

# Proceso de verificación de la calidad del servicio

## Breve descripción:

Todo plan o proyecto debe pasar por una fase constante de verificación o evaluación, y el servicio de interpretación no es la excepción, porque permite validar el alcance y cumplimiento de las diferentes competencias –saber, hacer, ser y estar–, así como el desempeño de quienes prestan dicho servicio. A continuación, se reconocerán todos los elementos necesarios a tener en cuenta durante este proceso.

---

**Mayo 2023**

## Tabla de contenido

Introducción.....	4
1. Verificar la calidad del servicio y resolución de situaciones adversas .....	6
1.1. Resolución de situaciones adversas .....	7
1.1.1. Quejas y reclamos.....	11
2. Evaluación .....	15
2.1. Tipos de evaluación .....	16
2.2. Procesos de evaluación.....	17
2.2.1. Coevaluación .....	17
2.2.2. Autoevaluación.....	18
2.2.3. Heteroevaluación .....	19
2.3. Momentos de evaluación .....	20
2.4. Criterios de evaluación .....	21
2.5. Retroalimentación de los resultados.....	21
3. Instrumentos de evaluación .....	24
3.1. Tipos de instrumentos .....	24
3.2. Diseño de instrumentos.....	25
Síntesis .....	27
Material complementario .....	29

Glosario .....	31
Referencias bibliográficas.....	32
Créditos.....	33

## Introducción

Bienvenido a este componente formativo. Para comenzar el recorrido por el mismo, se invita a revisar la información que se presenta a continuación.

### Video 1. Importancia de la evaluación de la calidad de servicio



#### Enlace de reproducción del video

#### **Síntesis del video: importancia de la evaluación de la calidad de servicio**

¿Considera qué es importante el proceso de evaluación?

Pues bien, este proceso posibilita que el evaluado pueda tener una postura objetiva de sí mismo, y tener claro hasta dónde se están desarrollando y proyectando

sus habilidades, destrezas y actitudes, además del conocimiento que se está introyectado.

Razón por la que las estrategias e instrumentos que se utilicen para la evaluación deben ser los adecuados, si es así se podrá realizar un verdadero ejercicio de análisis que contribuya con el mejoramiento y la calidad del servicio.

Como proceso, la evaluación responde a un sistema y política de calidad que por medio de unos parámetros e indicadores permiten hacer mediciones, resolver situaciones adversas e implementar acciones de mejora, este conocimiento frente al proceso de evaluación es fundamental en la prestación del servicio que realice el intérprete, pues garantizan altos estándares de calidad en los que prevalecen la satisfacción de los usuarios.

## **1. Verificar la calidad del servicio y resolución de situaciones adversas**

Es fundamental reconocer los diferentes procesos que permiten validar y evaluar la prestación de un servicio, en este caso, el servicio de interpretación, porque a partir de la formulación de ciertos indicadores, se pueden identificar opciones de mejora que lleven al intérprete a ofrecer un servicio con una muy alta calidad. A continuación, se presentan los elementos que se deben tener en cuenta para realizar dicho proceso.

### **Sistema de calidad**

Es una herramienta que permite planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios, para el caso de la lengua de señas comprende un conjunto de procesos, procedimientos y recursos que permiten administrar la calidad del servicio de interpretación y traducción.

### **Política de calidad**

Es un documento escrito que define los objetivos de calidad y las líneas de acción para alcanzarlos. Además, debe recoger el compromiso por la mejora continua y de qué modo se medirá el cumplimiento de esos objetivos. (Gestión.org, s. f.). En el caso de la interpretación y traducción en Lengua de Señas Colombiana - español, se plantea como la intención manifiesta de orientar la prestación del servicio de manera óptima mediante la mejora constante del sistema de gestión de calidad establecido en la entidad para la cual se presta el servicio.

## **Evaluación del servicio**

La evaluación es un instrumento que permite definir parámetros frente a los cuales se valora el proceso y los resultados.

De acuerdo con Sainz (2011) algunos parámetros que aplican para la Lengua de Señas Colombiana son el acento nativo, voz agradable, fluidez, coherencia interna, transmisión completa y con sentido del discurso original, estilo apropiado, buen uso de la lengua de señas, uso gramaticalmente correcto, preparación a fondo del servicio/conferencia - conocimiento del tema, autodisciplina, mejora continua, autoexigencia, trabajo en equipo, adaptación a diferentes situaciones, manejo de estrés, etc. (p. 302-303).

En el marco de los criterios de calidad establecidos por Solow (2011), pueden destacarse la flexibilidad, objetividad y autodisciplina (p.304).

Pero, uno de los elementos más importantes es, sin dudas, la experiencia.

### **1.1. Resolución de situaciones adversas**

A diferencia de la mala suerte, una situación adversa es un suceso difícil de sobrellevar, un infortunio, calamidad o desgracia en determinado momento, sea para una o más personas.

Las personas pueden atravesar una situación adversa en cualquier momento y lugar, por ende, resulta importante reconocer los tipos de estrategias y herramientas que se pueden aplicar en caso de presentarse dichas situaciones durante el servicio de interpretación.

De otra parte, las experiencias personales han sido la única formación de la mayoría de los intérpretes de lengua de señas en Colombia, evidencia de ello es que, hasta el momento, no existe un código ético o deontológico para que el intérprete asuma ciertas posiciones en situaciones adversas, lo que hace que estén más expuestos al desconocimiento de sus funciones y esto ocasiona, en muchos casos, que se incurran en varios errores durante el desempeño de su labor.

Estas situaciones pueden ser infinitamente variadas, porque no existen servicios, personas, clientes, compañeros, instituciones, empresas, entidades, momentos ni días exactamente iguales. Las contingencias, por lo tanto, pueden ser externas o internas, es decir, por parte del intérprete (internas) o por factores que se escapan al manejo o función de este (externas).

Intentar explicar la complejidad de interpretar un concepto, tener la agilidad mental para reconstruir una imagen y adaptarla a un idioma con un léxico, morfología y sintaxis diferente, y darle una forma literal con signos lingüísticos hechos con las manos, además de ir haciéndolo sobre la marcha, puede resultar sofocante, pero, sobre todo, es aún más opresivo cuando se está haciendo el ejercicio mientras se está expuesto a situaciones adversas sin herramientas o estrategias para resolverlas.

Al respecto, en el siguiente video se aprecian las situaciones adversas más comunes presentadas en el proceso de interpretación y algunas sugerencias para solucionarlas.



## Video 2. Estrategias para solucionar situaciones adversas



[Enlace de reproducción del video](#)

### Síntesis del video: estrategias para solucionar situaciones adversas

Una de las situaciones más frecuentes en la interpretación de lenguas de señas es el estrés emocional que puede producirse a partir de diversas situaciones, por ejemplo, las interpretaciones complejas y las costumbres culturales. La solución más práctica es neutralizar las adhesiones emocionales. Esto permite pensar más claramente, ser más objetivo y mantenerse en el rol.

También hay probabilidad de encontrarse con sordos que **no estén familiarizados con la lengua de señas**.

En este caso, la percepción del intérprete debe agudizarse y procurar establecer una conexión visual e intuitiva que le permita **observar el más mínimo gesto del rostro** de la persona sorda, de esta manera, el intérprete sabrá si la información está siendo comprendida o, por el contrario, rechazada.

Algunos intérpretes se valen de la iconicidad inherente de la lengua de señas, por lo que utilizan un lenguaje menos técnico, más centrado en el mimo, en la gráfica, el deletreo, las metáforas, todo lo que implique lo visual o gestual que tanto enriquece a la lengua de señas.

Una de las herramientas utilizadas para cerciorarse de que la información se comprenda a plenitud en un servicio donde no hay una gran cantidad de sordos, aunque mal vista por otros, es utilizar el back interpretation, es decir, pedir al usuario que repita la información recién recibida para comprobar si ha entendido su contenido.

En el caso de encontrarse con términos técnicos o señas desconocidas en cualquiera de las lenguas a interpretar, es importante la formación complementaria para ampliar los conceptos y conocimientos, es imperativo el contacto constante con la comunidad sorda, con el fin de conocer sus arraigos culturales y sus cambios lingüísticos.

En ocasiones, es necesario hacer ciertas adaptaciones a medida que se presta un servicio de interpretación. Ajustarse al ritmo del discurso, al registro del usuario, al ambiente y al tono.

Algunas ayudas para mejorar la gestualidad y mantener un tono adecuado durante la interpretación, son grabarse en video y hacerse autocríticas.

Estos ejercicios pueden hacerse exagerando los gestos y luego haciéndolo frente a un amigo sordo que corrija y contribuya al mejoramiento de las expresiones.

En los casos extremos donde no sea posible continuar con el servicio de interpretación por diferentes factores, el intérprete puede pedir un relevo, es necesario el conocimiento de los códigos deontológicos para definir cómo debe ser la conducta del intérprete.

En casos de emergencias durante un servicio de interpretación, se deben seguir las normas generales de actuación según los protocolos existentes.

### **1.1.1. Quejas y reclamos**

Hay una gran diferencia entre estos dos términos que a continuación se exponen:

- Quejas: malestar o descontento por algo que está relacionado directamente al producto o servicio comprado, o hace referencia a la mala atención al público.
- Reclamo: disconformidad relacionada directamente con los bienes o servicios adquiridos.

La reclamación no es una denuncia, por lo que no se inicia un procedimiento para sancionar al proveedor. Lo que se busca es que se solucione el problema rápidamente y de manera directa entre el consumidor y el proveedor del servicio. El

reclamo parte de un derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución por la indebida prestación de un servicio o la falta de atención.

Por otro lado, la queja es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad de una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servicios por el mal desarrollo de sus funciones. La queja tampoco constituye una denuncia y tampoco inicia un procedimiento para sancionar al proveedor.

Sabía que el sistema de **PQRS** (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) está regulado por la Ley de transparencia y acceso a la información (**Ley 1712 de 2014**), del Estatuto anticorrupción (**Ley 1474 de 2011**) y de la Estrategia de gobierno en línea (**Decreto 2693 de 2012**). Ningún ciudadano colombiano está exento de este sistema de PQRS. Los usuarios o clientes pueden hacer ejercicio de sus derechos de manera respetuosa sea directamente al intérprete y/o a sus superiores.

En el caso de que sea el intérprete quien desee hacer uso de este derecho constitucional, deben tener muy claros los conceptos de PQRS, respetar la estructura jerárquica de la entidad, es decir, saber a quién dirigirse y cómo hacerlo; y conocer los procedimientos para llevar a cabo la información.

Cuando el intérprete requiera responder a alguno de estos procedimientos, debe recordar hacerlo de manera concisa y correcta, prestar atención al cliente o usuario, aclarar inconvenientes de manera respetuosa, con un lenguaje amigable y nunca de manera automática. No es prudente generar discusiones o desacuerdos, sino más bien, solucionar de manera efectiva el inconveniente manteniendo un tono profesional y si es necesario y de ser el caso, pedir disculpas.

Los instrumentos de evaluación son esenciales para el mejoramiento de un servicio de interpretación, debido a que se centran en el desempeño de la labor y los conocimientos adquiridos con el tiempo. Para ello, es necesario tener evidencias que soporten las competencias, desempeño, conocimiento, habilidades y actitudes del intérprete. Algunos instrumentos de evaluación son:

- a) Lista de chequeo o control
- b) Escalas de estimación o valoración
- c) Cuestionarios
- d) Pruebas
- e) Portafolios
- f) Proyectos
- g) Monografías o investigaciones
- h) Registros anecdóticos
- i) Mapas conceptuales
- j) Resolución de problemas
- k) Fichas de información

El permitir que se realicen críticas y evaluarse puede generar que se solucionen inconvenientes que se desconocían sobre la labor particular del intérprete, ya que se tiene un punto de vista externo del ejercicio realizado y además mejora la calidad del servicio, genera experiencia, crea mejores relaciones laborales y se generan nuevas ideas que son útiles para el crecimiento personal.

Cuando el intérprete se encuentra con una situación adversa o una crítica, la reacción que tome será fundamental para su desarrollo profesional. Es necesario saber

gestionar y llevar de forma positiva la situación, para evitar tener reacciones exageradas. Si no es así, se corre el riesgo de estropear y/o empeorar las relaciones con las personas, clientes, usuarios, y culturas; y, más importante aún, consigo mismo.

## 2. Evaluación

Este es un instrumento que se utiliza para determinar el grado de asimilación de la información con miras a demostrar, establecer o calcular la importancia de una determinada cosa o asunto. La evaluación aplicada correctamente permite, primero, conocer la trayectoria del intérprete en su proceso laboral, sus aciertos y necesidades; y segundo, establecer el potencial de modificación de la práctica profesional. Además, sirve como elemento de comprobación y medio de aprendizaje.

"En lo que respecta a la calidad en la interpretación de la lengua de señas, podríamos pensar que no se debería exigir los mismos resultados que a un intérprete de lenguas orales que ha pasado por un proceso formativo superior, al que se le exige un conocimiento lingüístico previo, que trabaja con lenguas descriptas y reconocidas socialmente desde hace mucho tiempo, que cuenta con investigaciones sobre su profesión y con un mercado laboral totalmente diferente al del intérprete de lengua de señas" **(Bao Fente, 2011).**

Hasta ahora no existen preceptos concretos para una evaluación estándar de la lengua de señas en Colombia, aunque se han realizado estudios lingüísticos, sociolingüísticos y críticas generales que pueden servir como fundamento para una valoración.

Por lo tanto, para delimitar los parámetros e indicadores que ayudan a determinar una buena interpretación en Lengua de Señas Colombiana es necesario conocer, de antemano, los tipos, procesos, momentos, criterios y retroalimentación para la evaluación.

## 2.1. Tipos de evaluación

Hay diferentes formas de evaluación según el propósito que se desee obtener, según la lengua meta, momento, la función, los conocimientos previos, los contenidos, entre otros. Algunos de los tipos de evaluación que existen son:

- a) De enfoque
  - Evaluación cualitativa.
  - Evaluación cuantitativa.
  - Evaluación cuali-cuantitativa.
- b) De extensión
  - Evaluación parcial.
  - Evaluación global.
- c) De agente evaluador
  - Interna.
  - Externa.
  - Coevaluación.
  - Autoevaluación.
  - Heteroevaluación.
- d) De finalidad
  - Evaluación diagnóstica o preevaluación.
  - Evaluación formativa.
  - Evaluación sumativa.
- e) De comparación
  - Evaluación normativa.



- Evaluación de criterio.
- f) De momento
- Evaluación inicial.
  - Evaluación de proceso o procesual.
  - Evaluación final.

Cada uno de estos tipos de evaluación contiene diferentes instrumentos para lograr sus objetivos particulares. Por ejemplo, rejillas, encuestas, entrevistas, KPSI, observación, contraste, entre muchos otros. Es necesario que luego de la evaluación se dé una retroalimentación (feedback) para reconocer las fortalezas y debilidades por mejorar, así se identifican las necesidades particulares, se aprende de los errores y se hacen mejoras en el servicio.

## **2.2. Procesos de evaluación**

La evaluación debe ejecutarse de manera permanente, sistemática y planificada para que proporcione información útil, oportuna y confiable, es por esto que dentro de las misma deben existir tres procesos básicos, los cuales son:

### **2.2.1. Coevaluación**

Se realiza entre compañeros para analizar el desempeño y los procesos en los servicios de interpretación. El aprendizaje mutuo se hace evidente en este tipo de evaluación donde se suelen aplicar criterios subjetivos y la retroalimentación o feedback, generalmente no es muy fluida, aunque en algunas ocasiones se hace uso de una rúbrica para delinear los criterios, además de la observación y el análisis mutuo.

Autores como Dochy, Segers y Sluijmans (1999) apoyan el término coevaluación o coassessment, y aclaran que la evaluación colaborativa (collaborative assessment) y la evaluación cooperativa (cooperative assessment) son sinónimos. La coevaluación suele hacerse en grupos en donde se escuchan, formulan preguntas y se evita divagar en las respuestas; aunque pueden asignarse tareas individuales.

Para implementar la coevaluación, se recomienda:

- Tener un objetivo común.
- Evaluar el desempeño y la calidad del trabajo.
- Tener criterios predefinidos.
- Respetar y atender la opinión de los pares.

### **2.2.2. Autoevaluación**

El proceso de autoevaluación busca la mejora desde una perspectiva interna, de la formación continua y de la eficacia del servicio de interpretación. Ayuda a la toma de conciencia del intérprete evaluando su propio trabajo, según sus propias características y habilidades; como las estrategias cognitivas, los conocimientos previos, el ajuste emocional y social, entre otros.

El prestador del servicio aprende a ser una persona responsable y crítica de su labor; se vuelve más consciente de su trabajo, desarrollando cualidades como el autoanálisis, la autoestima y la participación. Así, un profesional tiene la capacidad de reflexionar y planificar sobre su propio desempeño. Pueden hacerse autoevaluaciones individuales o grupales, dependiendo del objetivo y el procedimiento.

Para implementar la autoevaluación, se pueden seguir las siguientes recomendaciones:

- Tener objetivos concretos.
- Mantener una mente abierta y flexible.
- Estimular un clima positivo de aprendizaje.

### 2.2.3. Heteroevaluación

Analiza el desempeño, rendimiento y conocimientos en la labor ejercida por una persona que ocupa una función diferente a la propia, así, es posible reconocer muy claramente la posición entre el evaluador y el evaluado. La calificación que se da en este tipo de evaluación suele ser objetiva, aunque no siempre es el caso, como ocurre con un profesor que se deja llevar por sentimientos o arraigos hacia su estudiante.

La **heteroevaluación** puede realizarse a un solo individuo o a un grupo de personas. Además, a diferencia de otras formas de evaluación, en la heteroevaluación no influyen los puntos de vista del evaluador, quien es un profesional en el área, y le explica al evaluado cómo mejorar en los puntos débiles.

Toda evaluación requiere que los siguientes conceptos sean claros para llevarla a cabo:

- ¿Qué evaluar?
- ¿A quién se va a evaluar?
- ¿Por qué hacer la evaluación?
- ¿Qué tipo de evaluación hacer?
- ¿Cómo llevar a cabo la evaluación?

- ¿Cuándo realizarla?

En la medida en que estos conceptos se identifiquen antes, durante y después de evaluar, será mucho más fácil tener una retroalimentación que servirá de orientación para determinar los conocimientos, logros y dificultades a mejorar en el servicio que se preste.

### 2.3. Momentos de evaluación

A continuación, se describen cada uno de los momentos que se deben tener en cuenta en el momento de realizar un proceso de evaluación.

- **Evaluación inicial:** también llamada diagnóstica, este tipo de evaluación busca conocer los conocimientos o contextos antes de comenzar cualquier ocupación, revela posibles necesidades o ideas previstas, su objetivo principal es la indagación y se realiza por medio de entrevistas, pruebas e historiales.
- **Evaluación de proceso:** también llamada formativa, este tipo de evaluación valida los progresos, conocimientos, métodos y dificultades durante un proceso, detecta el desarrollo y lo reorienta, por ende, su objetivo principal es la orientación, se realiza por medio de autoevaluación, entrevistas, pruebas y observación.
- **Evaluación final:** también llamada sumativa este tipo de evaluación mide los resultados alcanzados, los conocimientos y el progreso a nivel global, evidencia los avances y comprueba necesidades, su objetivo principal es la valoración, se realiza por medio de autoevaluación, entrevistas, pruebas y observación.

## 2.4. Criterios de evaluación

En el momento de realizar cualquier tipo de evaluación, es fundamental tener ciertos indicadores concretos que sirven como parámetros o referencias para emitir algún juicio; esto es lo que se conoce como criterios de evaluación.

Los criterios definen lo que se espera del sujeto evaluado, analizándolo y comparándolo con un estándar de desempeño de la labor realizada, en otras palabras, los criterios son los que responden a la pregunta: ¿Qué es lo que se va a evaluar?, así, cuando se tienen claros estos parámetros, se puede empezar a componer la evaluación.

Estos criterios pueden ser, entre otros:

- Tipos de usuarios.
- Logísticos.
- Según la capacidad laboral o la habilidad.
- Según los contenidos.
- A nivel grupal.
- A nivel individual.
- Según los objetivos.

## 2.5. Retroalimentación de los resultados

La retroalimentación debe cumplir una función formativa orientada al aprendizaje, las necesidades, el desarrollo y los avances del servicio de interpretación prestado.

El término retroalimentación hace referencia al anglicismo feedback, que hace referencia a una reacción, respuesta o retorno sobre un asunto determinado, en este caso, sobre el resultado de una evaluación.

El feedback o retroalimentación de los resultados de una evaluación comparte información, observaciones, sugerencias y preocupaciones; con el fin de mejorar la calidad del servicio que se prestó. Por tal razón, es imprescindible que los resultados de la retroalimentación se comenten con el intérprete o grupo de trabajo. Esto para escuchar las opiniones del equipo, quizás en una coevaluación, y las sugerencias para mejorar.

Este es, tal vez, uno de los pasos más importantes en una evaluación, porque al revisar el desempeño teniendo una comunicación fluida con el equipo de intérpretes, se cierra el ciclo de la evaluación y se establecen nuevas pautas de trabajo. La retroalimentación puede generar un impacto positivo o negativo en el evaluado, según la manera como se realice y puede contribuir o no al proceso de aprendizaje continuo del intérprete. Puede incidir la autoestima, la autoconcepción y la motivación del evaluado.

Para lograr que la retroalimentación de los resultados sea efectiva, se pueden seguir las siguientes recomendaciones:

- Preparar una reunión presencial con los evaluados.
- Tener los resultados de las evaluaciones previamente analizadas.
- Realizar procesos personalizados.
- Describir los hechos y ser objetivo.

- Dejar las líneas de comunicación abiertas.
- Fijar metas específicas conveniencias por el equipo.
- Dejar claro lo que se espera del equipo o del intérprete.
- Orientar sobre las mejoras.
- Realizar feedback de manera periódica.
- Resaltar tanto las fortalezas como las debilidades de los evaluados.
- Valorar los logros.

### 3. Instrumentos de evaluación

De acuerdo con Arumí y Domínguez (citado en Domínguez, 2015), los instrumentos de evaluación son herramientas que:

“Desempeñan un papel importante para fomentar la autorregulación y la conciencia sobre el aprendizaje de los alumnos de interpretación en el aula. Los instrumentos intentan fomentar el aprendizaje de los alumnos mediante el acercamiento a la reflexión y al conocimiento de sus propios procesos mentales cuando interpretan. Al mismo tiempo, proporcionan información muy útil a los docentes sobre el efecto de lo practicado o visto en clase sobre los alumnos y sobre las necesidades individuales de estos en cada momento. Los instrumentos de evaluación han aportado a una gran variedad de propuestas de apoyo al aprendizaje de la interpretación y reflexión sobre esta.”

#### 3.1. Tipos de instrumentos

Siguiendo a Domínguez (2015), los principales tipos y ejemplos de instrumentos de evaluación tratados en la bibliografía especializada son:

- Lista de evaluación
- Portafolios
- Diarios de profesor
- Pautas metacognitivas
- Diarios de aprendizaje no guiados
- Diarios retrospectivos semi-guiados



- Parrillas y autoevaluación
- Modelos
- Hojas de evaluación
- Matrices de valoración
- Hojas de autoevaluación
- Tutorías personalizadas

### **3.2. Diseño de instrumentos**

Es un procedimiento que permite elaborar las herramientas para evaluar el proceso, en concordancia con Domínguez (2015) pueden considerarse fuentes primarias y secundarias, a su vez es importante definir el porqué de las técnicas e instrumentos seleccionados y su relevancia para el análisis de la información (p. 123 - 124).

Es fundamental contemplar dentro del diseño del instrumento y dentro del proceso de evaluación mismo, las particularidades del proceso que se está evaluando. No es posible evaluar un proceso con un instrumento que desconoce aspectos propios de aquello que se evalúa. La articulación del proceso que se evalúa y del instrumento de evaluación debe ser completa; de no ser así, el beneficio de la evaluación podría no contribuir con el proceso y obstaculizar el crecimiento de este.

La elaboración de un instrumento de evaluación debe estar a cargo de expertos en el proceso a evaluar, pues son ellos quienes pueden predecir el comportamiento del proceso en diferentes contextos o escenarios y de esta manera ajustar o flexibilizar los

instrumentos para que puedan estar en concordancia con los objetivos del proceso para obtener los beneficios de la evaluación.

A continuación, se presenta un ejemplo de un instrumento para realizar una evaluación individual a un intérprete según algunos parámetros de calidad del servicio:

**Figura 1.** Instrumento de evaluación individual

**Ejemplo de evaluación según criterio de calidad**

**Evaluación según parámetros de calidad en el servicio de interpretación**

Instrucciones:  
 Marcar con una X la opción para indicar el desempeño del compañero en el servicio de interpretación.

Nombre del evaluador: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre del compañero evaluado: \_\_\_\_\_

Parámetros de calidad de la LSC	Muy bien	Bien	Se le dificulta
Entonación y dicción.			
Coherencia.			
Fiabilidad al transmitir el discurso.			
Terminología adecuada.			

Parámetros de calidad de la lengua oral	Muy bien	Bien	Se le dificulta
Voz agradable.			
Coherencia.			
Fiabilidad al transmitir el discurso.			
Terminología adecuada.			

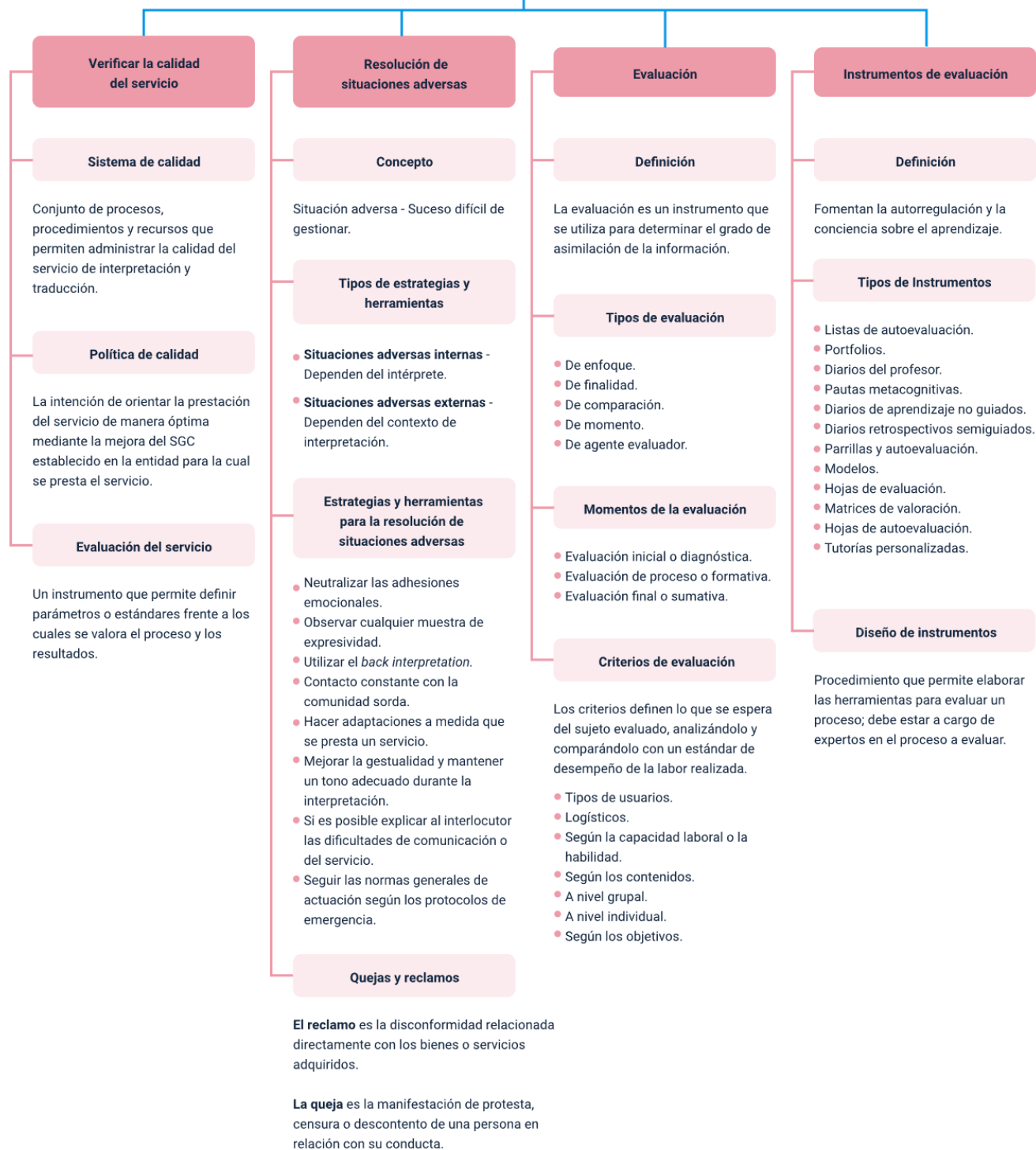
## Síntesis

El proceso de evaluación dentro de cualquier tipo de proceso resulta fundamental, pues a partir de ciertos indicadores, instrumentos y métricas se puede determinar la calidad del servicio prestado y los elementos sobre los cuales se debe trabajar para mejorar.

El intérprete necesita conocer las habilidades y competencias que debe reforzar y trabajar en su desarrollo, esto garantizará, de cierta manera, que se preste un servicio con todas las garantías que permitan satisfacer las expectativas y las necesidades del usuario, por lo que este componente permite vislumbrar los elementos necesarios para realizar este proceso de validación.

Una breve revisión de los temas vistos, se encuentran en el siguiente esquema.

## Proceso de verificación de la calidad del servicio



## Material complementario

Tema	Referencia	Tipo de material	Enlace del Recurso
Verificar la calidad del servicio y resolución de situaciones adversas.	Bao, M., y González, R. (2011). Aproximación a los parámetros de calidad en la interpretación de la lengua de signos española. Quality in interpreting; widening the Scope, 293.	PDF	<a href="https://cnlse.es/antiguos/Aproximaci%C3%B3n%20a%20los%20par%C3%A1metros%20de%20calidad%20en%20la%20interpretaci%C3%B3n%20de%20la%20lengua%20de%20signos%20espa%C3%B1ola.pdf">https://cnlse.es/antiguos/Aproximaci%C3%B3n%20a%20los%20par%C3%A1metros%20de%20calidad%20en%20la%20interpretaci%C3%B3n%20de%20la%20lengua%20de%20signos%20espa%C3%B1ola.pdf</a>
Verificar la calidad del servicio y resolución de situaciones adversas.	Maio, V. (2011). La interpretación en lengua de signos española en los servicios públicos. Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española.	Artículo	<a href="https://cnlse.es/es/recursos/biblioteca/la-interpretaci%C3%B3n-en-lengua-de-signos-espa%C3%B1ola-en-los-servicios-p%C3%BAblicos">https://cnlse.es/es/recursos/biblioteca/la-interpretaci%C3%B3n-en-lengua-de-signos-espa%C3%B1ola-en-los-servicios-p%C3%BAblicos</a>
Verificar la calidad del servicio y resolución de situaciones adversas.	Alles, M. (2007). Desempeño por competencias: evaluación de 360°. Ediciones Granica.	PDF	<a href="https://books.google.com.co/books?id=HYGSeoWISbYC&amp;printsec=frontcover&amp;hl=es&amp;source=gbs_ge_summary_r&amp;cad=0#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.co/books?id=HYGSeoWISbYC&amp;printsec=frontcover&amp;hl=es&amp;source=gbs_ge_summary_r&amp;cad=0#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a>

Evaluación	Gómez, G., Sáiz, M., y Jiménez, E. (2013). Autoevaluación, evaluación entre iguales y coevaluación: conceptualización y práctica en las universidades españolas. Revista de Investigación en Educación, 11(2), 198-210.	Artículo	<a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4734976">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4734976</a>
Evaluación	Salom, M. (2018). La autoevaluación. Una propuesta formativa e innovadora. Revista Iberoamericana de Educación, 76(2), 135-152.	Artículo	<a href="https://rieoei.org/RIE/article/view/3081/3964">https://rieoei.org/RIE/article/view/3081/3964</a>
Evaluación	Rosales, M. (2014). Proceso evaluativo: evaluación sumativa, evaluación formativa y assesment su impacto en la educación actual. Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación, 4, 662.	PDF	<a href="https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/616134/mod_resource/content/2/OEI%20TIPOS%20DE%20EVALUACION.pdf">https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/616134/mod_resource/content/2/OEI%20TIPOS%20DE%20EVALUACION.pdf</a>

## Glosario

**Back interpretation:** pedir al usuario que repita la información recibida para comprobar si ha entendido su contenido.

**Deontología:** rama de la ética que trata de los deberes, especialmente de los que rigen actividades profesionales y el conjunto de deberes relacionados con el ejercicio de una profesión.

**Evaluación:** proceso que se usa para determinar de manera sistemática, el mérito, el valor y el significado de un trabajo, alguna capacidad intelectual, física o de alguien en función de ciertos criterios respecto a un conjunto de normas.

**Instrumentos de evaluación:** constituyen una ayuda para obtener datos e informaciones respecto del aprendiz, por ello el instructor debe poner mucha atención en la calidad de estos, ya que un instrumento inadecuado provoca una distorsión de la realidad.

**Petición:** derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Queja:** malestar o descontento por algo que está relacionado directamente al producto o servicio comprado o la mala atención al público.

**Reclamos:** disconformidad relacionada directamente con los bienes o servicios adquiridos. Derecho de una persona a encontrar una solución rápida.

**Sordos poslingüísticos o poslocutivos:** personas que perdieron la audición habiendo tenido ya conocimiento de la lengua oral.

**Sugerencia:** manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de una entidad.

## Referencias bibliográficas

Alles, M. A. (2007). Desempeño por competencias: evaluación de 360°. Ediciones Granica.

[https://books.google.com.co/books?id=HYGSeoWISbYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.co/books?id=HYGSeoWISbYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Domínguez, A., L. (2015). La evaluación para el aprendizaje de la interpretación de conferencias, concepciones y prácticas de docentes y discentes en tres cursos de posgrado de Cataluña, Portugal y Canarias. Universitat Autònoma de Barcelona.

<https://www.tdx.cat/handle/10803/317965>

Galán, Y., Ramírez, M., y Jaime, J. (2010). Modelo 360 para la evaluación por competencias (enseñanza-aprendizaje). Innovación Educativa, 10(53), 43-53.

<https://www.redalyc.org/pdf/1794/179420770003.pdf>

Gestión. (s. f.). Comunicación interna en la empresa: cuando hablar y comunicarse hace ganar dinero. <https://www.gestion.org/elementos-de-comunicacion-interna-en-la-empresa/>

Insor. (s. f.). Política operacional del sistema integrado de gestión.

<https://www.insor.gov.co/home/entidad/sistema-integrado-de-gestion/>

Rosales, M. (2014). Proceso evaluativo: evaluación sumativa, evaluación formativa y Assesment su impacto en la educación actual. Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación, 4, 662.

[https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/616134/mod\\_resource/content/2/OEI%20TIPOS%20DE%20EVALUACION.pdf](https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/616134/mod_resource/content/2/OEI%20TIPOS%20DE%20EVALUACION.pdf)

Universidad de Antioquia. (s. f.). Sistema de gestión de la calidad.

<http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/informacion-organizacional>

Van Dijk, T. A. (2005). Estructuras y funciones del discurso: una introducción interdisciplinaria a la lingüística del texto y a los estudios del discurso. Siglo XXI.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6401753>



## Créditos

Nombre	Cargo	Regional y Centro de Formación
Claudia Patricia Aristizabal	Líder del equipo	Dirección General
Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable de línea de producción	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura
Jhacesiz Mary Hincapié Atehortúa	Instructora	Centro de Servicios de Salud - Regional Antioquia
Manuel Alejandro Garzón	Instructor	Centro de Servicios de Salud - Regional Antioquia
German Albeiro Saldarriga	Instructor	Centro de Servicios de Salud - Regional Antioquia
Adriana María Bustamante	Profesional diseño curricular	Centro de Servicios de Salud - Regional Antioquia
Nidian Yarume Ortiz Buitrago	Experta temática	Centro de Formación en Talento Humano y Salud - Regional Distrito Capital.
Jeimy Lorena Romero Perilla	Diseñador Instruccional	Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios - Regional Norte de Santander.
Luz Mila Pacheco Fuentes	Diseñador Instruccional	Centro de Diseño y Metrología - Regional Distrito Capital
Ana Catalina Córdoba Sus	Asesora Metodológica	Centro de Diseño y Metrología - Regional Distrito Capital
Sergio Arturo Medina Castillo	Evaluador Instruccional	Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica - Regional Distrito Capital
Yerson Fabian Zarate Saavedra	Diseñador web	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura

Francisco José Lizcano Reyes	Desarrollador Fullstack	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura
Zuleidy María Ruíz Torres	Validación de contenido	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura
Wilson Andrés Arenales Cáceres	Diseño digital	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura
Carmen Alicia Martínez Torres	Producción audiovisual	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura
Emilsen Alfonso Bautista	Actividad didáctica	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander
Daniel Ricardo Mutis Gómez	Validación de contenidos accesibles	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura
Luis Gabriel Urueta Alvarez	Validación y vinculación en plataforma LMS.	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura