

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN RÚBRICA TAREA 1

Competencia: El servicio al cliente como herramienta que nos ayuda a gestionar el éxito de las organizaciones.

CRITERIOS	NIVELES DE DESEMPEÑO				PUNTAJE
	Óptimo (3 pts)	Satisfactorio (2 pts)	Básico (1 pts)	Deficitario (0 pts)	
Identifica los momentos de verdad que se producen en un ciclo de servicio.	Identifica los momentos de verdad que se producen en un ciclo de servicio.	Identifica medianamente los momentos de verdad que se producen en un ciclo de servicio.	Identifica parcialmente los momentos de verdad que se producen en un ciclo de servicio.	No identifica los momentos de verdad que se producen en un ciclo de servicio.	x
	Identifica los beneficios que trae consigo la buena atención y servicio al cliente.	Identifica medianamente los beneficios que trae consigo la buena atención y servicio al cliente.	Identifica parcialmente los beneficios que trae consigo la buena atención y servicio al cliente.	No identifica los beneficios que trae consigo la buena atención y servicio al cliente.	x
Aspectos Formales	Las respuestas solicitadas están bien estructuradas, haciendo un correcto uso de la ortografía y redacción.	Las respuestas solicitadas están medianamente estructuradas, haciendo un satisfactorio uso de la ortografía y redacción.	Las respuestas solicitadas están básicamente estructuradas. Con muchas faltas Ortográficas y de redacción.	No responde.	x
Temporalidad	Responde dentro de la fecha solicitada.	Responde con 2 días de atraso, según fecha solicitada.	Responde con 3 días de atraso, según fecha solicitada.	No entrega trabajo.	x
Total					x

 Escala por utilizar:

PUNTAJE	NOTA
0.0	2.0
1.0	2.3
2.0	2.6
3.0	2.8
4.0	3.1
5.0	3.4
6.0	3.7
7.0	3.9
8.0	4.5
9.0	5.1
10.0	5.8
11.0	6.4
12.0	7.0