

METODOLOGÍAS PARA
LA RETROALIMENTACIÓN
A LA DOCENCIA DE
ACTIVIDADES DE
VINCULACIÓN
CON EL MEDIO



UTEM

UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
METROPOLITANA

del Estado de Chile

Rúbrica sobre Calidad del Servicio

DOCUMENTO DE TRABAJO
ELABORADO EN EL MARCO
DEL PROYECTO
UTEM-MINEDUC UTM1407



UTEM

UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
METROPOLITANA

del Estado de Chile

Rúbrica sobre **calidad** **del servicio**

Vicerrectoría De Transferencia
Tecnológica Y Extensión
Unidad De Estudios

Metodologías para
la retroalimentación
a la docencia de actividades
de Vinculación con el Medio

índice

	pág.
Antecedentes	7
Conceptos generales y estructurales de la Rúbrica	8
Etapas de aplicación de la Rúbrica	11
Rúbrica sobre calidad del proceso	12
Rúbrica para calidad del resultado	15
Ejercicio de referencia de buenas prácticas	16
Anexos	18
Anexo 1: Diseño de una actividad de A+S	19
Anexo 2: Acuerdo para la realización de una actividad de A+S	23
Anexo 3: Evaluación de una actividad de A+S	27
Bibliografía	29



A | Antecedentes

Uno de los aspectos significativos del proceso de A+S es el desarrollo de un servicio de calidad al socio comunitario. En este sentido, es fundamental la evaluación y sistematización de las actividades realizadas, no solo desde la perspectiva del cumplimiento de los objetivos o logros de aprendizaje que se abordarán en la actividad, sino también en cuanto al impacto y percepción de la calidad de servicio por parte del socio comunitario.

El enfoque de evaluación apunta a acompañar el proceso de gestión en todas sus etapas, contribuyendo al aprendizaje institucional y a una retroalimentación permanente entre evaluación y programación, tanto dentro de cada proyecto de servicio como a nivel global en nuestro quehacer. Por otra parte, y en complemento con lo anterior, busca integrar la visión de los distintos actores involucrados en los cursos y proyectos A+S.

La presente rúbrica corresponde a la adaptación al contexto de nuestra Universidad de una desarrollada inicialmente por el Programa Aprendizaje Servicio UC, y se enfoca en aquellos elementos propios del servicio, ya que los elementos de evaluación estrictamente académicos serán abordados por la Vicerrectoría Académica de nuestra Universidad.

Esta rúbrica posee un enfoque cualitativo de evaluación y tiene un objetivo formativo. Es de tipo cualitativo, dado que no pretende cuantificar ni hacer comparables los proyectos entre sí, sino que su valor radica en el análisis en profundidad de un proyecto en particular. Es de tipo formativo, dado que entrega una serie de criterios que permiten ser utilizados

en las distintas etapas del proyecto para la toma oportuna de decisiones que permitan avanzar hacia una mejor calidad del servicio. Esto, considerando como tiempo de referencia tanto la duración de cada proyecto en particular, como el periodo de duración del curso bajo las distintas formas que el proyecto va adquiriendo semestre a semestre. En este sentido, tiene como objetivo asistir tanto a docentes como al equipo profesional del programa en la evaluación cualitativa de los proyectos de servicio, durante la ejecución de los proyectos y una vez finalizados, de forma retrospectiva y con miras a mejorar el proyecto en futuras implementaciones.

Conceptos generales y estructurales de la rúbrica

Un curso corresponde a la instancia principal de enseñanza-aprendizaje en que se insertan los alumnos dentro de sus respectivas unidades académicas, como parte de su formación profesional dentro de la universidad. Un curso A+S corresponde a aquellos en que se implementa el enfoque pedagógico de Aprendizaje Servicio y se encuentran en el marco del programa A+S.

El proyecto de servicio es parte constitutiva de un curso A+S y, en términos sencillos, corresponde a un conjunto de acciones y el bien concreto que se genera con ellas, que es realizado por los estudiantes en conjunto con la comunidad o el socio comunitario y que se orienta a satisfacer un requerimiento o necesidad de estos últimos. En este sentido, el servicio consta de un proceso y un resultado.

Esto nos lleva a generar dos proposiciones: primero, que para obtener un producto de calidad existen procesos, cosas que deben ocurrir y hacerse durante el desarrollo del servicio, que van a incrementar las posibilidades de que se tenga un producto de calidad. Segundo, que lo que ocurre en el proceso es importante no precisamente porque contribuya a generar un mejor producto, la perspectiva adecuada para enfocar la metodología A+S implica entender el proceso mismo como necesariamente de calidad para que así el servicio pueda considerarse de calidad también.

El proceso corresponde a todos aquellos elementos que fueron puestos en juego a la hora de generar el producto, tanto los procedimientos y metodología de trabajo como la interrelación entre los involucrados. El

resultado no debe entenderse solo como el bien concreto (material o inmaterial) que se genera con el servicio, sino también como el cumplimiento de objetivos, la posibilidad de uso por parte del socio y el nivel de satisfacción que este manifieste.

La rúbrica, por lo tanto, se divide en estas dos dimensiones, dentro de las cuales se definen subdimensiones o aspectos a evaluar, los cuales han sido definidos a partir de los criterios básicos de todo proyecto en conjunto con los elementos particulares que poseen los proyectos A+S.

TABLA 1: DIMENSIONES Y ASPECTOS A EVALUAR

DIMENSIONES		SUBDIMENSIONES O ASPECTOS A EVALUAR
Proceso	Diseño (antes)	1. Identificación de necesidades 2. Diseño de objetivos 3. Planificación 4. Monitoreo y evaluación 5. Familiarización de los estudiantes 6. Enfoque promocional o asistencial
	Implementación (durante)	7. Cumplimiento de compromisos 8. Manejo de imprevistos 9. Aspectos éticos de la relación
Resultado (después)		10. Cumplimiento de objetivos 11. Calidad técnica 12. Posibilidad de uso (en caso de entrega de producto) 13. Posibilidad de uso (en caso de realización de actividades) 14. Satisfacción del socio comunitario

NIVELES DE LOGRO

Se han identificado, de manera general, cuatro niveles de logro: insuficiente, mínimo, bueno y excelente. Esto no significa que para cada uno de los aspectos a evaluar se tenga un descriptor; solo nivel insuficiente y mínimo están especificados para todos ellos. Esto, dado que para algunos de los aspectos evaluables el nivel mínimo o bueno corresponde al máximo nivel alcanzable que hemos definido.

INSUFICIENTE

Nivel de logro por debajo de lo esperado que implica riesgos importantes para la calidad del servicio. Encontrarse en este nivel en algunos de los aspectos evaluables requiere acciones rápidas y efectivas para pasar al menos al nivel siguiente.

MÍNIMO

nivel de logro que no constituye una amenaza para la calidad global del servicio. Sin embargo, se considera un estadio inicial desde el cual es posible y deseable avanzar para obtener un servicio de mayor calidad.

BUENO

nivel de logro que favorece de manera importante la calidad del servicio y que, por lo tanto, es altamente recomendable. El encontrarse en este nivel implica posibilidad de generar nuevas acciones para llegar a un nivel de excelencia.

EXCELENTE

Implica un nivel excepcional de logro en el aspecto evaluado en el servicio. Puede dar paso a generar innovaciones hacia modalidades más complejas de servicio (interdisciplinarietà, proyectos a mediano o largo plazo, etc.).

E | Etapas de aplicación de la rúbrica

El uso de la rúbrica contiene tres etapas correspondientes a 3 periodos de ejecución del proyecto:

ETAPA	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	PERIODO
1. Asesoría inicial	Asesorar al docente en el diseño y planificación del proyecto de servicio.	Es la instancia en que se asesora al docente en el diseño del proyecto de servicio. Cada una de las dimensiones de la rúbrica debe ser considerada.	Antes de comenzar el curso.
2. Monitoreo continuo	Brindar al equipo docente asesoría en función de las necesidades específicas que se detectan durante el desarrollo del proyecto de servicio.	<p>No implica una instancia previamente definida, sino que corresponde a una serie de acciones destinadas a mejorar la calidad del proyecto de servicio a partir de lo que se observa en su desarrollo.</p> <p>Estas observaciones pueden proceder desde lo que el mismo docente manifieste, de lo que el profesional A+S logre detectar o bien de la información procedente de las evaluaciones tempranas de estudiantes y/o socios comunitarios.</p> <p>En esta etapa la rúbrica sirve para ir chequeando elementos que pudiesen estar débiles durante el proceso y establecer mejoras oportunas al respecto.</p>	Durante el desarrollo del servicio (especial atención después de las evaluaciones tempranas).
3. Autoevaluación final compartida	<p>Evaluar retrospectivamente el servicio desarrollado por los estudiantes durante el semestre.</p> <p>Establecer propuestas de mejora para futuras versiones del servicio.</p>	<p>Corresponde a una instancia final en la que se reúne el profesional A+S con el docente del curso. Con base en la rúbrica sobre calidad de servicio, se evalúa cualitativamente cada dimensión, estableciéndose el nivel de logro de cada una de ellas y los argumentos que sustentan esta decisión.</p> <p>Es esta etapa se utilizan como insumo las evaluaciones, tempranas y finales, tanto de estudiantes como de socios, además de los registros personales del docente.</p> <p>Debe quedar un registro escrito de esta instancia.</p>	Una vez finalizado el proyecto de servicio.

RÚBRICA SOBRE CALIDAD DEL PROCESO

ASPECTOS A EVALUAR		NIVELES DE LOGRO			
		Insuficiente	Mínimo	Bueno	Excelente
DISEÑO	1. Identificación de necesidades	No existe una instancia en que el socio comunitario comunique al docente o alumnos las necesidades sentidas que identifica.	Ha existido una instancia en la que el socio comunitario comunica al docente algunas de las necesidades sentidas que identifica en relación con el servicio que se puede prestar.	_____	_____
	2. Diseño de objetivos	El proyecto no posee objetivos. Los objetivos fueron elaborados sin participación alguna del socio comunitario.	El proyecto posee objetivos que no llegan a ser concretos y medibles, habiendo sido consensuados con el socio comunitario con base en sus necesidades.	El proyecto posee objetivos que son concretos y medibles y que fueron consensuados con el socio comunitario con base en sus necesidades sentidas.	El proyecto posee objetivos que son concretos y medibles y que han sido diseñados en conjunto con el socio comunitario con base en sus necesidades sentidas.
	3. Planificación	El proyecto no cuenta con planificación formal (documento de acuerdo o similar). El proyecto cuenta con planificación en la que no ha tenido participación el socio comunitario.	El proyecto cuenta con planificación consensuada con el socio comunitario en la cual se contemplan al menos 3 de los siguientes elementos: -Actividades -Calendarización -Responsables -Recursos Estos elementos están explicitados en el documento de acuerdo.	El proyecto cuenta con planificación consensuada con el socio comunitario que incorpora: -Actividades -Calendarización -Responsables -Recursos Estos elementos están explicitados en el documento de acuerdo.	_____

	<p>4. Monitoreo y evaluación</p>	<p>El proyecto no cuenta con mecanismos definidos de monitoreo y evaluación.</p>	<p>El proyecto cuenta con mecanismos definidos de monitoreo y evaluación.</p> <p>Estos mecanismos no son completamente funcionales a una toma oportuna de decisiones, la calidad del proceso ni al producto o servicio final.</p>	<p>Se han acordado mecanismos definidos de monitoreo y evaluación.</p> <p>Estos mecanismos son funcionales a la toma oportuna de decisiones, la calidad del proceso y el producto o servicio final.</p>	<p>Se han acordado mecanismos concretos de monitoreo y evaluación que involucran a todos los miembros de la sociedad A+S (equipo, estudiantes, socio comunitario).</p> <p>Estos mecanismos son funcionales a la toma oportuna de decisiones, la calidad del proceso y el producto o servicio final.</p>
	<p>5. Familiarización</p>	<p>El proyecto no contempla una instancia de familiarización para los estudiantes en relación con la organización para la cual se presta el servicio.</p>	<p>El proyecto contempla una instancia de familiarización en la que los estudiantes reciben solo la información básica necesaria para la realización del servicio, sin llegar a conocer las particularidades que permiten un trabajo más contextualizado respecto de la realidad del socio comunitario.</p>	<p>El proyecto contempla una instancia de familiarización en la que los estudiantes logran conocer las características generales del socio comunitario, así como las particularidades relevantes para la realización del servicio. En esta instancia existe participación activa del socio comunitario.</p>	<p>_____</p>
	<p>6. Enfoque promocional/ asistencial</p>	<p>Los objetivos y las actividades se orientan únicamente a la asistencia, aun cuando existen ámbitos en los que es posible incluir elementos promocionales.</p>	<p>En los objetivos y actividades del proyecto se incorporan algunos elementos promocionales, pero aún es posible incluir otros en función de las características de la necesidad detectada y del socio comunitario al cual se presta el servicio.</p>	<p>En los objetivos y actividades del proyecto existe un equilibrio entre promoción y asistencia, acorde a las características de la necesidad detectada y el socio comunitario al cual se presta el servicio.</p>	<p>_____</p>

IMPLEMENTACIÓN	7.Cumplimiento de compromisos	<p>La totalidad o la mayoría de las actividades planificadas no se han realizado.</p> <p>Una parte significativa de los compromisos no se ha cumplido.</p>	<p>Las actividades planificadas y los compromisos adquiridos por cada una de las partes han tenido excepcionalmente algunos retrasos o incumplimientos.</p>	<p>Las actividades planificadas han sido realizadas en el plazo acordado y se han cumplido en su totalidad los compromisos adquiridos por cada una de las partes.</p>	_____
	8.Manejo de imprevistos	<p>Los actores involucrados no son capaces de generar medidas de acción ante situaciones contingentes que amenazan el proyecto, trayendo perjuicios para el logro de los objetivos del mismo.</p>	<p>Los actores involucrados no son capaces de generar medidas de acción ante situaciones contingentes que amenazan el proyecto, sin embargo estas son oportunas o permiten el logro de los objetivos del mismo a pesar de las dificultades.</p>	<p>Los actores involucrados no son capaces de generar medidas de acción ante situaciones contingentes que amenazan el proyecto, sin embargo estas son oportunas o permiten el logro de los objetivos del mismo a pesar de las dificultades. El proyecto cuenta, desde su diseño, con un plan de contingencia.</p>	_____
	9.Aspectos éticos de la relación	<p>La relación entre las partes involucradas (socios comunitarios, destinatarios, estudiantes y equipo docente) carece de alguna de las siguientes características:</p> <p>buen trato, actitud de aprendizaje mutuo.</p>	<p>La relación entre las partes involucradas (socios comunitarios, destinatarios, estudiantes y equipo docente) se caracteriza por un buen trato y una actitud de aprendizaje mutuo.</p>	_____	_____

RÚBRICA PARA CALIDAD DEL RESULTADO

ASPECTOS A EVALUAR	NIVELES DE LOGRO			
	Insuficiente	Mínimo	Bueno	Excelente
10. Cumplimiento de objetivos	Al final del periodo de realización del proyecto, NO se cumplen los objetivos planteados.	Al final del periodo de realización del proyecto se cumplen los objetivos planteados.	—	—
11. Calidad técnica	El producto o servicio presenta una calidad técnica deficiente según el criterio de la disciplina en la que está inserto.	El producto o servicio presenta mínima calidad técnica según el criterio de la disciplina en la que está inserto.	El producto o servicio presenta buena calidad técnica según el criterio de la disciplina en la que está inserto.	El producto o servicio presenta excelente calidad técnica según el criterio de la disciplina en la que está inserto.
12. Posibilidad de uso (en caso de entrega de productos)	El producto generado no es utilizable por el socio comunitario.	El producto generado es utilizable por el socio comunitario, aun cuando se adapte mínimamente a sus especificidades y/o no se haya entregado información ni capacitación para su uso.	El producto generado es utilizable por el socio comunitario, se adapta en gran medida a sus especificidades y se entrega alguna información y capacitación en torno a su uso.	El producto generado es utilizable por el socio comunitario. Se adapta completamente a sus especificidades y se entrega con la información y capacitación suficientes para su uso.
13. Posibilidad de uso (en caso de la realización de actividades)	Las actividades realizadas son inadecuadas para los destinatarios de las mismas, o bien para el contexto sociocultural e institucional en el que se desarrollan.	Las actividades realizadas son adecuadas para los destinatarios de las mismas, o bien para el contexto sociocultural e institucional en el que se desarrollan, aun cuando se adaptan mínimamente a sus especificidades.	Las actividades realizadas son adecuadas para los destinatarios de las mismas, o bien para el contexto sociocultural e institucional en el que se desarrollan. Se adaptan en gran medida a sus especificidades.	Las actividades realizadas son adecuadas para los destinatarios de las mismas, o bien para el contexto sociocultural e institucional en el que se desarrollan. Se adaptan completamente a sus especificaciones.
14. Satisfacción del socio comunitario	El socio comunitario no está satisfecho con el producto o servicio recibido.	El socio comunitario está algo satisfecho con el producto o servicio recibido.	El socio comunitario está satisfecho con el producto o servicio recibido.	El socio comunitario está muy satisfecho con el producto o servicio recibido.

E | Ejercicio de referencia de buenas prácticas

A continuación se presenta como ejemplo de una buena práctica de gestión educativa la experiencia desarrollada por el Centro de Desarrollo Docente de la Vicerrectoría Académica de la Pontificia Universidad Católica de Chile, denominada “Guías de Orientación para Docentes Programa Aprendizaje Servicio UC”.

1. PROBLEMA QUE TRATA DE SOLUCIÓN

Más que a la perspectiva de un problema a solucionar, esta buena práctica se circunscribe al desarrollo de una metodología que permite un cambio de actitud centrado en el desarrollo de la solidaridad como elemento transformador, alineado y comprometido con el desarrollo social. A partir del desarrollo de la solidaridad se transmiten ciertos valores con hechos concretos. Dicha iniciativa pretende enseñar a los estudiantes a ser solidarios, para cuyo propósito la metodología A+S subraya la integración y responsabilidad orientada a los demás, promoviendo trascender los límites de la formación tradicional, centrada en el proceso de la entrega a los jóvenes de herramientas y valores que los sitúen en un horizonte mucho más humano.

2. RETO

Esta iniciativa tiene como objetivo transformarse en herramienta de formación y apoyo para la práctica de los docentes, socios co-

munitarios y otros actores en la implementación de A+S en la Educación Superior, lo que significa un desafío para formar estudiantes en el contexto de una universidad solidaria, pues las personas que la componen son las primeras en ser llamadas a solidarizar.

3. IDEA APLICADA

A+S plantea un enfoque pedagógico basado en una experiencia solidaria, en la cual los estudiantes, docentes y miembros de la comunidad aprenden, se forman y trabajan juntos para satisfacer necesidades comunitarias. Los objetivos que buscan alcanzar los cursos de A+S son tres:

- Potenciar los aprendizajes
- Desarrollar un servicio de calidad
- Abrir espacios de formación valórica

4. RESULTADOS OBTENIDOS

A partir del desarrollo de A+S, con un enfoque pedagógico basado en una experiencia solidaria, surgen algunos productos concretos, tales como:

- Cursos desarrollados bajo el enfoque pedagógico basado en A+S
- Documentos con propuestas de intervención a ser implementadas
- Aplicación concreta de intervenciones en distintas organizaciones

- Materiales de apoyo: manuales, materiales didácticos, videos, aplicaciones

- Asesorías

El desarrollo de este enfoque basado en A+S se centra en una metodología pedagógica y solidaria que ha permitido, a su vez, potenciar los aprendizajes de los estudiantes desde una perspectiva constructiva en que estos logran aplicar lo teórico en la práctica, posibilitando aprendizajes más significativos, basados en la solidaridad en relación con un conjunto de acciones y vivencias que permiten avanzar hacia la integración social mediante la formación valórica.

Todo lo anterior tiene sentido en la medida en que los protagonistas (docentes, socios comunitarios, estudiantes) valoran la importancia de perfeccionarse y formarse permanentemente en este nuevo enfoque de Educación Superior comprometida con la sociedad.

Anexos



A | Anexo 1: diseño de una actividad de A+S

IDENTIFICACIÓN ASIGNATURA

Curso	
Carrera	
Sección	
Código	
Docente	
Año y Semestre	

DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Realizar una descripción de la organización con la que se trabajará (socio comunitario), contemplando objetivos, estructura, localización, cobertura, etc.

NECESIDADES IDENTIFICADAS Y PROBLEMÁTICAS A ABORDAR EN EL SERVICIO

(Describir la necesidad a cubrir en el socio comunitario, y contemplar antecedentes, descripción del problema y definir cómo este se relaciona con la asignatura).

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE QUE SE LOGRARAN A TRAVÉS DEL SERVICIO

(Describir los objetivos a desarrollar en el proyecto, tanto los asociados específicamente con la asignatura, como los adicionales a lograr, y definir cómo estos apoyan la solución del problema identificado).

SERVICIOS CONCRETOS QUE LOS ESTUDIANTES DEL CURSO REALIZARÁN

(Describir claramente el servicio que realizarán los estudiantes, asociándolo a productos, plazos, entregables, y definir cómo estos se relacionan con la solución al problema identificado).

NÚMERO DE PROYECTOS A REALIZAR POR EL CURSO EN EL SEMESTRE

(Señalar la cantidad de intervenciones a realizar directamente con la organización).

PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO

Duración del servicio (marcar con una X)	Durante todo el semestre	
	Parte del Semestre	
	En una oportunidad	
Descripción detallada <i>(Tipo de actividad, número de sesiones, resultados).</i>		

ESTRATEGIA DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO

(Describe la forma en que se realizará el monitoreo de las actividades, y quiénes serán los responsables de la supervisión y seguimiento).

EVALUACIÓN DE APRENDIZAJES

(Describe la forma en que se evaluarán los aprendizajes asociados al proyecto de servicio y cómo dicha evaluación será considerada en la evaluación de la asignatura).

COMPROMISOS

<p>El socio comunitario se compromete a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporcionar espacio físico en _____ para el desarrollo de las actividades ▪ Coordinar reuniones internas ▪ Asistir a _____
<p>Los estudiantes se comprometen a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistir a _____ ▪ Mantener confidencialidad respecto a _____ ▪ Desarrollar los servicios identificados anteriormente ▪ Cumplir con la planificación establecida
<p>Los docentes se comprometen a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyar el desarrollo de la actividad _____ ▪ Asistir a _____ ▪ Acompañar a los estudiantes en las actividades de _____ ▪ Supervisar en terreno a los estudiantes en _____

Santiago, _____ de _____ de 201 _____

xxxxxxxxxx

Director Centro de Facultad xxxx

Xxxxxxxxxx

Docente Signatura

xxxxxxxxxxxx

Jefe de Carrera

xxxxxxxxxxxx

Organización / Empresa

B. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

(Describir claramente el servicio que realizarán los estudiantes, asociándolo a productos, plazos, y definir cómo estos se relacionan con la solución al problema identificado).

Número de proyectos a realizar por el curso en el semestre

(Señalar la cantidad de intervenciones a realizar directamente con el socio comunitario).

C. PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO

Duración del servicio(marcar con una X)	Durante todo el semestre	
	Parte del Semestre	
	En una oportunidad	
Descripción Detallada <i>(tipo de actividad, número de sesiones, resultados).</i>		

D. COMPROMISOS

El socio comunitario se compromete a:

- Proporcionar espacio físico en _____ para el desarrollo de las actividades
- Coordinar reuniones internas
- Asistir a _____

Los estudiantes se comprometen a:

- Asistir a _____
- Mantener confidencialidad respecto a _____
- Desarrollar los servicios identificados anteriormente
- Cumplir con la planificación establecida

Los docentes se comprometen a:

- Apoyar el desarrollo de la actividad _____
- Asistir a _____
- Acompañar a los estudiantes en las actividades de _____
- Supervisar en terreno a los estudiantes en _____

E. SOBRE EL PRESENTE ACUERDO

Se deja establecido que el presente acuerdo no representa vínculo legal ni comercial entre la Universidad Tecnológica Metropolitana y la empresa/organización.

Los servicios prestados se enmarcan en el desarrollo de la actividad docente propia de la Universidad y no representan un costo económico para la organización/empresa, son gratuitos.

Algún otro que la Dirección Jurídica estime necesario incorporar, en función de las necesidades de la Universidad.

F. SUSCRIBEN EL PRESENTE ACUERDO

XXXXXXXXXX

Director Centro de Facultad xxxx

XXXXXXXXXXXX

Jefe de Carrera

XXXXXXXXXX

Docente Asignatura

XXXXXXXXXXXX

Organización / Empresa

A | Anexo 3: evaluación de una actividad de A+S

Nombre de la organización: _____

Instrucciones

A continuación se presenta una serie de afirmaciones relacionadas con la actividad desarrollada por la Universidad en su organización. Debe seleccionar la opción de respuesta que más se adecúe a su percepción.

ÍTEM	Totalmente en des-acuerdo	En des-acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Los estudiantes de la Universidad conocieron y comprendieron los propósitos de la organización.				
Los estudiantes de la Universidad fueron responsables durante el período en que trabajaron en nuestra organización.				
Los estudiantes fueron puntuales y cumplieron con las actividades comprometidas.				
Los estudiantes estaban suficientemente capacitados para realizar las tareas comprometidas.				
En general, estamos satisfechos con los estudiantes que realizaron la actividad en nuestra organización.				
Los productos o actividades comprometidos por los estudiantes se cumplieron con mis expectativas iniciales.				
Los productos o actividades comprometidos por los estudiantes aportaron a la solución de un problema real de nuestra organización.				
Considero que el producto o servicio entregado es de calidad.				
La comunicación con el (los) docente (s) fue expedita en todo momento.				
En general, estoy satisfecho con la experiencia de trabajar con estudiantes de la UTEM.				
Estoy dispuesto a trabajar nuevamente con estudiantes de la UTEM.				

A continuación, encontrará un espacio para que pueda hacer alguna sugerencia que nos permita mejorar la intervención para los cursos de A+S en el futuro.

Santiago, _____ de _____ de 20 ____

Docente Asignatura

Organización / Empresa

BIBLIOGRAFÍA

- **GUÍAS DE ORIENTACIÓN PARA DOCENTES** (2004). Centro de Desarrollo Docente, Vicerrectoría Académica, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- **ZULUETA, S.** (2004). *Qué es Aprendizaje Servicio*. Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago, Chile.
- **CASAS-CORDERO, M.**, (2009) *Rúbrica para la calidad del servicio*. Santiago, Programa Aprendizaje Servicio, Pontificia Universidad Católica de Chile
- **APRENDIZAJE SERVICIO EN EDUCACIÓN SUPERIOR** (abril de 2006). La experiencia latinoamericana. En: *Seminario Internacional Responsabilidad Social Universitaria: Aprendizaje Servicio*. Caracas, Venezuela.
- **FURCO, A. Y BILLIG, S.H.** (2002). *Service-Learning: The Essence of the Pedagogy*. Greenwich, CT: Information Age Publishing.
- **CENTRO DE REFLEXIÓN Y ACCIÓN SOCIAL** (2012). *Guía de orientación para Sistematización de experiencias de Aprendizaje Servicio en la Universidad Alberto Hurtado*. Universidad Alberto Hurtado, Santiago, Chile.
- **APRENDIZAJE SERVICIO** (2009). Educación y compromiso cívico, vv.aa. Grao, ISBN: 9788478277667

SITIOS WEB

<http://www.clayss.org.ar/aprendizajeservicio.htm>

<http://innovacioneducativa.wordpress.com/2011/07/15/aprendizaje-servicio/>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Aprendizaje-servicio>

<http://www.slideshare.net/hispanego/30-ejemplos-de-aprendizaje-servicio>

<http://www.slideshare.net/OsvaldoBlanco1/el-programa-liceo-para-todos-una-estrategia-de-lucha-contrala-desercin-escolar-en-el-estado-actual-del-sistema-educacional-chileno>



UTEM

UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
METROPOLITANA
del Estado de Chile

Documento e información disponible
en la dirección: www.vtte.utm.cl



UTEM

UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
METROPOLITANA

del Estado de Chile