

EL JUEGO DE ROL Y EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS TRANSVERSALES EN LA DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Clariandys Rivera Kempis
Universidad Metropolitana de Caracas

María Ángeles Montoro Sánchez
Universidad Complutense de Madrid

Datos de contacto:

María Ángeles Montoro Sánchez
Universidad Complutense de Madrid
F. CC. Económicas y Empresariales
Departamento de Organización de Empresas
28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid, Spain
Teléfono: + 34 91 3942502
Fax: + 34 91 3942371
mangeles@ccee.ucm.es

EL JUEGO DE ROL Y EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS TRANSVERSALES EN LA DIRECCIÓN DE EMPRESAS

En el ámbito de la Dirección de Empresas, es necesario estimular en los alumnos determinadas competencias de carácter transversal vinculadas con la capacidad de manejar situaciones, tomar decisiones y colaborar o dirigir a otras personas. Sin embargo, estas competencias no son desarrolladas suficientemente mediante los métodos tradicionales de formación.

Se considera que la base del aprendizaje de la administración se asienta en la utilidad práctica que el alumno encuentre de los conceptos o fundamentos teóricos que va adquiriendo. La diversidad de metodologías docentes que promulga el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) abre una oportunidad para encontrar fórmulas creativas e innovadoras que permitan motivar al alumno y darle ocasión de formarse de una manera diferente. Una de ellas es el juego de rol, el cual le facilita al alumno acceder mediante la interpretación de roles, a conocimientos que de otro modo le podrían resultar abstractos e irrelevantes, ya que el establecer las relaciones conceptuales de los diversos temas con las vivencias que tiene durante la actividad contribuye a desarrollar un pensamiento libre alejado de la rigidez del estudio memorístico y poco analítico de la información que recibe por parte del docente.

Adicionalmente, durante el juego el alumno puede asimilar y procesar más rápidamente una gran cantidad de información, debido a que se involucra y motiva de manera distinta a como lo haría en una clase tradicional.

Un juego de rol (*role playing game*) es una actividad de simulación improvisada en el que los participantes interpretan papeles (roles) de forma libre en una situación previamente establecida en un ambiente determinado, como preparación para el encuentro con circunstancias similares en el futuro o para evaluar eventos pasados. El juego de roles se usa para desarrollar un sentido táctico, competencias individuales y cohesión de grupo. Por esto, se considera fundamental la imaginación, ingenio, expresión oral y originalidad que el alumno pueda manifestar durante la actividad. Su principal ventaja por encima de otras estrategias didácticas es que por su naturaleza, involucra en la experiencia las emociones de las personas además de sus conocimientos, habilidades, actitudes y valores.

El presente trabajo tiene objetivo la descripción de esta iniciativa en su implantación realizada con la asignatura Dirección de Empresas, adscrita al Departamento de Gerencia y Planificación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Metropolitana de Caracas (Venezuela).

El propósito de la asignatura es contribuir mediante el uso de tecnologías de información y comunicación y la incorporación de estrategias didácticas innovadoras, a la formación de gerentes emprendedores que promuevan, lideren y construyan propuestas generadoras de valor agregado para actividades productivas propias o para las organizaciones en las que se desenvuelven, mediante el dominio y la aplicación de conocimientos y procesos administrativos con énfasis en el aprovechamiento de nuevas iniciativas u oportunidades, con sentido de responsabilidad y ética, brindándole beneficios a la organización, a la sociedad y al país. Adicionalmente, mediante esta asignatura se busca promover el desarrollo de competencias directivas en los

estudiantes con la finalidad que conozcan y comprendan la organización de la cual podrían formar parte, identificando, analizando y resolviendo los problemas surgidos en un contexto empresarial dinámico, donde las habilidades sociales se convierten en elementos clave.

El juego de rol aplicado a esta asignatura pretende promover en cada alumno los siguientes aspectos:

- Aplicar los conocimientos adquiridos en la asignatura Administración de Empresas.
- Potenciar las habilidades de trabajo en equipo.
- Desarrollar la empatía y la tolerancia.
- Fortalecer la toma de decisiones y la capacidad de llegar a acuerdos.
- Desarrollar habilidades para la resolución de problemas.
- Estimular la competencia a partir de una estrategia estructurada y con argumentos convincentes.
- Incrementar la capacidad de improvisación ante situaciones novedosas.

La dinámica se desarrolla de la siguiente forma: los alumnos se deben organizar en tres, cuatro o más empresas (según el número de alumnos matriculados), integradas cada una de ellas por ocho personas distribuidas de la siguiente manera: empresario, gerente general, asistente del gerente general, gerente de administración, gerente de finanzas, gerente de ventas, gerente de desarrollo de nuevos productos y asesor. El resto de los alumnos son los inversores.

El juego de rol está orientado a que las empresas presenten a un grupo de inversores la propuesta de su nuevo producto o servicio. Se realizan cuatro reuniones cronometradas con el fin de definir y presentar el producto o servicio que los inversionistas deben financiar. Las definiciones y actitudes de cada persona dentro de la empresa están contenidas en una guía de actuación entregada a cada alumno de acuerdo al rol que cumple dentro de la empresa, esta guía es confidencial y no debe ser mostrada ni discutida con otros miembros de la empresa.

Esta dinámica se ha empleado en esta asignatura durante los siguientes cursos académicos: 2008-09C: 21 alumnos; 2009-10A: 40 alumnos; 2009-10B: 49 alumnos; y 2010-11A: 42 alumnos.

Los resultados obtenidos son:

- El rendimiento y manejo de los fundamentos teóricos por parte de los alumnos antes y después del juego se incrementan en un 73%.
- El 91% de los alumnos se muestran muy satisfechos con el desarrollo de la actividad.
- El 97% de los alumnos manifiesta haber adquirido y comprendido mejor los conceptos asociados a la administración de empresas en el transcurso del juego que en las lecturas regulares de los textos especializados.
- El 92% de los alumnos identifica correctamente los errores que cometieron durante la actividad (autoevaluación).

- El 86% reconoce la importancia de la planificación, organización y comunicación dentro de una empresa.

Con el juego de rol los alumnos desarrollan las siguientes competencias gerenciales:

- Comunicación y negociación: los alumnos necesitan establecer pautas y acuerdos, tanto con los miembros de su empresa como con los inversores.
- Trabajo en equipo: cada miembro tiene una función sin la cual la empresa no podría funcionar. Todos los participantes deben ser incluidos en las decisiones.
- Recopilación de información, análisis y solución de problemas: se presentan situaciones donde los alumnos deben actuar y buscar soluciones a los problemas planteados de acuerdo con la información disponible.
- Administración del tiempo: la actividad tiene un tiempo preestablecido durante el cual se debe manejar de la mejor manera la actuación de cada participante.
- Creación de ambiente solidario: el apoyo mutuo y el compromiso hacia las acciones que realizan permite alcanzar la armonía general durante la actividad.
- Emprender acciones estratégicas: el éxito de una empresa para captar a un inversionista depende de las estrategias que como empresa diseñen para tal fin.
- Comprender la organización: los alumnos deben considerar la empresa como una unidad global y no fragmentada.
- Empatía y sensibilidad: los alumnos deben reconocer y respetar las diferencias individuales de cada participante.
- Integridad y ética: se reconoce el valor de realizar actividades empresariales apegadas a la moral y a las buenas costumbres. Los alumnos censuran aquellas acciones éticamente incorrectas.
- Perseverancia: los alumnos intentan de diversas maneras captar a los inversores.

A continuación se expresan las razones por las cuales se considera que esta actividad puede resultar innovadora y útil para docentes y alumnos:

- Contribuye a la mejor comprensión de los conceptos abstractos a través de la vivencia de una experiencia común: el planteamiento de una situación generalizada, en este caso el captar inversores, facilita la discusión de los conocimientos involucrados ya que se mantiene la expectativa del grupo en los problemas que se desarrollan, lo que motiva la actuación espontánea.
- Estimula la colaboración y ayuda mutua entre los participantes: la actividad involucra la colaboración de todas las personas que conforman la empresa y esto lo ayuda a comprender que dentro de una organización es necesario interrelacionarse armónicamente para avanzar más de lo que se avanzaría al trabajar individualmente.
- Ayuda a los alumnos a desarrollar habilidades no explotadas y a comprender otros aspectos de su personalidad: el cargo que desempeñará cada alumno dentro de la empresa es escogido al azar permitiendo la participación activa de todos en diferentes situaciones donde cada jugador define el carácter de su personaje según los criterios que considere adecuados en el momento de las acciones.

- Permite a los alumnos apreciar la importancia de las funciones de cada miembro de una empresa: dentro de la actividad los alumnos deben presentar un producto a los inversionistas y convencerlos de su idoneidad, cada participante tiene determinadas funciones que deben cumplir, sin las cuales la empresa no puede iniciar sus actividades ni operar competitivamente. Las funciones deben estar integradas y deben realizarse adecuadamente para que la empresa pueda competir.
- Demuestra el dinamismo de la actividad empresarial: los alumnos pueden apreciar que la empresa muchas veces no es “la ideal” desde el comienzo, pues su conformación es caótica desde el proceso de inicio. Por otra parte, resalta que la competencia existe y que si no se precisan aspectos como: tiempo de retorno de la inversión, características del producto o servicio, precio unitario del producto o servicio y público objetivo, los inversionistas no estarán interesados en invertir.
- Destaca la importancia del empresario: el empresario es el promotor del funcionamiento de la empresa, debe tener objetivos claros, conocimiento del negocio y sentido global de la organización.

Finalmente, se quiere destacar que por las características y condiciones de la actividad se considera que puede ser replicable y adaptada en cualquier universidad, país e incluso, extenderse a otras disciplinas cuyo contenido teórico pueda representar dificultades de aprendizaje en los alumnos. Se recomienda su uso para asignaturas relacionadas con Derecho, Historia, Geografía, Psicología o Sociología.