

Rúbrica Analítica para Evaluar Comunicación Oral en Inglés

Rúbrica Analítica | Lengua Extranjera | Inglés | 5 niveles

Descripción

Esta rúbrica está diseñada para evaluar la comunicación oral en inglés de estudiantes de primaria (6-11 años) durante situaciones de atención a huéspedes. Los criterios se enfocan en la escucha activa, empatía, disculpa profesional, propuesta de soluciones y valores de diversidad, equidad e inclusión (DEI). Cada criterio se evalúa en cinco niveles para identificar fortalezas y áreas de mejora.

Rúbrica

Rúbrica Analítica para Evaluar Comunicación Oral en Inglés

Esta rúbrica está diseñada para evaluar la comunicación oral en inglés de estudiantes de primaria (6-11 años) durante situaciones de atención a huéspedes. Los criterios se enfocan en la escucha activa, empatía, disculpa profesional, propuesta de soluciones y valores de diversidad, equidad e inclusión (DEI). Cada criterio se evalúa en cinco niveles para identificar fortalezas y áreas de mejora.

Criterios	Excelente (5)	Sobresaliente (4)	Bueno (3)	Aceptable (2)	Bajo (1)
Escucha activa (Listen) Identifica claramente el problema o pregunta del huésped, escucha sin interrumpir, demuestra comprensión y hace preguntas de aclaración.	Comprende perfectamente el problema, escucha atentamente sin interrupciones, demuestra total comprensión y formula preguntas claras y pertinentes para aclarar.	Identifica el problema claramente, escucha con atención y hace preguntas relevantes, con mínimas interrupciones.	Reconoce el problema principal, pero hace pocas preguntas de aclaración y ocasionalmente interrumpe.	Entiende parcialmente el problema, escucha con distracciones y rara vez pregunta para aclarar.	No comprende el problema, interrumpe frecuentemente y no hace preguntas para entender mejor.

Criterios	Excelente (5)	Sobresaliente (4)	Bueno (3)	Aceptable (2)	Bajo (1)
Empatía (Empathize) Muestra comprensión y conexión emocional con el huésped utilizando expresiones empáticas adecuadas.	Expresa empatía genuina con lenguaje claro, reconociendo emociones del huésped y validándolas con frases adecuadas.	Muestra empatía con expresiones adecuadas y reconoce la frustración o molestia del huésped.	Demuestra cierta empatía, pero con frases generales o poco naturales.	Reconoce emociones del huésped de forma limitada o con frases poco claras.	No muestra empatía ni reconoce las emociones del huésped.
Disculpa profesional (Apologize) Ofrece una disculpa sincera y profesional cuando es necesario, sin excusas ni culpas.	Disculpa de manera clara, sincera y profesional, mostrando responsabilidad total sin justificar errores.	Ofrece una disculpa adecuada y profesional, con mínima justificación.	Disculpa, pero con explicaciones o excusas que restan sinceridad.	Disculpa poco clara o poco sincera, con algunas justificaciones.	No ofrece disculpa o culpa a otras personas o circunstancias.
Propuesta de solución (Solve) Propone soluciones concretas, realistas o alternativas viables manteniendo actitud proactiva y profesional.	Ofrece soluciones claras, prácticas y efectivas; mantiene actitud positiva y profesional durante toda la interacción.	Propone soluciones viables y mantiene buena actitud profesional.	Presenta soluciones básicas, algo limitadas, con actitud mayormente profesional.	Propone soluciones poco claras o poco realistas y actitud variable.	No propone soluciones o las propuestas no son adecuadas; actitud poco profesional.

Criterios	Excelente (5)	Sobresaliente (4)	Bueno (3)	Aceptable (2)	Bajo (1)
Manejo de tarjetas sorpresa (Surprise Cards) Responde adecuadamente a situaciones imprevistas manteniendo la calma y profesionalismo.	Maneja todas las sorpresas con calma, creatividad y profesionalismo, adaptándose bien.	Responde adecuadamente a la mayoría de sorpresas con buena actitud.	Maneja algunas sorpresas con dificultad, pero intenta mantener la calma.	Se muestra inseguro y nervioso ante sorpresas, con respuestas limitadas.	No logra manejar sorpresas, pierde el control o la profesionalidad.
Claridad y pronunciación Habla con claridad, pronunciación comprensible y uso adecuado de vocabulario sencillo.	Se expresa con claridad y pronunciación excelente, usando vocabulario apropiado y comprensible.	Habla claro con buena pronunciación y vocabulario adecuado para su nivel.	Su pronunciación es entendible aunque con algunos errores, y vocabulario básico.	Pronunciación y vocabulario limitados, dificultan comprensión parcial.	Pronunciación poco clara y vocabulario muy limitado, impide la comprensión.
Respeto a la diversidad (DEI) Demuestra respeto hacia diferentes culturas, opiniones y características personales del huésped.	Muestra gran respeto y consideración por todas las diferencias culturales y personales, usando lenguaje inclusivo.	Respeto la diversidad y evita comentarios inapropiados.	Muestra respeto general, aunque con poca profundidad en inclusión.	En ocasiones muestra falta de sensibilidad hacia diferencias culturales o personales.	No respeta o discrimina por diferencias culturales o personales.
Igualdad y equidad (DEI) Trata a todos los huéspedes con justicia e igualdad, sin favoritismos ni prejuicios.	Garantiza trato equitativo y justo para todos, demostrando conciencia de equidad.	Trata a todos con justicia, evitando prejuicios evidentes.	Generalmente justo, pero puede mostrar favoritismos leves.	En ocasiones trata con parcialidad o injusticia a algunos huéspedes.	Muestra favoritismos o prejuicios evidentes en el trato.