

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN RÚBRICA TAREA 1

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 pts)	Deficitario (0 pts)	
Reconocer las diferencias entre cliente interno y cliente externo de la organización.	Reconoce las diferencias entre cliente interno y cliente externo de la organización.	Reconoce medianamente las diferencias entre cliente interno y cliente externo de la organización.	Reconoce parcialmente las diferencias entre cliente interno y cliente externo de la organización.	No reconoce las diferencias entre cliente interno y cliente externo de la organización.	x
	Reconoce lo importante que es un cliente para la organización.	Reconoce medianamente lo importante que es un cliente para la organización.	Reconoce parcialmente lo importante que es un cliente para la organización.	No reconoce lo importante que es un cliente para la organización.	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