

MATERIAL 88: RÚBRICA DE EVALUACIÓN — CIERRE CONSULTIVO

NÚMERO OFICIAL M1: 88 **BLOQUE:** 4. Captación, venta y territorio **PROGRAMA:** Certificación en Organización de Demanda Habitacional VIS **PERFIL FORMADO:** Organizador de Demanda Habitacional VIS (Organizador ODH VIS) **MÓDULO:** Módulo 6 — Venta Consultiva y Cierre en Campo **TIPO OFICIAL:** Instrumento de Evaluación por Competencias

1. OBJETIVO DE LA RÚBRICA

La presente rúbrica constituye el estándar técnico y ético para validar la transición del alumno desde el enfoque de "vendedor inmobiliario tradicional" hacia el perfil de **Organizador ODH VIS**. Como instrumento de evaluación por competencias, su propósito es medir la capacidad del evaluado para mediar entre la necesidad habitacional del cliente y los rigurosos requisitos del sistema financiero.

El objetivo central es calificar la ejecución de una conversación consultiva que priorice el diagnóstico técnico basado en datos reales (SBU 2026), la escucha activa y el establecimiento de acuerdos logísticos de "siguiente paso", eliminando cualquier vestigio de presión comercial o promesas de adjudicación. Este proceso garantiza la integridad institucional de la Corporación DIVIS y protege la salud financiera del interesado.

2. ACTIVIDAD EVALUADA: SIMULACIÓN DE CONVERSACIÓN CONSULTIVA

La competencia real se valida mediante una simulación de rol (*role-playing*) de "Cierre en Campo" bajo las siguientes condiciones:

- **Escenario:** Interacción con un cliente ficticio basado en perfiles de los materiales 82, 83 u 84 (ej. interesado con mal historial, sin ahorro o temeroso).
- **Identificación Técnica:** El alumno debe gestionar el caso utilizando referencias realistas de la certificación (ej. Código **PIC-2026-000059**).
- **Ejes de Ejecución:** Apertura, exploración con preguntas poderosas, diagnóstico basado en el SBU vigente (\$482), manejo de la emoción detrás de la objeción y cierre ético.
- **Foco de Evaluación:** No se evalúa la "venta de la vivienda", sino la **calidad de la orientación responsable** y la precisión del diagnóstico técnico.

3. INSTRUCCIONES PARA EL INSTRUCTOR / EVALUADOR

El instructor actúa como un observador pedagógico y técnico que debe garantizar la objetividad del proceso:

1. **Preparación del Escenario:** Seleccione un caso de los materiales 82-84. Defina claramente los ingresos y situación de buró del "cliente".
2. **Observación No Invasiva:** Evalúe la interacción sin interrupciones, registrando evidencias específicas sobre el uso de terminología permitida y el manejo de cifras.
3. **Validación Técnica:** Verifique que el alumno aplique correctamente los techos de ingreso (\$3,055.88) y los parámetros VIS/VIP.
4. **Cálculo y Alertas:** Sume el puntaje y valide inmediatamente si existe alguna **Causal de Reprobación Automática** (Sección 8).
5. **Retroalimentación Constructiva:** Al finalizar, entregue el diagnóstico centrado en la suficiencia técnica y el compromiso ético demostrado.

4. ESCALA DE VALORACIÓN

- **4 = Excelente:** Desempeño superior. Demuestra maestría técnica en la mediación y un cumplimiento impecable de los estándares éticos.
- **3 = Bueno:** Desempeño sólido. Demuestra suficiencia técnica en la mediación entre la necesidad del cliente y los requisitos bancarios.
- **2 = Regular:** Desempeño inconsistente. Muestra debilidades en la estructura consultiva o imprecisiones leves en términos técnicos.
- **1 = Deficiente:** Desempeño inaceptable. No cumple con los estándares mínimos o utiliza terminología prohibida.

5. TABLA DE RÚBRICA DETALLADA

Criterio	4 - Excelente	3 - Bueno	2 - Regular	1 - Deficiente
Exploración y escucha activa	Aplica la regla 70/30 (habla el cliente). Usa "preguntas poderosas" que revelan miedos y metas reales.	Realiza preguntas relevantes y escucha con atención, aunque el alumno domina más del 40% del diálogo.	Sigue un guion rígido. Realiza un interrogatorio mecánico sin profundizar en la necesidad del cliente.	No explora. El alumno realiza un monólogo técnico. Ignora por completo la situación del interesado.

Diagnóstico inicial y orientación	Explica el modelo DIVIS con precisión: SBU \$482 e ingresos máx. \$3,055.88. Identifica correctamente la Ruta CRC si aplica.	Explica parámetros VIS/VIP correctamente (\$85,796 cap), aunque duda levemente en la interpretación del DTI.	Confunde techos de precio o ingresos. No logra explicar la diferencia entre perfil apto y recuperable.	Usa términos prohibidos (" casa ", " médico ", " sanar "). Presenta a DIVIS como entidad que aprueba créditos.
Manejo de objeciones	Identifica la emoción subyacente (miedo/desconfianza). Transforma la duda en certeza técnica con empatía.	Responde con calma y claridad técnica, logrando disipar la duda sin confrontar al cliente.	Intenta rebatir la objeción de forma defensiva o ignora la preocupación emocional del interesado.	Se muestra confrontativo, evade la duda o usa presión comercial agresiva para "anular" la objeción.
Cierre ético y límites institucionales	Cierre 100% orientado a un paso logístico (entrega docs/cita). Reafirma que la entidad financiera decide .	Logra un acuerdo de "siguiente paso" (PIC), pero omite enfatizar la autonomía final de la banca.	El cierre es ambiguo; no establece una ruta clara de seguimiento o presiona para "apartar" sin diagnóstico.	Promete resultados (crédito, bono o vivienda) o utiliza el miedo para forzar una decisión inmediata.

6. SISTEMA DE PUNTAJE Y CONDICIÓN DE APROBACIÓN

REQUERIMIENTOS DE CERTIFICACIÓN

- **Puntaje Máximo:** 16 puntos.
- **Mínimo para Aprobar:** 12 / 16 puntos.
- **Condición Crítica:** Se exige un nivel mínimo de **3 (Bueno)** en **todos** los criterios evaluados. Un solo criterio en nivel 2 o inferior invalida la aprobación del módulo, independientemente del puntaje total.

7. CAUSALES DE REPROBACIÓN AUTOMÁTICA (ALERTAS ÉTICAS)

IMPORTANTE: La presencia de cualquiera de estas conductas implica el **FRACASO INMEDIATO** de la evaluación:

1. **Promesas Prohibidas:** Garantizar la aprobación de créditos, la adjudicación de bonos estatales (\$4,338) o la entrega de viviendas.
2. **Garantía de Score:** Prometer la mejora automática o inmediata del puntaje en el buró de crédito.
3. **Nomenclatura Errónea:** Usar el término "**casa**" para referirse al producto físico o presentarse como "**médico financiero**".
4. **Suplantación Institucional:** Presentar a DIVIS como banco, cooperativa, buró de crédito o ente público (MIDUVI/BIESS).
5. **Términos Prohibidos:** Hablar de "pacientes", "sanar el buró", "limpiar historial" o "curar deudas".

8. SECCIÓN DE OBSERVACIONES Y FEEDBACK (USO DEL INSTRUCTOR)

Fortalezas observadas: Oportunidades de mejora técnica (Cifras SBU, DTI, Ruta CRC): Evaluación del Compromiso Ético y Uso de Terminología: \

9. CIERRE PEDAGÓGICO Y VALIDACIÓN

El **Organizador ODH VIS** es un orientador responsable que protege la reputación de la corporación mediante la verdad técnica. La firma de este documento valida que el alumno comprende que la organización de la demanda es un proceso de mediación técnica donde la decisión final reside exclusivamente en las entidades financieras competentes.

Firma del Instructor Evaluador	Firma del Alumno Evaluado
Nombre:	Nombre:
Fecha:	ID Alumno (Referencia PIC):

La firma del alumno implica la recepción y plena comprensión del diagnóstico de su desempeño y de las condiciones éticas que rigen esta certificación.