicar el nombre de su capital ▪ Pedir a los SDA, que digan aspectos interesantes o característicos de los lugares que conocen o han visitado de este estado de Venezuela, mediante una lluvia de ideas ▪ Exponer el contenido pidiendo la lectura participativa por parte de los SDA con voz fuerte y clara, en frente de sus compañeros	
Recurso instruccional: a.- Manual del SDA y Facilitador b.- Computadora y video Beam c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela	







Centros Poblados: **El Amparo - Guasdualito - Bruzual - Elorza - Achaguas - Biruaca - Puerto Paez - San Juan De Payara - El Nula**

Centros Poblados más visitados: **Guasdualito – Elorza**

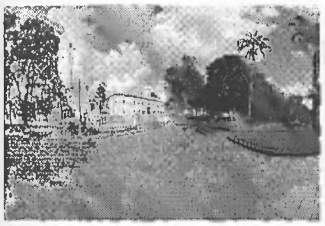
Estado: **Barinas**

Capital: **Barinas**

Estrategia metodológica	Tiempo estimado: 5 minutos

- Mostrar a los SDA la ubicación del Estado Barinas en el mapa de Venezuela, el cual se encuentra resaltado e indicar el nombre de su capital
- Pedir a los SDA, que digan aspectos interesantes o característicos de los lugares que conocen o han visitado de este estado de Venezuela, mediante una lluvia de ideas
- Exponer el contenido pidiendo la lectura participativa por parte de los SDA con voz fuerte y clara, en frente de sus compañeros

Recurso instruccional:
a.- Manual del SDA y Facilitador
b.- Computadora y video Beam
c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela



Centros Poblados: **Barinas - Barinitas - Barrancas - Ciudad Bolivia - Pedraza - Las Veguitas - Sabaneta - Socopo - Capitanejo - El Cantón - Santa Bárbara De Barinas**

Centros Poblados más visitados: **San Bárbara – Barinitas**

Estado: **Portuguesa**

Capital: **Guanare**

Estrategia metodológica	Tiempo estimado: 5 minutos

- Mostrar a los SDA la ubicación del Estado portuguesa en el mapa de Venezuela, el cual se encuentra resaltado e indicar el nombre de su capital
- Pedir a los SDA, que digan aspectos interesantes o característicos de los lugares que conocen o han visitado de este estado de Venezuela, mediante una lluvia de ideas
- Exponer el contenido pidiendo la lectura participativa por parte de los SDA con voz fuerte y

Centros Poblados: **Camaguán - Chaguaramas - El Socorro - Calabozo - Tucupido - Altagracia de Orituco - San Juan De Los Morros - El Sombrero - Las Mercedes - Valle de la Pascua - Ortíz - Zaraza - Guayabal -San José de Guaribe - Santa María de Ipire**

Centros Poblados más visitados: **Valle de la Pascua – Calabozo**

Estado: **Cojedes**

Capital: **San Carlos**

Estrategia metodológica	**Tiempo estimado: 5 minutos**

- Mostrar a los SDA la ubicación del estado Cojedes en el mapa de Venezuela, el cual se encuentra resaltado e indicar el nombre de su capital
- Pedir a los SDA, que digan aspectos interesantes o característicos de los lugares que conocen o han visitado de este estado de Venezuela, mediante una lluvia de ideas
- Exponer el contenido pidiendo la lectura participativa por parte de los SDA con voz fuerte y clara, en frente de sus compañeros

Recurso instruccional:
a.- Manual del SDA y Facilitador
b.- Computadora y video Beam
c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela

Centros Poblados: **El Baúl - El Pao - Las Vegas - Tinaco - Tinaquillo**

Centros Poblados más visitados: **Tinaco –Tinaquillo**

Estado: **Anzoátegui**

Capital: **Barcelona**

Estrategia metodológica	Tiempo estimado: 5 minutos

- Mostrar a los SDA la ubicación del Estado Anzoátegui en el mapa de Venezuela, el cual se encuentra resaltado e indicar el nombre de su capital
- Pedir a los SDA, que digan aspectos interesantes o característicos de los lugares que conocen o han visitado de este estado de Venezuela, mediante una lluvia de ideas
- Exponer el contenido pidiendo la lectura participativa por parte de los SDA con voz fuerte y clara, en frente de sus compañeros

Recurso instruccional:
a.- Manual del SDA y Facilitador
b.- Computadora y video Beam
c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela

Centros Poblados: **Anaco - Aragua de Barcelona - Lechería - Puerto Píritu - Valle de Guanape - Pariaguán - Guanta - Soledad- Mapire - Puerto la Cruz - Onoto - San Mateo - Clarines - Cantaura - Píritu - San José de Guanipa - Boca de Uchire - Santa Ana - Barcelona - El Chaparro - El Tigre**

Centros Poblados más visitados: **Puerto la Cruz – El Tigre**

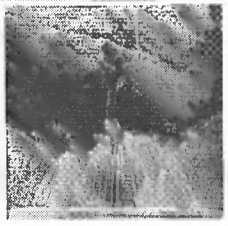
Estado: **Monagas**

Capital: **Maturín**

Estrategia metodológica	Tiempo estimado: 5 minutos

- Mostrar a los SDA la ubicación del Estado Monagas en el mapa de Venezuela, el cual se encuentra resaltado e indicar el nombre de su capital
- Pedir a los SDA, que digan aspectos interesantes o característicos de los lugares que conocen o han visitado de este estado de Venezuela, mediante una lluvia de ideas
- Exponer el contenido pidiendo la lectura participativa por parte de los SDA con voz fuerte y clara, en frente de sus compañeros

Recurso instruccional:
a.- Manual del SDA y Facilitador
b.- Computadora y video Beam
c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela



Centros Poblados: **Capayacuar - Aguasay - Caripito - Caripe - Caicara - Punta de Mata - Temblador - Maturín -Aragua de Maturín - Quiriquire - Santa Bárbara - Barrancas del Orinoco – Uracoa**

Centros Poblados más visitados: **El Tejero – Caripito**

Estrategia metodológica	**Tiempo estimado: 5 minutos**
▪ Para hacer el cierre de la Región de los Llanos debe pedir a los SDA que enumeren los estados que la componen y una característica relevante que cada uno de estos posea expuestas en clases, mediante una lluvia de ideas	
Recurso instruccional: a.- Manual del SDA y Facilitador b.- Computadora y video Beam c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela	

La Región Nor-Oriental

Objetivo específico:

8. Localizar los estados que conforman la Región Nor-Oriental de Venezuela, sus capitales, sus principales centros poblados y cuales son más visitados en el mapa político territorial de la nación

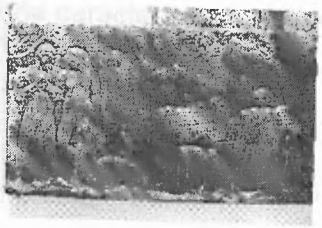
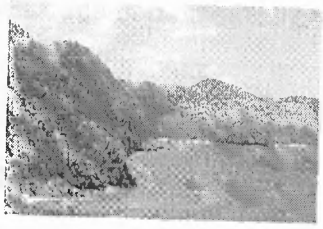
Está conformada por los estados Sucre, Nueva Esparta parte de Anzoátegui y parte de Monagas

Estado: **Sucre**

Capital: **Cumaná**

Estrategia metodológica	**Tiempo estimado: 5 minutos**
▪ Mostrar a los SDA la ubicación del Estado Sucre en el mapa de Venezuela, el cual se encuentra resaltado e indicar el nombre de su capital ▪ Pedir a los SDA, que digan aspectos interesantes o característicos de los lugares que conocen o han visitado de este estado de Venezuela, mediante una lluvia de ideas ▪ Exponer el contenido pidiendo la lectura participativa por parte de los SDA con voz fuerte y clara, en frente de sus compañeros	
Recurso instruccional: a.- Manual del SDA y Facilitador b.- Computadora y video Beam c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de	

Venezuela

Centros Poblados: **Casanay - San José de Aerocuar Rio Caribe - El Pilar - Carúpano Marigüitar - Yaguaraparo - Araya - Tunapuy - Irapa - San Antonio del Golfo - Cumanacoa - Cariaco - Cumaná Guiria**

Centro Poblado más visitado: **Carúpano**

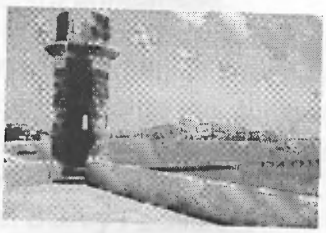
Estado: **Nueva Esparta**

Capital: **Asunción**

Estrategia metodológica **Tiempo estimado: 5 minutos**

- Mostrar a los SDA la ubicación del estado Nueva Esparta en el mapa de Venezuela, el cual se encuentra resaltado e indicar el nombre de su capital
- Pedir a los SDA, que digan aspectos interesantes o característicos de los lugares que conocen o han visitado de este estado de Venezuela, mediante una lluvia de ideas
- Exponer el contenido pidiendo la lectura participativa por parte de los SDA con voz fuerte y clara, en frente de sus compañeros

Recurso instruccional:
a.- Manual del SDA y Facilitador
b.- Computadora y video Beam
c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela



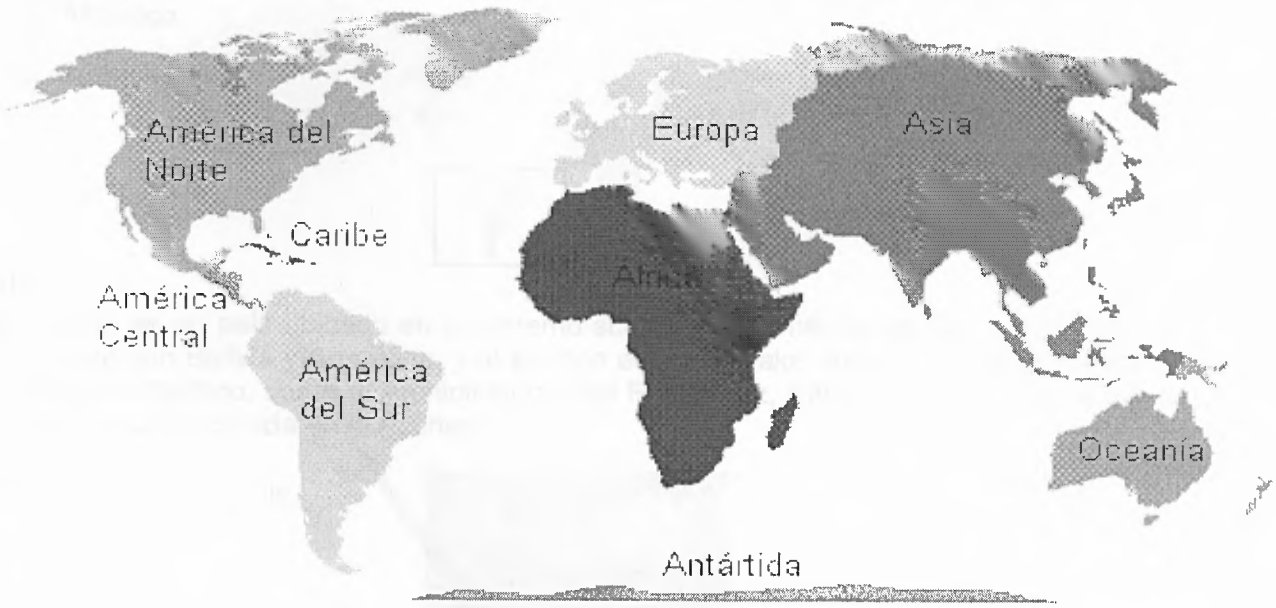
Centros Poblados: **Porlamar - Pampatar - Juan Griego - Santa Ana - Coche - Cubagua**
Centros Poblados más visitados: **Porlamar – Playa el Agua**

Estrategia metodológica	Tiempo estimado: 5 minutos

- Para hacer el cierre de la Región Nor-Oriental debe pedir a los SDA que enumeren los estados que la componen y una característica relevante que cada uno de estos posea expuestas en clases, mediante una lluvia de ideas

Recurso instruccional:
a.- Manual del SDA y Facilitador
b.- Computadora y video Beam
c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela

Mapa Mundial



Objetivo específico:

2. Localizar los países para los cuales se solicita el servicio itinerante global (Roaming) con mayor frecuencia por los usuarios y usuarias movilnet

Estrategia metodológica	Tiempo estimado: 5 minutos

- Mostrar a los SDA la ubicación de cada país en el mapa de Mundial e indicar el que se encuentra enmarcado
- Citar la localización y la capital de cada país
- Exponer el contenido pidiendo la lectura participativa por parte de los SDA con voz fuerte y clara, en frente de sus compañeros
- Pedir a los SDA que mencionen una característica de cada país mediante una lluvia de ideas

Recurso instruccional:
a.- Manual del SDA y Facilitador
b.- Computadora y video Beam
c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela

Estados unidos de América

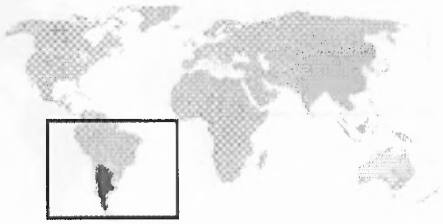
Localización: Es un país de América del norte, limita al norte y noreste con Canadá, al este con el océano Atlántico, al sureste con el estrecho de Florida, al sur con el golfo de Méjico y con Méjico, al oeste con el océano Pacífico, y al noroeste con el estrecho de Bering y el océano Glaciar Ártico

Capital: Washington DC

Argentina

Localización: se encuentra en América del sur, al norte limita con Bolivia y Paraguay, y el extremo meridional está en la confluencia de los ríos Grande (provincia de San Juan) y Mojinere (provincia de Jujuy). Al sur limita con Chile y el Océano Atlántico, siendo que el extremo austral es el Cabo San Pío, ubicado en la Isla Grande (provincia de Tierra del Fuego). Al este limita con Brasil, Uruguay y el Océano Atlántico

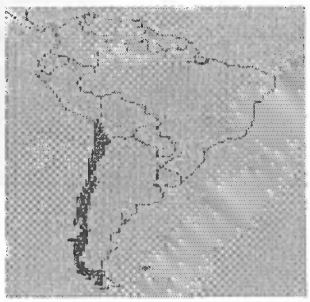
Capital: Buenos Aires



Chile

Localización: es un país ubicado en el extremo suroeste de América del Sur. Limitando al norte con Perú, al este con Bolivia y Argentina, y al sur con el Paso Drake. Además, posee territorios insulares en el Océano Pacífico, como el Archipiélago Juan Fernández, Sala y Gómez, Islas Desventuradas y la Isla de Pascua (ubicada en la Polinesia)

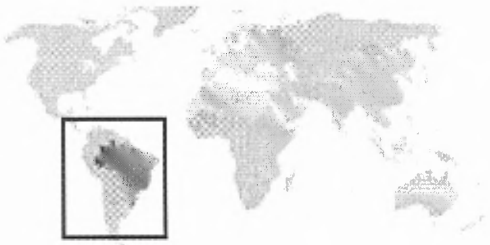
Capital: Santiago de Chile



Brasil

Localización: Al norte limita con Colombia, Venezuela, Guyana, Surinam y la Guayana Francesa; al sur con Argentina, Uruguay y Paraguay; al este con el Océano Atlántico; y al oeste con Bolivia y Perú

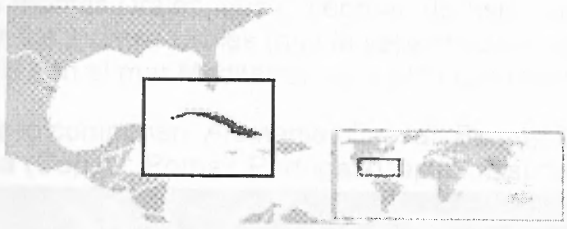
Capital: Brasilia



Cuba

Localización: es un país del Caribe, asentado en un archipiélago del mar de las Antillas, también conocido como mar Caribe. Su isla principal, conocida como Isla de Cuba, es la más grande de las Antillas Mayores.

Capital: La Habana



China

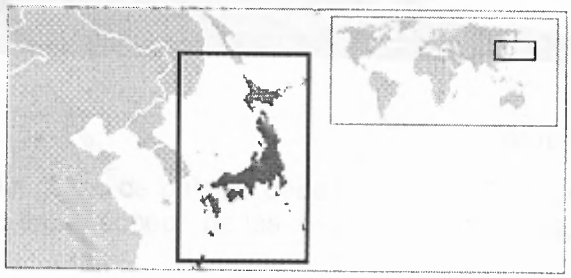
Localización: es un Estado situado en el este de Asia tiene fronteras con 14 países: Afganistán, Bután, Birmania, India, Kazajistán, Kirguistán, Laos, Mongolia, Nepal, Corea del Norte, Pakistán, Rusia, Tayikistán y Vietnam. Las ciudades más importantes son **Pekín, Shanghái y Hong Kong.**

Capital: Pekín

Japón

Localización: es un país insular del este de Asia. Está ubicado entre el Océano Pacífico y el Mar del Japón, al este de China, Rusia y la península de Corea.

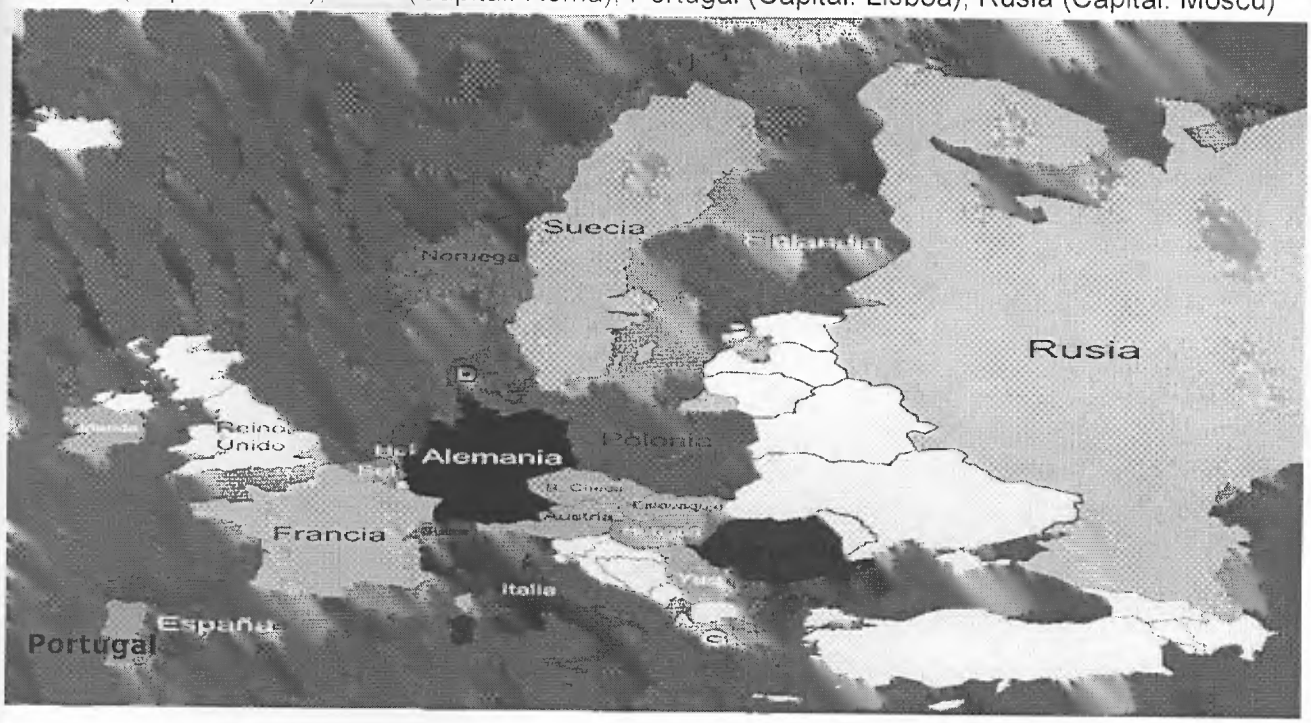
Capital: Tokio



Europa

Localización: está considerada históricamente como un continente. Se encuentra en el continente euroasiático, al oeste de los montes Urales, que la separan de Asia. Limita: al N con el cabo del Norte y el casquete Polar, al E con los montes Urales (que la separan de Asia), al SE con el mar Caspio, el Cáucaso y el mar Negro, al S con el mar Mediterráneo, y al O con el océano Atlántico.

Países más importantes que lo componen: Alemania (Capital: Berlín), España (Capital: Madrid), Francia (Capital: Paris), Italia (Capital: Roma), Portugal (Capital: Lisboa), Rusia (Capital: Moscú)



Estrategia metodológica	Tiempo estimado: 5 minutos
▪ Para hacer el cierre del grupo de países debe pedir a los SDA que mencionen su capital, una característica que estos posean de las expuestas en clases, mediante una lluvia de ideas	
Recurso instruccional: a.- Manual del SDA y Facilitador b.- Computadora y video Beam c.- Mapa de Venezuela y Mundial Afiches, fotos o imágenes de diferentes partes de Venezuela	