

## RÚBRICA DE EVALUACIÓN – SOFTWARE DE HELPDESK

Módulo:	Soporte a Usuarios y Productividad
Docente:	Margot Stephanie Herrera Celedón

Nombre estudiante:		Curso:		Fecha:	
O.A.T 23 y 25 abordados	Objetivo actividad: Investigar y analizar el concepto y las funcionalidades de un software de HelpDesk, evaluando su importancia en el entorno empresarial y comparando distintas opciones disponibles en el mercado, con el fin de desarrollar habilidades críticas en la selección de herramientas tecnológicas.				
Indicadores de Evaluación	Investigación y análisis de la información recopilada. Claridad y estructura de la presentación. Evaluación crítica de los softwares seleccionados. Habilidades comunicativas en la exposición. Uso de TIC en la creación de la presentación. Trabajo en equipo y colaboración. Cumplimiento de normas ortográficas y de redacción.				
Competencias	Pensamiento crítico	Dimensión			
Puntaje Ideal	100%	Puntaje logrado			

Criterios de Evaluación	Logro Insuficiente (1-2 pts)	Logro Básico (3-4 pts)	Logro Adecuado (5-6 pts)	Logro Avanzado (7-8 pts)	Puntaje
Investigación y análisis de la información	Información incompleta o poco relevante. No se citan fuentes confiables.	Se investiga lo básico, pero falta profundidad y análisis. Fuentes poco variadas.	Se incluye información adecuada con análisis, aunque con margen de mejora en profundidad. Fuentes confiables.	Investigación completa, bien estructurada y con análisis crítico. Se citan múltiples fuentes confiables.	____/8
Claridad y estructura de	La presentación es	La información está	Presentación clara, bien estructurada	Excelente estructura, diseño	____/8

la presentación	desordenada , con errores graves de coherencia. Falta estructura.	organizada pero con fallas en la coherencia o presentación visual.	y con diseño adecuado. Puede mejorar en algunos aspectos.	atractivo, coherente y bien organizado. Facilita la comprensión.	
Evaluación crítica del software seleccionado	No se presenta comparación o análisis. Se limita a copiar información sin reflexión.	Se comparan algunos aspectos pero de manera superficial o sin argumentación clara.	Se identifican fortalezas y debilidades con un análisis adecuado. Falta más profundidad en la evaluación.	Análisis comparativo sólido, destacando ventajas, desventajas y contexto de uso con razonamiento crítico.	____/8
Habilidades comunicativas en la exposición	No se logra transmitir la información con claridad. Mala dicción, lectura excesiva del material.	Se entiende la exposición, pero con poca fluidez o lectura constante. Falta mayor interacción con el público.	Buena exposición, fluida, con dominio parcial del contenido. Uso adecuado del tono y lenguaje.	Excelente comunicación oral, dominio del tema, contacto visual y uso de lenguaje técnico adecuado.	____/8
Uso de TIC en la presentación	No se utiliza una herramienta adecuada o la presentación es muy deficiente en formato y diseño.	Uso básico de herramientas digitales, pero con errores en formato o diseño.	Uso correcto de TIC con buena presentación visual, aunque puede optimizarse.	Presentación profesional con un uso avanzado de TIC, aprovechando sus recursos para mejorar la comprensión.	____/8
Trabajo en equipo y colaboración	Se evidencia falta de coordinación , con desigual distribución de tareas o conflictos en el grupo.	Hubo dificultades en la organización, algunos miembros participaron menos.	Trabajo en equipo equilibrado, aunque con leves desajustes en la distribución de tareas.	Excelente colaboración, roles bien distribuidos, todos aportan al resultado final.	____/8

Cumplimiento de normas ortográficas y de redacción	Errores graves de ortografía y redacción que dificultan la comprensión del contenido.	Algunos errores que afectan la calidad del trabajo.	Buena ortografía y redacción, aunque con pequeños detalles a corregir.	Ortografía impecable y redacción clara, precisa y profesional.	____/8
PUNTAJE TOTAL:					____/56

<b>Escala de Evaluación:</b>
45-56 puntos → Desempeño Avanzado
34-44 puntos → Desempeño Adecuado
23-33 puntos → Desempeño Básico
Menos de 23 puntos → Desempeño Insuficiente