| | | |
|---|---|---|
| SENA | Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA<br>Regional Risaralda<br>INSTRUMENTO DE EVALUACION<br>CORRESPONDE A LA GUIA DE APRENDIZAJE<br>FASE EVALUACION<br>**RUBRICADE ACTIVIDAD** | Página 1 de 1 |

| **INFORMACIÓN GENERAL** |
|---|
| CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO: |
| FECHA DE APLICACIÓN: |
| PROGRAMA DE FORMACIÓN: Técnico en |
| ID: |
| CENTRO: Comercio y Servicio |
| CRITERIOS DE EVALUACIÓN:<br>**TRANSFERENCIA DE CONOCIMEINTO** |
| EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ☐ Conocimiento ☐ |
| NOMBRE DEL APRENDIZ: |
| NOMBRE DEL INSTRUCTOR: |

**Instrumento de Evaluación: Rúbrica de Evaluación para Seguimiento de Procedimiento y Medición de Satisfacción**

**Objetivo**: Evaluar la capacidad de diseñar, aplicar y analizar una encuesta de satisfacción para medir la efectividad de un procedimiento en la organización, así como implementar acciones de mejora basadas en los resultados.

| **Criterios** | **Nivel 4: Excelente (4)** | **Nivel 3: Bueno (3)** | **Nivel 2: Aceptable (2)** | **Nivel 1: Insuficiente (1)** |
|---|---|---|---|---|
| **Diseño y planificación de la encuesta** | La encuesta está completamente diseñada, con una combinación adecuada de preguntas cuantitativas y cualitativas que abordan todos los aspectos clave del procedimiento. | La encuesta está bien diseñada, pero puede carecer de algún aspecto clave o tener un desequilibrio en el tipo de preguntas. | La encuesta cubre los aspectos clave, pero hay áreas que no se abordan adecuadamente o falta balance en las preguntas. | La encuesta es incompleta o tiene preguntas irrelevantes que no permiten medir la satisfacción de manera efectiva. |
| **Aplicación de la encuesta** | La encuesta se distribuye a todos los actores relevantes de la organización, y se realiza de manera | La encuesta se distribuye de manera adecuada, pero puede haber ciertos actores que | La encuesta es aplicada de manera incompleta, con falta de representación de | La encuesta no se distribuye adecuadamente, o no se aplica a todos los actores clave en |

| Criterios | Nivel 4: Excelente (4) | Nivel 3: Bueno (3) | Nivel 2: Aceptable (2) | Nivel 1: Insuficiente (1) |
|---|---|---|---|---|
| | efectiva y en tiempo adecuado. | no participaron o se hizo en tiempo poco óptimo. | algunos grupos o en tiempos inadecuados. | el proceso. |
| **Análisis de resultados** | Los resultados son analizados de manera profunda y detallada, identificando patrones y áreas clave de mejora. Se presentan conclusiones claras y precisas. | Los resultados son analizados de forma adecuada, con algunos patrones identificados, pero falta profundidad en el análisis. | El análisis es superficial, con pocos patrones identificados y sin un enfoque claro en las áreas de mejora. | El análisis es incorrecto o insuficiente, sin identificación de patrones relevantes o conclusiones claras. |
| **Implementación de retroalimentación y mejoras** | Se presentan acciones concretas y bien fundamentadas basadas en los resultados de la encuesta. Las áreas de mejora son abordadas eficientemente. | Las acciones de mejora son presentadas, pero podrían estar mejor fundamentadas o no abordan todas las áreas de mejora importantes. | Las acciones de mejora son generales y no están bien fundamentadas en los resultados de la encuesta. | No se presentan acciones claras de mejora o no se fundamentan en los resultados obtenidos. |
| **Seguimiento continuo y ajuste** | Se establece un plan de seguimiento claro y sistemático para medir la evolución de la satisfacción, con fechas y metodología definida. | Se establece un plan de seguimiento adecuado, pero puede carecer de detalle en la metodología o tiempos. | El plan de seguimiento es vago o no está completamente estructurado. | No se presenta un plan de seguimiento claro, o no se establece cómo monitorear la satisfacción a futuro. |
| **Organización y claridad del proceso** | El proceso de diseño, aplicación y análisis está bien organizado, con una presentación clara y estructurada | El proceso está organizado, pero puede haber algunas áreas poco claras o que | El proceso es parcialmente organizado, pero hay falta de claridad en algunas | El proceso no está bien organizado, con falta de claridad en la presentación de las fases y |

| Criterios | Nivel 4: Excelente (4) | Nivel 3: Bueno (3) | Nivel 2: Aceptable (2) | Nivel 1: Insuficiente (1) |
|---|---|---|---|---|
| | de todas las fases. | podrían mejorar en la presentación. | fases o documentación. | resultados. |
| **Impacto de la encuesta en el procedimiento** | El seguimiento a la encuesta muestra una mejora significativa en la satisfacción de los actores, reflejando los ajustes realizados. | Se muestran mejoras en la satisfacción, pero la evolución no es tan notable o clara. | Se observan mejoras mínimas, y los cambios no se reflejan completamente en la satisfacción general. | No se observa mejora en la satisfacción de los actores, y las modificaciones no tienen un impacto claro. |

**Instrucciones para el Evaluador:**

1. **Diseño y Planificación**: Evalúa si la encuesta cubre todos los aspectos importantes y está diseñada de forma adecuada (combinación de preguntas cuantitativas y cualitativas).
2. **Aplicación de la Encuesta**: Verifica si la encuesta se distribuyó de manera efectiva entre todos los actores relevantes y en los tiempos adecuados.
3. **Análisis de Resultados**: Asegúrate de que los resultados sean analizados de manera rigurosa, identificando patrones y concluyendo sobre las áreas de mejora.
4. **Retroalimentación y Mejoras**: Verifica si las acciones de mejora propuestas están bien fundamentadas en los resultados obtenidos y si son específicas y aplicables.
5. **Seguimiento Continuo**: Evalúa si se ha establecido un plan de seguimiento claro y detallado, para medir los cambios en la satisfacción a lo largo del tiempo.
6. **Organización y Claridad**: Revisa si el proceso en su conjunto está bien organizado y se presenta de manera clara.
7. **Impacto**: Evalúa si el seguimiento y las mejoras implementadas tienen un impacto real en la satisfacción de los actores de la organización.

Este instrumento tiene como objetivo medir la capacidad del estudiante para gestionar el proceso de medición de satisfacción, realizar mejoras basadas en los resultados obtenidos y asegurar un seguimiento continuo y efectivo.