

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN RÚBRICA TAREA 2

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 las características que debe tener un programa de calidad para ser llevado a la práctica.	Identifica las características que debe tener un programa de calidad para ser llevado a la práctica.	Identifica medianamente las características que debe tener un programa de calidad para ser llevado a la práctica.	Identifica parcialmente las características que debe tener un programa de calidad para ser llevado a la práctica.	No identifica las características que debe tener un programa de calidad para ser llevado a la práctica.	x
	Identifica los beneficios que trae consigo la calidad del servicio.	Identifica medianamente los beneficios que trae consigo la calidad del servicio.	Identifica parcialmente los beneficios que trae consigo la calidad del servicio.	No identifica los beneficios que trae consigo la calidad del servicio.	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