

Rúbrica — Evaluación final aplicada (caso)

Resuelve el caso aplicando lo aprendido. Aprobación: **60%**. Las preguntas de selección se corrigen automáticamente; las abiertas se evalúan con esta rúbrica.

Criterio	Qué se espera (logrado)	Pond.
Diagnóstico del tipo de cliente y actitud de servicio (AE1)	Identifica correctamente el perfil del cliente (frustrado/en queja activa), reconoce su antigüedad como factor de prioridad y describe una actitud de servicio orientada a la solución antes de iniciar la interacción.	25%
Comunicación efectiva: escucha activa, empatía y canal adecuado (AE2)	Aplica al menos dos técnicas concretas de comunicación efectiva (parafraseo, validación emocional, lenguaje simple, contacto visual, tono calmado) y justifica la elección del canal presencial como el más adecuado para el contexto.	25%
Resolución estructurada del requerimiento (AE3)	Describe un proceso lógico de identificación de la necesidad real, revisión del historial, diagnóstico de la causa raíz y propuesta de solución concreta, medible y acordada con la clienta (visita técnica + compensación + número de seguimiento).	25%
Estrategias de fidelización y mejora del servicio (AE4)	Propone al menos dos acciones orientadas a fortalecer la relación con la clienta más allá de resolver el incidente inmediato (informar canal premium, compensación proactiva, seguimiento personalizado) y las vincula con los estándares organizacionales descritos en el caso.	25%

Preguntas del caso por aprendizaje esperado

Aprendizaje esperado evaluado	Preguntas relacionadas
AE1: Reconocer los fundamentos de la atención al cliente, considerando principios de calidad, tipos de clientes y actitud de servicio.	1–2, 7, 10
AE2: Ejecutar técnicas de comunicación efectiva en la atención al cliente, considerando escucha activa, empatía y canales de comunicación.	3–4, 8, 11
AE3: Resolver requerimientos de clientes, considerando identificación de necesidades, manejo de consultas y técnicas de resolución de problemas.	5, 9

Aprendizaje esperado evaluado	Preguntas relacionadas
AE4: Aplicar estrategias de excelencia en el servicio para fortalecer la satisfacción y fidelización del cliente, de acuerdo con estándares organizacionales.	6, 12