

**Rúbrica de evaluación de la Evidencia 2**

Criterios de evaluación	Descriptor						
	Excelente 100	Sobresaliente 90	Aceptable 80	Suficiente 70	Insuficiente 60	No evaluable Menos de 50	Puntos totales 100 (Suma de criterios de evaluación)
<b>1. Análisis cualitativo de la situación actual de la empresa.</b>	<b>Equivalencia: 40 puntos</b>	<b>Equivalencia: 36 puntos</b>	<b>Equivalencia: 32 puntos</b>	<b>Equivalencia: 28 puntos</b>	<b>Equivalencia: 24 puntos</b>	<b>Equivalencia: 0 puntos</b>	<b>40</b>
	1. Define con precisión las 4 preguntas de la situación actual de la empresa con relación a la orientación al cliente interno.  2. Define con precisión y detalle las 4 preguntas de la situación actual de la empresa con	1. Define con precisión 3 de las 4 preguntas de la situación actual de la empresa con relación a la orientación al cliente interno.  2. Define con precisión y detalle 3 de las 4 preguntas de la	1. Define con precisión 2 de las 4 preguntas de la situación actual de la empresa con relación a la orientación al cliente interno.  2. Define con precisión y detalle 2 de las 4 preguntas de la situación actual de	1. Define con precisión las 4 preguntas de la situación actual de la empresa con relación a la orientación al cliente interno.  2. No respondió a las preguntas de la situación actual de la empresa con	1. No respondió a las preguntas de la situación actual de la empresa con relación a la orientación al cliente interno.  2. Define con precisión y detalle las 4 preguntas de	1. No respondió a las preguntas de la situación actual de la empresa con relación a la orientación al cliente interno.  2. No respondió a las preguntas de la situación	

**Dirección de Innovación, Tecmilenio Online**

	relación a la orientación al cliente externo.	situación actual de la empresa con relación a la orientación al cliente externo.	la empresa con relación a la orientación al cliente i externo.	relación a la orientación al cliente externo.	la situación actual de la empresa con relación a la orientación al cliente interno.	actual de la empresa con relación a la orientación al cliente externo.	
<b>2.</b> <b>Propuesta de medición de la satisfacción de cliente interno y externo.</b>	<b>Equivalencia: 20 puntos</b>	<b>Equivalencia: 16 puntos</b>	<b>Equivalencia: 10 puntos</b>		<b>Equivalencia: 5 puntos</b>	<b>Equivalencia: 0 puntos</b>	<b>20</b>
	1. Elaboró la propuesta de medición de la satisfacción del cliente interno por medio del diseño del instrumento de medición y la definición de la estrategia de orientación.  2. Elaboró la propuesta de medición de la satisfacción del cliente externo por medio del diseño del instrumento de medición y la definición de la estrategia de	1. Elaboró la propuesta de medición del cliente interno con la definición de la estrategia de orientación.  2. Elaboró la propuesta de medición del cliente i con la definición de la estrategia de orientación.	1. Elaboró sólo una propuesta de medición de la satisfacción del cliente interno o externo por medio del diseño del instrumento de medición y la definición de la estrategia de orientación		1 No hubo elaboración de propuesta de orientación al cliente interno.  2. Elaboró la propuesta de medición de la satisfacción del cliente externo por medio del diseño del instrumento de medición y la definición de la estrategia de orientación	1. No hubo elaboración de propuesta de orientación al cliente interno.  2. No hubo elaboración de propuesta de orientación al cliente externo.	

**Dirección de Innovación, Tecmilenio Online**

	orientación.						
	<b>Equivalencia: 20 puntos</b>	<b>Equivalencia: 16 puntos</b>	<b>Equivalencia: 14 puntos</b>	<b>Equivalencia: 10 puntos</b>	<b>Equivalencia: 5 puntos</b>	<b>Equivalencia: 0 puntos</b>	<b>20</b>
<b>3. Definición de metodología de implementación de un programa de seguimiento al cliente.</b>	Definió la metodología describiendo 5 o más pasos para la implementación del programa de seguimiento al cliente.	Definió la metodología describiendo 5 pasos para la implementación del programa de seguimiento al cliente	Definió la metodología describiendo 4 pasos para la implementación del programa de seguimiento al cliente	Definió la metodología describiendo 3 pasos para la implementación del programa de seguimiento al cliente	Definió la metodología describiendo 2 pasos para la implementación del programa de seguimiento al cliente	No hubo definición de metodología para la implementación del programa de seguimiento al cliente	
<b>3. Conclusiones</b>	<b>Equivalencia: 20 puntos</b>	<b>Equivalencia: 16 puntos</b>	<b>Equivalencia: 14 puntos</b>	<b>Equivalencia: 10 puntos</b>	<b>Equivalencia: 5 puntos</b>	<b>Equivalencia: 0 puntos</b>	<b>20</b>
	1. Realiza las conclusiones elaborando un resumen de los resultados que se esperan obtener en la empresa con la propuesta incorporando los 3 aspectos pedidos en la instrucción.  2. Expresa el aprendizaje obtenido en la actividad.	1. Realiza las conclusiones elaborando un resumen de los resultados que se esperan obtener en la empresa con la propuesta incorporando 2 de los 3 aspectos pedidos en la instrucción  2. Expresa el aprendizaje	1. Realiza las conclusiones elaborando un resumen de los resultados que se esperan obtener en la empresa con la propuesta incorporando 1 de los 3 aspectos pedidos en la instrucción.  2. Expresa el aprendizaje	1. Realiza las conclusiones elaborando un resumen de los resultados que se esperan obtener en la empresa con la propuesta incorporando los 3 aspectos pedidos en la instrucción, pero de manera general sin especificar los de una manera precisa los resultados. 2. Expresa el	1. No realizó las conclusiones elaborando un resumen de los resultados que se esperan obtener en la empresa con la propuesta incorporando el diseño de la encuesta, estrategias y metodología de	No realizó ninguno de los dos puntos de la conclusión.	

**Dirección de Innovación, Tecmilenio Online**

		obtenido en la actividad	obtenido en la actividad	aprendizaje obtenido en la actividad	implementación de seguimiento al cliente.  2. Expresa el aprendizaje obtenido en la actividad		
--	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------------------	---	--	--