

RÚBRICA AUTO EVALUACIÓN
ATENDIENDO REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES
SOPORTE REDES DE ACCESO Y ANTENA

Sigla	Leyenda
TL	TOTALMENTE LOGRADO
ML	MEDIANAMENTE LOGRADO
PL	PARCIALMENTE LOGRADO
NL	NO LOGRADO

Aspectos a Evaluar	TL 3	ML 2	PL 1	NL 0	Puntos
1) Realizo atención al cliente según protocolo definido en la clase. Observación directa.	Utilizo permanentemente un lenguaje técnico y cordial con el cliente, tanto para comunicar información, como para responder preguntas.	Utilizo un lenguaje técnico y cordial con el cliente, tanto para comunicar información, como para responder preguntas, la mayoría de las veces.	Utilizo un lenguaje técnico y cordial con el cliente, tanto para comunicar información, como para responder preguntas, muy pocas veces.	No utilizo un lenguaje técnico y cordial con el cliente, tanto para comunicar información, como para responder preguntas.	
2) Reviso la correcta conexión entre dispositivos (router empresa y notebook cliente). (Observación directa).	1. Detecto y corrijo errores en el diagrama de conexión presentado en la Experiencia de Aprendizaje 2. Detecto y corrijo errores en la conexión de equipos del usuario, presentados en la Experiencia de Aprendizaje	Realizo correctamente sólo una de las acciones.	-----	No realizo ninguna de las acciones.	
3) Realizo las mediciones correspondientes (alimentación eléctrica y señales de bajada y subida de datos). Observación directa y descripción informe.	Realiza correctamente todas las mediciones (alimentación eléctrica y señales de bajada y subida de datos).	Realizo más de la mitad de las mediciones (alimentación eléctrica y señales de bajada y subida de datos).	Realizo sólo algunas de las mediciones (alimentación eléctrica y señales de bajada y subida de datos).	No realizo ninguna de las mediciones (alimentación eléctrica y señales de bajada y subida de datos).	
4) Explico al cliente el trabajo	1. Realizo las acciones para	Realizo correctamente		No realizo ninguna de	

Docente Diseñador	Lionel Pizarro Melo	Asesor metodológico	José Jiménez Ferrada
----------------------	---------------------	---------------------	----------------------

realizado y cómo se logra solucionar el problema. Observación directa	atender requerimiento técnico de un cliente, acorde a situación presentada en Experiencia de Aprendizaje. 2. Determino las acciones que deberá recomendar al cliente para que las ejecute en su domicilio, según la situación planteada en Experiencia de Aprendizaje.	sólo una de las acciones.	-----	las acciones.	
5) Entrego reporte (informe) describiendo todo lo realizado en esta actividad (considerando la estructura dada por el informe).	Entrego completo reporte (informe) describiendo todo lo realizado en esta actividad	Entrego reporte (informe) describiendo más de la mitad de lo realizado en esta actividad	Entrego reporte (informe) describiendo sólo algo de lo realizado en esta actividad	No entrego reporte (informe) describiendo lo realizado en esta actividad	
6) Cumpló con el trabajo colaborativo (observación directa) y práctica reflexiva (reflexión informe).	Cumpló con el trabajo colaborativo (observación directa) y práctica reflexiva (reflexión informe).	Cumpló con dificultad el trabajo colaborativo (observación directa) y práctica reflexiva (reflexión informe).	Cumpló con mucha dificultad el trabajo colaborativo (observación directa) y práctica reflexiva (reflexión informe).	No cumpló con el trabajo colaborativo (observación directa) ni entrega práctica reflexiva (reflexión informe).	

Puntajes	Nota
Puntaje Total: 18	7.0
Puntaje:11	4.1

Escala de Notas

La siguiente escala permite asociar el puntaje obtenido con una nota.

Docente Diseñador	Lionel Pizarro Melo	Asesor metodológico	José Jiménez Ferrada
-------------------	---------------------	---------------------	----------------------

Puntaje	Nota	Puntaje	Nota
0.0	1.0	10.0	3.8
1.0	1.3	11.0	4.1
2.0	1.6	12.0	4.5
3.0	1.8	13.0	4.9
4.0	2.1	14.0	5.3
5.0	2.4	15.0	5.8
6.0	2.7	16.0	6.2
7.0	2.9	17.0	6.6
8.0	3.2	18.0	7.0
9.0	3.5		

Docente Diseñador	Lionel Pizarro Melo	Asesor metodológico	José Jiménez Ferrada
----------------------	---------------------	---------------------	----------------------