

Rúbrica Analítica para Evaluar Quejas y Reclamaciones en Hotelería y Turismo

Rúbrica Analítica | Economía, Administración & Contaduría | Hotelería y turismo | 4 niveles

Descripción

Esta rúbrica está diseñada para evaluar las habilidades y competencias de estudiantes de educación técnica y tecnológica en la gestión de quejas y reclamaciones en el sector de hotelería y turismo. Se valoran aspectos clave para garantizar una atención eficaz y profesional al cliente.

Rúbrica

Rúbrica Analítica para Evaluar Quejas y Reclamaciones en Hotelería y Turismo

Esta rúbrica está diseñada para evaluar las habilidades y competencias de estudiantes de educación técnica y tecnológica en la gestión de quejas y reclamaciones en el sector de hotelería y turismo. Se valoran aspectos clave para garantizar una atención eficaz y profesional al cliente.

Criterio	Excelente	Bueno	Aceptable	Bajo
Identificación del problema	Detecta claramente la queja o reclamación, comprendiendo todos sus detalles y contexto.	Identifica el problema principal con algunos detalles, aunque omite aspectos menores.	Reconoce el problema de forma general, pero con información incompleta o confusa.	No logra identificar correctamente la queja o reclamación presentada.
Comunicación efectiva	Utiliza un lenguaje claro, respetuoso y profesional que facilita el entendimiento con el cliente.	Comunica de forma adecuada, aunque con leves imprecisiones o tono poco profesional.	La comunicación es comprensible pero presenta errores de tono o claridad.	Su comunicación es confusa, poco respetuosa o inadecuada para la situación.
Empatía y manejo emocional	Muestra alta empatía, reconoce emociones del cliente y responde con sensibilidad y calma.	Demuestra empatía en la mayoría de casos, aunque puede perder la calma en situaciones complejas.	Reconoce emociones del cliente, pero responde de manera limitada o con poca sensibilidad.	No muestra empatía ni control emocional, afectando la atención al cliente.

Criterio	Excelente	Bueno	Aceptable	Bajo
Aplicación de políticas y procedimientos	Aplica correctamente todas las políticas y procedimientos establecidos para resolver la queja.	Aplica la mayoría de políticas y procedimientos con algunas omisiones menores.	Conoce las políticas pero las aplica de manera inconsistente o incompleta.	Desconoce o no aplica las políticas y procedimientos adecuados para la gestión.
Propuesta de solución	Ofrece soluciones viables, creativas y satisfactorias alineadas a las expectativas del cliente.	Propone soluciones adecuadas, aunque poco innovadoras o con limitaciones para el cliente.	Presenta soluciones básicas que cubren parcialmente la queja o reclamación.	No propone soluciones o las ofrecidas no son adecuadas o factibles.
Seguimiento y cierre	Realiza un seguimiento completo y asegura el cierre satisfactorio de la queja o reclamación.	Da seguimiento y cierra la queja, pero con detalles pendientes o poco claros.	Realiza seguimiento limitado y no garantiza el cierre total del proceso.	No realiza seguimiento ni cierra adecuadamente la atención al cliente.
Documentación y registro	Registra de forma clara, completa y ordenada toda la información relevante del caso.	Registra la información principal pero con algunos datos incompletos o desorganizados.	Registra datos básicos pero con errores o falta de orden importante.	No registra la información necesaria o lo hace de forma incorrecta.
Actitud profesional	Muestra siempre una actitud responsable, proactiva y respetuosa durante todo el proceso.	Demuestra una actitud adecuada en la mayoría de situaciones, con pequeñas fallas.	Su actitud es variable, con momentos poco profesionales o falta de compromiso.	Presenta una actitud negativa, poco profesional o desinteresada.