

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN RÚBRICA TAREA 2

Competencia: Como el cliente nos ayuda a formular una estrategia de servicio.

CRITERIOS	NIVELES DE DESEMPEÑO				PUNTAJE
	Óptimo (3 pts)	Satisfactorio (2 pts)	Básico (1 pto)	Deficitario (0 pto)	
Reconocer como mejorar el servicio al cliente.	Reconoce como mejorar el servicio al cliente.	Reconoce medianamente como mejorar el servicio al cliente.	Reconocer parcialmente como mejorar el servicio al cliente.	No reconocer como mejorar el servicio al cliente.	x
	Reconoce los valores fundamentales para lograr un excelente servicio al cliente.	Reconoce medianamente los valores fundamentales para lograr un excelente servicio al cliente.	Reconoce levemente los valores fundamentales para lograr un excelente servicio al cliente.	No reconoce los valores fundamentales para lograr un excelente 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