

Rúbrica — Evaluación final de selección múltiple

Prueba de **12 preguntas** de selección múltiple, de **corrección automática**. Aprobación: **60%**. Intentos ilimitados; recibirás retroalimentación por cada pregunta.

Aprendizaje esperado evaluado	Preguntas relacionadas	N° de preguntas	Ponderación
AE1: Reconocer los fundamentos de la atención al cliente, considerando principios de calidad, tipos de clientes y actitud de servicio.	1–3	3	25%
AE2: Ejecutar técnicas de comunicación efectiva en la atención al cliente, considerando escucha activa, empatía y canales de comunicación.	4–6	3	25%
AE3: Resolver requerimientos de clientes, considerando identificación de necesidades, manejo de consultas y técnicas de resolución de problemas.	7–9	3	25%
AE4: Aplicar estrategias de excelencia en el servicio para fortalecer la satisfacción y fidelización del cliente, de acuerdo con estándares organizacionales.	10–12	3	25%

Escala de logro (sobre el porcentaje de respuestas correctas):

Rango	Nivel de logro
90–100%	Destacado
75–89%	Competente
60–74%	Suficiente (aprobado)
0–59%	Insuficiente (no aprobado)