



**MAGÍSTER EN EDUCACIÓN**  
**MENCIÓN CURRÍCULUM Y EVALUACIÓN**

**TRABAJO DE GRADO II**

**Elaboración de Instrumentos de evaluación  
para el módulo de Tercer Año Medio Servicio Atención al Cliente  
en el Colegio Deportivo  
Técnico Profesional “Elena Duvauchelle Cabezón”**

Profesora: Rocío Riffo San Martín

Alumna: Hilda Javiera Herrera Herrera



SANTIAGO – CHILE, ABRIL 2021

## 2. INDICE

Resumen	Pág. 3
Introducción	Pág. 4
Marco teórico	Pág. 6
Marco contextual	Pág. 24
Diseño y aplicación de instrumentos	Pág. 27
Análisis de los resultados	Pág. 34
Propuestas remediales	Pág. 46
Bibliografía	Pág. 54
Anexos	Pág. 57



### 3. RESUMEN

La evaluación de los aprendizajes de los estudiantes, permite recoger información relevante, tanto para el docente como para el educando, ya que se evidencian los avances y logros, los aspectos que se deben perfeccionar, entre otros. Para que el instrumento de evaluación nos brinde información fidedigna debe tener validez, confiabilidad y ser medible. De ahí que es fundamental que el docente seleccione el instrumento que le permite a sus estudiantes demostrar sus conocimientos, habilidades y actitudes de acuerdo al aprendizaje esperado y objetivo de aprendizaje, como es el caso de la formación técnico profesional, donde se debe cumplir con un perfil de egreso genérico y competencias propias de la especialidad al término de cuarto medio.

Palabras Claves: Evaluación, instrumentos de evaluación, conocimiento, actitudes, competencias y habilidades.

### 4. INTRODUCCIÓN

**Al hablar de calidad en la educación, es innegable que la palabra evaluación es fundamental para acercarse a ella. “La calidad de la educación depende, en buena medida, de la rigurosidad de la evaluación y evaluar no siempre resulta fácil, pero es siempre ineludible” (Casanova, 1999 en Córdoba, 2006:1).**

El aseguramiento de la calidad es una de las grandes preocupaciones y desafíos de instituciones ligadas y preocupadas de la educación, como así también de la comunidad escolar en general. Año tras año, vemos como las estadísticas originadas en instrumentos estandarizados de medición como el SIMCE y PSU, actualmente PTU, dejan de manifiesto las cifras que encaran al país la diferencia entre



establecimientos públicos y privados, donde los sectores más vulnerables son los más afectados.

Como una forma de asegurar y mejorar la calidad de la educación, los establecimientos educacionales reconocidos por el Estado, han sido categorizados en niveles por sus resultados: Alto, **sobresalen respecto de lo esperado**; Medio, **similares a lo esperado**; Medio bajo, **por debajo de lo esperado** e Insuficiente **muy por debajo de lo esperado**, considerando en todos los casos siempre el contexto social de los estudiantes del establecimiento. De acuerdo a su categorización, los establecimientos reciben visitas técnicas a través del Departamento Provincial de Educación, quienes acompañan, apoyan y orientan a los equipos directivos en su gestión, con énfasis en focos y metas establecidas para el año.

Todos los establecimientos dan vida a su Proyecto Educativo Institucional, a través de su Proyecto de Mejoramiento Educativo (PME), que contempla las acciones más relevantes que planifica, implementa y evalúa la comunidad educativa para mejorar sus resultados académicos y formativos, en las áreas de Gestión Pedagógica, Liderazgo, Convivencia Escolar y Recursos. Así también, cuentan con Planes institucionales de Gestión de la convivencia escolar, Sexualidad Afectividad y Género, Seguridad Escolar, Formación Ciudadana y Desarrollo Profesional Docente.

Los reglamentos internos, de evaluación, práctica y titulación, son las herramientas que entrega la normativa vigente para el cumplimiento de los decretos emanados de la autoridad en materia educativa.

El Colegio Deportivo Técnico Profesional “Elena Duvauchelle Cabezón”, cuenta con un Reglamento de Evaluación, consensuado por la comunidad educativa, que establece los criterios y procedimientos evaluativos, como así también los lineamientos institucionales.

A través de este Trabajo de Grado II, se analizan dos instrumentos de evaluación aplicados en el establecimiento, en el módulo de Servicio de Atención al Cliente, nivel Tercero Medio, Especialidad Administración el año 2020, en el contexto



de la pandemia que se vive a nivel mundial y las consecuencias que esto ha traído a la educación técnico profesional.

Se presenta un marco teórico que apunta a la bibliografía, que sustenta lo expresado en el trabajo, abocado a las competencias y evaluación, luego un marco contextual, que brinda algunos antecedentes de la unidad educativa; la presentación y análisis de los instrumentos aplicados, para finalizar con propuestas remediales que apuntan a las exigencias en materia evaluativa del establecimiento y estructura de los instrumentos de evaluación, entre otros.

Cabe señalar que se aplicó una metodología crítica en la elaboración del trabajo, ya que conlleva el analizar, reflexionar y contribuir a la mejora uniendo teoría y práctica, respetando los códigos de confidencialidad y éticos de una investigación. Se utilizó la técnica de entrevista y análisis de instrumentos y resultados para establecer las remediales sugeridas.

## **5. MARCO TEÓRICO**

“Desde la fundación misma de la República, existió una preocupación por la educación. La creación de un ministerio para tales efectos representó un avance sustantivo y a través de su historia, se puede observar como el espíritu férreo y la tradición legalista propia de la cultura chilena va dejando su huella. Desde Diego Portales, que fue el primer Ministro de Educación –en estricto rigor, de Justicia, Culto e Instrucción Pública- que tuvo el país” (Reveduc, 2017).

El 13 de junio del año 1813, bajo el alero de la Junta de Gobierno integrada por Francisco Antonio Pérez, José Miguel Infante, Agustín Eyzaguirre y Mariano Egaña, se dispuso la obligatoriedad de la creación de escuelas gratuitas (Insunza, 2009). Sin embargo, la Educación Técnico-Profesional tiene sus inicios en el siglo XVIII, encontrándose un primer registro en el año 1798, cuando don Manuel de Salas Corbalán crea la Academia San Luis, siendo él su primer director. Un segundo registro



aparece en siglo XIX, con la creación de la Escuela de Artes y Oficios (1842), y un tercer registro con la Creación del Consejo de la Educación Técnica (1886), convirtiéndose más tarde en el Consejo de Enseñanza Agrícola e Industrial, bajo el alero del Ministerio de Industrias y Obras Públicas (MINEDUC, 2015a).

Un 26 de agosto de 1942, se crea la Dirección General de Enseñanza Profesional y el año 1947 se funda la Universidad Técnica del Estado. (fuente: educacion2020). En 1952, se dan las bases para el desarrollo de la estructura orgánica de la educación técnica que contemplaba: Enseñanza Industrial, Enseñanza Técnica Femenina y Enseñanza Comercial.

En 1965, a raíz de la Reforma Educacional del Presidente Eduardo Frei Montalva, se reestructura el sistema, estableciéndose una educación general básica de ocho años y una educación media modalidad científica humanista de 4 años y modalidad técnico profesional de 5 años (MINEDUC, 2015a). En los años siguientes se dictaron una serie de decretos como el N°130 de 1988 que aprobaba planes de estudio flexible mínimos para la EMTP (MINEDUC, 1988); N°220 de 1998 que establece objetivos fundamentales y contenidos mínimos obligatorios para la educación media y fija normas generales para su aplicación (MINEDUC, 1998); N°27 del 2001, que aprueba planes y programas de estudio para tercer año de enseñanza media, ambas modalidades y planes y programas de estudio formación diferenciada para cuarto medio (MINEDUC, 2001).

El año 2009 se promulga el Decreto N°254, que modifica el Decreto supremo N°220 de 1998, del Ministerio de Educación que establece los objetivos fundamentales y contenidos mínimos obligatorios de la Educación Media y Fija Normas Generales para su aplicación (MINEDUC, 2009).

El año 2013, a través del Decreto N°452 se establecen Bases Curriculares para la Educación Media Formación Diferenciada Técnico-Profesional, que contempla 15 sectores económicos, 34 especialidades y 17 menciones (MINEDUC, 2013)



La formación diferenciada Técnico-Profesional de la Educación Media corresponde a los dos últimos dos años del nivel y constituye un ámbito de preparación inicial para una vida de trabajo y, más allá, un ámbito de formación integral para la vida adulta. Esta preparación se construye articulando el dominio de las competencias propias de una especialidad con el aprendizaje tanto de los objetivos transversales como de los objetivos y contenidos de la formación general de la educación media. (MINEDUC, 2013). Es decir, el estudiante se forma como persona/ciudadano y profesional que le permiten desenvolverse en el campo laboral y social, como así también continuar estudios superiores.

El Ministerio de Educación puso a disposición de los establecimientos educacionales una propuesta formativa, según las bases curriculares, expresadas en la Ley General de Educación, por consiguiente, es necesario destacar la importancia que tienen otros instrumentos y/o dispositivos para el funcionamiento y mejora de la Gestión Curricular.

Junto a las bases curriculares que contienen los planes y programas de estudios, los establecimientos deben contar con Proyecto Educativo Institucional, Proyecto Curricular, Proyecto Mejoramiento educativo, reglamento de evaluación y promoción, reglamento de titulación, planes de: Convivencia, Desarrollo profesional docente, Sexualidad afectividad y género, Seguridad Escolar, Formación ciudadana y Apoyo a la Inclusión, todos los cuales deben ajustados a la normativa vigente.

La organización curricular de las especialidades está estructurada en un plan común de competencias que se desarrollan en tercero medio en cada especialidad, para luego en cuarto medio diferenciarse según las menciones.

Cada especialidad tiene su perfil de egreso, que está precedido por una descripción del contexto laboral que menciona la actividad económica, indicadores que dan cuenta de su dinamismo y potencial de crecimiento, desafíos que enfrenta, tipo de empresas que conforman el campo laboral para los egresados y los productos que se esperan de su trabajo.



Cabe señalar que se presentan dos categorías de perfiles: Uno basado en competencias genéricas, para todas las especialidades es igual y, luego uno basado en competencias propias de la especialidad (objetivos de aprendizaje).

## **OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS**

De acuerdo a lo expresado en las bases curriculares (MINEDUC, 2016) al término de cuarto medio los estudiantes habrán desarrollado las siguientes competencias:

- A. Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los interlocutores.
- B. Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas, legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.
- C. Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.
- D. Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros in situ o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.
- E. Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.
- F. Respetar y solicitar respeto de deberes y derechos laborales establecidos, así como de aquellas normas culturales internas de la organización que influyen positivamente en el sentido de pertenencia y en la motivación laboral.



- G. Participar en diversas situaciones de aprendizaje, formales e informales, y calificarse para desarrollar mejor su trabajo actual o bien para asumir nuevas tareas o puestos de trabajo, en una perspectiva de formación permanente.
- H. Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones, ideas.
- I. Utilizar eficientemente los insumos para los procesos productivos y disponer cuidadosamente los desechos, en una perspectiva de eficiencia energética y cuidado ambiental.
- J. Empezar iniciativas útiles en los lugares de trabajo y/o proyectos propios, aplicando principios básicos de gestión financiera y administración para generarles viabilidad.
- K. Prevenir situaciones de riesgo y enfermedades ocupacionales, evaluando las condiciones del entorno del trabajo y utilizando los elementos de protección personal según la normativa correspondiente.
- L. Tomar decisiones financieras bien informadas y con proyección a mediano y largo plazo, respecto del ahorro, especialmente del ahorro previsional, de los seguros, y de los riesgos y oportunidades del endeudamiento crediticio, así como de la inversión.

De los 34 perfiles de egreso y 17 menciones, se detalla el de la Especialidad de Administración, mención recursos humanos (MINEDUC, 2016).

### **Perfil de Egreso Especialidad: Administración**

#### **Plan común:**

1. Leer y utilizar información contable básica acerca de la marcha de la empresa, incluida información sobre importaciones y/o exportaciones, de acuerdo a las



normas internacionales de contabilidad (NIC) y de información financiera (NIIF) y a la legislación tributaria vigente.

2. Elaborar un programa de actividades operativas de un departamento o área de una empresa, de acuerdo a orientaciones de la jefatura y/o del plan estratégico de gestión, considerando recursos humanos, insumos, equipamiento, distribución temporal y proyección de resultados.
3. Hacer seguimiento y elaborar informes del desarrollo de un programa operativo de un departamento o área de una empresa, sobre la base de evidencias, aplicando técnicas apropiadas, considerando todos los elementos del programa.
4. Atender a clientes internos y externos de la empresa, de acuerdo a sus necesidades y demandas, aplicando técnicas de relaciones públicas, de comunicación oral y escrita, en forma presencial o a distancia, vía teléfono, fax, correo electrónico u otro medio.
5. Organizar y ordenar el lugar de trabajo, de acuerdo a técnicas y procedimientos que permitan disponer y recuperar información u objetos de manera oportuna para el desarrollo de las tareas.
6. Utilizar los equipos y herramientas tecnológicas utilizadas en la gestión administrativa, considerando un uso eficiente de la energía, de los materiales y de los insumos.

### **Mención Recursos Humanos:**

La mención Recursos Humanos define las siguientes competencias en su perfil de egreso:

1. Realizar llenado y tramitación de contratos de trabajo, remuneraciones y finiquito, de acuerdo a la legislación vigente y a las normas internacionales de contabilidad (NIC).

2. Calcular remuneraciones y finiquitos, obligaciones tributarias y previsionales del personal de una empresa, de acuerdo a los contratos de trabajo, la legislación vigente y las NIC.
3. Ingresar, archivar y presentar información sobre bienestar y desarrollo de las personas, ascensos, promociones, transferencias, capacitación, desempeños, evaluaciones, entre otros, para la toma de decisiones de las jefaturas.
4. Ejecutar tareas sistemáticas de descripción de cargos, de reclutamiento e inducción básica de personal, de acuerdo a las necesidades de una empresa, a los procedimientos establecidos y a la normativa vigente.

#### **Estructura Módulo Servicio de Atención al Cliente:**

Los módulos en las bases curriculares específicas de la especialidad (MINEDUC, 2015b) presentan la siguiente estructura:

**Introducción:** Información general que incluye los objetivos de aprendizajes de la especialidad y genéricos, duración sugerida y orientaciones.

**Aprendizajes Esperados y Criterios de Evaluación:** Los aprendizajes se desprenden de los objetivos del perfil de egreso y cada uno conlleva criterios de evaluación que permiten al docente clarificar el aprendizaje esperado y monitorear su logro a través de ellos.

**Ejemplos de actividades de aprendizaje:** Se ejemplifican actividades ajustadas a metodologías didácticas apropiadas que incluyen las etapas de preparación, ejecución y cierre.

**Ejemplos de actividades de evaluación:** Apunta hacia la reflexión que debe realizar el docente para la elección de los instrumentos de evaluación.



Bibliografía y sitios web recomendada: Es un listado de fuentes de información y consulta para el docente.

## **MÓDULO ATENCION AL CLIENTE**

HORAS ANUALES 152. NIVEL TERCERO MEDIO

OBJETIVOS DE APRENDIZAJES DE LA ESPECIALIDAD: OA 4 Atender a clientes internos y externos de la empresa, de acuerdo a sus necesidades y demandas, aplicando técnicas de relaciones públicas, de comunicación oral y escrita, en forma presencial o a distancia, vía teléfono, fax, correo electrónico u otro medio.

**Tabla N°1.** Módulo Servicio Atención al Cliente. Fuente: MINEDUC, 2015b.

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJES GENÉRICOS
------------------------	-------------------------	-------------------------------------

<p>1. Realiza la atención de clientes externos de la empresa, considerando sus necesidades y demandas, aplicando las técnicas apropiadas para las diferentes modalidades de comunicación.</p>	<p>1.1 Responde a las demandas de clientes externos aplicando los protocolos definidos según tipo de consulta o demanda, aplicando técnicas de relaciones públicas y de comunicación adecuadas.</p> <p>1.2 Tramita los reclamos y demandas de los clientes utilizando el protocolo definido para cada situación, aplicando técnicas de relaciones públicas.</p> <p>1.3 Monitorea y registra el proceso de resolución a problemas y/o reclamos de clientes, de acuerdo a pautas y estándares establecidos para ello.</p> <p>1.4 Sistematiza reclamos y demandas para prevenir posibles causas de conflictos futuros con los clientes, utilizando medios y formatos especiales para ello.</p>	<p>A B C E</p> <p>A C E</p> <p>C H</p> <p>A B D E</p>
<p>2. Realiza la atención de clientes internos de la empresa, considerando los flujos de procesos internos, las necesidades y demandas, utilizando los medios de comunicación definidos formalmente y aplicando técnicas de comunicación apropiadas.</p>	<p>2.1 Aplica técnicas apropiadas para identificar los tipos de clientes internos, considerando organigrama, y flujos de proceso, de acuerdo a procedimientos establecidos.</p> <p>2.2 Responde a las necesidades de los clientes internos de acuerdo a los protocolos establecidos, utilizando técnicas de relaciones públicas, de comunicación oral y/o escrita adecuadas, sin importar el rango o grado de la persona.</p> <p>2.3 Sistematiza necesidades y demandas de clientes internos, para buscar soluciones a situaciones que generan retrasos o conflictos, utilizando formatos y técnicas de comunicación pertinentes.</p> <p>2.4 Sistematiza necesidades y demandas de clientes internos, para buscar soluciones a situaciones que generan retrasos o conflictos, utilizando formatos definidos.</p>	<p>A C E</p> <p>A C E</p> <p>A E</p> <p>A E</p>

## COMPETENCIAS:

A lo largo de la historia muchas corrientes y autores se han referido a las competencias:

- La competencia es una capacidad multidimensional para realizar actividades de manera satisfactoria. Incluye conocimiento específico y habilidades técnicas para una actuación exitosa en el trabajo. Más allá de la adquisición de

habilidades o de conocimientos, la competencia incluye la capacidad para hacer frente a lo incierto y a lo irregular en la situación de trabajo. Esta capacidad de hacer frente a situaciones es la base de una efectiva flexibilidad y adaptabilidad del trabajador (Dranke y Germe, 1994 en Guerrero, 2011:7).

- La competencia se refiere a algunos aspectos de conocimientos y habilidades; aquellas que son necesarias para llegar a ciertos resultados y exigencias en una circunstancia determinada es la capacidad real para lograr un objetivo o resultado en un contexto dado según la Organización Internacional del Trabajo (Chomsky, 2000 en Sesento, 2008:43).
- La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico –OCDE– (2005) precisa que “una competencia es más que conocimientos y destrezas. Involucra la habilidad de enfrentar demandas complejas, apoyándose en y movilizándolo recursos psicosociales (incluyendo destrezas y actitudes) en un contexto en particular” (2005:3). Las competencias claves involucran la movilización de destrezas prácticas y cognitivas, habilidades creativas y otros recursos psicosociales como actitudes, motivación y valores, destacando que una parte principal de este marco es el pensamiento y la acción reflexiva. La reflexión implica el uso de destrezas metacognitivas (pensar acerca de pensar), habilidades creativas y la adopción de una actitud crítica. (OCDE, 2005).
- Le Boterf (2001) Plantea “que una persona competente es aquella que sabe actuar de manera pertinente en un contexto particular eligiendo y recurriendo a dos tipos de recursos: personales (conocimientos, saber hacer, cualidades, cultura, recursos emocionales, etc.) y de redes (bancos de datos, redes documentales, redes de experiencia especializada, etcétera)”. (Le Boterf, 2001, en Pidello; Pozzo, 2015:2).
- “Se entiende por competencia profesional la capacidad de aplicar en condiciones operativas y conforme al nivel requerido, las destrezas, conocimientos y actitudes adquiridas por la formación de la experiencia

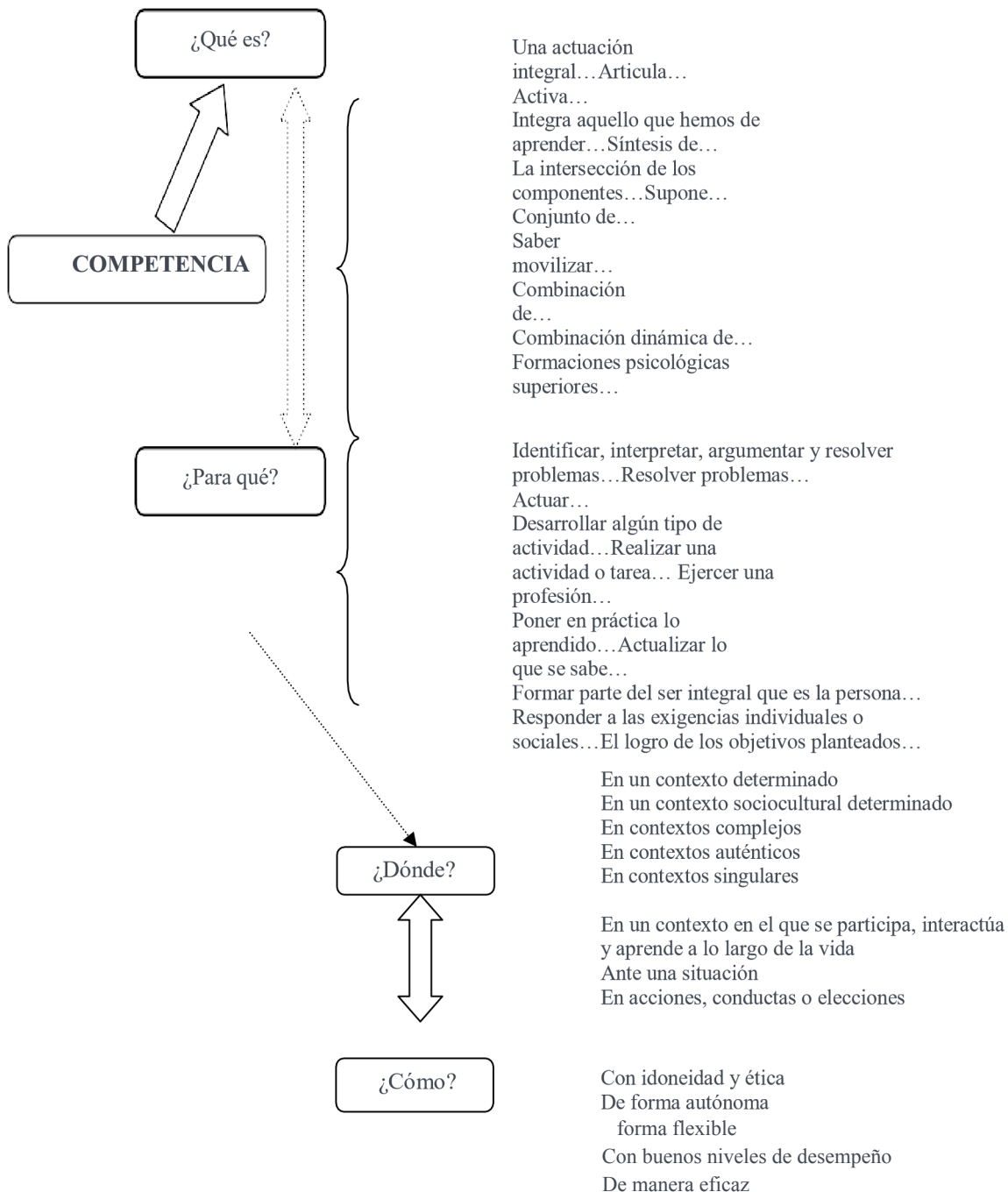
profesional, al realizar las actividades de una ocupación, incluidas las posibles nuevas situaciones que puedan surgir en el área profesional y ocupaciones afines” (Guerrero, 1999:346).

En el establecimiento se entiende que el logro de una educación de calidad se fundamenta en el desarrollo de las competencias, las cuales incluyen: conocimiento, habilidades, hábitos, actitudes, expectativas, relacionándolos con una actividad, solucionar problemas y tomar decisiones, viéndolo como un todo, incluyendo valores y principios, que permitan responder a los desafíos que plantea el Siglo XXI.

De las lecturas realizadas, se destaca lo expresado por Pérez Gómez (2008), los rasgos diferenciales de las competencias o capacidades humanas fundamentales constituyen un saber hacer complejo y adaptativo; esto es, un saber que se aplica no de forma mecánica sino reflexiva, susceptible de adecuarse a una diversidad de contextos y de carácter integrador, abarcando conocimientos, habilidades, emociones, valores y actitudes. A modo de síntesis, toda competencia necesariamente incluye un “saber”, un “saber hacer” y un “saber ser” en diferentes contextos y situaciones concretas.

**Figura N°1** Análisis de contenido de las conceptualizaciones de competencia. Fuente: Ernesto López, 2016.

Habilidades cognitivas <i>Conocimiento conceptual</i> <b>Saber conocer</b>
Capacidades Habilidades prácticas Destrezas <i>Conocimiento procedimental</i> <b>Saber hacer</b>
Motivaciones Emociones Valores <i>Conocimiento actitudinal</i> <b>Saber ser</b>





De acuerdo a lo expresado por Tobón (2006), la docencia cambió con la llegada del desarrollo y/o formación basada en competencias. Pasó de un énfasis en el conocimiento a un desempeño centrado en el hacer y ser. También fomenta la sociedad del conocimiento, es decir, ir más allá de lo cotidiano y casual, a una búsqueda del saber, asumiendo una actitud comprensiva, crítica, creativa, de aplicación y transferencia hacia los demás. Por último, del proceso de enseñanza-aprendizaje, se pasó al proceso aprendizaje enseñanza, es decir el estudiante, pasa a ser el centro de la educación, donde se deben tomar en cuenta sus conocimientos previos, experiencias, expectativas, cómo aprende, cómo se motiva. El docente para ello debe conocer a sus estudiantes para orientar su docencia.

### **Competencias digitales:**

Las competencias digitales, que se incluyen en el Siglo XXI, en este tiempo de pandemia, han cobrado una importancia fundamental. Por una parte, los docentes han tenido que profundizar y desarrollar sus competencias y habilidades en el manejo de la tecnología y la información, para la realización de clases virtuales, utilizando plataformas como classroom, meet, zoom, drive, calendar, form, etc. La situación actual y el compromiso por el proceso aprendizaje enseñanza, los ha llevado a investigar en la red acerca de recursos y aplicaciones que les permiten realizar clases más innovadoras, entretenidas, motivadoras y efectivas, que pretenden acortar la distancia física y la brecha educativa.

Los estudiantes, por su parte, también han tenido que adquirir mayores competencias digitales, con el fin de conectarse, realizar trabajos, tareas y cumplir con su autoformación en tiempos asincrónicos o trabajo autónomo.

Tanto para profesores como estudiantes no ha sido tarea fácil. La falta de equipos tecnológicos, problemas de internet, conectividad y situaciones propias del hogar, dificultan el desarrollo sistemático de las clases virtuales y la conexión de los



estudiantes especialmente. Uno de los mayores desafíos en estos tipos es fortalecer el interés por construir el propio conocimiento, vinculando y potenciando las habilidades y competencias de manera integral que permita enfrentar las demandas del siglo XXI.

### **Habilidades siglo XXI.**

Las tecnologías digitales en el contexto de la pandemia COVID-19 han tomado relevancia al constituir, en muchos casos, el único nexo de los alumnos con las escuelas, trasladando los procesos de enseñanza al ámbito virtual. Al margen del enorme esfuerzo de muchos docentes, han quedado de manifiesto deficiencias graves del sistema educativo, entre ellas la baja competencia digital y, sobre todo, el aumento de la desigualdad en el acceso.

No hay un consenso ni modelo estandarizado para el establecimiento y la definición de las habilidades del siglo XXI. En lo que sí hay acuerdo es que las habilidades contribuyen al éxito en la vida personal, social y laboral. La innovación, pensamiento crítico, resolución de problemas, comunicación, colaboración, razonamiento cuantitativo, creatividad, uso de tecnologías y pensamiento lógico, sin duda le permiten al ser humano relacionarse y enfrentar la vida de una mejor manera.

El Ministerio de Educación a través de una infografía, presentó las habilidades del Siglo XXI, las cuales los establecimientos educacionales tratan de desarrollar en cada uno de sus estudiantes (Anexo 1).

### **LA EVALUACIÓN**

Algunos conceptos y referentes respecto a la evaluación:

- “La evaluación se reconoce actualmente como uno de los puntos privilegiados para estudiar el proceso de enseñanza y aprendizaje. Abordar el problema de la evaluación supone necesariamente tocar todos los problemas fundamentales de la pedagogía. Cuanto más se penetra en el

dominio de la evaluación, tanta más conciencia se adquiere del carácter enciclopédico de nuestra ignorancia y más ponemos en cuestión nuestras certidumbres. Cada interrogante planteado lleva a otros. Cada árbol se enlaza con otro y el bosque aparece como inmenso” (Cardinel, 1968 en Córdoba, 2006:1).

- Rodríguez (2000) “Define evaluación educativa como la medida o comprobación del grado de consecución de objetivos, lo que comporta una recogida de información para emitir un juicio de valor codificado en una calificación, con vistas a una toma de decisiones (Rodríguez, 2000 en webscolar, 2013:1).
- El propósito más importante de la evaluación no es demostrar, sino perfeccionar” (Stufflebeam, 1987, citado por Casanova, 1999 en Córdoba 2006:5).
- La evaluación aplicada a la enseñanza y al aprendizaje consiste en un proceso sistémico y riguroso de obtención de datos, incorporado al proceso educativo desde su comienzo, de manera que sea posible disponer de información continua y significativa para conocer la situación, formar juicios de valor con respecto a ella y tomar decisiones adecuadas para proseguir la actividad educativa mejorándola progresivamente (Casanova, 1998:70).

El concepto de evaluación de proceso, continua muy en boga en la actualidad, se relaciona con lo planteado por Casanova (1998), en el sentido que es sistemático, se obtienen datos que se incorporan al proceso desde un inicio, entrega información continua que permite tomar decisiones. Por otra parte, se puede complementar con los expresado por M. Santos Guerra (2003), quien señala que la evaluación puede servir

para muchas finalidades que pueden ser pedagógicamente pobres o pedagógicamente ricas, como se aprecia en la siguiente presentación con filas A y B, respectivamente.

**Tabla N°2.** Finalidades pedagógicas de la evaluación. Fuente: M. Santos Guerra, 2003.

A	B
Medir	Aprender
Calificar	Dialogar
Comparar	Diagnosticar
Clasificar	Comprender
Seleccionar	Comprobar
Jerarquizar	Explicar
Atemorizar	Mejorar
Sancionar	Motivar
Acreditar	Rectificar
Juzgar	Contrastar
Exigir	Reflexionar
Promocionar	

### **OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN:**

De acuerdo a lo expresado por M. Casanova (1997), los objetivos de la evaluación son varios que parten desde detectar el punto de partida del proceso enseñanza aprendizaje hasta la aplicación de un instrumento que proporciona información para la toma de decisiones, pasando por elaborar informes, conocer la realidad del estudiante, entre otros, cambiar métodos y estrategias, y un acabado conocimiento de cómo aprenden los estudiantes. La evaluación permite reflexionar sobre el proceso enseñanza aprendizaje para corregirlo y mejorarlo.

### **CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN.**

- 1 Integral: Comprende las dimensiones intelectual, social, afectiva, motriz y axiológica del alumno



- 2 Continua: Se desarrolla durante todo proceso educativo: al inicio, durante y al final del mismo.
- 3 Sistemática: Se organiza y desarrolla en base a una planificación, donde claramente se establecen los aprendizajes a evaluar, técnicas e instrumentos válidos y confiables.
- 4 Participativa: Posibilita la intervención de los distintos actores en el proceso de evaluación.
- 5 Flexible: Se toma en cuenta las características de los estudiantes, como por ejemplo ritmos y estilos de aprendizaje para la adecuación de las técnicas, instrumentos y procedimientos de evaluación.

#### **Funciones de la evaluación:**

Las funciones de la evaluación que se utiliza habitualmente en los establecimientos corresponden a:

**Formativa:** Permite diagnosticar y monitorear el proceso de aprendizaje de los estudiantes y adoptar remediales de manera previa a una evaluación sumativa.

**Sumativa:** Tiene como propósito entregar información acerca de hasta qué punto los estudiantes lograron determinados objetivos de aprendizaje luego de un proceso de enseñanza específico. Se utiliza para certificar los aprendizajes logrados, comunicándose mediante una calificación, aportando información para apoyar al estudiante.

Dependiendo de quienes realicen la evaluación, esta puede ser:

**Autoevaluación:** Es la evaluación que realiza el estudiante respecto a su aprendizaje, de acuerdo a una estructura dada.

**Coevaluación:** Corresponde a la evaluación que se realiza en conjunto, por ejemplo, entre estudiantes, profesor y estudiante.

**Heteroevaluación:** Es la evaluación que realiza el profesor a través de la aplicación de un instrumento de evaluación.

**Características:**

**Validez:** Debe existir una relación entre lo que quiero medir y lo que se está midiendo.

Debe estar de acuerdo a lo expresado en la tabla de especificaciones

**Confiabilidad:** Los datos que se obtienen de su aplicación deben ser útiles, sólidos, consistentes.

**Medible:** Debe permitir ser asignarle un valor, para efectos pedagógicos una calificación que se relaciona con la evaluación efectuada.

**LINEAMIENTOS PEDAGÓGICOS A CONSIDERAR PARA LA ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS EVALUATIVOS.**

1. El diseño y elaboración de un instrumento de evaluación comprende tres etapas:

**Tabla N°3.** Etapas de elaboración de instrumentos de evaluación. Fuente: Liceo Politécnico, 2021.

PLAN DE EVALUACIÓN	ACCIONES
PLANIFICACIÓN:	Determinar el propósito de la evaluación (diagnóstico, formativo, sumativo). Objetivo y/o aprendizaje esperado Especificar tipo de instrumento Especificar el número de ítems a desarrollar. Tabla de especificaciones
CONSTRUCCION	Seleccionar material para la obtención de las situaciones de evaluación. Elaborar instrucciones para responder Elaborar formato de respuesta. Organizar las preguntas de acuerdo a algún criterio-tipo. Elaborar pauta de corrección.

ANÁLISIS	Corregir de acuerdo a una pauta de revisión. Tabular resultados por pregunta y por criterio. Interpretar los resultados.
----------	--

2. Instrumentos de evaluación: Al momento de elaborar un instrumento de evaluación es fundamental considerar el tipo de habilidad que permite demostrar ese instrumento conocimiento, comprensión y razonamiento, procedimientos, expresión y actitud.

**Tabla N°4.** Instrumentos y habilidades que evalúan para el logro de los resultados de aprendizajes. Fuente: Ruay, 2013, en Ruay y Garcés, 2015.

INSTRUMENTO		CONOCIMIENTOS	PROCEDIMIENTOS	ACTITUDES
1. Test y Pruebas:	a) Ítem de respuesta extensa	X	X	
	b) Ítem de respuesta breve: de selección Múltiple de correspondencia o asociación de columnas de verdadero-falso / correctoincorrecto de completación de respuesta corta de ordenamiento	X		
2. Mapa Conceptual		X		
3. Prueba Operatoria		X	X	
4. Proyectos		X	X	X
5. Análisis y solución de casos		X	X	
6. Observación.	a. Registro Anecdótico o registro de ocurrencia		X	X
	b. Check-list (Pautas o listas de Cotejo)		X	X
7. Pruebas de realización de tareas prácticas		X	X	X
8. Entrevistas			X	X
9. Portafolio		X	X	X
10. Cuestionario de opinión			X	X
11. Inventario				X
12. Desempeño		X	X	X

3. Descripción de ítems en las pruebas:

**Tabla N°5.** Descripción de ítems en las pruebas. Fuente: Liceo Politécnico, 2021.

Ítems.	Detalle
<b>Pruebas de composición y ensayo:</b>	Están encaminadas a pedir a los alumnos que organicen, seleccionen y expresen las ideas esenciales de los temas tratados. Son, así mismo, adecuadas para realizar análisis, comentarios y juicios críticos sobre textos o cualquier otro documento, visitas a exposiciones y empresas, salidas culturales, asistencia a conferencias, charlas-coloquio, etc.
<b>Preguntas de respuesta corta</b>	En ellas el alumno debe aportar una información muy concreta y específica que podrá resumirse en una frase, un dato, una palabra, un signo, una fórmula, etc., evidentemente referidos a cuestiones de cierta relevancia. (Están especialmente indicadas para trabajar cuestiones numéricas)
<b>Preguntas de texto incompleto</b>	Las respuestas quedan intercaladas en el texto que se les presenta a los alumnos (que deberá ser un enunciado verdadero al que le falten algunas palabras. Son adecuadas para valorar la comprensión de hechos, el dominio de una terminología exacta, el conocimiento de principios básicos, etc. Al redactarlas se debe evitar copiar enunciados textuales y se presentarán en un lenguaje adaptado, comprensible y que no añada mayor dificultad al contenido de la prueba.
<b>Preguntas de correspondencia o emparejamiento</b>	Consisten en presentar dos listas, A y B, con palabras o frases breves dispuestas verticalmente para que los alumnos establezcan las relaciones que consideren adecuadas entre cada palabra de la columna A con la correspondiente de la B, argumentando la relación establecida entre las mismas. Al prepararlas es conveniente incluir en cada ítem un número desigual de elementos entre las columnas A y B para evitar que se establezcan relaciones por eliminación. Están especialmente indicadas para tareas de memorización, discriminación y conocimiento de hechos concretos.
<b>Preguntas de opción múltiple:</b>	Constan de un tronco o base en el que se fundamenta el problema, y un número indeterminado de respuestas opcionales de las cuales una es la correcta y las demás son distractores. Son recomendables para valorar la comprensión, aplicación, discriminación de significados, etc.
<b>Preguntas de verdadero – falso (justificadas)</b>	Pueden ser útiles para medir la capacidad de distinción entre hechos y opiniones o para mejorar la exactitud en las observaciones, argumentando la respuesta elegida.
<b>Preguntas analogías/diferencias:</b>	Se pretende establecer clasificaciones o características entre hechos, acciones... es un grado mayor de interiorización de los conceptos adquiridos y se trabaja sobre todo la comprensión y el razonamiento.
<b>Preguntas de interpretación y/o elaboración de gráficos, mapas y estadísticas.</b>	Por un lado, la elaboración de gráficos sirve para organizar y representar la información con códigos no verbales, es decir, otras formas de expresión; y por otro lado, la lectura e interpretación sirve para extraer conclusiones, posibilitando la generalización de la información.

<p><b>Resolución de problemas explicando los pasos seguidos</b></p>	<p>Sirve para verificar que el alumno ha comprendido y razonado la situación problemática y su solución. Resaltar, que la importancia de este instrumento reside en la justificación de los pasos seguidos para la obtención de un resultado.</p>
---	---

## EVALUACIÓN EN TIEMPO DE PANDEMIA.

La llegada a Chile del Covid 19, sin duda ha sido un hecho jamás pensado y menos presupuestado por las autoridades y ciudadanos en general. Todos se han visto afectados en mayor o menor medida, la educación no ha sido la excepción.

En mayo del año 2020, a pocos días de iniciar la cuarentena en el país, entrega a los establecimientos educacionales algunas recomendaciones para evaluar en tiempos de Covid19 Educación 2020:

**Tabla N°6.** Síntesis de recomendaciones para evaluar en tiempo de Covid. Fuente: Educación 2020.

Síntesis de recomendaciones para evaluar en tiempos de Covid-19	
1	Evaluar más, calificar menos.
2	Ajustar el reglamento de evaluación haciendo uso del Decreto 67/2018.
3	Promover el trabajo colaborativo docente.
4	Coordinar el sistema de monitoreo de estudiantes.
5	Definir qué evaluar en contexto de educación a distancia.
6	Definir cómo evaluar en contexto de educación a distancia.
7	Fomentar la creación de experiencias evaluativas y compartirlas

El Ministerio de Educación en el mes de marzo 2020 entrega Orientaciones al Sistema Escolar en Contexto Covid. Luego en el mes de mayo, hace llegar a la comunidad educativa la Priorización curricular covid-19 Formación General y Diferenciada TécnicoProfesional que se presenta como una herramienta de apoyo curricular que permite enfrentar y minimizar las consecuencias adversas que han emergido por la situación mundial de pandemia por covid-19. (MINEDUC, 2020a) Implementar la Priorización Curricular requiere que cada establecimiento educacional adquiera un rol protagónico para construir un plan adecuado a su realidad, que atienda la creciente diversidad educativa. En este sentido, es fundamental el rol de los equipos



directivos y docentes para liderar el proceso. Será necesario diseñar y ajustar, de acuerdo con las nuevas necesidades, el plan de estudio, los modos de enseñanza y la evaluación”. (MINEDUC, 2020a).

En el mes de junio el Ministerio de Educación complementa los documentos anteriores con una Orientación para la implementación de la Priorización Curricular en forma remota y presencial, que permite ajustar el plan de estudios, entrega indicaciones respecto a evaluación remota y presencial, y, además entrega sugerencias para implementar la evaluación: El decreto N°67/2018 se centra en el uso pedagógico de la evaluación y posiciona la evaluación formativa y la retroalimentación como factores clave para mejorar y acelerar los aprendizajes. Su propósito es que tanto el docente como el estudiante utilicen la evidencia obtenida en dichos procesos, para tomar decisiones acerca de los siguientes pasos a fin de avanzar en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Los establecimientos tienen autonomía para aplicar la evaluación tanto formativa como sumativa, considerando los requerimientos y exigencias de esta última. Deben brindar suficientes oportunidades de aprendizaje para que cada estudiante demuestre el logro de los Objetivos de Aprendizaje, especialmente cuando se haga una evaluación sumativa y se otorgue una calificación. Para la promoción de los estudiantes, se considerará las calificaciones finales de las asignaturas del nuevo Plan de Estudios, ajustado según las indicaciones de estas orientaciones. No se calificará aquellas asignaturas que no se hayan incluido en el nuevo Plan de Estudios; por ende, no incidirán en el promedio final. Además, el Decreto N°67/2018 permite poner una única calificación final anual por asignatura del Plan de Estudios (MINEDUC, 2020b:7-8).

En el mes de agosto del año 2020, se entregó un documento oficial al respecto, llamado “Criterios de evaluación, calificación y promoción de estudiantes de 1° básico a 4° año medio”, el cual en términos generales plantea:

“Es necesario contar con marcos de orientación y apoyo que tengan en especial consideración el hecho de que todavía no es posible determinar con precisión el tiempo



en el que podrá desarrollarse el año escolar, por lo que es fundamental que se adopten criterios flexibles sobre el plan de estudios y evaluación, que permitan optimizar los procesos académicos, considerando la realidad disímil de los diversos establecimientos educacionales” (MINEDUC, 2020c:2).

Por otra parte, el sostenedor, a través de reuniones y correos, desde el mes de marzo y hasta la entrega de las Orientaciones para la Priorización Curricular, enfatiza un reforzamiento de los objetivos abordados el año anterior y una retroalimentación transversal a las asignaturas de Lenguaje y Matemática.

Frente a toda esta problemática, el docente tuvo que hacerse de valor y transitar en este camino, que se iba construyendo unos pasos más delante de donde él estaba, procurando conseguir una educación de calidad, equidad y pertinente para sus estudiantes.

## **6. MARCO CONTEXTUAL**

### **RESEÑA HISTÓRICA Y ANTECEDENTES GENERALES:**

El Colegio Deportivo Técnico Profesional “Elena Duvauchelle Cabezón”, es una Unidad Educativa dependiente de la Corporación Municipal de Desarrollo Social de Iquique, y se inserta en la comunidad con enseñanza básica y media, a través de la modalidad Científico Humanista y Técnico Profesional.

A contar del año 2019, nace este nuevo establecimiento, que se origina en la necesidad de fusionar dos establecimientos emblemáticos de la ciudad: Liceo “Elena Duvauchelle Cabezón” y “Liceo Colegio Deportivo de Iquique”, conservando el RBD 109-0 del liceo y unificando equipos de trabajos.

En lo que conlleva la historia de cada institución, el Liceo “Elena Duvauchelle Cabezón” con 118 años de trayectoria, que le permitió entregar a la ciudad durante



años generaciones de señoritas y luego jóvenes profesionales. Por otro lado, el Colegio deportivo, un establecimiento con 19 años de funcionamiento, que nació con el objetivo de potenciar los talentos deportivos de los estudiantes.

A dos años de funcionamiento, el Colegio Deportivo Técnico Profesional “Elena Duvauchelle Cabezón” es un establecimiento que ha incorporado el talento Deportivo, actividades comunitarias, desarrollo personal como también el arte, la música, entre otros. Se ubica en la ciudad de Iquique, en la calle Aníbal Pinto N° 955 y cuenta con una matrícula de 650 alumnos, distribuidos en 24 cursos de Primero a Octavo básico y de Primero a Cuarto año Medio, impartiendo las especialidades de Servicios de Hotelería;

Atención de Enfermería, mención Enfermería, Administración, mención Recursos Humanos y Atención de Párvulos, todas en con proyecto de alternancia dual, el cual producto de la pandemia no se ha podido aplicar desde el año 2020.

Respecto a su infraestructura, cuenta con modernos laboratorios: Administración, idioma, Enlaces, Servicios de Hotelería, Atención de Párvulos y Atención de Enfermería, Laboratorio Química, ciencias e informática, Biblioteca – CRA, amplio comedor, patio con máquinas para acondicionamiento físico, proyecto PIE, Unidad Psicosocial y Convivencia Escolar. Además de áreas verdes que fomentan el cuidado del medio ambiente y la sana convivencia. (Colegio Deportivo Técnico Profesional “Elena Duvauchelle Cabezón, 2020).

La planta de funcionarios comprende: Director, dos inspectores generales, un jefe unidad técnica, cuatro coordinadores técnicos, orientadora, encargada convivencia escolar, 65 docentes y 50 asistentes de la educación (técnicos PIE, psicólogos, trabajadora social, auxiliares, nocheros e inspectores.

El índice de vulnerabilidad (IVE) es de un 78%, un 35% de estudiantes extranjeros principalmente peruanos, bolivianos, colombianos, argentinos y



ecuatorianos. Dentro de la Agencia de Calidad se encuentra categorizado en desempeño insuficiente. (Agencia de Calidad de Educación, 2019).

### **ENTORNO:**

El establecimiento se encuentra ubicado en el centro socio-cultural de la ciudad, con un acceso expedito a bibliotecas, museos, servicios públicos, comercio y patrimonio cultural.

### **IDEARIO:**

**Visión:** Ser un Colegio Líder en la formación Deportivo y Técnico Profesional que garantice el logro de aprendizajes significativos a través de un currículum innovador, con énfasis en la formación integral en un ambiente de sana convivencia.

**Misión:** Promover el desarrollo de aprendizajes significativos, actitudes, habilidades deportivas y técnico profesionales, a través de una pedagogía innovadora, participativa, con altos estándares de calidad; en un ambiente de sana convivencia, que asegure el ingreso al mundo laboral y/o continuidad en estudios superiores.

### **SELLOS EDUCATIVOS:**

- **Aprendizaje Significativo:** Una pedagogía socio-constructivista que permite la asimilación y articulación de los conocimientos previos con los nuevos aprendizajes, garantizando la trascendencia en la vida cotidiana.
- **Formación Integral:** Fomenta un proceso continuo, permanente y participativo de acciones que buscan desarrollar armónica y coherentemente cada una de las dimensiones del ser humano.



- **Vida Saludable, Cultura Deportiva y Alta Competencia:** Desarrollo de habilidades y cualidades deportivas para fortalecer estilos de vida saludable, cultura deportiva, participación y alta competencia.
- **Formación Técnico Profesional** Desarrollo de competencias genéricas y habilidades específicas que garanticen una formación Técnico Profesional de nivel medio para insertarse al mundo laboral.

### **VALORES**

- Respeto (honestidad, democracia, solidaridad)
- Resiliencia (autonomía, motivación, fortaleza)

### **COMPETENCIAS:**

- Disciplina (responsabilidad, autonomía)
- Competencias lingüísticas
- Competencias matemáticas
- Competencias digitales
- Competencias deportivas

## **7. DISEÑO Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS**

El año 2020, producto de la pandemia se trabajó el primer semestre con un reforzamiento en habilidades lingüísticas y priorización curricular propia del establecimiento. En el mes de agosto se programó un calendario de pruebas formativas, con el fin de evaluar los contenidos abordados durante este período. Cabe señalar que esta evaluación, al final del año, se convirtió en evaluación sumativa junto a otros dos instrumentos aplicados. Los conceptos pasaron a calificación, de acuerdo a



los lineamientos entregados por el Ministerio de Educación (Criterios de evaluación, calificación y promoción de estudiantes de 1° básico a 4° año medio, UCE agosto 2020), y se calculó el promedio del estudiante en cada una de las asignaturas y/o módulos.

De acuerdo a los lineamientos institucionales entregados a través del Reglamento de Evaluación y Promoción del establecimiento, los docentes deben elaborar los instrumentos de evaluación en base a los objetivos de aprendizaje y aprendizajes esperados del módulo de especialidad tratado en clases. Avisar con dos semanas de anticipación la fecha del evento a los estudiantes, ajustarse al formato institucional y entregar a Unidad Técnico Profesional, con cinco días de anticipación para su revisión y aprobación.

Los instrumentos de evaluación que se detallan corresponden a los aplicados por la docente que impartía el módulo de Servicio de Atención al Cliente, nivel Tercero Medio, en la especialidad de Administración, mención Recursos Humanos el año 2020.

Se seleccionó este módulo, porque la formación técnico profesional, producto de los acontecimientos actuales, se ha visto muy afectada para el logro de los objetivos de aprendizajes genéricos y propios de la especialidad. Para los docentes de especialidad ha sido difícil encontrar las metodologías, recursos, y actividades, para lograr la motivación y participación de los estudiantes, debido a que corresponden a competencias que involucran esencialmente un “hacer”, que, por las condiciones señaladas, sólo se han abordado de manera teórica, dentro de una serie de inconvenientes de tipo económico, emocional, social y tecnológico de los estudiantes.

Las pruebas aplicadas se presentaron en un formato google form. El primer instrumento contemplaba siete preguntas en total, tres de selección múltiple, dos puntos cada una, luego cuatro preguntas de desarrollo, cuyo puntaje fluctuaba entre los cuatro y catorce puntos, total de la prueba 46 puntos.



El segundo instrumento aplicado solamente contempla un ítem de selección múltiple, con siete preguntas, cinco puntos cada una, total 35 puntos.

En ambos instrumentos se solicita el 60% mínimo para su aprobación (4,0).

### **INSTRUMENTOS APLICADOS**

PRUEBA N°1: Tercer año Medio especialidad Administración

### **EVALUACIÓN FORMATIVA DE ATENCIÓN DE CLIENTE**

LEA ATENTAMENTE CADA PREGUNTA Y RESPONDA

Dirección de correo electrónico

.....

Nombre

.....

Curso

.....

1.- ¿Qué es la atención al cliente? (2 puntos)

Marca solo un óvalo.



a) Área de las empresas que atiende y resuelve pedidos, reclamos y sugerencias de los clientes.



b) Se designa con el concepto de Atención al Cliente, a aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos.



c) Se designa atención de cliente a los distintos tipos de recursos que tiene una empresa.



d) Sólo A y B



2.- ¿Qué es el servicio de atención al cliente? (2 puntos)

Selecciona todos los que correspondan.

- a) El servicio al cliente es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo.
- b) El servicio al cliente tiene relación, en la atención de ventas y compras, que tiene la empresa al momento de adquirir un bien o un servicio, a través de facturas o boletas.
- c) La cantidad total de recursos y esfuerzos humanos que una organización usa para alcanzar sus objetivos organizacionales.
- d) Todas las anteriores.

3.- ¿Qué es un cliente y un consumidor? (2 puntos)

Marca solo un óvalo.

- a) Diferencias entre consumidor final y cliente. En sentido estricto, por lo tanto, solo cuando se concreta la compra podemos hablar de consumidor final. El cliente, por lo tanto, será quien consuma un servicio, mientras el cliente, es el que lo consume para obtener un beneficio o utilidad.
- b) Diferencias entre consumidor final y cliente. En sentido estricto, por lo tanto, solo cuando se concreta el consumo podemos hablar de cliente. El consumidor por lo tanto, será quien compra o contrata un servicio, mientras el cliente es el que lo consume para obtener un beneficio o utilidad.
- c) Diferencias entre consumidor final y cliente. En sentido estricto, por lo tanto, solo cuando se concreta el consumo podemos hablar de consumidor final. El cliente por lo tanto, será quien compra o contrata un servicio, mientras el



consumidor o usuario final es el que lo consume para obtener un beneficio o utilidad.

d) Todas las anteriores.

4.- ¿Cuál es la diferencia entre queja y reclamo? (4 puntos)

.....  
.....

5.- ¿Qué información valiosa nos entrega las quejas y reclamos? (14 puntos)

.....  
.....

6.- Nombre y explique 6 tipo de clientes, cuáles son sus características y como debe buscar solución a su forma de ser. (12 puntos)

.....  
.....

7.- El Ejecutivo de Atención al Cliente: en la imagen de la empresa, ¿es importante la presentación personal, la amabilidad y cortesía en el ejecutivo?, opina (10 puntos)

.....  
.....

PRUEBA N°2: Tercer año Medio especialidad Administración

**EVALUACIÓN FORMATIVA DE ATENCIÓN DE CLIENTE**

LEA ATENTAMENTE CADA PREGUNTA Y RESPONDA



Dirección de correo electrónico

.....

Nombre

.....

Curso

.....

## CLIENTES INTERNOS

1.- ¿Quiénes son los clientes internos? (5 puntos)

Marca solo un óvalo

- a) Los que consumen los productos
- b) Los que compran productos de una empresa
- c) Es el grupo de personas que conforman una institución y que están directamente vinculados a ella.
- e) Es el que abastece a la empresa con productos.

2.- ¿Cuáles son los tipos de clientes internos? (5 puntos)

Marca solo un óvalo.

- a) Ejecutivo, comercial y operativo.
- b) Ejecutivo, comercial, operativo y de control.
- 
-



c) Ejecutivo, administrativo, operativo y de control.

d) Ejecutivo, comercial y de servicio

**3.- ¿Por qué es tan indispensable el recurso humano en la organización? (5 puntos)**

Marca solo un óvalo

- Porque el cliente interno opina del servicio que reciben, procurando una comprensión cualitativa.
- Porque puede identificar prioridades y mejoras, y establecer claramente la relación del servicio con el cliente
- Porque es importante que las personas estén motivadas y enfocadas alcanzar resultados, para lograr una ventaja competitiva en los cambios que generan las empresas.
- Todas las anteriores.

**4.- ¿A qué se refiere con la comunicación dirigida al cliente interno? (5 puntos)**

Marca solo un óvalo.

- A una herramienta clave para motivar al equipo operativo, mantener a los amigos que contrató la jefatura.
- A una herramienta estratégica clave para motivar al equipo operativo, mantener a los mejores.



A una herramienta estratégica clave para motivar al equipo directivo, mantener a los mejores.

A una herramienta estratégica clave para motivar al equipo humano, mantener a los mejores.

5.- ¿Cuál es el objetivo que persigue la comunicación interna? (5 puntos)

Marca solo un óvalo.

Es transmitir mensajes del proveedor, motivando y estableciendo una línea de comunicación eficaz entre las diferentes áreas de la organización.

Es transmitir mensajes del proveedor, motivando y estableciendo una línea de comunicación eficaz entre la bodega y el proveedor.

Es transmitir mensajes de la organización, motivando y estableciendo una línea de comunicación eficaz entre las diferentes áreas de la organización.

Es transmitir mensajes del proveedor, motivando y estableciendo una línea de comunicación donde exista la eficiencia entre las diferentes áreas de la organización.

6.- Los factores que influyen en la comunicación son: (5 puntos)

Marca solo un óvalo.

Ambiente estructural, características físicas, ambiente social, característica personal y comportamiento organizacional.



- Ambiente físico, características estructurales, ambiente personal, característica social y comportamiento organizacional.
- Ambiente físico, características estructurales, ambiente social, característica organizacional y comportamiento personal del cliente interno.
- Ambiente físico, características estructurales, ambiente social, característica personal y comportamiento organizacional.

7.- ¿Qué deben tener los excelentes lugares para trabajar? (5 puntos)

Marca solo un óvalo.

- Buenos amigos, buenos jefes y buenos sueldos.
- Confianza, orgullo y disfrutar de las personas con las que trabaja.
- Ascensos, capacitación y buenos jefes.
- Todas las anteriores.

## **ANÁLISIS DE LOS INSTRUMENTOS**

Para el análisis de los instrumentos se toma como base la tabla N°3 presentada en el presente trabajo.

### **ANÁLISIS INSTRUMENTO N°1**

**Tabla N°7.** Análisis instrumento de evaluación N°1. Fuente: Elaboración propia

PLAN DE EVALUACIÓN	ACCIONES
--------------------	----------

PLANIFICACIÓN	<p>La planificación es un proceso que realiza el docente, tomando en cuenta los puntos que comprende se aprecia en el instrumento que: Especifica evaluación formativa, pero en el tiempo pasa a sumativa. Falta el objetivo que se evaluará en el instrumento, una mayor variedad de ítem y tabla de especificaciones. Las preguntas, de acuerdo a la taxonomía de Bloom: cinco de ellas en nivel conocimiento; una de análisis y una de evaluación. El puntaje asignado no guarda relación con la complejidad de la pregunta.</p>
CONSTRUCCION	<p>No se encuentran instrucciones generales para los estudiantes y por ítem, solamente incorporó instrucciones por pregunta. En la pregunta N°2, da la posibilidad de marcar más de una alternativa y además aparece la opción todas las anteriores, lo cual no corresponde. Se aprecian errores en la redacción y coherencia entre el enunciado y las opciones de respuesta, que pueden llevar a confusión. Por ejemplo, en la pregunta N°3, solicitando definir y en las alternativas señala diferencias. En una misma pregunta se consultan diferentes aspectos, lo cual no es aconsejable (pregunta 6) No entrega pauta de corrección para las preguntas de desarrollo.</p>
ANÁLISIS	<p>No se entregó rúbrica para la corrección de las respuestas abiertas, por lo cual los criterios de revisión no guardan el grado de objetividad correspondiente. Presenta tabulación y gráfica del ítem de selección múltiple, no así de las preguntas de desarrollo. No se realizó un análisis de resultados, por cuanto la prueba se subió a la plataforma un 20 de agosto, pero estuvo disponible para los estudiantes durante cuatro meses, hasta el 18 de diciembre, último día de clases, de acuerdo a instrucciones recibidas desde el sostenedor.</p>

## ANÁLISIS INSTRUMENTO N°2

**Tabla N°8.** Análisis instrumento de evaluación N°2. Fuente: Elaboración propia

PLAN DE EVALUACIÓN	ACCIONES
PLANIFICACIÓN:	<p>La planificación es un proceso que realiza el docente, tomando en cuenta los puntos que comprende se aprecia en el instrumento que: Especifica evaluación formativa, pero en el tiempo pasa a sumativa Falta el objetivo que se evaluará en el instrumento. Sólo se presenta un ítem de selección múltiple y no entrega tabla de especificaciones. Las preguntas, de acuerdo a la taxonomía de Bloom: las 7 preguntas apuntan a conocimiento.</p>
CONSTRUCCION	<p>No se encuentran instrucciones generales para los estudiantes solamente incorporó instrucciones por pregunta. Algunas preguntas la idea central del enunciado no guarda relación con el complemento (alternativas).</p>
ANÁLISIS	<p>Presenta tabulación y gráfica del ítem de selección múltiple. No se realizó un análisis de resultados, por cuanto la prueba se subió a la plataforma un 23 de noviembre y estuvo abierta hasta el 18 de diciembre, último día de clases, de acuerdo a instrucciones recibidas desde el sostenedor.</p>

En términos generales, ambos instrumentos carecen de:



1. Identificación del establecimiento
2. Objetivo del instrumento de evaluación
3. Variedad y división de ítems e instrucciones de los mismos, entre otros.

Así también, en la primera evaluación el 70% corresponde a procesos cognitivos de orden inferior y solamente el 30% a un nivel de orden superior. En la segunda evaluación el 100% de las preguntas se encuentran en un orden cognitivo inferior.

Como una manera de demostrar flexibilidad, empatía y comprensión hacia la situación vivida por los estudiantes producto de la pandemia, los instrumentos de evaluación estuvieron a su disposición hasta el último día de clases, por lo cual no se pudo hacer un análisis preciso y oportuno de los resultados y aplicar remediales en su momento.

## 8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Aplicados los instrumentos de evaluación, se obtuvieron los siguientes resultados académicos:

### INSTRUMENTO N°1

La prueba fue rendida por 26 estudiantes, equivalente a un 90% de la matrícula de la Especialidad de Administración, mención Recursos Humanos entre el 20 de agosto y 18 de diciembre, como se puede apreciar a través de la tabla N°9. En el mes de agosto el 73% de los alumnos rindió la prueba, un 8% en el mes de octubre; un 4% en noviembre y 15% en el mes de diciembre.

**Tabla N°9.** Fechas de rendición de evaluación instrumento N°1 “Atención al cliente. Fuente elaboración propia.

Fechas	Número de alumnos	%
--------	-------------------	---

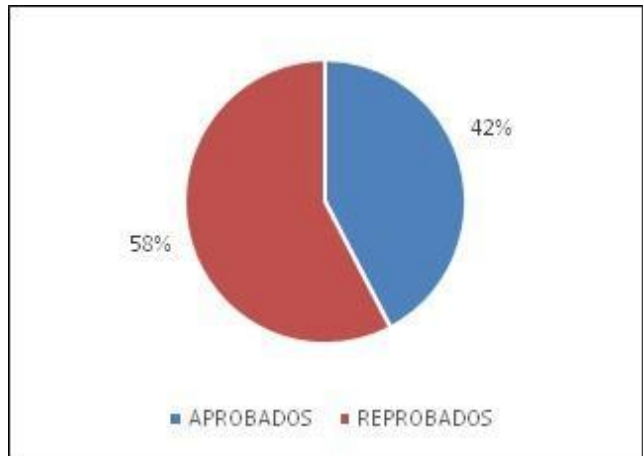


Agosto	19	73
Octubre	2	8
Noviembre	1	4
Diciembre	4	15
TOTAL	26	100

Los puntajes fluctuaron entre 4 y 37 puntos, por lo cual, ningún estudiante alcanzó el puntaje ideal. De acuerdo a la escala aplicada (anexo 2), 11 estudiantes, que representan un 42%, obtuvieron una calificación aprobatoria, mientras que un 58%, 15 estudiantes, no alcanzaron una calificación suficiente. La calificación más alta fue un 5,5, dos estudiantes y la más baja 1,4, tres estudiantes. En el libro de clases la nota mínima que se puede registrar es 2,0 (dos coma cero).

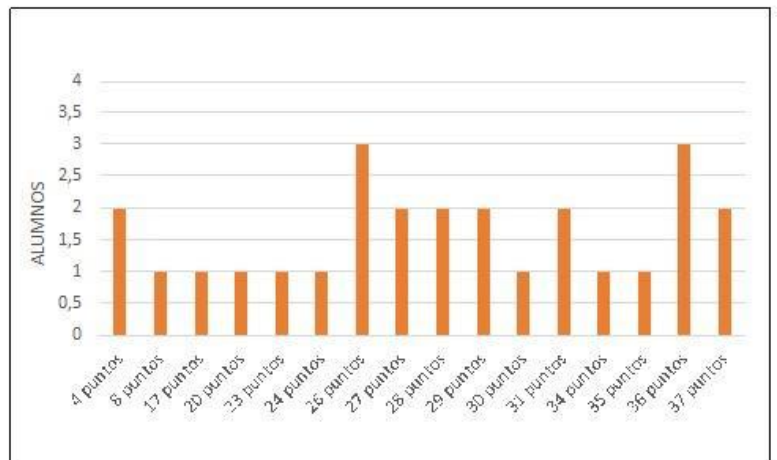
**Tabla N°10. Gráfico N°1.** Porcentaje de alumnos aprobados y reprobados en evaluación N°1 “Atención al cliente”. Fuente: Elaboración propia.

EVALUACION	N° ALUMNOS	%
APROBADOS	11	42%
REPROBADOS	15	58%
TOTAL	26	100



**Tabla N°11. Gráfico N°2.** Frecuencia de alumnos según puntaje y calificación obtenida en evaluación N°1 “Atención al cliente”. Fuente: Elaboración propia.

PUNTAJE Y CALIFICACIÓN		
Puntaje	calificación	Frecuencia de alumnos
4	1,4	2
8	1,9	1
17	2,8	1
20	3,2	2
23	3,5	1
24	3,6	1
25	3,7	2
26	3,8	3
27	3,9	2
28	4,1	2
29	4,2	2
30	4,4	1
31	4,6	2
34	5,0	1
35	5,2	0
36	5,4	1
37	5,5	2
46	7	0

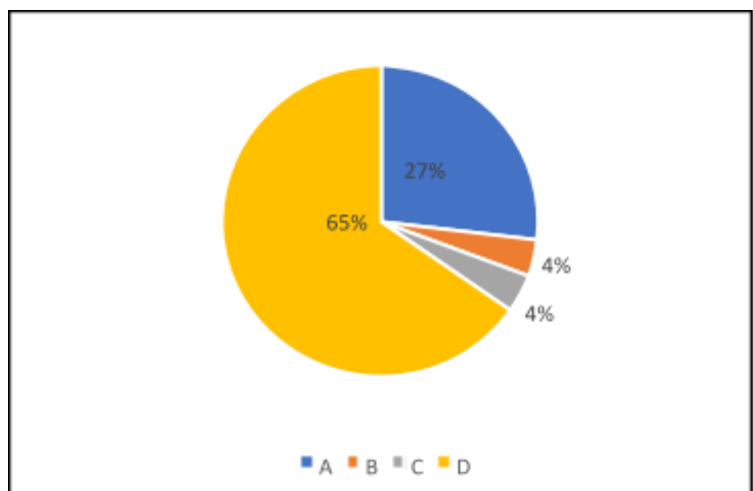


En las tres preguntas de selección múltiple, las respuestas correctas fluctuaron entre un 62% y 84% de aprobación, donde la alternativa correcta está marcada con negrita, de acuerdo a lo expresado en las siguientes tablas.

**PREGUNTA 1:** ¿Qué es la atención al cliente?

**Tabla N°12. Gráfico N°3.** Número de respuestas según alternativa de la pregunta N°1 en evaluación N°1 “Atención al cliente”. Fuente: Elaboración propia.

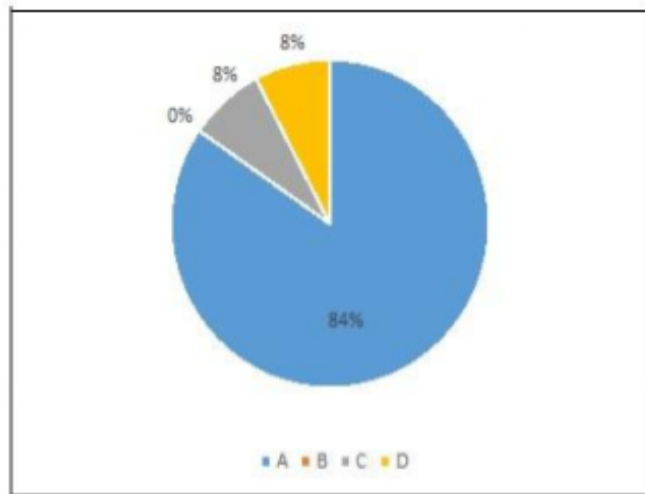
Alternativas	Respuestas
A	7
B	1
C	1
<b>D</b>	<b>17</b>



**PREGUNTA 2:** ¿Qué es el servicio de atención al cliente?

**Tabla N°13. Gráfico N°4.** Número de respuestas según alternativa de la pregunta N°2 en evaluación N°1 “Atención al cliente”. Fuente: Elaboración propia.

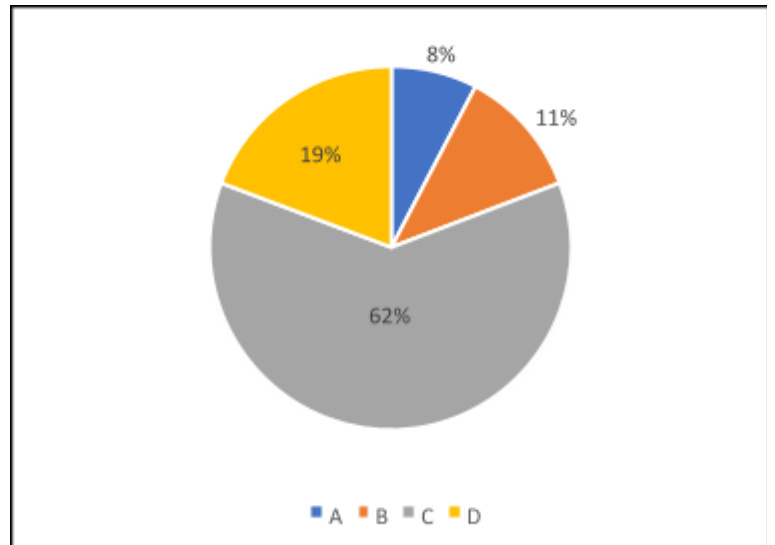
Alternativas	Respuestas
A	22
B	0
C	2
D	2



**PREGUNTA 3:** ¿Qué es un cliente y un consumidor?

**Tabla N°14. Gráfico N°5.** Número de respuestas según alternativa de la pregunta N°3 en evaluación N°1 “Atención al cliente”. Fuente: Elaboración propia

Alternativas	Respuestas
A	2
B	3
<b>C</b>	<b>16</b>
D	5



En relación a las preguntas abiertas y como se aprecia en la tabla N°15, los puntajes parten desde 0 hasta el asignado en la pregunta, pasando prácticamente por todos los puntajes, lo que evidentemente plantea muchas interrogantes, por ejemplo: ¿Cuál es la diferencia entre un alumno que obtiene 3 y 4 puntos, 8 y 9 puntos?. Por eso es necesario establecer un instrumento que permita delimitar los criterios y hacer más transparente la evaluación y calificación.

**Tabla N°15.** Número de alumnos según puntaje obtenido en preguntas abiertas en evaluación N°1 “Atención al cliente”. Fuente: Elaboración propia.

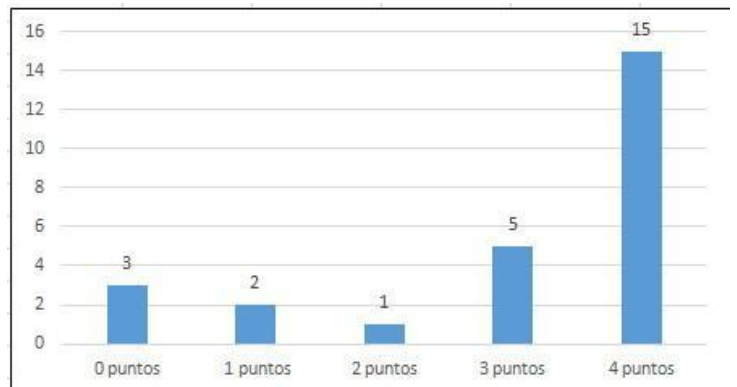
Puntos	Nº alumnos
0	2
1	0
2	8
3	1
4	2
5	10
6	0
7	2
8	0
9	0

10	1
11	0
12	0
13	0
14	0
TOTAL	26

**PREGUNTA N°4:** ¿Cuál es la diferencia entre queja y reclamo?

**Tabla N°16. Gráfico N°6.** Número de alumnos según puntaje en pregunta abierta N°4 en evaluación N°1 “Atención al cliente”. Fuente: Elaboración propia

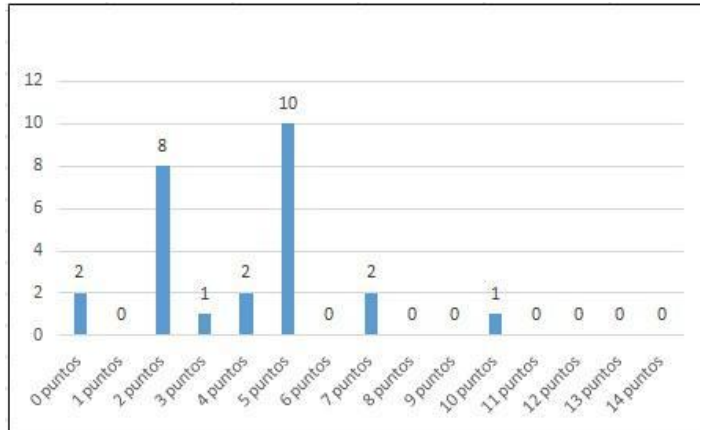
Puntos	Nº alumnos
0	3
1	2
2	1
3	5
4	15
TOTAL	26



**PREGUNTA N°5:** ¿Qué información valiosa nos entregan las quejas y reclamos?

**Tabla N°17. Gráfico N°7.** Número de alumnos según puntaje en pregunta abierta N°5 en evaluación N°1 “Atención al cliente”. Fuente: Elaboración propia

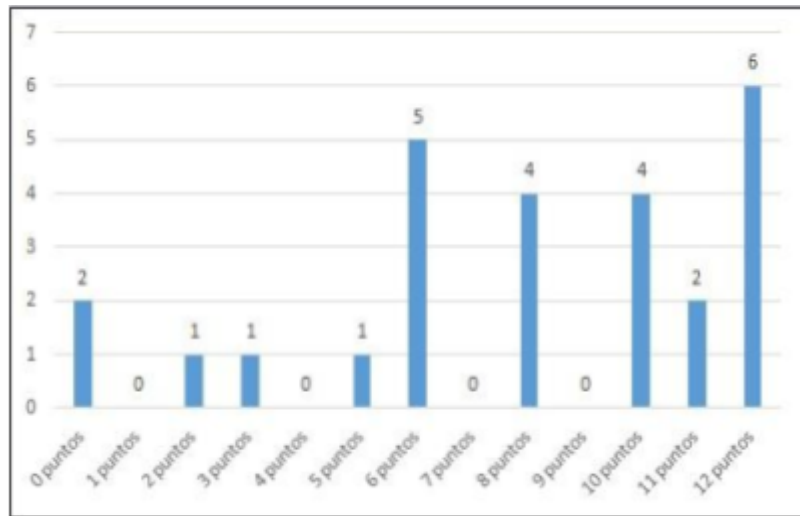
Puntos	Nº alumnos
0 puntos	2
1 puntos	0
2 puntos	8
3 puntos	1
4 puntos	2
5 puntos	10
6 puntos	0
7 puntos	2
8 puntos	0
9 puntos	0
10 puntos	1
11 puntos	0
12 puntos	0
13 puntos	0
14 puntos	0
TOTAL	26



**PREGUNTA N°6:** Nombre y explique 6 tipos de clientes, cuáles son sus características y como debe buscar solución a su forma de ser.

**Tabla N°18. Gráfico N°8.** Número de alumnos según puntaje en pregunta abierta N°6 en evaluación N°1 “Atención al cliente”. Fuente: Elaboración propia.

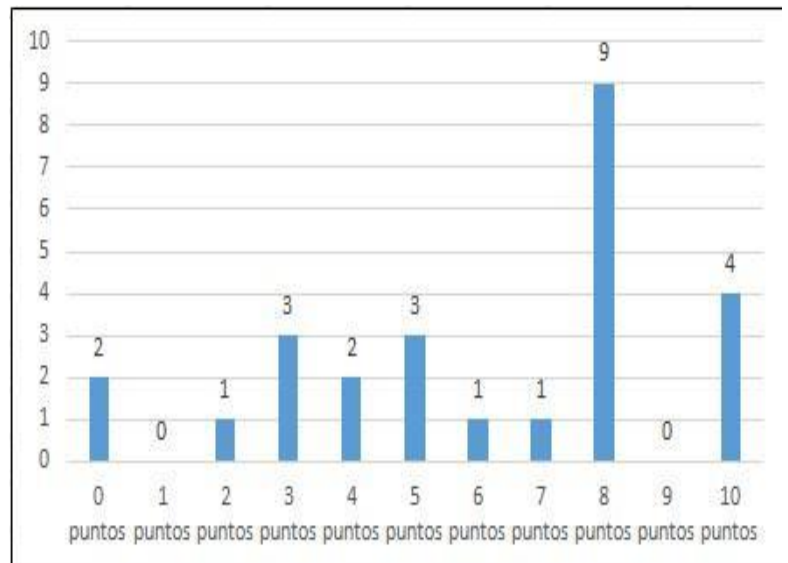
Puntos	Nº alumnos
0	2
1	0
2	1
3	1
4	0
5	1
6	5
7	0
8	4
9	0
10	4
11	2
12	6
TOTAL	26



**PREGUNTA N°7:** El ejecutivo de Atención al cliente: en la imagen de la empresa, ¿es importante la presentación personal, la amabilidad y cortesía en el ejecutivo?, opina:

**Tabla N°19. Gráfico N°9.** Número de alumnos según puntaje en pregunta abierta N°7 en evaluación N°1 “Atención al cliente”. Fuente: Elaboración propia

Puntos	Nº alumnos
0	2
1	0
2	1
3	3
4	2
5	3
6	1
7	1
8	9
9	0
10	4
TOTAL	26



## INSTRUMENTO N°2

El instrumento fue rendido por 24 estudiantes, equivalentes al 83% de la matrícula, de la Especialidad de Administración, entre el 23 de noviembre y 18 de diciembre, como se puede apreciar a través de la tabla N°20. El 58% de los estudiantes la rindieron en el mes de noviembre y un 42% en el mes de diciembre.

**Tabla N°20.** Fechas de rendición de evaluación instrumento N°2 “Atención al cliente.

Fuente: Elaboración propia

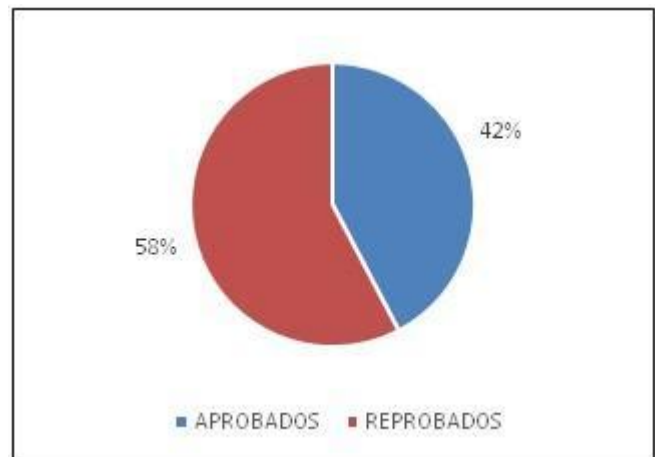
Fechas	Número de alumnos	%
Noviembre	14	58
Diciembre	10	42
TOTAL	24	100

Los puntajes fluctuaron entre 10 y 35 puntos. De acuerdo a la escala aplicada (anexo N°2), catorce estudiantes, un 58%, obtuvo calificación aprobatoria; Por otra parte, 10 estudiantes, un 42%, no alcanzó una calificación suficiente. La calificación más alta fue un 7.0, que representa un 46%, equivalentes a 11 estudiantes; mientras que la evaluación más baja fue un 2.4 que representa un 17% y a 4 estudiantes.

**Tabla N°21. Gráfico N°10.** Porcentaje de alumnos aprobados y reprobados en evaluación

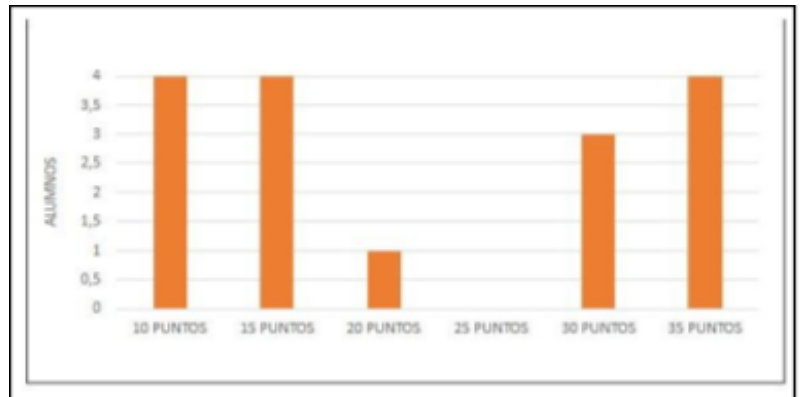
N°2 “Atención al cliente”. Fuente: Elaboración propia.

EVALUACION	N° ALUMNOS	%
APROBADOS	10	42%
REPROBADOS	14	58%
TOTAL	24	100



**Tabla N°22. Gráfico N°11.** Frecuencia de alumnos según puntaje y calificación obtenida en evaluación N°2 “Atención al cliente”. Fuente: Elaboración propia.

Puntos	Calificación	Alumnos
10	2,4	4
15	3,1	5
20	3,9	1
25	4,9	0
30	5,9	3
35	7,0	11

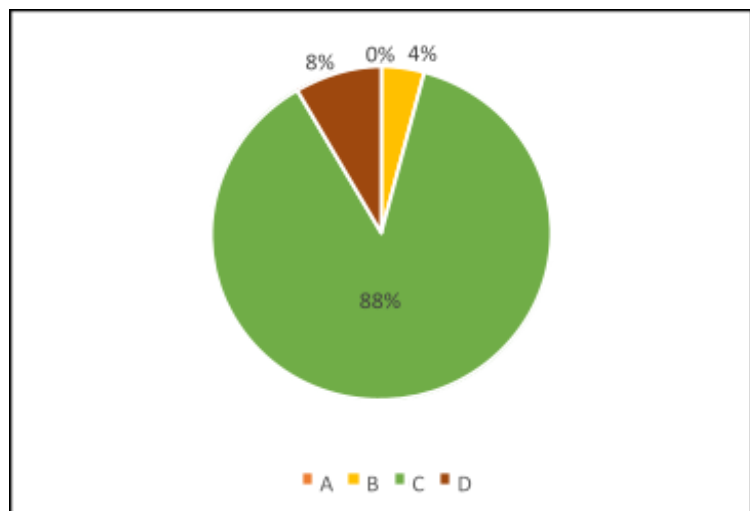


Como muestra los siguientes gráficos las preguntas fueron respondidas entre un 58% y 96% correctamente, siendo la pregunta N°7 ¿Qué deben tener los excelentes lugares para trabajar?, la que obtuvo el porcentaje más bajo y la pregunta N°2 ¿Cuáles son los tipos de cliente internos?, el porcentaje más alto.

**PREGUNA N°1:** ¿Quiénes son los clientes internos?

**Tabla N°23. Gráfico N°12.** Número de respuestas según alternativa de la pregunta N°1 en evaluación N°2 “Atención al cliente”. Fuente: Elaboración propia.

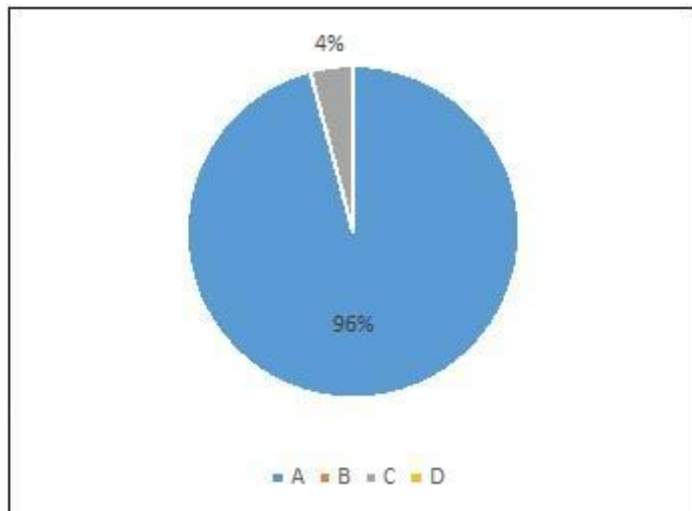
Alternativas	Respuestas
A	0
B	1
C	21
D	2



**PREGUNTA N°2:** ¿Cuáles son los tipos de clientes internos?

**Tabla N°24. Gráfico N°13.** Número de respuestas según alternativa de la pregunta N°2 en evaluación N°2 “Atención al cliente”. Fuente: Elaboración propia.

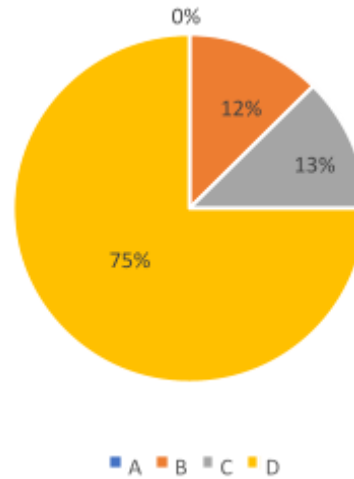
Alternativas	Respuestas
A	23
B	0
C	1
D	0



**PREGUNTA N°3:** ¿Por qué es tan indispensable el recurso humano en la organización?

**Tabla N°25. Gráfico N°14.** Número de respuestas según alternativa de la pregunta N°3 en evaluación N°2 “Atención al cliente”. Fuente: Elaboración propia.

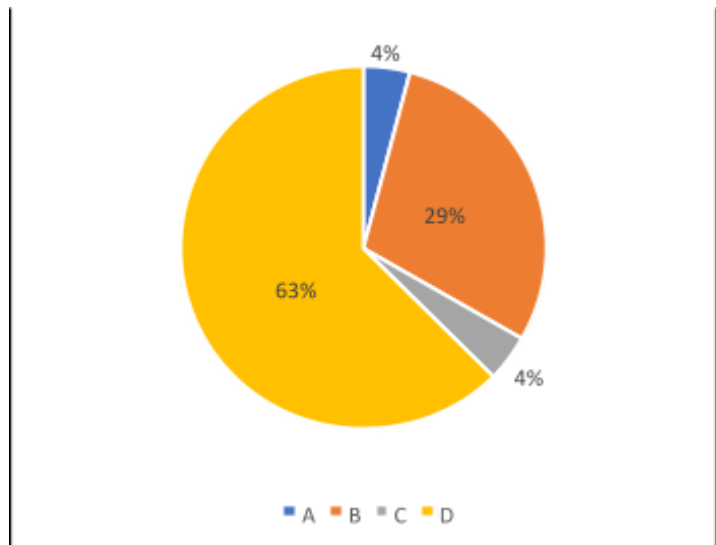
Alternativas	Respuestas
A	0
B	3
C	3
D	18



**PREGUNTA N°4:** ¿A qué se refiere con la comunicación dirigida al cliente interno?

**Tabla N°26. Gráfico N°15.** Número de respuestas según alternativa de la pregunta N°4 en evaluación N°2 “Atención al cliente”. Fuente: Elaboración propia.

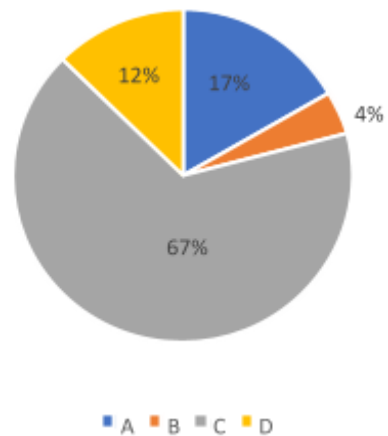
Alternativas	Respuestas
A	1
B	7
C	1
<b>D</b>	<b>15</b>



**PREGUNTA N°5:** ¿Cuál es el objetivo que persigue la comunicación interna?

**Tabla N°27. Gráfico N°16.** Número de respuestas según alternativa de la pregunta N°5 en evaluación N°2 “Atención al cliente”. Fuente: Elaboración propia.

Alternativas	Respuestas
A	4
B	1
<b>C</b>	<b>16</b>
D	3

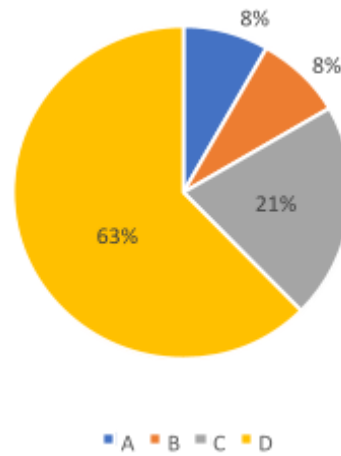




**PREGUNTA N°6:** Los factores que influyen en la comunicación son:

**Tabla N°28. Gráfico N°17.** Número de respuestas según alternativa de la pregunta N°6 en evaluación N°2 “Atención al cliente”. Fuente: Elaboración propia.

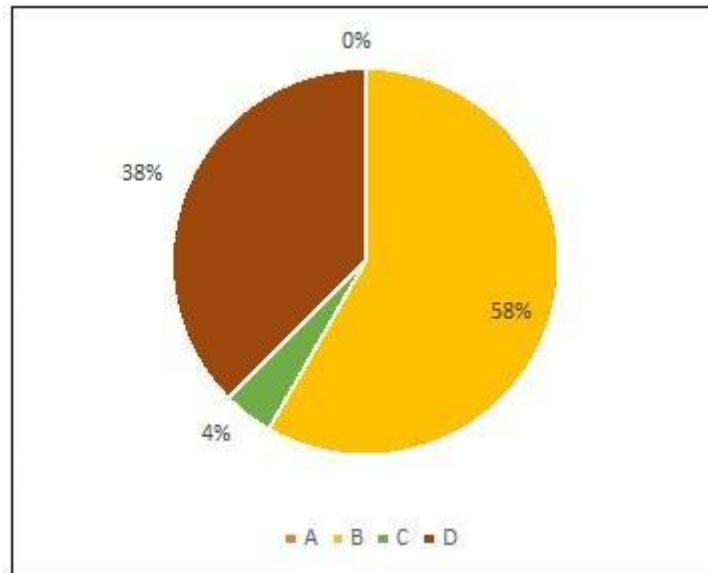
Alternativas	Respuestas
A	2
B	2
C	5
D	15



**PREGUNTA N°7:** ¿Qué debe tener los excelentes lugares para trabajar?

**Tabla N°29. Gráfico N°18.** Número de respuestas según alternativa de la pregunta N°7 en evaluación N°2 "Atención al cliente". Fuente: Elaboración propia.

Alternativas	Respuestas
A	0
B	14
C	1
D	9



Más allá del instrumento de evaluación, si se analizan con detención los resultados se pueden establecer una serie de posibles causales:

- Falta de recursos tecnológicos y conectividad
- Problemas socioemocionales, producto del encierro por la cuarentena, adaptación al cambio de ambiente y modalidad pedagógica
- Problemas familiares
- Problemas económicos
- Vulnerabilidad
- Otros

A la luz de estos y otros problemas el estudiante no pudo ingresar a las clases sincrónicas y asincrónicas, como tampoco realizar un trabajo autónomo y oportuno, lo que sin duda afectó su rendimiento.

Otro aspecto importante, es que algunos estudiantes y sus familias no le dieron la importancia a su proceso de aprendizaje en la modalidad técnico profesional. Dado que se trata de un sistema que comprende asignaturas y módulos, como así también



habilidades, conocimientos, competencias, valores y actitudes, que se encuentran expresado en los perfiles genéricos y de egreso de la especialidad, que serán la base para su desempeño como Técnico de Nivel Medio en la vida laboral y como ciudadano íntegro en la vida personal y social.

Pese a los inconvenientes los docentes realizaron todos los esfuerzos para ubicar, motivar, apoyar y ayudar a los estudiantes, con el fin de evitar desmotivaciones y deserciones que pudieran tener consecuencias irreparables en los educandos. Como también, realizar la priorización, adaptación de metodologías y actividades que permitan cumplir con el proceso de enseñanza aprendizaje.

## 9. PROPUESTAS REMEDIALES

De acuerdo a los instrumentos aplicados y los resultados obtenidos, se plantean remediales o sugerencias hacia la docente y establecimiento educacional:

### DOCENTE:

**Tabla N°30.** Remediales o sugerencias para la aplicación de instrumentos de evaluación a la docente. Fuente: Elaboración propia.

PLAN DE EVALUACIÓN	ACCIONES
PLANIFICACIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener claro el propósito de la evaluación, ya que dependiendo de esto el instrumento va a permitir evaluar conductas de entradas y procesos, o bien, adjudicar una calificación.</li> <li>• Delimitar el objetivo de aprendizaje y/o aprendizaje esperado a lo tratado en clases sincrónicas o asincrónicas, como también los criterios de evaluación.</li> <li>• Especificar tipo de instrumento</li> <li>• Seleccionar una variedad de ítems a desarrollar.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es fundamental elaborar una Tabla de especificaciones para delimitar y velar por la calidad del instrumento de evaluación (prueba); ya que permite evaluar el grado de conocimiento de los educandos, como también comprobar el grado de validez de dicho instrumento, si se ajusta a los objetivos y contenidos de aprendizajes tratados.</li> <li>• En la situación actual de pandemia establecer un tiempo de apertura y cierre de la aplicación de la prueba o entrega de trabajo, como una forma de velar por el análisis y retroalimentación de la evaluación.</li> </ul>
CONSTRUCCION	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar material para la obtención de las situaciones de evaluación tomando como base lo planificado y abordado en las clases.</li> <li>• Detallar el objetivo del instrumento</li> <li>• Incluir las instrucciones para responder la prueba o realizar el trabajo práctico.</li> <li>• Elaborar formato de respuesta, ya sea abierta o cerrada.</li> <li>• Organizar las preguntas de acuerdo a algún criterio-tipo.</li> <li>• Elaborar pauta de corrección rúbrica, que permitirá aplicar un criterio común para la revisión, sobre todo en el caso de las preguntas abiertas o trabajos prácticos. Además, proporciona al profesor y al estudiante un marco para la autoevaluación, reflexión y revisión por pares.</li> </ul>
ANÁLISIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corregir de acuerdo a una pauta de revisión.</li> <li>• Tabular resultados por pregunta y por criterio.</li> <li>• Interpretar los resultados.</li> <li>• Establecer las remediales a aplicar de manera virtual y física.</li> <li>• Informar los resultados oportunamente a los estudiantes.</li> </ul>

### ESTABLECIMIENTO:

El instrumento de evaluación lo planifica y elabora el docente en base a los objetivos abordados en clases y tomando los lineamientos que todo establecimiento debe entregar y elaborar en conjunto con sus docentes.



Por lo señalado, se presentan, a través de un Plan de Mejoramiento de los Procesos Evaluativos, las siguientes remediales o sugerencias a la unidad educativa, con el fin de velar por la calidad de los instrumentos de evaluación que se apliquen en la institución.

## **PLAN DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS EVALUATIVOS PARA EL COLEGIO DEPORTIVO TÉCNICO PROFESIONAL “ELENA DUVACUHELLE CABEZÓN”**

### **A. OBJETIVO GENERAL**

Implementar un plan de mejoramiento de los procesos evaluativos en el establecimiento, que permita a los estudiantes lograr los objetivos de aprendizaje, desarrollo de habilidades y destrezas, tomando en cuenta sus necesidades y potencialidades.

### **B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Instalar un Sistema de evaluación institucional que permita verificar y evidenciar el estado de avance de los aprendizajes de los alumnos.
2. Establecer un sistema de monitoreo y seguimiento permanente y oportuno de los resultados de aprendizajes de los alumnos, para la mejora continua del proceso de enseñanza aprendizaje.
3. Fortalecer la retroalimentación constante de los estudiantes, en sus logros personales y académicos, como una forma de potenciar su autoestima y desarrollo para la vida.



4. Apoyar a los estudiantes que presenten bajo rendimiento académico, como una forma de potenciar la mejora continua y su inclusión.

Con el fin de velar por una coherencia entre el programa de estudios y las evaluaciones, como así también ver la evaluación como contribución al aprendizaje del estudiante, se hace necesario establecer un Plan de mejoramiento de los procesos evaluativos, como antesala de un modelo de gestión pedagógica institucional, que permita a los estudiantes lograr los objetivos de aprendizajes, desarrollo de habilidades y destrezas, tomando en cuenta sus necesidades y potencialidades; garantizando y cumpliendo de esta manera con los sellos educativos: Aprendizaje Significativo, Formación Integral, Vida Saludable, Cultura Deportiva y Alta Competencia, Formación Técnico Profesional

Es fundamental para efectos del Plan que los docentes entreguen las planificaciones 15 días antes del comienzo de la unidad o aprendizaje esperado, incluyendo el instrumento de evaluación, para su revisión en Unidad Técnica Pedagógica y/o profesional. Como también entregar los resultados en las fechas, con el fin de concretar oportunamente todas las acciones.

### C. LÍNEAS DE ACCIÓN

Tabla N°31. Líneas de acción. Fuente: Elaboración propia

Línea de Acción	Actividades	Meta	Indicadores	Medio de Verificación	Responsables	Destinatarios	Período	Espacio
Coordinación de un Sistema efectivo de evaluaciones para el aprendizaje.	1. Aplicación de instrumentos de evaluación calendarizados.	El 100% de los alumnos rinde las evaluaciones calendarizadas para verificar el nivel de logros de sus aprendizajes.	% de alumnos que rinden las evaluaciones	Calendario de evaluaciones Tabulación de Resultados	U.T.P	Alumnos	6 veces en el año.	Sala de Clase física o virtual
	2. Elaboración de tabla de especificación para pruebas y pautas de corrección o rúbricas	El 100% de los profesores presenta tablas de especificaciones, pauta de corrección y/o rúbricas junto con los instrumentos de evaluación.	% de profesores que entregan tablas de Especificación, pautas de corrección y /o rúbricas.	Instrumentos de evaluación tablas de especificación Pautas de corrección /o rúbricas	U.T.P.	Profesores Alumnos	6 veces en el año.	Sala de Clase física o virtual
Análisis permanente de los resultados de aprendizaje.	1. Uso de portal informático en la gestión escolar	El 100% de los Profesores tendrá acceso para ingresar al Portal Informático que entregue información constante respecto de los resultados Académicos	% de profesores que ingresa datos al portal informático	Informes Periódicos sobre Estadísticas de resultados Académicos Informes de Notas	U.T.P Profesores	Director U.T.P. Profesores	Mensual	Virtual



UMC  
UNIVERSIDAD  
MIGUEL DE CERVANTES  
Estadísticos

	2. Realización de talleres técnicos	4 talleres técnicos destinados al análisis de los resultados de aprendizajes.	Cantidad de talleres realizados.		Director U.T.P.	Equipo de Gestión Profesores	Mayo ; Julio; Septiembre; Diciembre	Sala Profesores
Instalación de la retroalimentación constante a los estudiantes, como instancia de valoración de sus logros y aprendizajes.	1. Realización de los entrevistas personal a alumnos	El 100% de los profesores participa activamente de entrevistas y reuniones con los estudiantes para recoger información relevante.	% de profesores que realiza entrevistas y/o reuniones con sus alumnos	Pauta de entrevistas.  Encuestas  Registro de Actividades del Consejo de Curso.	Profesor	Alumnos	Marzo - Abril - Agosto - Septiembre	Sala Entrevistas, de Clases dependencias Liceo. Reuniones virtuales
	2. Refuerzo y valoración permanente a los alumnos	El 100% de los profesores refuerza y destaca positivamente los logros, esfuerzo y perseverancia de los alumnos.	% de anotaciones positivas en el libro de clases  % Acompañamiento al Aula	Registro de anotaciones positivas en libro de clases  Pauta de Acompañamiento al Aula	Profesor Equipo Directivo	Profesor  Alumnos	Marzo a Diciembre	Sala de clases
Instalación de mecanismos efectivos de apoyo a estudiantes que presenten vacíos y dificultades en el aprendizaje.	1. Talleres de apoyo para reforzamiento de asignaturas	Al 100% de los alumnos se les brindara la posibilidad de asistir a reforzamientos en las asignaturas que presenten bajo rendimiento.	% de alumnos asistentes a reforzamiento	Nóminas de alumnos con bajo rendimiento  Hoja de asistencia a reforzamiento.	Profesor Equipo Directivo	Alumnos	Abril a Noviembre	Salas de clases



UMC  
UNIVERSIDAD  
MIGUEL DE CERVANTES

Resultados  
académicos  
semestrales  
anuales y

<p>2. Asignación de alumnos tutores</p>	<p>El 100% de los alumnos que presentan problemas de rendimiento contarán con un tutor par</p>	<p>% de alumnos apoyados por un tutor par</p>	<p>Profesores Directivos Alumnos Tutores</p>	<p>Alumnos con problemas de rendimiento</p>	<p>Abril a Noviembre</p>	<p>Sala de clase</p>
<p>3.- Entrega de material físico de las clases virtuales.</p>	<p>El 100% de los alumnos que presenten problemas de conectividad recibirán el material de clases impreso.</p>	<p>% de estudiantes que recibe material</p>	<p>Libro registro entrega de material</p>	<p>U.T.P. y U.T.PROF.</p>	<p>Estudiantes</p>	<p>Marzo a diciembre</p>



#### **D. REFLEXIÓN SOBRE EL PLAN:**

Las acciones señaladas en el plan para el Colegio Deportivo Técnico Profesional “Elena Duvauchelle Cabezón”, son factibles de llevar a cabo en los tiempos de pandemia en que se está viviendo, ya que se pueden realizar en modalidad presencial, virtual o híbrida.

La Convivencia es un elemento primordial en el proceso de Aprendizaje, porque supone hablar del entorno social, cultural y afectivo en el que vivimos y que hoy se ha visto alterado; aprender a convivir es fundamental para el desarrollo individual y social de cada persona, así es que las acciones para brindar un apoyo efectivo a los educandos y sus familias deben ser abordados desde una concepción global y multidisciplinar, integrando todos los factores y elementos que convergen en el acto educativo.

Por lo señalado, es necesario que Unidad Técnica Pedagógica trabaje en equipo con la Unidad de Inspectoría General y Convivencia Escolar, ya que son ellos quienes deben velar por mantener un registro, seguimiento y monitoreo de la asistencia a clases de los estudiantes, como también mantener una comunicación y brindar los apoyos necesarios frente a problemas socioemocionales y necesidades de los educandos, que como se mencionó anteriormente, en estos tiempos son más intensos y graves.

La implementación del plan de mejoramiento evaluativo propone coordinar un Sistema efectivo de evaluación para el aprendizaje, análisis permanente de los resultados, instalación de la retroalimentación constante a los estudiantes y mecanismos efectivos de apoyo a los alumnos que presentan vacíos y dificultades en el aprendizaje, lo que redundará en:

- Mejorar y elevar la calidad del aprendizaje y el rendimiento académico de los estudiantes.



- Mejorar los indicadores de calidad de la educación (repetencia, deserción escolar, entre otros).
- Aplicar Instrumentos de Evaluación acordes al Programa de estudios, objetivos trabajados en clases y actividades realizadas.
- Monitorear los Resultados de Aprendizajes, a través de distintas estrategias, permitiendo mejorar la retroalimentación con los estudiantes, la coordinación de un Sistema efectivo de evaluaciones con los docentes, como la triangulación de los contenidos entre planificación, cobertura curricular, acompañamiento al aula y análisis permanente de los resultados entre otros.

Dentro de la cultura de la evaluación para el aprendizaje, el enfoque supone, en primer lugar, la coherencia entre los objetivos de aprendizaje y los objetivos de evaluación.

En segundo lugar, la utilización de la retroalimentación, respecto de cómo progresan los estudiantes.

La formación TP es eminentemente práctica, basada en competencias, es un aprender haciendo que en estos tiempos de pandemia se ha visto mayormente afectada, ya que los estudiantes no pueden realizar los talleres prácticos, lo que redundaría en una desmotivación y preocupación de los docentes. En la actualidad se están entregando una serie de orientaciones, recursos didácticos y metodológicos para las clases, pero en una reflexión ajustada a los tiempos actuales y vislumbrando un panorama no muy alentador, se ve la necesidad de revisar las bases curriculares, incluyendo perfiles de egreso genéricos y de especialidad, para adecuarlos a la virtualidad o semipresencialidad que estamos viviendo hoy y que pudiera perdurar en el tiempo.



Como dice Boud, 1995, “los estudiantes pueden, con dificultad, escapar de los efectos de una pobre enseñanza, pero no pueden escapar (por definición, si quieren licenciarse) de los efectos de una mala evaluación.” (en Villardon, 2006:58)

## 10.- BIBLIOGRAFÍA

- Agencia de Calidad de la Educación. (2019). *Informe de resultados de categoría de desempeño*. Directores E. Media.
- Casanova. (1997). *Evaluación: Concepto, tipología y objetivos. Manual de Educación Educativa*. Editorial La Muralla, S.A., pp.57-92.
- Casanova. (1998). *La evaluación educativa. Escuela Básica*. Editorial – Cooperación Española. España
- Casanova (1999). Manual de Evaluación Educativa. En la Evaluación de los estudiantes: una discusión abierta. Revista Iberoamericana de Educación.
- Colegio Deportivo Técnico Profesional Elena Duvauchelle Cabezón. (2020). *Proyecto Educativo Institucional*.
- Educación 2020. (2020). *Parte 3: Recomendaciones pedagógicas para evaluar aprendizajes en tiempos de Covid-19*. Educar en tiempos de pandemia
- Guerrero. (1999). El enfoque de las competencias profesionales: Una solución conflictiva a la relación entre formación y empleo. *Revista Complutense de Educación 10*: 335360.



- Guerrero. (2011). Una aproximación conceptual de la gestión por competencia. Ponencia presentada en XVI congreso internacional de contaduría, administración e informática, México.
- Insunza. (2009). La Construcción del derecho a la Educación y la Institucionalidad Educativa en Chile: Antecedentes para una Polémica de 200 años. En Magister Profesional en Educación, editado por Adrián Pereira, pp.112-175. Universidad Miguel de Cervantes.
- MINEDUC. (1988). Decreto N°130 Exento. *Aprueba plan de estudio flexible mínimo para la educación media técnico-profesional*. Santiago de Chile, 13 de agosto de 1988, pp.1-3.
- MINEDUC. (1998). Decreto N°220. *Establece objetivos fundamentales y contenidos mínimos obligatorios para enseñanza media y fija normas generales para su aplicación*. Santiago de Chile, 4 de junio de 1998, pp.1-303.
- MINEDUC. (2001). Decreto N°27 Exento. *Aprueba planes y programas de estudio para 3er. año de enseñanza media, ambas modalidades y planes y programas de estudio, formación diferenciada para 4° año de enseñanza media técnicoprofesional*. Santiago de Chile, 3 de febrero de 2001, pp.1-25.
- MINEDUC. (2009). Decreto N°254. *Modifica Decreto Supremo N°220, de 1998, del Ministerio de Educación que establece los objetivos fundamentales y contenidos mínimos obligatorios de la educación media y fija normas generales para su aplicación..* Santiago de Chile, 19 de agosto del 2009, pp.1-200.



MINEDUC. (2013). Decreto N°452. *Establece bases curriculares para la Educación Media, formación diferenciada Técnico-Profesional.* Santiago de Chile, 21 de noviembre del 2012, pp.1-85.

MINEDUC. (2015a). Historia de la Educación Técnico-Profesional. <http://www.revistadeeducacion.cl/ministerio-de-educacion-180-anos-de-historia-180-anos-de-servicio/> (20 de marzo 2021).

MINEDUC. (2015b). Especialidad Administración. Sector Administración. Menciones: Recursos Humanos y Logística. Programa de Estudios. Formación Diferenciada Técnico-Profesional. 3° y 4° de Educación Media. Primera Edición, Santiago de Chile.

MINEDUC. (2016). *Bases Curriculares. Formación Diferenciada Técnico-Profesional. Especialidades y perfiles de Egreso.* Unidad Currículum y Evaluación, Santiago de Chile.

MINEDUC. (2020a). *Priorización curricular covid-19 Formación Diferenciada Técnico-Profesional.* Unidad de Currículum y Evaluación, Chile

MINEDUC. (2020b). *Orientaciones para la implementación de la Priorización Curricular en forma remota y presencial.* Unidad de Currículum y Evaluación, Chile.

MINEDUC. (2020c). *Criterios de Evaluación, calificación y promoción de estudiantes de 1° básico a 4° año medio.* Unidad de Currículum y Evaluación, Chile.

Liceo Politécnico José Gutiérrez de la Fuente. (2021). *Lineamientos pedagógicos instrumentos de evaluación.*

López. (2016). En torno al concepto de competencia: Un análisis de fuentes. *Profesorado.*



- Revista de Currículum y Formación de Profesorado* 20: 311-322.
- OCDE. (2005). La definición y selección de competencias claves. Resumen ejecutivo.
- Pidello; Pozzo. (2015). Las competencias: Apuntes para su representación. *Revista iberoamericana de psicología: Ciencias y Tecnología* 8: 41-49
- Pérez Gómez. (2008). La naturaleza de las competencias básicas y sus aplicaciones pedagógicas. *Cuadernos de educación Cantabria* 1:1-34.
- REVEDUC. (2017). Ministerio de Educación: 180 años de Historia, 180 años de servicio.  
<http://www.revistadeeducacion.cl/ministerio-de-educacion-180-anos-de-historia-180-anos-de-servicio/> (20 de marzo 2021).
- Ruay y Garcés. (2015). *Diseño y construcción de instrumentos de evaluación de aprendizajes y competencias*. Editorial Redlpe.
- Santos Guerra. (2003). *Una flecha en la Diana. La Evaluación como aprendizaje*. Editorial Narcea, S.A., Madrid
- Sesento. (2008). *Modelo sistémico basado en competencias para instituciones educativas públicas*. Tesis. Centro de Investigación y Desarrollo del Estado de Michoacán, México.
- Tobón. (2006). *Aspectos básicos de la formación basada en competencias*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Villardón. (2006). Evaluación del Aprendizaje para promover el desarrollo de competencias. *Educatio Siglo XXI* 24:57-76



Webscolar. Conceptos de evaluaciones según diferentes autores.

<https://www.webscolar.com/conceptos-de-evaluacion-segun-diferentes-autores>

(25 de marzo del 2021).

## **11.- ANEXOS**

**Anexo N°1:** Infografía MINEDUC.

## UN RECORRIDO POR LAS HABILIDADES PARA EL SIGLO XXI

Su desarrollo es necesario para que los jóvenes sean ciudadanos íntegros de la sociedad del conocimiento. Se aprenden de forma práctica y sostenida en el tiempo y, una vez que te vuelves competente en ellas, es como andar en bicicleta: nunca se olvida. A continuación te invitamos a recorrer la ruta de las Habilidades para el siglo XXI.



CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS

### HERRAMIENTAS PARA TRABAJAR

Tal como la bicicleta necesita de su cadena y pedales para moverse, la Alfabetización en información y en tecnologías digitales de información son herramientas que permiten un mayor desarrollo de las demás HS21.

#### ALFABETIZACIÓN EN TECNOLOGÍAS DIGITALES DE INFORMACIÓN

Permite acceder, manejar información y utilizar tecnologías para obtenerla para construir mensajes.

#### ALFABETIZACIÓN EN INFORMACIÓN

Permite entender en qué consiste la recopilación y procesamiento de datos y de información.

#### METACOGNICIÓN

Proceso de pensar, reflexionar y evaluar el aprendizaje para luego implementar dicho aprendizaje y que sea efectivo en sus formas.

#### CREATIVIDAD

Utilizan conocimientos, habilidades y actitudes que permiten pensar y trabajar de maneras novedosas, adaptar ideas anteriores a situaciones nuevas e implementar soluciones originales.

#### PENSAMIENTO CRÍTICO

Proceso que hace uso de un modo determinado de razonar y de la capacidad de evaluar evidencia disponible respecto a un problema que se quiere resolver.

### MANERAS DE TRABAJAR

Pedalear en equipo es más divertido. Por esto, las habilidades para trabajar se configuran como aquellas que permiten asociarse con otros.

#### COLABORACIÓN

Permite resolver un problema o tareas a través del trabajo en equipo de personas que se encuentran involucradas en un objetivo común.

#### COMUNICACIÓN

Proceso que se relaciona con el uso efectivo de las habilidades para compartir información oral y escrita según sea el caso.

#### VIDA Y CARRERA

Permiten que una persona pueda adaptarse a los cambios en el mundo y gestione la construcción del modo de vida que quiere para su futuro.

### HABILIDADES PARA VIVIR

¡Porque ya estamos listos para andar en grupo! Las habilidades para vivir, son las que te permiten situarte en el contexto actual y vivir como ciudadano.

#### CIUDADANÍA

Competencia que requiere que el alumno comprenda los valores democráticos que determinan la convivencia entre ciudadanos, incluyendo organización social, derechos, roles y responsabilidades.

#### RESPONSABILIDAD PERSONAL Y SOCIAL

Requiere conocer los códigos de conducta aceptados para vivir armónicamente en sociedad y la capacidad para comunicarse bien en distintas situaciones.



**Anexo N°2:** Escalas de notas al 60% mínimo de exigencia.



UMC  
UNIVERSIDAD  
MIGUEL DE CERVANTES

### ESCALAS DE NOTAS AL 60% MINIMO DE EXIGENCIA

35 PUNTOS			46 PUNTOS	
Puntaje	Nota		Puntaje	Nota
0	1		0	1,0
1	1,1		1	1,1
2	1,2		2	1,3
3	1,3		3	1,4
4	1,4		4	1,6
5	1,5		5	1,7
6	1,7		6	1,9
7	1,8		7	2
8	1,9		8	2,1
9	2		9	2,3
10	2,1		10	2,4
11	2,2		11	2,6
12	2,3		12	2,7
13	2,4		13	2,9
14	2,5		14	3
15	2,6		15	3,1
16	2,7		16	3,3
17	2,8		17	3,4
18	3		18	3,6
19	3,1		19	3,7
20	3,2		20	3,9
21	3,3		<b>21</b>	<b>4</b>
22	3,4		<b>22</b>	<b>4,2</b>
23	3,5		<b>23</b>	<b>4,4</b>
24	3,6		<b>24</b>	<b>4,6</b>
25	3,7		<b>25</b>	<b>4,9</b>
26	3,8		<b>26</b>	<b>5,1</b>
27	3,9		<b>27</b>	<b>5,3</b>
<b>28</b>	<b>4,1</b>		<b>28</b>	<b>5,5</b>
<b>29</b>	<b>4,2</b>		<b>29</b>	<b>5,7</b>
<b>30</b>	<b>4,4</b>		<b>30</b>	<b>5,9</b>
<b>31</b>	<b>4,6</b>		<b>31</b>	<b>6,1</b>
<b>32</b>	<b>4,7</b>		<b>32</b>	<b>6,4</b>
<b>33</b>	<b>4,9</b>		<b>33</b>	<b>6,6</b>
<b>34</b>	<b>5</b>		<b>34</b>	<b>6,8</b>
<b>35</b>	<b>5,2</b>		<b>35</b>	<b>7</b>
<b>36</b>	<b>5,4</b>			
<b>37</b>	<b>5,5</b>			
<b>38</b>	<b>5,7</b>			
<b>39</b>	<b>5,9</b>			
<b>40</b>	<b>6</b>			
<b>41</b>	<b>6,2</b>			
<b>42</b>	<b>6,3</b>			
<b>43</b>	<b>6,5</b>			
<b>44</b>	<b>6,7</b>			
<b>45</b>	<b>6,8</b>			
<b>46</b>	<b>7</b>			



**Anexo N°3:** Planilla de respuestas de instrumento de evaluación N°1.

Marca temporal	Dirección de c	Puntuación	Nombre	CURSO	N°1¿Qué es la	N°2¿Qué es e	N°3¿Qué es u	N°4¿Cuál es la	N°5 Qué inform	N°6Nombre y	N°7 El Ejecutivo de
8-20-2020 15:23:16	Ronaldo.Henri	4 / 46	Ronald	3ro administra	d) Sólo A y B.	b) El servicio a	b) Diferencias	Es lo mismo	Lo que tenemos	Ya	Ya
8-20-2020 15:27:06	yamir.gonzalez	8 / 46	yamir	3 medio adm	c) Se designa	a) El servicio a	b) Diferencias	entre la queja	que hay que s	enojado,triste,	hay que tratar bien
8-20-2020 15:40:36	felipe.hurtado.f	23 / 46	FELIPE	3°administraci	d) Sólo A y B.	a) El servicio a	d) Todas las a	reclamo es ex	entrega de en	cliente impacie	si claro porque el e
8-20-2020 15:42:38	alan.gomez.ch	36 / 46	Alan gó	3ro administra	a) Área de las	a) El servicio a	c) Diferencias	Un reclamo es	es que nos ay	El cliente INDE	si porque los client
8-20-2020 15:50:33	david.valencia.	29 / 46	David V	Tercero de adr	d) Sólo A y B.	a) El servicio a	c) Diferencias	La diferencia e	Las quejas no	INTROVERTID	Si, porque para el a
8-20-2020 15:55:35	christopher.diaz	30 / 46	christoph	3ro de adminis	d) Sólo A y B.	a) El servicio a	c) Diferencias	la diferencia e	el reclamo es	introvertidos pe	estoy de acuerdo p
8-20-2020 15:56:25	nicole.alarcon.	28 / 46	Nicole	3° administrac	d) Sólo A y B.	a) El servicio a	c) Diferencias	la diferencia es	una queja :es	1 introvertido:F	si, ya que dar una
8-20-2020 16:08:00	monserrat.mar	27 / 46	Monser	tercero de adm	a) Área de las	a) El servicio a	a) Diferencias	un reclamo es	la información	Entre los tipos	yo digo que si, ya
8-20-2020 16:19:23	hernan.soto.se	37 / 46	Hernan	3ro medio adm	d) Sólo A y B.	d) Todas las a	c) Diferencias	El reclamo es	-Mejorar el pro	1)INTROVERT	Es de los requerim
8-20-2020 16:20:00	piero.sandoval	29 / 46	Piero s	Tercero de arn	d) Sólo A y B.	a) El servicio a	c) Diferencias	Reclamo : es.	Nos informa se	El impaciente:	Si. Es importante y
8-20-2020 16:32:12	Yeferson.estra	28 / 46	Yefersc	3ro de adminis	a) Área de las	a) El servicio a	d) Todas las a	La queja es al	Que la queja y	1 El cliente IN	Si por que la perso
8-20-2020 16:55:10	mauro.noga.gu	26 / 46	Mauro	3ro de Adminis	a) Área de las	a) El servicio a	d) Todas las a	La queja es al	La queja es al	1EL CLIENTE	Si por que tiene qu
8-21-2020 1:09:52	lizzy.ospina.ca	31 / 46	Lizzy E	3ro medio	d) Sólo A y B.	a) El servicio a	d) Todas las a	Cuando se que	Aprender de e	1- El cliente qu	Es cuidar la image
8-21-2020 10:28:06	jose.arias.mel	20 / 46	Jose M	3°medio admin	b) Se designa	a) El servicio a	a) Diferencias	Reclamo:es cu	La inquietud y	Rutinarios, am	Si es importante pa
8-21-2020 12:27:30	yascara.molin	25 / 46	Yascar	3 medio de ad	d) Sólo A y B.	a) El servicio a	c) Diferencias	que queja es	Nos da inform	-El impaciente	Si por qué das a co
8-21-2020 12:39:28	michelgvc98@	37 / 46	Michell	3ro de Adminis	d) Sólo A y B.	a) El servicio a	c) Diferencias	La <b>Queja</b> es e	La <b>Queja</b> nos	Existen mucho	Es muy importante
8-21-2020 21:28:46	carolain.gordill	27 / 46	Carolai	3ro Medio.	d) Sólo A y B.	d) Todas las a	c) Diferencias	Un reclamo es	Observar que e	Racionales: se	Por supuesto que s
8-24-2020 16:21:43	fabrizzio.ramo	25 / 46	Fabrizz	3a	d) Sólo A y B.	a) El servicio a	c) Diferencias	Que el reclam	Nos muestra r	Introvertidos:pe	Si para dar mejor in
8-24-2020 17:52:51	marian.cuesta	31 / 46	Marian	3ro Administra	d) Sólo A y B.	a) El servicio a	c) Diferencias	Reclamar:es d	Lo bueno de la	- Introvertidos	Si es importante pe
10-3-2020 20:09:57	enggel.castillo	26 / 46	Enggel	3ro medio A	d) Sólo A y B.	a) El servicio a	c) Diferencias	La diferencia e	Estas dos cos	Cliente polem	La presentación pe
10-9-2020 0:44:58	jonatan.riasco	26 / 46	Jonatar	3/ADM	d) Sólo A y B.	a) El servicio a	d) Todas las a	Un reclamo es	Son la mejor o	Indeciso: Habl	Si, es importante t
11-28-2020 15:06:20	matias.reyes.l	20 / 46	Matias	3ro administra	d) Sólo A y B.	a) El servicio a	c) Diferencias	La queja se pr	La informacion	Cliente impasi	Es importante ya q
12-9-2020 21:42:46	dylan.vargas.r	34 / 46	dylan v	3 ° asministra	d) Sólo A y B.	a) El servicio a	b) Diferencias	un reclamo es	nos entega fall	cliente agresiv	si por supuesto, lo
12-12-2020 17:44:38	alexis.cortes.a	17 / 46	Alexis	3 administraci	a) Área de las	a) El servicio a	c) Diferencias	Un reclamo es	Nos entrega d	1 el impacient	Obvio la gente o el
12-17-2020 2:57:44	jose.arias.mel	4 / 46	José M	3°administraci	a) Área de las	a) El servicio a	c) Diferencias	Si por que la d	Afianzar una r	Cliente indecis	Si por que así da u
12-18-2020 11:04:32	fabiana.ucieda	24 / 46	fabiana	3ro de adminis	a) Área de las	b) El servicio a	c) Diferencias	es que el recla	en como mejo	impacientes.-	si porque la amabil



**Anexo N°4:** Planilla de respuestas de instrumento de evaluación N°2

Dirección	Puntuación	NOMBRE	CURSO	N°1 ¿Quiénes son los clientes?	N°2 ¿Cuáles son los tipos de clientes?	N°3 ¿Por qué es importante el cliente?	N°4 ¿A qué se debe el éxito?	N°5 ¿Cuál es el objetivo?	N°6 Los factores	N°7 ¿Qué debe tener los excelentes lugares para trabajar?
ronaldo.h	15 / 35	Ronald	henriquez	Es el grupo de personas	Ejecutivo, comercial y operativo	todas las anteriores	A una herramienta	Es transmitir mensajes	ambiente físico,	todas las anteriores
marian.cu	35 / 35	Marian	3ro Adm	Es el grupo de personas	Ejecutivo, comercial y operativo	todas las anteriores	A una herramienta	Es transmitir mensajes	ambiente físico,	confianza, orgullo y disfrutar de las personas con las que tra
hernan.sc	35 / 35	Hernan	3ro adm	Es el grupo de personas	Ejecutivo, comercial y operativo	todas las anteriores	A una herramienta	Es transmitir mensajes	ambiente físico,	confianza, orgullo y disfrutar de las personas con las que tra
alan.gom	35 / 35	Alan G	3ro adm	Es el grupo de personas	Ejecutivo, comercial y operativo	todas las anteriores	A una herramienta	Es transmitir mensajes	ambiente físico,	confianza, orgullo y disfrutar de las personas con las que tra
matias.ri	35 / 35	Matias	3ro adm	Es el grupo de personas	Ejecutivo, comercial y operativo	todas las anteriores	A una herramienta	Es transmitir mensajes	ambiente físico,	confianza, orgullo y disfrutar de las personas con las que tra
nicole.ala	35 / 35	Nicole	3 admin	Es el grupo de personas	Ejecutivo, comercial y operativo	todas las anteriores	A una herramienta	Es transmitir mensajes	ambiente físico,	confianza, orgullo y disfrutar de las personas con las que tra
carolain.g	15 / 35	carolain	3ro adm	Es el grupo de personas	Ejecutivo, comercial y operativo	Por que es impor	A una herramienta	Es transmitir mensajes	ambiente físico,	confianza, orgullo y disfrutar de las personas con las que tra
matias.re	10 / 35	Matias	3ro adm	Es el que abastece a la	Ejecutivo, comercial y operativo	Por que puede id	A una herramienta	Es transmitir mensajes	ambiente físico,	todas las anteriores
david.vale	10 / 35	David	3ro Adm	Es el grupo de personas	Ejecutivo, comercial y operativo	Por que puede id	A una herramienta	Es transmitir mensajes	ambiente físico,	todas las anteriores
enggel.ca	30 / 35	Engge	Tercero a	Es el grupo de personas	Ejecutivo, comercial y operativo	todas las anteriores	A una herramienta	Es transmitir mensajes	ambiente físico,	confianza, orgullo y disfrutar de las personas con las que tra
monserra	15 / 35	Monse	tercero a	Es el grupo de personas	Ejecutivo, comercial y operativo	Por que es impor	A una herramienta	Es transmitir mensajes	ambiente físico,	todas las anteriores
lizzy.osp	10 / 35	Lizzy	3ro Adm	Es el que abastece a la	Ejecutivo, comercial y operativo	todas las anteriores	A una herramienta	Es transmitir mensajes	ambiente físico,	todas las anteriores
felipe.hur	20 / 35	Felipe	3°admin	Es el grupo de personas	Ejecutivo, administrativo, operat	todas las anteriores	A una herramienta	Es transmitir mensajes	ambiente físico,	todas las anteriores
piero.san	10 / 35	Piero	Tercero c	Los que compran los pro	Ejecutivo, comercial y operativo	todas las anteriores	A una herramienta	Es transmitir mensa	ambiente físico,	todas las anteriores
jose.arias	15 / 35	José M	3°admin	Es el grupo de personas	Ejecutivo, comercial y operativo	Por que puede id	A una herramienta	Es transmitir mensajes	ambiente estruc	todas las anteriores
mauro.no	30 / 35	Mauro	3ro de ad	Es el grupo de personas	Ejecutivo, comercial y operativo	todas las anteriores	A una herramienta	Es transmitir mensajes	ambiente físico,	Ascensos, capacitación y buenos jefes
rolando.te	15 / 35	Rolando	3 de adm	Es el grupo de personas	Ejecutivo, comercial y operativo	Por que es impor	A una herramienta	Es transmitir mensajes	ambiente estruc	todas las anteriores
yascara.r	35 / 35	Yasca	3 de adm	Es el grupo de personas	Ejecutivo, comercial y operativo	todas las anteriores	A una herramienta	Es transmitir mensajes	ambiente físico,	confianza, orgullo y disfrutar de las personas con las que tra
alexis.co	35 / 35	Alexis	3 admin	Es el grupo de personas	Ejecutivo, comercial y operativo	todas las anteriores	A una herramienta	Es transmitir mensajes	ambiente físico,	confianza, orgullo y disfrutar de las personas con las que tra
fabrizio.	30 / 35	Fabriz	3a	Es el grupo de personas	Ejecutivo, comercial y operativo	todas las anteriores	A una herramienta	Es transmitir mensajes	ambiente físico,	confianza, orgullo y disfrutar de las personas con las que tra
fabiana.u	35 / 35	fabiana	3ro de ad	Es el grupo de personas	Ejecutivo, comercial y operativo	todas las anteriores	A una herramienta	Es transmitir mensajes	ambiente físico,	confianza, orgullo y disfrutar de las personas con las que tra
jonatan.ri	35 / 35	Jonata	3 De Adr	Es el grupo de personas	Ejecutivo, comercial y operativo	todas las anteriores	A una herramienta	Es transmitir mensajes	ambiente físico,	confianza, orgullo y disfrutar de las personas con las que tra
cristophe	35 / 35	cristop	tercero d	Es el grupo de personas	Ejecutivo, comercial y operativo	todas las anteriores	A una herramienta	Es transmitir mensajes	ambiente físico,	confianza, orgullo y disfrutar de las personas con las que tra
yeferson.	35 / 35	YEFER	3ro ADM	Es el grupo de personas	Ejecutivo, comercial y operativo	todas las anteriores	A una herramienta	Es transmitir mensajes	ambiente físico,	confianza, orgullo y disfrutar de las personas con las que tra