

Rúbrica Analítica para Evaluar la Gestión de Tickets e Incidentes en Informática

Rúbrica Analítica | Tecnología e Informática | Informática | 4 niveles

Descripción

Esta rúbrica está diseñada para evaluar el conocimiento y la comprensión de los estudiantes de secundaria (12-15 años) sobre la gestión de tickets e incidentes en informática, a través de un cuestionario de 30 preguntas. Cada criterio se evalúa en cuatro niveles para identificar fortalezas y áreas de mejora.

Rúbrica

Rúbrica Analítica para Evaluar la Gestión de Tickets e Incidentes en Informática

Esta rúbrica está diseñada para evaluar el conocimiento y la comprensión de los estudiantes de secundaria (12-15 años) sobre la gestión de tickets e incidentes en informática, a través de un cuestionario de 30 preguntas. Cada criterio se evalúa en cuatro niveles para identificar fortalezas y áreas de mejora.

Criterios de Evaluación	Excelente	Bueno	Aceptable	Bajo
1. Comprensión de ITIL y su objetivo en gestión de servicios de TI	Define claramente ITIL y explica con precisión su objetivo principal en la gestión de servicios de TI.	Identifica ITIL y menciona su objetivo, aunque con alguna imprecisión menor.	Reconoce ITIL pero su explicación del objetivo principal es vaga o incompleta.	No identifica ITIL ni su objetivo en la gestión de servicios de TI.
2. Diferenciación entre ‘Incidente’ y ‘Requerimiento de Servicio’	Explica correctamente y con claridad la diferencia conceptual entre ambos términos.	Describe la diferencia entre incidente y requerimiento con algún detalle, pero con leves confusiones.	Menciona los términos pero no logra diferenciar claramente entre incidente y requerimiento.	No conoce ni diferencia los conceptos de incidente y requerimiento de servicio.

Criterios de Evaluación	Excelente	Bueno	Aceptable	Bajo
3. Comprensión del SLA y su importancia para el negocio	Define SLA correctamente y explica con claridad por qué es crítico para el negocio.	Reconoce el concepto de SLA y su importancia, con explicaciones básicas o poco detalladas.	Menciona el término SLA pero no explica adecuadamente su definición ni su importancia.	No conoce el término SLA ni su relevancia para el negocio.
4. Explicación del indicador OLA (Operative Level Agreement)	Describe con precisión qué es el OLA y cómo se calcula o utiliza en la gestión interna.	Explica el concepto de OLA pero con detalles limitados o imprecisos sobre su cálculo o uso.	Menciona OLA pero no entiende su función ni cómo se calcula.	No conoce el concepto ni función del OLA.
5. Precisión en las respuestas del cuestionario	Responde correctamente a la mayoría de las preguntas (más del 85%) con explicaciones claras.	Responde bien a más de la mitad de las preguntas (60-85%) con respuestas mayormente correctas.	Responde parcialmente a algunas preguntas (40-59%), con errores o respuestas incompletas.	Responde incorrectamente o no responde a la mayoría de las preguntas (menos del 40%).
6. Uso adecuado del lenguaje técnico y claridad	Utiliza correctamente términos técnicos con lenguaje claro y adecuado para su nivel.	Usa algunos términos técnicos correctamente, aunque con leves errores o confusiones.	Emplea pocos términos técnicos o los usa de forma incorrecta, dificultando la comprensión.	No utiliza lenguaje técnico o lo usa incorrectamente, afectando la claridad.
7. Organización y coherencia en las respuestas	Respuestas bien organizadas, coherentes y fáciles de seguir.	Respuestas mayormente organizadas con algunos pequeños saltos o falta de coherencia.	Respuestas desorganizadas o con poca coherencia, dificultando la comprensión.	Respuestas confusas, sin estructura ni coherencia.
8. Participación y esfuerzo en la tarea	Demuestra un alto nivel de esfuerzo y completa todas las preguntas con detalle.	Completa la mayoría de las preguntas con esfuerzo visible.	Completa parcialmente la tarea con esfuerzo limitado.	No completa o muestra poco esfuerzo en la realización del cuestionario.