



INSTRUMENTOS DE EVALUACION

ROLE-PLAY: “El informe que nunca llega”

Situación

Mariana, coordinadora de un área administrativa, necesita entregar un informe mensual consolidado. Jorge, miembro del equipo, es responsable de enviarle un reporte clave. En los últimos tres meses, Jorge ha entregado el reporte tarde o incompleto, lo que genera retrasos para Mariana frente a la gerencia. Hoy, Mariana solicita una reunión breve para hablar del tema.

Personajes

Mariana (Coordinadora)

- Tiene la responsabilidad de entregar informes a tiempo.
- Está estresada por las demoras, pero quiere conversar sin generar conflicto.
- Debe practicar **asertividad**, usando “yo-mensajes”, tono respetuoso y claridad.

Jorge (Colaborador)

- Reconoce que ha estado atrasado, pero siente que Mariana no comprende su carga laboral.
- Puede mostrar defensividad inicial.
- Debe practicar **escucha activa**, reconocer errores y negociar soluciones.

RÚBRICA DE EVALUACIÓN

Criterio	Excelente (4)	Satisfactorio (3)	Básico (2)	Insuficiente (1)
Claridad del mensaje				
Asertividad verbal				
Lenguaje no verbal				
Escucha activa				
Manejo del conflicto				

Puntaje total ____

Interpretación: 18–20: Dominio avanzado

- 14–17: Competente
- 10–13: En proceso
- 5–9: Nivel inicial