

Rúbrica Analítica para Evaluar Guía de Atención a Usuario y Comunicación Efectiva en Informática

Rúbrica Analítica | Tecnología e Informática | Informática | 4 niveles

Descripción

Esta rúbrica está diseñada para evaluar las respuestas de los estudiantes de secundaria (12-15 años) en la guía de atención a usuario y comunicación efectiva en el área de informática. Se valoran aspectos técnicos, lógicos y de orientación al servicio para fomentar competencias en soporte técnico y atención al usuario.

Rúbrica

Rúbrica Analítica para Evaluar Guía de Atención a Usuario y Comunicación Efectiva en Informática

Esta rúbrica está diseñada para evaluar las respuestas de los estudiantes de secundaria (12-15 años) en la guía de atención a usuario y comunicación efectiva en el área de informática. Se valoran aspectos técnicos, lógicos y de orientación al servicio para fomentar competencias en soporte técnico y atención al usuario.

Criterios de Evaluación	Excelente (4 pts)	Bueno (3 pts)	Aceptable (2 pts)	Bajo (1 pt)
1. Comprensión Técnica Demuestra conocimiento claro y preciso de conceptos técnicos relacionados con la atención al usuario y soporte.	Explica con claridad y exactitud los conceptos técnicos, mostrando dominio completo.	Explica correctamente los conceptos con pocas imprecisiones.	Explica los conceptos de forma básica con algunas inexactitudes.	No demuestra comprensión técnica o la explicación es incorrecta.
2. Aplicación de la Escucha Activa Describe cómo se emplea la escucha activa en situaciones de soporte técnico.	Describe claramente el concepto y su aplicación efectiva en soporte, con ejemplos pertinentes.	Describe el concepto y su aplicación, aunque con poca profundidad o ejemplos limitados.	Menciona la escucha activa pero sin explicar su aplicación o con errores.	No menciona ni explica la escucha activa adecuadamente.

Criterios de Evaluación	Excelente (4 pts)	Bueno (3 pts)	Aceptable (2 pts)	Bajo (1 pt)
3. Empatía con el Usuario Detalla los pasos para empatizar con usuarios frustrados de forma adecuada.	Enumera y explica claramente los pasos para empatizar, mostrando comprensión profunda.	Describe los pasos de empatía con algunos detalles, pero no completamente claros.	Menciona pasos básicos sin explicación adecuada o incompleta.	No identifica los pasos o la respuesta es irrelevante.
4. Estructura del Saludo Profesional Presenta un saludo inicial apropiado para soporte telefónico.	Proporciona un saludo claro, formal y completo, adaptado al contexto.	Ofrece un saludo adecuado pero con falta de formalidad o detalle.	Saludo poco claro o incompleto, con errores menores.	Saludo inapropiado o inexistente.
5. Lógica de Diagnóstico Organiza la respuesta siguiendo un razonamiento lógico y ordenado para resolver incidentes.	Presenta una argumentación lógica, coherente y bien estructurada.	Responde con lógica adecuada pero con algunos saltos o falta de claridad.	La respuesta presenta lógica limitada o desorganizada.	Respuesta ilógica o confusa sin sentido técnico.
6. Orientación al Servicio Muestra actitud y estrategias para brindar atención con excelencia y paciencia.	Demuestra claramente una actitud proactiva y orientada al servicio.	Muestra actitud adecuada pero con poca profundidad en la orientación al usuario.	Actitud poco clara o limitada en cuanto a servicio.	No muestra orientación al servicio o actitud negativa.
7. Claridad y Precisión en la Redacción Respuestas bien redactadas, claras y sin errores gramaticales importantes.	Redacción clara, precisa, sin errores ortográficos ni gramaticales.	Redacción clara con pocos errores que no afectan la comprensión.	Redacción comprensible pero con varios errores que afectan la fluidez.	Redacción confusa con muchos errores que dificultan la comprensión.
8. Detalle y Fundamentación Técnica Respuestas fundamentadas con detalles técnicos y ejemplos relevantes.	Incluye detalles técnicos completos y ejemplos pertinentes que fortalecen la respuesta.	Incluye algunos detalles técnicos y ejemplos aunque limitados.	Detalla poco y carece de ejemplos o fundamentación técnica adecuada.	Respuesta vaga sin fundamentación ni ejemplos.

