## **Rúbrica para la evaluación de desempeño en un ejercicio de entrevista**

**Niveles de Evaluación[[1]](#footnote-0):**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Código | Significado | Rango de notas | Contenido |
| 1 | Malo  Deficiente  Insuficiente | 1 al 1.9  2 al 2.9  3 al 3.9 | El estudiante no realiza las acciones esperadas y/o las realiza de mala manera, de tal forma que no cumple estándares mínimos de desempeño profesional.  *Desempeño global*: el estudiante no puede ser certificado por las manifiestas debilidades evidenciadas en al menos uno de los componentes del desempeño. |
| 2 | Suficiente | 4 al 4.9 | El estudiante realiza las acciones mínimas aceptables y/o su ejecución es mediocre pudiendo certificar que se ajusta al desempeño profesional, pero de manera mínima. Se le hacen importantes correcciones a su desempeño.  *Desempeño global:* el estudiante puede ser certificado, si bien reconociendo que presenta algunas debilidades que no comprometen de manera definitiva su actuación. |
| 3 | Bueno | 5 al 5.9 | El estudiante realiza las acciones necesarias para un bien desempeño profesional ajustándose a un buen estándar de calidad. Se le hacen correcciones menores.  *Desempeño global*: el estudiante puede ser certificado, reconociendo que su actuación se ajusta apropiadamente a las buenas prácticas profesionales en nivel inicial. |
| 4 | Muy bueno  Sobresaliente | 6 al 6.5  6.6 al 7 | El desempeño del estudiante excede las expectativas y cumple, con buena calidad, las acciones identificadas en la rúbrica. No se le hacen observaciones.  *Desempeño global*: el estudiante puede ser certificado, reconociendo que su actuación se ajusta a las buenas prácticas profesionales excediendo lo esperable de un estudiante en su nivel de formación |

**Acciones esperadas en la entrevista inicial:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dimensión** | **Criterios** | 1 | 2 | 3 | 4 | **Nota Item** | **Promedio Dimensión** |
| Aspectos Formales | *El (la) estudiante prepara un lugar limpio y apropiado para la entrevista.* |  |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante saluda al cliente y se presenta.* |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante es respetuoso(a) y cortés con el cliente.* |  |  |  |  |  |
| Preparación de la Entrevista | *El (la) estudiante conoce el derecho aplicable al caso.* |  |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante ha definido previamente sus objetivos de información.* |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante ha preparado algunas preguntas básicas.* |  |  |  |  |  |
| Desarrollo de la Entrevista | *El (la) estudiante da adecuado inicio a la la entrevista con preguntas de contexto o de vínculo.* |  |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante acoge con empatía los momentos de mayor emocionalidad.* |  |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante aplica apropiadamente la la secuencia comunicacional.* |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante hace uso adecuado de preguntas abiertas.* |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante hace uso adecuado de preguntas cerradas o de precisión* |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante hace uso adecuado de preguntas circulares.* |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante hace uso adecuado del parafraseo.* |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante realiza preguntas coherentes con los objetivos de información.* |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante se expresa de manera comprensible para el cliente.* |  |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante logra dar término a la entrevista en un tiempo y forma apropiados.* |  |  |  |  |  |  |
| Información dada al Cliente | *El (la) estudiante explica al cliente el trabajo que se puede realizar y los límites de éste.* |  |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante explica, en términos claros, el diagnóstico jurídico del caso e informa, en caso de ser necesario, que se requiere mayor estudio o antecedentes para hacer una evaluación.* |  |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante explica las vías de intervención del caso señalando sus ventajas y debilidades.* |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante fomenta la autonomía del cliente, permitiendo que tome decisiones de manera informada e independiente.* |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante no se asegura resultados al cliente.* |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante no se señala plazos de manera categórica.* |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante informa al cliente sobre la forma de trabajo y los pasos a seguir.* |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante informa al cliente la forma de comunicación (datos de contacto, horarios de atención, etc.).* |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante informa sobre los costos de la gestión y la forma de pagarlos (honorarios, costos de tramitación).* |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante da cuenta al cliente de los acuerdos adoptados.* |  |  |  |  |  |  |
| **NOTA FINAL (Promedio total de las dimensiones)** | | | | | | |  |

**Acciones esperadas en la entrevista de seguimiento:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dimensión** | **Criterios** | 1 | 2 | 3 | 4 | **Nota Item** | **Promedio Dimensión** |
| Aspectos formales | *El (la) estudiante prepara un lugar limpio y apropiado para la entrevista.* |  |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante saluda al cliente y se presenta.* |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante es respetuoso(a) y cortés con el cliente.* |  |  |  |  |  |
| Preparación de la entrevista | *El (la) estudiante conoce el estado del proceso.* |  |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante ha preparado la información que le dará al cliente o información que se le solicitará.* |  |  |  |  |  |
| Desarrollo de la entrevista | *El (la) estudiante da adecuado inicio a la la entrevista con preguntas de contexto o de vínculo.* |  |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante acoge con empatía los momentos de mayor emocionalidad.* |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante aplica apropiadamente la la secuencia comunicacional.* |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante hace uso adecuado de preguntas abiertas.* |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante hace uso adecuado de preguntas cerradas o de precisión* |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante hace uso adecuado de preguntas circulares.* |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante hace uso adecuado del parafraseo.* |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante realiza preguntas coherentes con los objetivos de información.* |  |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante se expresa de manera comprensible para el cliente.* |  |  |  |  |  |  |
| Información dada al cliente | *El (la) estudiante explica el estado del proceso y los pasos a seguir.* |  |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante entrega información de manera escrita en caso de ser necesario.* |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante no asegura resultados al cliente.* |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante no señala plazos de manera categórica.* |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante reitera al cliente la forma de comunicación.* |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante fomenta la autonomía del cliente, permitiendo que tome decisiones de manera informada e independiente.* |  |  |  |  |  |
| *El (la) estudiante confirma los acuerdos adoptados recíprocamente con el cliente.* |  |  |  |  |  |  |
| **NOTA FINAL (Promedio total de las dimensiones)** | | | | | | |  |

1. Nivel de evaluación según el artículo 42 del reglamento de la carrera. Disponible en: <http://derecho.uchile.cl/estudiantes/secretaria-de-estudios/reglamento-de-estudios-4.html> [↑](#footnote-ref-0)