



“EVALUACIÓN DE SERVICIO”

Competencia: Compromiso social

Nivel: 2

Tipo: Inicial

Objetivo

Reconocer criterios de calidad en la experiencia de servicio.

Identificar herramientas relacionadas al proceso vivido.

Proponer alternativas de solución a las problemáticas desde la disciplina.

Recursos

- Una copia del Anexo 1 para cada estudiante
- Una copia del Anexo 2 para cada estudiante

Modalidad

Grupal, mínimo 1 grupo de trabajo, máximo cualquier número. Ideal: Todo el curso

Duración

1 hora

Descripción

Los estudiantes se reúnen en los grupos de trabajo, y/o con sus tutores en el caso de tener. Primero se comienza con una reflexión individual (15 minutos); A la luz de la experiencia de servicio, lee el anexo N°1: “Elementos de calidad en proyectos de Aprendizaje Servicio”.

Elige un criterio por cada etapa del proyecto, revisalo con detención y responde a las siguientes preguntas:



Anexo

1. Material diseñado por el Equipo Docente de Cuidados de enfermería en el ciclo vital I, escuela de Enfermería UC (2011).

¿Hasta este momento de la experiencia de servicio, qué dificultades he tenido para cumplir con este criterio de calidad?

¿Hasta este momento de la experiencia de servicio, qué habilidades, estrategias y/o acciones concretas, personales han facilitado cumplir con este criterio de calidad?



Reflexión grupal: (30 minutos) Cada estudiante comparte con el grupo lo reflexionado en el punto anterior.

Como grupo eligen un criterio por etapa:

	Criterio	Dificultades	Facilitadores
Diseño			
Implementación			
Resultado			

Elijan un representante quien expondrá el acuerdo del grupo al resto del curso en plenaria, cada representante expone los acuerdos del grupo al resto del curso (15 minutos cada grupo)



En conjunto el docente y estudiantes identifican estrategias para facilitar un aprendizaje significativo y la entrega de un servicio de calidad en el tiempo restante de experiencia de servicio o bien se prepara la devolución.

Anexo Nº 2

Elementos de calidad en proyectos de Aprendizaje Servicio

Calidad del PROCESO

		Descripción
Diseño	Identificación de necesidades	<p>Debe existir una instancia en la que el socio comunitario comunica al docente algunas de las necesidades sentidas que identifica en relación al servicio que se puede prestar desde el curso.</p> <p>El hecho de no hacerlo va a implicar que el servicio sea de alguna forma impuesto al socio comunitario y no necesariamente responda a sus necesidades sentidas.</p>
	Diseño de Objetivos	<p>El proyecto debe poseer objetivos concretos y medibles que fueron consensuados con el socio comunitario en base a sus necesidades sentidas.</p> <p>Situaciones contrarias a esto son aquellas donde no se posee objetivos, los objetivos están mal formulados o bien éstos fueron elaborados sin la participación del socio comunitario.</p>
	Planificación	<p>El proyecto debe contar con una planificación consensuada con el socio comunitario que incorpore: actividades, calendarización,</p>



	<p>responsables y recursos. Estos elementos deben están explicitados en el documento de acuerdo</p> <p>Situaciones insuficientes en términos de calidad es aquella donde no se cuenta con una planificación formal (documento de acuerdo o similar) o bien, aquella donde el socio comunitario no ha tenido participación en la planificación.</p>
Monitoreo y evaluación	<p>Se han acordado mecanismos, concretos de monitoreo y evaluación. Estos mecanismos son funcionales a la toma oportuna de decisiones, de la calidad del proceso y del producto o servicio final.</p> <p>Los mecanismos de monitoreo y evaluación serán más ricos en cuanto involucren a los diferentes miembros de la sociedad A+S (equipo docente, estudiantes y socio comunitario)</p>
Familiarización de los estudiantes	<p>Los estudiantes cuentan con una instancia de familiarización en la que logran conocer las características generales del socio comunitario, así como los aspectos específicos relevantes para la realización del servicio.</p> <p>Una situación óptima sería aquella en que existe una participación activa del socio comunitario. Es inaceptable una situación en que los estudiantes no tengan una instancia de familiarización.</p>
Equilibrio entre promoción y asistencia	<p>En los objetivos y actividades del proyecto debe existir un equilibrio entre promoción y asistencia, acorde a las características de la necesidad detectada y el socio comunitario al cual se le presta el servicio.</p>



		Una situación no deseable en términos de calidad es aquella donde los objetivos y las actividades se orientan únicamente a la asistencia, aun cuando existen ámbitos donde es posible incluir elementos promocionales.
--	--	---

implementación	Cumplimiento de compromisos	Las actividades planificadas han de ser realizadas en el plazo acordado y los compromisos adquiridos por cada una de las partes deben ser cumplidos en su totalidad.
	Manejo de imprevistos	Los actores involucrados son capaces de generar medidas de acción ante situaciones contingentes que amenazan el proyecto , éstas son oportunas y permiten el logro de los objetivos del mismo a pesar de las dificultades. Es recomendable que el proyecto, cuenta desde su diseño con un plan de contingencia.
	Aspectos éticos de la relación	La relación entre las partes involucradas (socios comunitarios, destinatarios, estudiantes y equipo docente) se caracteriza por un el buen trato y una actitud de aprendizaje mutuo. Es inaceptable cualquier situación contraria a esto.



Calidad del RESULTADO

	Descripción
Cumplimiento de Objetivos	Al final del periodo de realización del proyecto se cumplen los objetivos planteados.
Calidad Técnica	El producto o servicio debe presentar buena calidad técnica según el criterio de la disciplina en la que está inserto.
Posibilidad de uso (en caso de entrega de productos)	El producto generado en el servicio debe ser utilizable por el socio comunitario, adaptarse a sus especificidades y ser entregado con la información y capacitación necesaria para su uso.
Posibilidad de uso (en caso de la realización de actividades)	Las actividades realizadas deben ser adecuadas para los destinatarios de las mismas y para el contexto sociocultural e institucional en el que se desarrollan.
Satisfacción del socio comunitario	El socio comunitario debe estar satisfecho con el producto o servicio recibido.