



INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN  
SECCIÓN DE POSGRADO

**RELACIÓN ENTRE EL JUEGO DE ROLES Y DESARROLLO DE  
LA ASERTIVIDAD EN LA ASIGNATURA DE VENTAS Y  
ATENCIÓN AL CLIENTE**

PRESENTADA POR  
**STEWART EDILBERTO AGUINAGA VALLE**

TESIS PARA OPTAR  
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN  
EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA

LIMA – PERÚ

2015



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual  
CC BY-NC-SA**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN  
SECCIÓN POSTGRADO

RELACIÓN ENTRE EL JUEGO DE ROLES Y DESARROLLO DE LA  
ASERTIVIDAD EN LA ASIGNATURA DE VENTAS Y ATENCIÓN AL  
CLIENTE

TESIS PARA OPTAR  
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN  
DOCENCIA E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA

PRESENTADO POR:

STEWART EDILBERTO AGUINAGA VALLE

LIMA, PERÚ

2015



RELACIÓN ENTRE EL JUEGO DE ROLES Y DESARROLLO DE LA  
ASERTIVIDAD EN LA ASIGNATURA DE VENTAS Y ATENCIÓN AL  
CLIENTE



**ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

ASESOR:

Dr. Oscar Rubén Silva Neyra

PRESIDENTE DEL JURADO:

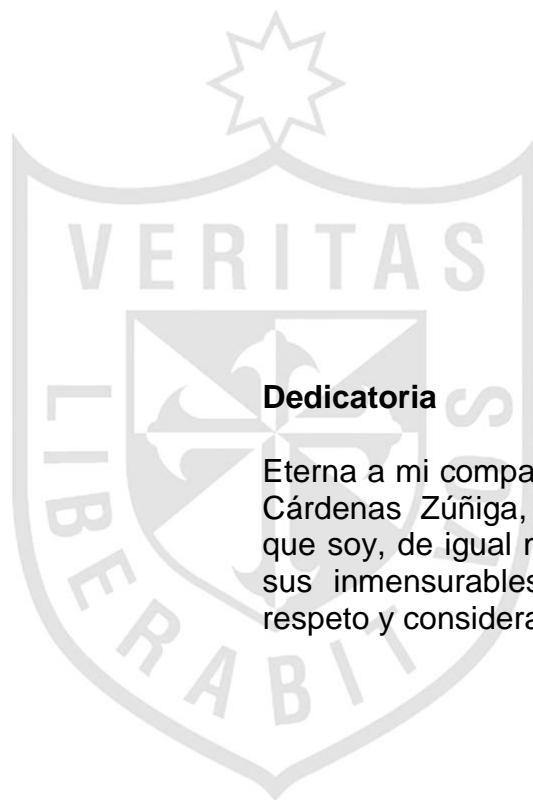
Dr. Florentino Mayurí Molina

MIEMBROS DEL JURADO:

Dr. Víctor Zenón Cumpa Gonzales

Dr. Carlos Augusto Echais Rodas

Mag. Yency Petronila Ramírez Maldonado



### **Dedicatoria**

Eterna a mi compañera de la vida Cristina Cárdenas Zúñiga, gracias a ella soy lo que soy, de igual manera a mi familia por sus inmensurables muestras de cariño, respeto y considerable paciencia.



### **Agradecimiento**

Al IFB CERTUS, mi primera alma mater por su invaluable apoyo con una educación basada en competencias. Estoy convencido que pronto serás una excelente universidad con carreras profesionales competitivas en Perú.

Al Instituto para la Calidad de la Educación por su eficiencia y eficacia por haberme brindado la oportunidad de optar el grado de Maestro en Educación, especialmente por sus recomendaciones a los Dres. Florentino Mayurí, Oscar Silva, Víctor Cumpa y Mg. Yenncy Ramírez y Phillip Suárez. De igual forma a los colegas y estudiantes que apoyarán académicamente en la investigación.

## ÍNDICE

Portada	i
Título	ii
Asesor y miembros del jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
<b>ÍNDICE</b>	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xiv</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>xvi</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema	6
1.2.1. Problema general	6
1.2.2. Problemas específicos	6
1.3. Objetivos de la investigación	7
1.3.1. Objetivo general	7
1.3.2. Objetivos específicos	7
1.4. Justificación de la investigación	8
1.4.1. Aporte teórico	8
1.4.2. Aporte metodológico	9
1.5. Limitaciones de la investigación	9
1.5.1. Limitaciones de tiempo	9
1.5.2. Limitaciones económicas	10
1.5.3. Limitaciones metodológicas	10
1.6. Viabilidad de la investigación	10



<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>13</b>
2.1 Antecedentes de la investigación	13
2.2 Bases teóricas	18
2.2.1 El juego metodológico	18
2.2.1.1 El rol del juego en la educación	18
2.2.1.2 Funciones del juego	25
2.2.1.3 Teorías del juego	26
2.2.1.3.1 Teoría Clásica del Juego	26
2.2.1.3.2 Teoría moderna del juego	29
2.2.2 Juegos de roles	33
2.2.2.1 Historia del juego de roles	33
2.2.2.2 Definición juego de roles	34
2.2.2.3 Objetivo	37
2.2.2.4 Clases	38
2.2.2.5 Etapas	40
2.2.2.6 Contextos aplicativos	44
2.2.2.7 Riesgos y limitaciones	45
2.2.2.8 Ventajas	46
2.2.3 La Asertividad	47
2.2.3.1 Características de la persona sumisa, agresiva y asertiva	50
2.2.3.2 Componentes del comportamiento asertivo	53
2.2.3.3 Características del individuo que actúa asertivamente.	57
2.2.3.4 La asertividad en los diferentes contextos	58
2.2.3.5 Principios básicos para aprender a ser asertivos	60
2.2.3.6 Principales causas de la falta de asertividad	61
2.2.3.7 Técnicas de asertividad para discusiones	63
2.3 Definiciones conceptuales	65
2.4 Formulación de hipótesis	68
2.4.1 Hipótesis general	68
2.4.2 Hipótesis específicas	68
2.4.3 Variables	69
<b>CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO</b>	<b>70</b>
3.1 Diseño de la investigación	70
3.2 Población y muestra	70
3.2.1 Población	70
3.2.2 Muestra	71
3.2.2.1 Tamaño final	73
3.2.2.2 Criterio de inclusión de la muestra	74
3.2.2.3 Exclusión de la muestra	74
3.3 Operacionalización de variables	74
3.4 Técnicas para la recolección de datos	77
3.4.1 Descripción de los instrumentos	77
3.4.2 Validez y confiabilidad de los instrumentos	78
3.5 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos	80
3.6 Aspectos éticos	80

<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>81</b>
4.1 Características demográficas de la muestra-docentes	82
4.2 Características demográficas de la muestra-estudiantes	85
4.3 El juego de roles: Variable 1	87
4.4 El desarrollo de la asertividad: Variable 2	100
4.5 Análisis y resultados, medidas de tendencia central	112
4.6 Evaluación de significación y correlación	114
4.6.1 Criterios, evaluación de la significancia	114
4.6.1.1 Nivel de significancia entre las variables juego de roles y las dimensiones: sociales, verbales y no verbales.	115
4.6.1.2 Nivel de significancia entre las variables juego de roles y desarrollo de la asertividad	116
4.6.2 Criterios, evaluación de la correlación	117
4.6.2.1 Nivel de correlación entre la variable “juego de roles” y las dimensiones “habilidades sociales”, “comunicación verbal” y “comunicación no verbal”	117
4.6.2.2 Nivel de correlación entre las variables “juego de roles” y “desarrollo de la asertividad”.	118
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>120</b>
5.1. Discusión	120
5.2. Conclusiones	122
5.3. Recomendaciones	123
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	<b>125</b>
Referencias bibliográficas	125
Referencias electrónicas	126
<b>ANEXOS</b>	<b>129</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia	129
Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos	134
Anexo 3. Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación	165

### Índice de gráficos

Gráfico 1: Aprendizaje de conceptos por el método del descubrimiento- Jerome Brunner .....	20
Gráfico 2: Ventajas del Aprendizaje significativo - David Ausubel.....	22
Gráfico 3: Juego de rol y su viraje temporal con improvisaciones.....	24
Gráfico 4: Población y muestra .....	71
Gráfico 6 Ítem N° 01:.....	87
Gráfico 6 Ítem N° 02:.....	88
Gráfico 7 Ítem N° 03:.....	88
Gráfico 8 Ítem N° 04:.....	89
Gráfico 9 Ítem N° 05:.....	90

Gráfico 10 Ítem N° 06:	90
Gráfico 11 Ítem N° 07:	91
Gráfico 12 Ítem N° 08:	92
Gráfico 13 Ítem N° 09:	92
Gráfico 14 Ítem N° 10:	93
Gráfico 15 Ítem N° 11:	94
Gráfico 16 Ítem N° 12:	95
Gráfico 17 Ítem N° 13:	95
Gráfico 18 Ítem N° 14:	96
Gráfico 19 Ítem N° 15:	97
Gráfico 20 Ítem N° 16:	98
Gráfico 21 Ítem N° 17:	98
Gráfico 22 Ítem N° 18:	99
Gráfico 23 Ítem N° 1:	100
Gráfico 24 Ítem N° 2:	100
Gráfico 25 Ítem N° 3:	101
Gráfico 26 Ítem N° 4:	102
Gráfico 27 Ítem N° 5:	103
Gráfico 28 Ítem N° 6:	103
Gráfico 29 Ítem N° 7:	104
Gráfico 30 Ítem N° 8:	105
Gráfico 31 Ítem N° 9:	105
Gráfico 32 Ítem N° 10:	106
Gráfico 33 Ítem N° 11:	107
Gráfico 34 Ítem N° 12:	107
Gráfico 35 Ítem N° 13:	108
Gráfico 36 Ítem N° 14:	109
Gráfico 37 Ítem N° 15:	109
Gráfico 38 Ítem N° 16:	110
Gráfico 39 Ítem N° 17:	111
Gráfico 40 Ítem N° 18:	111

## Índice de tablas

Tabla 1: Funciones del juego.	25
Tabla 2: Resumen de teorías clásicas del juego.	28
Tabla 3: Resumen de teorías modernas del juego.	30
Tabla 4: Ejemplo de juego de roles: Relaciones padres-hijos	43
Tabla 5: Cuestionario a Trabajar en Pequeños Grupos: 25 minutos	43
Tabla 6: Ventajas del juego de rol	46
Tabla 7: Persona asertiva	53
Tabla 8: Alfa de Cron Bach	79
Tabla 9: Escalas tipo Likert	81
Tabla 10: Medidas de tendencia central.	112
Tabla 11: Medidas de tendencia central - equivalencias tabla Likert	113
Tabla 12: Criterios para la evaluación de significancia al 95%	114
Tabla 13: Significancia entre variable uno juego de roles y las dimensiones “habilidades sociales”, “comunicación verbal” y “comunicación no verbal” de la variable dos.	115

Tabla 14: Nivel de significancia variables: “juego de roles y desarrollo de la asertividad” ..... 116  
Tabla 15: Nivel de correlación entre la variable “juego de roles” y las dimensiones “habilidades sociales”, “comunicación verbal” y “comunicación no verbal” ..... 117  
Tabla 16 : Nivel de correlación entre las variables “juego de roles” y “desarrollo de la asertividad” ..... 118





## RESUMEN

La presente investigación busca determinar la relación entre el juego de roles y el desarrollo de la asertividad, a fin de que los estudiantes del primer ciclo del IFB CERTUS valoren la aplicación de comportamientos y actitudes adecuadas en el puesto de ventas durante la relación con clientes, por consiguiente; causar impactos económicos positivos en las cifras del negocio y por ende influir en su desarrollo profesional en una empresa.

Para constatar aprendizaje en el desarrollo de la asertividad, en el IFB CERTUS con estudiantes de la asignatura ventas y atención al cliente del primer ciclo de la carrera de administración bancaria semestre II 2014 desde las primeras sesiones se socializó teorías relacionadas a las variables de la investigación, en donde dramatizaron actividades de ventas de productos y servicios para obtener observaciones entre las variables: empleo de la estrategia juego de roles y el desarrollo de asertividad del vendedor durante el contacto con el cliente, siguiendo metodológicamente las etapas de la venta, en donde demostraron

creciente asertividad como estrategia para influir en su cliente hacia el objetivo de venta.

**Método y objetivo:** La investigación es descriptiva correlacional y mediante fórmulas establecidas se obtuvo un muestreo probabilístico simple de 91 estudiantes y la opinión de 15 profesores en el distrito de Surco. Se investigó si existe relación entre el juego de roles y el desarrollo asertivo en los estudiantes de la asignatura: “ventas y atención al cliente” del I ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS.

**Resultados:** Se encontró que los valores de correlación entre la variable “juego de roles” y las dimensiones “habilidades sociales”, “comunicación verbal” y “comunicación no verbal” fueron aceptables respectivamente, por lo que se confirmó la veracidad de cada una de las hipótesis específicas. De igual manera, el valor de significancia obtenido a partir de la evaluación de correlación entre las variables “juego de roles” y “desarrollo de la asertividad” fue aceptable, por lo que se confirmó la veracidad de la hipótesis general.

**Conclusiones:** Se concluye que si los juegos de roles son aplicados correctamente, entonces aumentará significativamente el desarrollo de asertividad en los estudiantes de la asignatura: “ventas y atención al cliente”, en la carrera administración bancaria, de la sede principal IFB CERTUS.

Adicionalmente durante la investigación siempre se dio relevancia a la práctica de la asertividad a fin de que los estudiantes valoren esta habilidad social como una estrategia para mejorar las relaciones comunicativas con su interlocutor, entorno laboral, personal y familiar.

**Palabras clave:** juego de roles, asertividad, habilidades sociales, estrategia de enseñanza, vendedor eficiente.





## ABSTRACT

This research pretend to determine the relationship between role playing and developing assertiveness, in the students of the first cycle of IFB CERTUS assess the implementation of appropriate behavior and the sales position for customer relationship attitudes, to cause positive economic impacts on business figures and thus influence their professional development in a company.

To achieve this value, in the IFB CERTUS with students of the subject sales and customer support junior bank management career semester II 2014 in the first session theories related to the variables of the research socialize after they performed skits Sales and observations to verify the employment relationship of role play and develop assertiveness Seller during contact with the client, methodologically following stages of selling strategy was obtained, demonstrating at all times excellent performance as a strategy for influence their client to the sales target.



**Method and objective:** The investigation is correlational descriptive and using established formulas stratified probability sampling of 91 students and 15 teachers in the district of Surco to relate was obtained if the role play develops assertiveness in students of the subject: Sales and Customer customer first half cycle 2014-II banking career management headquarters CERTUS IFB.

**Results:** We found that the correlation values between the variable "role play" and size "social skills", "verbal communication" and "nonverbal communication" were acceptable respectively, so that the truth was confirmed in each of specific hypotheses. Similarly, the significance value obtained from the evaluation of correlation between variables "role play" and "developing assertiveness" was acceptable, so the veracity of the general hypothesis was confirmed.

**Conclusions:** We conclude that if the role plays are applied correctly, then significantly increase the development of assertiveness in students for the course: sales and customer service in banking management career CERTUS IFB headquarters.

Additionally during the investigation, it always relevant to the practice of assertiveness in order for students to assess this social skill as a strategy to improve their communicative relationship with your partner, work environment, personal and family.

**Keywords:** role play, assertiveness, social skills, teaching strategy, efficient seller.



## INTRODUCCIÓN

La investigación hace referencia a la base teórica, importancia y resultados del uso del juego de roles y el desarrollo de la asertividad y su aplicación en estudiantes de la asignatura “ventas y atención al cliente”, del primer ciclo del IFB CERTUS. La finalidad es que los estudiantes valoren la relevancia del comportamiento del vendedor, durante su relación con el cliente, y cómo esta, se refleja en los resultados comerciales del negocio.

Tomando en cuenta lo anterior y considerando mi experiencia laboral con estudiantes de características homogéneas provenientes de diferentes institutos y universidades de prestigio, es evidente que la asertividad juega un papel fundamental para el cumplimiento del rol comercial. Por lo tanto es necesario que las instituciones educativas, implementen educación basada en competencias, para lo cual será necesario que identifiquen y empleen estrategias de enseñanza, que permitan potenciar en sus estudiantes, diferentes competencias, en especial, lo referido a la asertividad.

En ese sentido, es necesario que el desarrollo de competencias sociales se fundamente en la implementación de dinámicas vivenciales, que permitan fomentar la capacidad de un vendedor para afrontar diversas situaciones. Si bien es cierto, existe una amplia diversidad de dinámicas, esta investigación ha considerado a los juegos de roles como una de las herramientas más potentes para el desarrollo de asertividad, puesto que permitió simular situaciones cotidianas, en el ámbito laboral; ubicando al estudiante, en diversos contextos que le permita generar alternativas para resolver la situación.

Esta investigación demuestra la relación que existe entre la aplicación de los juegos de roles y el desarrollo de la asertividad; mejorando así sus habilidades sociales, comunicación verbal y no verbal.

El interés fundamental de esta investigación es promover la implementación de los juegos de roles como una estrategia esencial para el desarrollo de la asertividad en los estudiantes del IFB CERTUS, mejorando la calidad y habilidad social de sus egresados y su posterior desarrollo profesional, lo cual repercutirá positivamente en el nivel de calidad de servicio al cliente, en el país.

El desarrollo de esta investigación tiene un enfoque descriptivo correlacional, se tuvo que aplicar un muestreo probabilístico simple sobre el cual se utilizaron: técnicas e instrumentos, cuestionarios virtuales a través de encuestas y un cuestionario presencial que juntos permitieron recoger datos a fin de obtener resultados cuantitativos, los mismos que fueron analizados con programa de cómputo y factores estadísticos que permitieron valorar significancias entre las

variables principales, la relación de sus dimensiones e hipótesis de la investigación.

A continuación una breve referencia del contenido de cada capítulo:

- ✓ En el capítulo I se desarrolla el planteamiento del problema, describiendo su realidad basado en la detección de comportamientos inadecuados del vendedor. De igual forma, se describen los objetivos, la justificación, las limitaciones y la viabilidad de la investigación.
- ✓ En el capítulo II se desarrolla el marco teórico desagregando las variables en temas específicos de trascendencia científica y alineada a la investigación.
- ✓ En el capítulo III se explica el diseño metodológico, descubre la población y la muestra, además se detallan los instrumentos elaborados y utilizados en la investigación.
- ✓ En el capítulo IV se muestra y argumenta los resultados en forma gráfica, descriptiva y estadística.
- ✓ En el capítulo V se discute el tema en relación a otra investigación nacional, se describen sus conclusiones y recomendaciones.



## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Según indicadores de empleabilidad que maneja el IFB CERTUS - “nueve de cada diez estudiantes” de la carrera de administración bancaria ha logrado un puesto de trabajo en diferentes áreas operativas de diversas empresas, año tras año este indicador ha constituido un éxito para la institución, ya que sus estudiantes y egresados cumplen funciones laborales con eficacia y son muy útiles para los puestos asignados, por efecto los empleadores siempre han demandado más personas de las carreras profesionales que ofrece la institución.

En anteriores experiencias laborales en empresas comerciales en donde se ha supervisado personal operativo procedente de institutos (incluido el IFB CERTUS) y de universidades de prestigio, todos ellos con características homogéneas en: edad, género, lugar de domicilio, estado civil, tiempo de estudios, etc. Se observó que los que provenían de universidades mostraban mayor fortaleza en sus competencias personales (respeto, solidaridad, deseos de superación), buena

comunicación oral y escrita, lo que al final repercute en las competencias profesionales. Por ejemplo: análisis de la información, resolución de problemas, comunicación efectiva o asertividad con el equipo de trabajo, entre otras habilidades sociales; por tal motivo ellos generaban mejores posibilidades para migrar a puestos de mayor responsabilidad.

En esa experiencia en la empresa Western Union, surgió la preocupación de los que provenían del IFB CERTUS, que eran aproximadamente 8 personas, el 50% de ellos, es decir 4 no tenían actitudes asertivas, lo que generaba que se quedaran en sus puestos en observación o finalmente se decidía dejar de renovarles el vínculo laboral. Esto llevó a la interrogación del cómo podríamos revertir el desvinculo laboral creciente o la alta rotación del personal operativo y conseguir un comportamiento adecuado en los trabajadores, sobre todo de los que representan al IFB CERTUS.

El trabajador de procedencia universitaria en su mayoría dominaba un manejo adecuado de su comportamiento, ya que ellos direccionan adecuadamente sus habilidades a diferencia de los observados del IFB CERTUS que no lograban hacerlo, afectando sus posibilidades en su línea de carrera. Por ello surgieron algunas interrogantes sobre los estudiantes de IFB CERTUS, ¿lograrán desarrollar competencias asertivas para conseguir trabajo?, o si en caso de no hacerlo, ¿esto afectaría el prestigio de éxito de la institución?

A fin de continuar con la búsqueda del motivo de la falta de expresión comunicativa de los estudiantes del primer año, también es primordial considerar

el núcleo y entorno familiar, por ejemplo es preocupante notar que la comunicación que desean desarrollar hoy en día, los padres hacia sus hijos se ha puesto complicado, producto de la falta de espacios o tiempo, peor aún en cuanto los padres tienen la disponibilidad para conversar con sus hijos, ellos minimizan la importancia de conversar con sus padres (lo cual resulta sorprendente). Y en actitudes equivocadas, ellos dan espacio a la crítica y hasta interiorización de opiniones con otros jóvenes de similar edad “sus amigos”, con quienes mantienen “fuertes lazos de amistad” generando mayor dependencia.

Lo mencionado anteriormente está respaldado con varias investigaciones sociales que menciona que existen familias con problemas de comunicación, hoy en día los adolescentes se alejan más del consejo de sus padres y se acercan más al espacio liberal o informal con sus amigos presenciales y no presenciales en las redes sociales en donde la comunicación se vuelve vulgar, la disciplina se torna flexible y las decisiones sometidas a intereses confusos.

Por último en los últimos semestres se ha vuelto más recurrente, observar en los salones del instituto de formación bancaria a varios estudiantes del primer ciclo que muestran: actitudes indefinidas, comportamiento sumiso, agresivo, dominante o mixto, quienes durante de las sesiones generan aprendizaje no significativo pues presentan deficiente resultado en el conocimiento por su escaso involucramiento durante la clase demostrando mínima intervención para opinar o debatir. Por ejemplo algunos de ellos, que llegan a intervenir de manera forzada, no lo hacen con pensamiento crítico o peor aún su opinión acerca de un tema de la sesión, rara vez es conocida por el docente; por el contrario afuera de las

sesiones, el lazo de amistad con sus pares les permite desarrollar una comunicación directa, pero totalmente informal o inadecuada y hasta grosera; en esa ilustración surge la pregunta, que los docentes nos hacemos constantemente: ¿estos estudiantes tendrán éxito académico en los ciclos restantes de la carrera de administración bancaria?, ¿si ellos mantienen actitudes informales, podrán conseguir un puesto de trabajo?.

Por otro lado el problema de escasa habilidad social, no es solamente con los ingresantes, también son los egresados, de acuerdo al blog de William Ruiz que opina sobre inteligencias múltiples, empleados con alto grado de conocimiento pero deficientes en el control personal, sin inteligencia interpersonal e intrapersonal, difícilmente conservan sus puestos de trabajo. Entonces la nueva masa de postulantes a un trabajo sean recientes ingresantes y egresados forman la nueva oferta laboral acceden a las ofertas laborales, en donde los empleadores buscan jóvenes que reúnan de manera íntegra habilidad verbal y no verbal, es decir ser asertivo, lograr comunicarse de forma positiva, empática, expresando disponibilidad y respeto. Personas con esas características cada vez es complicado encontrar. Entonces si nos interiorizamos como una persona asertiva y se aplica en las reuniones familiares, con los amigos, desconocidos, o en el salón de clases, en cualquier lugar y sobre todo en el trabajo; demostraremos ser persona íntegra, respetuosa, de opinión crítica constructiva, es decir alguien que transmite comunicación adecuada, eso en el ámbito laboral es ser un colaborador o trabajador casi indispensable.



Los docentes en el instituto de formación bancaria utilizan técnicas de enseñanza para encender, generar o promover el protagonismo del estudiante, porque nuestra función es ser mediadores de las diversas opiniones que escuchamos y que luego son construidas, socializadas y así ser facilitadores del traslado de buena información que debe fluir en el estudiante, con técnicas de aprendizaje que promuevan actividades para mejorar sus competencias personales. Todo ello es planeado con antelación por el docente como parte de una buena metodología de enseñanza, a fin de que el estudiante demuestre conocimiento superior al que trajo al inicio de la sesión.

El conocimiento superior no solo contiene teoría, también transmite formas prácticas integradas de personalidad, es decir a mayor educación debería existir adecuada inteligencia intrapersonal e interpersonal, por lo mencionado en el blog de William Ruiz a veces no es así y más bien encontramos con personas que sin tener conocimiento superior se comportan de manera excepcional. Para conseguir comportamientos adecuados y colaborar con la sociedad el IFB CERTUS debe seguir promoviendo que sus docentes apliquen dinámicas que dinamicen la dimensión actitudinal de los estudiantes en diversas sesiones en donde se requiera que dramatice lo que aprendió, improvise y reflexione sobre su comportamiento y después de ello acepte críticas del público espectador y también argumente ¿por qué? adopto determinada actitud cuando actuaba, con supervisión especializada en diversas asignaturas a fin de que los estudiantes se alineen a pautas correctas en situaciones específicas como: “atención al cliente” “atención de una venta de producto o servicio bancario”, “manejo de objeciones”. De no promover esos cambios de actitudes el riesgo es que los estudiantes

desarrollen y apliquen cada vez peores formas de comunicación y logren comportamiento social inadecuado, no compartan, no ejecuten y no trasciendan de su entorno, pierda contactos, genere conflictos y así su futuro no lo acompañe con buenos éxitos laborales. Para hacer algo y revertir ello, la presente investigación plantea las siguientes preguntas y objetivos:

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la aplicación del juego de roles y desarrollo de la asertividad de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS?

### 1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre la estrategia de enseñanza basado en el juego de roles y las habilidades sociales de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS?
- b) ¿Cuál es la relación entre el rol activo del protagonista en el juego de roles y la comunicación verbal de los estudiantes de la asignatura: Ventas y

atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS?

- c) ¿Cuál es la relación entre el rol pasivo en el juego de roles y la comunicación no verbal de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS?

### 1.3. Objetivos de la investigación

#### 1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación entre el juego de roles y desarrollo de la asertividad de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS.

#### 1.3.2. Objetivos específicos

- a) Examinar la relación entre la estrategia de enseñanza juego de roles y las habilidades sociales de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS.

- b) Descubrir la relación del rol activo del protagonista en el juego de roles y la comunicación verbal de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS.
  
- c) Determinar la relación entre el rol pasivo en el juego de roles y la comunicación no verbal de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS.

#### 1.4. Justificación de la investigación

Se justifica la presente investigación, considerando que las estrategias de aprendizaje y enseñanza que el docente utiliza en el aula son diversas. En ese sentido, el estudio se centró en la relación del juego de roles y el desarrollo de la habilidad social de la asertividad a fin de utilizarlo constantemente en las diversas sesiones de aprendizaje.

##### 1.4.1. Aporte teórico

Se descubrió nuevos conceptos que contribuyen a otras investigaciones, por ejemplo con el método de la operacionalización, las variables han sido dimensionadas en características específicas a fin de obtener orientación a la investigación, las mismas se han conceptualizado. Esos nuevos conceptos y los que resulten al final de esta investigación pueden ser utilizados, extendidos o redefinidos por otros investigadores.

#### 1.4.2. Aporte metodológico

La investigación permitió alcanzar una relativa madurez y se “descubrió” aporte metodológico de manera intuitiva. Inicialmente no existió una clara posición metodológica que permita organizar una lógica investigativa, posteriormente se consultó diversas fuentes y consecuentemente, las etapas desarrolladas puede ser de guía o modelo para otros investigadores que inician el desarrollo de una investigación u otros que son recurrentes.

Lo logrado en esta investigación pretendió constituir varios aportes a la metodología académica, mejorando los lineamientos procedimentales en las actividades del docente, para generar experiencia crítica, participativa, en los estudiantes y así lo repliquen en su vida diaria.

#### 1.5. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones concebidas como una “deficiencia de algo” algunas son temporales y otras inclusive imposible de superar. El ser humano siempre impulsa y demuestra, dentro de las opciones de viabilidad, de lo que es capaz. Durante la concepción de esta investigación se ha hecho frente a los siguientes obstáculos temporales:

##### 1.5.1. Limitaciones de tiempo

Trabajar y estudiar asignaturas de postgrado a la vez es complicado, para hacer frente al tiempo que es un “recurso escaso” se utilizó tiempo libre

durante: las sesiones (mientras los estudiantes producen informes) en paralelo a las horas de refrigerio, generación de ideas mientras uno se traslada al trabajo o sacrificar fines de semana para seguir investigando en vez de estar con la familia.

#### 1.5.2. Limitaciones económicas

La fuente dependiente con frecuencia mensual y sobre todo en la labor del docente está relacionada a la programación de asignaturas para el docente.

#### 1.5.3. Limitaciones metodológicas

Una investigación necesita exhibir sus etapas desarrolladas de forma exigente en base a la metodología, por ello para abordar y superar cada fase fue necesario la lectura, síntesis, análisis y fluidez en la redacción, con la finalidad de enfrentar el desarrollo de una investigación científica con éxito, por ello esta exigencia se vuelve en obstáculo cuando el que lo desarrolla no es un experto en la materia. Es un reto que tiene que ser reducido con la asistencia continua a la biblioteca para acceder a libros, otras tesis y material inédito. Así como el compromiso personal y profesional para llevar adelante esta investigación.

#### 1.6. Viabilidad de la investigación

La presente investigación fue viable porque se contó con los recursos financieros, humanos y logísticos necesarios. Así como la integra

predisposición de los estudiantes de los grupos III y I del turno tarde y el grupo V y I del turno noche estudiantes del primer ciclo de la carrera de Administración Bancaria. Se contó con equipos de cómputo, para la generación de reportes, pruebas escritas.

Esta investigación permitió dinamizar los contenidos de las sesiones de la asignatura de ventas y atención al cliente con el juego de roles para que el estudiante interiorice los contenidos de forma armoniosa, respetuosa, colaborando con sus compañeros aplicando cada uno; su dimensión cognitiva, procedimental y actitudinal.







## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

Cáceres, N. (2012) para optar el grado de Magister en Educación en la Universidad San Martín de Porres Lima Perú investigó sobre: “Juego de Roles como estrategia motivadora en el aprendizaje por competencias en los cadetes de la escuela Militar de Chorrillos”, se formuló como problema general ¿de qué manera los juegos de roles como estrategia motivadora mejora el aprendizaje por competencias en los cadetes de la escuela militar de Chorrillos? presentó como objetivo general demostrar que los juegos de roles son una estrategia motivadora para el aprendizaje por competencias; así mismo planteó como hipótesis general los juegos de roles como estrategia motivadora mejoran significativamente el aprendizaje por competencias en los cadetes, para hacer frente a su objetivo desarrolla una encuesta de treinta preguntas con una muestra de 490 cadetes y una población de 1200 cadetes pertenecientes a toda la escuela militar; se presentó dos conclusiones: primero los juegos de roles mejora significativamente el aprendizaje por competencias y segundo, los juegos de roles mejora

significativamente el aprendizaje cognitivo, procedimental y actitudinal. Finalmente recomienda que los docentes apliquen en sus clases diarias el juego de roles como estrategia motivadora y consolidar el aprendizaje de sus cadetes.

Encinas, C. (2011) para optar el grado de Magister en Educación investigo sobre: “Aprendizaje cooperativo y la relación con las habilidades sociales en estudiantes de la facultad de educación de la Universidad Alas Peruanas” Lima Perú. Formuló como problema general ¿Qué relación existe entre el aprendizaje cooperativo y las habilidades sociales en los estudiantes de educación de la Universidad Alas Peruanas en el año 2010? presentó como objetivo general demostrar que existe relación directa entre el trabajo cooperativo y las habilidades sociales; así mismo plantea como hipótesis general que existe relación entre el aprendizaje cooperativo y las habilidades sociales en los estudiantes. Desarrolló una encuesta de veintidós preguntas con una muestra de 120 de una población de 700 estudiantes pertenecientes a la facultad; en donde llegó a cuatro conclusiones: primero a través de las observaciones y la encuesta confirma la hipótesis general; segundo el 80% de sus encuestados opinaron que el aprendizaje cooperativo es uno de los aspectos relevantes de la educación; tercero el 81% opinaron que el aprendizaje cooperativo guarda relación con las habilidades de la empatía y cuarto el 88% precisa que existe relación entre el aprendizaje cooperativo y las habilidades actitudinales. Finalmente, hizo tres recomendaciones: que se difunda la práctica del trabajo cooperativo para mejorar el aprendizaje de los estudiantes; la universidad debe promover una capacitación a los docentes para que ellos utilicen el trabajo cooperativo e incida en el mejoramiento de las habilidades de

comunicación, empatía y actitud y finalmente investigar más sobre la estrategia cooperativa que facilite la enseñanza y aprendizaje.

Parí, M. (Lima - 2006) para optar el grado de Magister en Educación con mención en Docencia en el nivel superior, investigó sobre “asertividad, necesidades cognitivas y rendimiento académico en los estudiantes del VII y VIII ciclo de la Escuela Académica Profesional -EAP de comunicación social e ingeniería de sistemas de la UNMSM” basándose en una muestra conformada por estudiantes del VII y VIII ciclo con 107 estudiantes de la EAP de comunicación social y 156 estudiantes de la EAP de ingeniería de sistemas. El tipo de investigación empleado fue descriptivo, diseño correlacional, muestra estratificada, probabilística, donde los datos fueron procesados con el paquete estadístico SPSS (statistical package for the social sciences), cuya conclusión general fue la existencia de diferencias significativas del rendimiento académico y necesidades cognitivas de la escuela académica profesional de comunicación social frente a ingeniería de sistemas, ya que los primeros arrojaron puntajes más elevados.

Mendoza, R. (Piura - 2007) para optar el grado de licenciatura en ciencias sociales, investigó sobre “Las habilidades sociales de los alumnos de 3<sup>er</sup> año de secundaria de la Institución Educativa- IE “Artemio Requena” del distrito de Catacaos” basándose en una muestra conformada por 40 estudiantes. El tipo de investigación empleado fue pre experimental y en conclusión general fue que el aprender y desarrollar habilidades sociales en los alumnos es fundamental para conseguir óptimas relaciones con los otros, ya sean de carácter social, familiar, laboral, etc.

Montoya, J. (Trujillo-2011) para obtener el grado de magister en educación con mención en docencia y gestión educativa en la universidad Cesar Vallejo, investigó acerca de un “Programa tutorial en control de emociones para el desarrollo de la asertividad en los estudiantes de 5º grado de Educación Primaria de la Institución Educativa Privada IPE Salesiano San José – Trujillo” formuló como problema general ¿en qué medida la aplicación de un programa tutorial en control de emociones influye en el desarrollo de la asertividad en los alumnos de 5º grado de educación primaria de la Institución Educativa Privada Salesiano San José de la ciudad de Trujillo? presentó como objetivo general; demostrar que la aplicación del programa tutorial en control de emociones influye en el desarrollo de la asertividad; así mismo planteó como hipótesis general: la aplicación del programa tutorial sobre control de emociones, influirá significativamente en el desarrollo de la asertividad de los alumnos del quinto grado de educación primaria de la I.E.P Salesiano San José .Para hacer frente a su objetivo desarrolló como técnica la observación: el establecimiento de una relación directa sobre los acontecimientos pedagógicos que ocurren. Ello le permitió recoger información directa, sobre el desarrollo de la asertividad a través de instrumentos de evaluación para competencias actitudinales utilizó guías, rubricas de observación que permitieron recolectar información de manera visual acerca de las conductas observables de los educandos y sus relaciones interpersonales dentro o fuera del aula de clase. Los instrumentos fueron sometidos a validez a través de opiniones de tres especialistas en psicología educativa, cuyas observaciones fueron levantadas para el proceso de confiabilidad, se utilizó la técnica de las dos mitades con la corrección de Spearman-Brown y se obtuvo un

coeficiente de confiabilidad  $r_s=0.9141$ , que resultó altamente confiable  $p=0.00000048$  (altamente significativa) método de análisis de datos para el procesamiento, análisis e interpretación de datos se hizo uso del programa excel, elaborando las tablas de distribución de frecuencia y sus respectivos gráficos, se concluye que la aplicación del programa tutorial en control de emociones influye significativamente en el desarrollo de la asertividad en los alumnos de quinto grado de Educación Primaria de la Institución Educativa Privada Salesiano San José validando así la hipótesis general.

Botero, J. (Medellín Colombia 2011) Universidad Nacional de Colombia Facultad de Minas, tesis para obtener el grado magíster en ingeniería administrativa “Propuesta de un juego de rol para evaluar la competencia del liderazgo basado en el método de desarrollo de habilidades gerenciales” que formuló como objetivo general diseñar un juego de rol que permita evaluar la competencia del liderazgo basado en el método para el diseño de juegos orientados al desarrollo de habilidades gerenciales como estrategia de entrenamiento empresarial. Este trabajo tiene el propósito diseñar y aplicar el método para el diseño de juegos orientados al desarrollo de habilidades gerenciales como estrategia de entrenamiento empresarial propuesto por María Clara Gómez lo que permitió validar el mismo para ser aplicado a entornos académicos y empresariales. Se describe el método para el diseño de juegos orientados al desarrollo de habilidades gerenciales como estrategia de entrenamiento empresarial (Gómez, 2010) con diez tareas a llevar a cabo para el diseño de un juego basado en experiencias. Describe los pasos que se llevaron a cabo para el diseño del juego que permitió evaluar la competencia gerencial del liderazgo.

El juego espía internacional está extendiendo la aplicación del método para el diseño de juegos orientados al desarrollo de habilidades gerenciales como estrategia de entrenamiento empresarial (Gómez, 2010), debido a que adiciona el uso de una evaluación externa que no interfiere con el desarrollo del mismo. Las herramientas para la enseñanza mediante este juego son válidas para cualquier escenario a nivel mundial y permite de una forma activa que la gente se comprometa con el mismo y aprenda los conceptos del liderazgo, jugando de una manera agradable y participativa.

## 2.2 Bases teóricas

### 2.2.1 El juego metodológico

Antes de iniciar la exploración en las teorías escritas acerca del uso juego de rol, se hace el desarrollo previo de la estrategia del juego y su relevancia para la educación, describiendo funciones, analizando teorías clásicas y modernas del juego y si ellas tienen relación con las personas como medio para obtener aprendizaje significativo. La idea es enfocarse en la historia, conceptos del juego de rol, etapas y componentes.

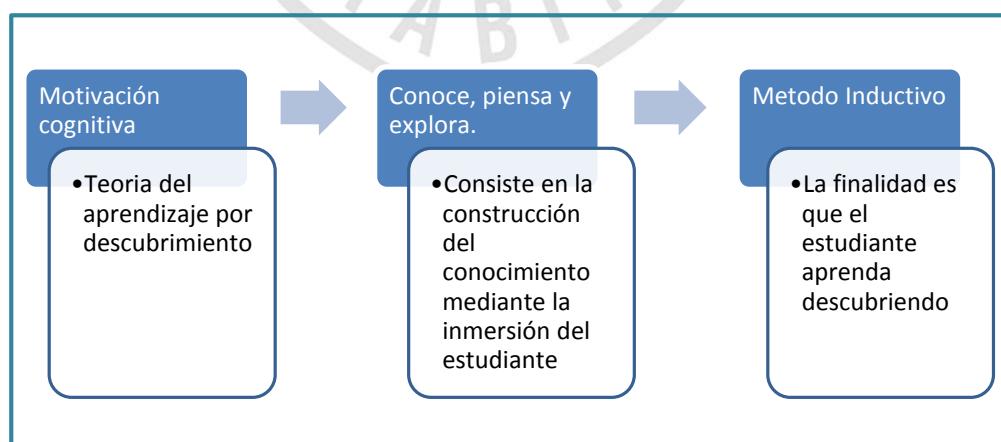
#### 2.2.1.1 El rol del juego en la educación

Diversos autores de renombre, sostienen una serie de argumentos científicos acerca del uso del juego como medio para conseguir aprendizajes en las personas de diferentes edades. Finalmente todos coinciden en la sugerencia del uso para fines metodológicos.

Bruner, J (2002) comentó que jugar no es tan solo una actividad infantil. El juego para el niño y para el adulto es una forma de usar la inteligencia o mejor dicho, una actitud con respecto al uso de la inteligencia. Es un banco de prueba, un vivero en el que se experimentan formas de combinar el pensamiento, el lenguaje y la fantasía. Del mismo modo que uno puede asfixiar las plantas de un jardín o un vivero plantando mucho, también se puede crear una atmósfera en la que el lenguaje y el pensamiento no se desarrollen ni produzcan las flores que uno esperaría cultivar. A la inversa, hay muchos medios para ayudar al proceso del crecimiento. Bruner considera que es un medio trascendental que no solo ha servido para los niños, sino también para llevar actividad entretenida a fin de que los adultos también usen el diálogo, el pensamiento y un análisis en sus actuaciones, que como en el caso del estudiante, debe hacer uso de los contenidos teóricos de un curso para improvisar y sacar adelante el objetivo del juego o de su rol. Bruner también comentaba que un solo niño era un caminante solitario, dos son compañía y tres son multitud, lo que intentaba decir que un solo niño en un juego genera aburrimiento y salida de su enfoque objetivo, en el extremo mientras más de dos niños generan distorsión del juego. Lo ideal en un juego para niños es de dos porque intercambian ideas, dialogan, negocian y se ponen de acuerdo. Para los adultos y el uso del juego no necesariamente serán dos, podrían ser más, cualquiera sea el número de integrantes, lo ideal es que sea un grupo competente que desean conseguir un solo objetivo y serán capaces de ponerse de acuerdo y coordinar una estrategia para conseguir el objetivo del juego.

El enfoque de Bruner fue extensamente desarrollado en una de sus obras en donde sugiere tres opciones de desarrollo del conocimiento para el niño: el aprendizaje por descubrimiento, descubrimiento guiado y descubrimiento no guiado. Para ello asignan materiales y organizan tres niños que previamente han sido guiados en tres grupos con niños nuevos. Al primer grupo se le indica que debe jugar con los materiales, al segundo se le dan breves instrucciones, y al tercero ninguna instrucción. Finalmente se indica la tarea y el grupo que resuelve el objetivo es el primero porque emplea la acción, la imágenes mentales y el lenguaje estos factores de comunicación se relacionan con las tres modalidades de representación, que Bruner argumenta: la enactiva con la acción, la icónica con el uso de imágenes y la simbólica con el uso del lenguaje. Todo ello sugirió que el aprendizaje del conocimiento, el descubrimiento mediante el uso del juego para que exista todo el proceso debe ser mediante el método inductivo el cual se aprecia en el gráfico N° 01.

Gráfico 1: Aprendizaje de conceptos por el método del descubrimiento- Jerome Brunner



Fuente: Elaboración propia.



En el caso del uso del juego didáctico para niños la exploración resulto muy clara porque evidencia que ellos aprenden jugando, la incidencia es mayor en los adultos, porque la estrategia de juego utilizado por los docentes genera conocimiento superior y depende de las especificaciones, las condiciones, las motivaciones que generen los docentes, tal como decía Bruner: los docentes tienen el papel de crear situaciones que puedan enriquecer el juego.

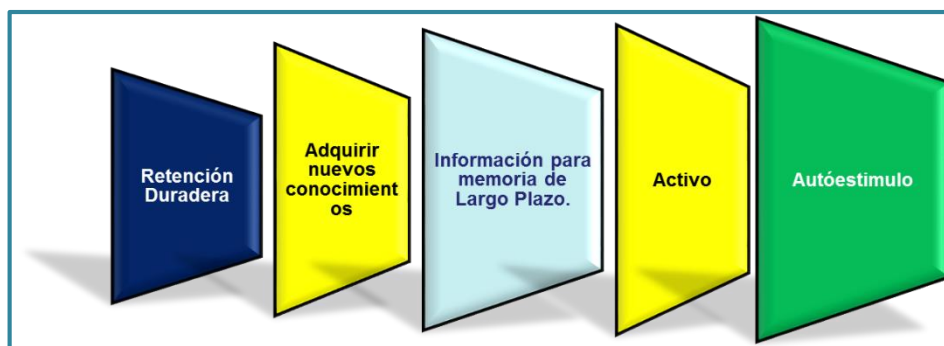
Estoy convencido de que el juego variado, elaborado y prolongado es más útil para los seres humanos que el juego pobre, vacío y discontinuo. Con este ideal se abre campo para otras opciones de juego como la de uso de roles a fin de conseguir comprensión en temas más complejos como la atención al cliente financiero.

Por otro lado, antes de la iniciación en el juego, el participante debe involucrarse en los contenidos para formar argumentos variados que podrá utilizar con su lenguaje oral, en ese sentido la metodología de David Ausubel (2002) opina de manera contraria a la teoría de Bruner, el desarrollo del aprendizaje significativo basado en la recepción supone principalmente la adquisición de nuevos significados a partir de material presentado. Requiere una actitud de aprendizaje significativo como la presentación al estudiante de un material potencialmente significativo. A su vez, esta última condición supone: 1) que el propio material de aprendizaje se puede relacionar de una manera no arbitraria y no literal con cualquier estructura cognitiva apropiada y pertinente y 2) que la estructura cognitiva de la persona concreta que aprende contenga ideas de anclaje pertinentes con las que el nuevo material se puede

relacionar, es importante también lo que menciona acerca del que recibe el conocimiento, tiene que estar en un nivel adecuado de madurez cognitiva y con buen estado de motivación para recibir el conocimiento bajo un organizador avanzado que pueden ser: modelo de lección comparativa y expositiva.

Este sistema propone el método deductivo en el desarrollo de aprendizaje, contrario a lo propuesto por Brunner, porque antes del juego el estudiante tiene que consumir contenido complejo del curso de ventas, en lo que respecta a: guiones de atención según el tipo de cliente, pautas de atención al cliente, etapas de la venta, métodos para hacer prospección, técnicas para manejar objeciones, proceso de cierre de ventas, alternativa de extensión de ventas (referidas, upselling, cruzada) y el docente utilizará presentaciones comparativas y expositiva ya que los contenidos son puramente técnicos. La idea del gráfico N° 02 es que el estudiante, antes de los juegos, complemente su conocimiento el cual es asimilado de manera significativa y así conseguir que más los conocimientos que ya posee el estudiante, los complemente con los nuevos desarrollados en clase y que permanezca en largo plazo, sumado a la madurez cognitiva y el estímulo para desarrollar conocimiento importante y constante va a servir para su desempeño en la vida real en cualquier puesto, sobre todo lo relacionado a las ventas para conseguir éxito en el comercio de un producto o servicio.

Gráfico 2: Ventajas del Aprendizaje significativo - David Ausubel



Fuente: Elaboración propia.

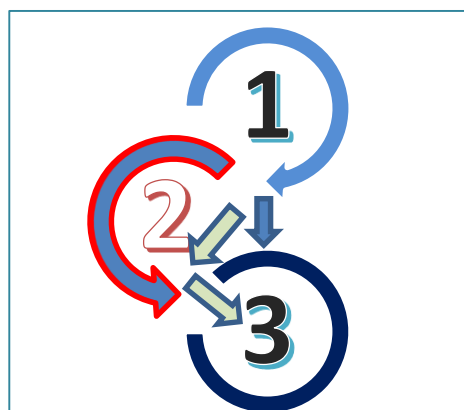
Según Carlos Jiménez (2005) opina; de que el juego como experiencia cultural y social no se encuentra determinado por propósitos, ni por fines externos y de ahí su dificultad de volverlo didáctico. Para Gadamer, la racionalidad existente en el juego es muy especial, ya que es una racionalidad libre de fines externos y cuyo fin, es un fin inmanente. De esta manera el juego solo posee fines internos y no trascendentes, ya que cuando se juega, el juego deja de ser juego y se convierte en ejercicio. Para Marcela Madrid Gómez (1998) el modo de ser del juego no está determinado por fines externos, el jugar para algo.... pero tampoco por la subjetividad del que juega; el decir el juego al poseer una esencia propia no depende del jugador, adquiere una cierta autonomía. El modo de ser del juego es auto movimiento y pura realización del movimiento es auto representación.

Estamos de acuerdo con los conceptos del juego el cual debe fluir libremente sin objeciones a sus fines, debido que como tal, puede o siempre cada actividad fluye por un camino inesperado que no se puede preveer, en ese sentido traemos el concepto de juego como una actividad física con diversas opciones de variantes que conducirán al logro del objetivo. Sin embargo al incluirlo como método didáctico en las sesiones de clase de ventas hay que controlar el juego con pautas específicas, por ello el docente previamente expone: las reglas del juego, roles de personajes, listado de pautas, con el objetivo de la demostración. Desde el inicio de la dramatización se supone que cada personaje principal y secundario interpreta su guion establecido; sin embargo durante el transcurso de la presentación podrían surgir nuevas

necesidades expresivas para ambos, debido a que uno de los personajes se sintió libre de ejecutar nuevas expresiones o nuevos requerimientos, exigiendo a que su compañero de rol, el receptor improvise con nuevas afirmaciones, frases, comentarios o circunstancias que tienen que alinearse al nuevo requerimiento del personaje que género los cambios. En ese sentido el juego se torna impredecible, porque surgen variaciones a los guiones reales de ambos, pero la ventaja es desde que el docente dio las pautas antes del inicio inevitablemente hacen que los personajes encuentren nuevamente el camino alineando los guiones para hacer que el objetivo de la venta se cumpla.

En el siguiente gráfico N° 03, observamos que los personajes inicialmente en el paso 1 dan paso al juego con guiones establecidos, durante la fase 2 uno de los personajes genera un nuevo requerimiento y causa una exigencia a su compañero quien debe modelar una nueva respuesta de manera autentica generando nuevas relaciones y oportunidades para el personaje exigido, quien en la fase 3 logrará volver al camino para lograr el objetivo de la venta del producto de manera asertiva.

Gráfico 3: Juego de rol y su viraje temporal con improvisaciones



Fuente: Elaboración propia

### 2.2.1.2 Funciones del juego

El juego es una expresión lúdica que inicialmente ha sido relacionado a las actividades de los niños, de acuerdo a la tabla N° 01 obtenida del autor García, A. (2009) visualizamos que desde hace más de cinco décadas el juego es utilizado para actividades de entrenamiento de habilidades físicas, manifestaciones asociadas a una religión, terapia psicológica y física o finalmente para divertirse. En relación a la primera función, la misma que se toma como referencia o argumento por el uso del juego para sustentar su utilidad, dice que el juego es utilizado para un entrenamiento de habilidades físicas-motoras para la supervivencia que da clara alusión a las terapias físicas programadas, con la supervisión médica correspondiente, con fines de restablecimiento de las funciones de movimiento físico natural, por ejemplo de cualquier extremidad del cuerpo humano. En ese sentido podríamos agregar valor si utilizamos el juego para el desarrollo de habilidades físico-motrices de los estudiantes basado en observación de una presentación de una simulación de un proceso de venta con la ayuda de la metodología del juego de roles.

Tabla 1: Funciones del juego.



Fuente: Alfonso García (2009:23)

La representación de este juego en una simulación de ventas, justamente tiene el objetivo de formar comportamientos deseables que deben ser mostradas, incorporadas en las actitudes de los vendedores para atender a sus clientes e integrarla en la comunicación con los con colegas de diferente nivel, en ese sentido, la dramatización tiene que ofrecer información visual, a través de: alternativas de comportamiento, utilización de posturas, uso de lenguaje verbal y no verbal.

#### 2.2.1.3 Teorías del juego

Buscando la trascendencia histórica del juego encontramos según la bibliografía de García, A. (2009) que desde inicios del siglo XIX el juego fue muy estudiado e investigado con mucho detalle, luego más adelante por los cambios generados en la psicología no le brindó mucha importancia y fue dejada de lado, sin embargo desde inicio del 1960 nuevamente es tomado en cuenta, a raíz de ello se separan dos épocas de estudio: primero se detalla las teorías clásicas que detallan al juego como proceso de trabajo y medio para expresar energía, segundo se detalla la teoría moderna que explican la importancia y propiedades del juego, explicando matices diferentes.

##### 2.2.1.3.1 Teoría Clásica del Juego

La teoría fisiológica planteada por el inglés Herberth Spencer (1855) y por el alemán Friedrich Schiller (1861). Ellos comentan sobre el exceso de energía o de la potencia superflua, según el primero el hombre como especie superior, no tiene que dedicar toda su energía a satisfacer sus necesidades básicas, así que el juego le sirve para liberar o derrochar el excedente de energía que no consume: el hombre invierte esa energía en actividades superfluas que no son necesarias para la supervivencia, como el juego, sobre todo si es carácter físico-motor. Aplicado a la infancia, el organismo infantil también suele acumular una energía o tensión que no se gasta en ninguna ocupación física o creativa importante, así que utiliza el juego como sustituto del trabajo. Los adultos se entregan de igual modo a actividades superfluas que aparentemente no tienen utilidad, pero que contribuyen a su desarrollo físico, como los deportes. Así el placer que produce el juego permite que el niño y en el adulto, descansar tanto el espíritu como el cuerpo, lo que tiene indudables beneficios terapéuticos. Según la tabla nº 02 observamos también otras teorías clásicas.

La teoría psicológica sostenida por el alemán Moritz Lazarus (1883) dice que el juego no produce gasto de energía sino que es un sistema para recuperarla cuando la necesitamos o cuando estamos decaídos. El juego rompe con el trabajo y las actividades cotidianas, permitiéndonos descansar y distraer. Es por tanto una compensación a la fatiga producida por otras actividades menos atractivas. Esta teoría tiene relación con el modelo actual adulto, que separa el trabajo del ocio. Por ejemplo cuando un adulto juega con su hijo en el patio, se liberan y descansan de la tensión

provocada; en el adulto por el stress laboral y en el niño por las tareas escolares.

La recapitulación defendida por Stanley Hall dice que el niño imita a través del juego rememora actividades de la vida de sus antepasados, reflejando la

Tabla 2: Resumen de teorías clásicas del juego.

Resumen de las Teorías Clásicas	
Denominación de la Teoría	Ideas Clave
Fisiología (energía sobrante)	El juego permite liberar o derrochar el excedente de la energía que no consume en satisfacer las necesidades humanas básicas. Fue Desarrollada por Herbert Spencer y Friedrich Schiller
Psicología (relajación)	El juego aparece como compensación y relación de la fatiga producida por realizar otras actividades. Fue desarrollada por Moritz Lazarus
Recapitulación (evolución humana)	El niño imita y rememora actividades de la vida de sus antepasados, reflejando la evolución de la especie humana. Fue desarrollada por Stanley Hall.
Pre ejercicio (entrenamiento de habilidades)	El juego sirve para practicar una serie de destrezas conductas e instintitos que serán útiles para la vida adulta. Fue desarrollada por Karl Gross.

Fuente: Alfonso García (2009:17)

evolución de su especie. Menciona la etapa animal, los niños trepan; salvaje, los niños hacen actividades de rastreo, caza y escondite; nómada, neolítica aquí comienzan jugar en pares o cavar en la arena y la tribal, donde juegan organizados en equipo. Esta mención trae al recuerdo acerca de los múltiples intentos que un bebe realiza para iniciar el firme caminar o la habilidad de usar sus extremidades a través del gateo o la forma de llevarse la comida a su boca.



El pre ejercicio, desarrollada por el alemán Karl Gross de un niño supone un desarrollo de ejercicios de destrezas, conductos e instintos que sumarán de utilidad frente a los hechos que le tocará vivir cuando sea adulto. Por lo tanto, el juego parte de una predisposición innata, que lleva a las personas a estar activas y a potenciar sus cualidades y sus funciones biológicas con el fin de adaptarse al medio. Así el juego es una forma primordial de aprendizaje, definido por una serie de conductas estrategias que permiten a los individuos desarrollarse y sobrevivir. Sin embargo, el niño realiza este entrenamiento, sin la responsabilidad, ni la exigencia que se requeriría de dichas destrezas en la vida real. Prestando así más atención al proceso que a los resultados. Con esa ventaja, el niño probará y experimentará mediante ensayo y error. Con total libertad para desarrollar imagen visual las actividades que luego le serán necesarias para su inserción social.

#### 2.2.1.3.2 Teoría moderna del juego

En la siguiente tabla N° 03 observamos matices diferentes acerca de la investigación del juego y su poder en la educación. La teoría general del juego a diferencia de Gross. Buytendijk (1935) pensó que el juego es consecuencia y característica propia del juego, que son completamente diferentes de las de edad adulta. Con el juego; el niño expresa autonomía y está determinado por tres grandes impulsos, el impulso de libertad, eliminar obstáculo del medio y los elementos que coartan la autonomía; luego el deseo de fusión o integración con el mundo y por último la tendencia a la reiteración, que se manifiesta en la rutina de jugar siempre a lo mismo.

En la teoría de la ficción Claparede (1934) definió al juego como una actitud del individuo ante la realidad. La clave del juego es la ficción, es decir la forma en la las personas representan la realidad y reaccionan ante ella. Las reacciones son distintas y dependen de cada persona, para él la ficción es un elemento para transformar el contexto y así conseguir resultados lúdicos que satisfagan tendencias profundas y deseos prohibidos que en la vida real sería más difícil de cumplir. En nuestro caso el emplear la ficción para construir en el salón diversos contextos de ventas y con objetivos, hace que el juego, en este caso el juego de rol se vuelva más interesante.

Tabla 3: Resumen de teorías modernas del juego.

Resumen de las Teorías Moderno	
Denominación de la Teoría	Ideas Clave
Teoría general del juego	El niño juega para ser autónomo pero está determinado por los impulsos de libertad, fusión, reiteración y rutina. Fue Desarrollada por Buytendijk.
Teoría de la ficción	El juego se define por la manera en que el jugador transforma la conducta real en una conducta lúdica, a través de una ficción o representación particular de la realidad. Fue desarrollada por Claparede.
Juego y psicoanálisis	El juego es un método para satisfacer los impulsos y necesidades y sirve para superar los traumas. Fue desarrollada por Freud.
Teoría Psicoevolutiva	El juego es reflejo de las estructuras mentales y contribuye al establecimiento y al desarrollo de nuevas estructuras mentales, por consiguiente pasa por diversas fases y modalidades según la edad del niño. Fue desarrollada por Piaget.
Teoría de la escuela soviética	El juego nace de la necesidad de conocer y dominar los objetos del entorno, creando zonas de desarrollo próximo. Además tiene un mercado carácter social. Fue desarrollada por Vygotski y Elkonin
Teorías culturales	El juego es transmisor de patrones culturales tradiciones y costumbres, percepciones sociales, hábitos de conducta y representaciones del mundo

Fuente: Alfonzo García (2009:20)

El juego y psicoanálisis según Freud es sostenido como un medio para expresar y satisfacer las necesidades. Por eso lo vinculo a la expresión de los instintos y en particular al instinto del placer. Define juego simbólico como un proceso que permite realizar los deseos insatisfechos y expresar sentimientos del inconsciente. Más tarde, reconoce que en el juego infantil también actúan las experiencias reales y no solas las proyecciones del inconsciente y la realización de deseos. Según Freud, a través del juego, los niños y niñas realizan lo que él define como Catarsis (liberación), que consiste en representar experiencias desagradables y traumáticas y repetirlas, para de esta forma poder liberarse de ellas y superarlas. Por ejemplo: el niño que teme a las inyecciones y juega a los médicos a ponerse dichas inyecciones. Reconoce que el juego simbólico está influido por el deseo de los niños y niñas de ser una persona adulta y de querer ser como ella. Por ejemplo: jugar a ser bomberos, policías, mamá, papá.

La teoría psicoevolutiva de Piaget acerca del juego es el reflejo de las estructuras mentales y contribuye al establecimiento y desarrollo de nuevas estructuras mentales. Las diversas formas que el juego adopta en la vida del niño son consecuencia de su desarrollo evolutivo, a fin de que consiga dominio en su esquema motor y coordinación de sus extremidades. Inicia el denominado juego simbólico que hace posible la ficción, luego lo domina a fin de salte de lo individual hacia lo colectivo, ahí se aprende a representar roles. Entonces a medida que los juegos sean más complejos, aparecen reglas, normas necesarias con estructuras específicas que tienen que ser socializadas con otros pares para que todos estén de acuerdo.

La escuela soviética de Vygotsky y Elkonin consideran que el juego nace de la necesidad de conocer y dominar los objetos del entorno. Ellos defendieron la naturaleza del juego simbólico que era muy importante para el desarrollo, ya que consideraba situaciones imaginarias creadas en el juego como una oportunidad de desarrollo próximo que operan como sistemas de apoyo mental, es decir una guía para el desarrollo del niño. Elkonin decía que la esencia del juego está precisamente en que muestra, como se produce las interacciones entre personas. Por ello el juego tiene sus reglas internas y evoluciona con la edad, dependiendo de las características del propio juego, de las personas y sus relaciones sociales.

La teoría culturalista de Huizanga (1954) y Caillois (1967) remarcan la importancia del juego como transmisor de patrones culturales, tradiciones culturales, tradiciones y costumbres, percepciones sociales, hábitos de conducta y representaciones del mundo. Los juegos expresan valores dominantes de la cultura de cada civilización y cambian en función de la época histórica, la situación geográfica, las modas o las ideas.

Entonces si queremos fortalecer el uso del juego para buscar un desarrollo de actitudes en los estudiantes argumentado en las teorías culturalista que hace mención al desarrollo de conductas, ya que el vendedor debe desarrollar comunicación no verbal y brindar confianza al cliente. La teoría de Piaget combinada con la escuela soviética de Vygotsky y Elkonin acerca del juego simbólico con reglas e interacciones maduras de acuerdo a la

edad de las personas, es aplicable para la dramatización porque en el salón se utilizará normas para enfocarse solo en los resultados de un comportamiento ideal, uso de esquemas, pautas de atención al cliente, guiones establecidos, etapas de la venta, etcétera.

### 2.2.2 Juegos de roles

A continuación se describe lo encontrado en diversas fuentes bibliográficas y electrónicas, lo que se puede rescatar es que no existe abundante material de la primera variable.

#### 2.2.2.1 Historia del juego de roles

Según la información electrónica, al término de 1960 en Estados Unidos inicio desarrollarse un nuevo concepto de juego donde los participantes hacían el papel de distintos personajes. Este concepto evolucionó en la década del 70' con el conocido "Calabozos y Dragones". En esa versión cada jugador interpreta un personaje ficticio definido con características particulares. El sentido de la aventura, la imaginación, el dialogo y la interpretación era el sentido del juego, pues no existía ni fichas, ni tablero, ni siquiera reglas estrictas.

En la tesis de Cáceres, N. (2012) comenta que la creación de esta técnica de aprendizaje de dinámica grupal, se atribuye al profesor de sociología del Boston College William A. Gamson, creador en 1966 del SimSoc (Simulated Society), juego utilizado en universidades y otros grupos para

enseñar diversos aspectos de la sociología, ciencia política y habilidades de comunicación. Este concepto de juego como curiosidad, fue publicado de la mano de su autor porque ninguna editorial confiaba en que se vendiera. A esta nueva modalidad de jugar se la llamó "juegos de rol".

Ahora bien, con el tiempo, los ambientes educativos han descubierto que el juego de rol puede ser mucho más que un pasatiempo. Sus características, convenientemente adaptadas, se convierten en una poderosa herramienta pedagógica.

Hoy en día que valoramos la comunicación audiovisual, este nuevo tipo de juego ha tenido un éxito sin precedentes, en especial entre el público juvenil. Existen miles de juegos de rol diferentes por todo el mundo, redactados en varios idiomas. La mayoría está disponibles en internet de forma gratuita.

#### 2.2.2.2 Definición juego de roles

Es una técnica aprendizaje ejecutados por dos o más personas en donde existe representación de un rol determinado (personajes, puestos de trabajo, etcétera.) con la finalidad de ejemplificar en vivo y en directo una experiencia real, el reto es que el protagonista adopte habilidades, destrezas y/o cambios de actitud. Al mismo tiempo el público aprecie, aconseje o exija una mejor presentación a fin de que valoricen determinadas actitudes. El reto para el público que aprecia también simulen personajes definidos con antelación y de esta forma, dramatizan un rol

asignado y pueden observar desde diferentes perspectivas los comportamientos de cada actor según el papel que ejerce.

Según diversas fuentes bibliográficas describen que los juegos de rol son la versión adulta de los juegos de fantasía infantiles, como "Policías y ladrones", "Mamá y papá" o "Apaches y vaqueros". Pero elaborando conceptualmente cada palabra, lo primero es explicar el significado del nombre de cada una. Según el diccionario de la Lengua Española: "Rol.- Papel que interpreta un actor: desempeñar un gran rol en una representación teatral."

Esto se debe a que en el juego de roles cada jugador interpreta un personaje ficticio, con una serie de características propias que le definen. La interpretación del personaje, según la teoría encontrada en internet, no debería ser tan rigurosa como si realmente se tratara de una obra de teatro. Aquí no hay guiones por los cuales regirse. Cada jugador definirá el carácter de su personaje según sus propios criterios y, durante una partida de juego, responderá a las diversas situaciones que le puedan surgir decidiendo en el momento las acciones de este personaje (es decir, improvisando).

Por ejemplo, según la fuente [www.miladythewinter.wordpress.com](http://www.miladythewinter.wordpress.com) una partida de rol no va a seguir un guion prefijado, sino que la "historia" se irá creando durante el transcurso de la partida, es decir se está contando y creando. La manera de hacerlo es describir las acciones que realiza el

personaje que se interpreta y hablar por él cuando se trate de los diálogos que tiene con el resto de los personajes. Es algo muy parecido a cuando dos niños que están jugando a vaqueros uno le dice al otro "ahora yo te disparo" y el otro le contesta "y yo te lo esquivaba". Ellos interpretan y deciden el curso de la historia. Mientras que en una obra de teatro, en un libro o en una película la historia ya está escrita y el público va descubriendo poco a poco su desarrollo final, en una partida de Rol son los jugadores los que van creando el relato según van ocurriendo las cosas.

Según la investigación de Jaime Botero (2011), los juegos de roles corresponden a una familia de juegos en los cuales los jugadores asumen papeles de personajes en un escenario ficticio. La ventaja es que los personajes tienen la libertad de actuar, tomar decisiones basados en un proceso normativo. Los resultados del personaje principal pueden ser positivos o negativos. Kim (2008) menciona a partir de las mismas, los jugadores tienen la libertad de improvisar; sus acciones y elecciones guían la forma y el desarrollo del juego.

El juego de rol es siempre acción, reflexión e intuición, en este caso el personaje si consigue el objetivo con las pautas entregadas, conseguirá un proceso de venta exitoso, por el contrario si le va mal, podría optar como estrategia inicialmente una postura pasiva y luego ir de menos a más, es decir mostrarse constantemente activo a fin de retornar a la posición de ser protagonista del proceso de venta.



### 2.2.2.3 Objetivo

La idea de tomar la actividad lúdica del juego de roles es que el docente considere previamente pautas establecidas, a fin de simular situaciones de puestos comerciales de la vida real. Entonces así cada participante interpreta un papel, un rol y su reto es interiorizar, pensar, decidir y actuar de la manera correcta tal como lo haría su referente ideal.

Otro campo de acción para cumplir con los objetivos es que a través de este enfoque práctico que realizan los protagonistas, el público espectador o los estudiantes tienen la oportunidad de experimentar la situación y así reflexionar entender, comprender, validar o criticar el comportamiento, de tal manera que el protagonista y el público adquirirían habilidades difíciles de transmitir en abstracto, a través de las sesiones tradicionales.

De esta forma, esta metodología incrementa las probabilidades de que los nuevos conceptos se traduzcan en cambios perceptibles en el comportamiento. Unos miembros del grupo representan ante el público una determinada situación, hecho o problema, que entre todos pretenden estudiar, para entenderlo mejor y buscar soluciones. Es sólo un pretexto que posibilita el debate.

Antes de la escenificación, el docente debe explicar el problema que ha visto en la vida real. Luego, dar pautas, asignar, seleccionar la representación de un problema comercial, la preparación de la escena y la

dramatización. Acabada la representación, se inicia la reflexión y la discusión entre todos para intentar entender con más profundidad el tema, hecho o problema que se trata y para diseñar las mejores estrategias de afrontarlo. Cuando se estima conveniente, se puede reiniciar la representación introduciendo algunos cambios según las aportaciones aparecidas en la discusión del grupo.

Entre los objetivos que se promueven con esta técnica podemos destacar:

- Promover un ambiente de interés y de estudio en torno a la discusión de un problema.
- Identificar a los alumnos con el problema tratado, buscando que personalicen su tratamiento y la reflexión sobre las actitudes que en él están implicadas.
- Por ello, es muy útil para el tratamiento de temas y problemas de índole moral: valores, formación de actitudes, etc.
- Profundizar en los distintos aspectos de un problema utilizando una metodología diferente a la charla o lección magistral.

#### 2.2.2.4 Clases

Los juegos de roles se pueden dividir: en juegos de rol narrados, en los cuales las acciones se realizan oralmente; juegos de rol en vivo, en los cuales los jugadores realizan las acciones físicamente (Tychsen et al, 2006). En éstos, existe un director de juego quien decide las reglas y a su vez actúa como árbitro del juego. (Kim, 2008). También existen juegos de

rol en forma electrónica, tales como las Dimensiones Multiusuario, del inglés Multi-User Dimensión y sus sucesores gráficos, los Videojuegos de Rol Multijugador Masivo en Línea MMORPG, del inglés Massively Multiplayer Online Role-Playing Game.

Narrados: Un juego de rol narrado, o de mesa, es un tipo de juego de rol en el cual los participantes describen las acciones de sus personajes oralmente. Se desarrolla de modo parecido a una radionovela: sólo se actúa el componente del habla. Así, los jugadores deciden y describen las acciones que tomarán sus personajes en el marco de las normas de juego. (Grouling, 2010). El director del juego crea un escenario en el cual los jugadores ejercen sus roles, por medio de la narración de sus acciones. A su vez, el director se encarga de narrar el escenario de juego, tomar nota de las acciones efectuadas por los jugadores, y narrar a estos las consecuencias de sus acciones, determinadas tanto por el sistema de juego como por el director del juego. (Kim, 2008)

En vivo: Un juego de rol en vivo (LARP, del inglés Live Action Role-Playing Game) (Tychsen et al, 2006) es un tipo de juego de rol donde los participantes actúan físicamente las acciones de sus personajes, improvisando sus discursos y acciones, como en una obra teatral (Kilgallon et al, 2001). Los jugadores persiguen objetivos dentro de un escenario ficticio representado por la vida real, interactuando con los demás integrantes por medio de sus personajes. Los primeros LARP se crearon a finales de la década de los 1970, inspirados por los juegos de rol de mesa y la literatura de ficción, adquiriendo fama internacional durante la década de

1980 (Tychsen et al, 2006), y se ha diversificado bajo muchos estilos, desde los enfocados al juego hasta los enfocados a la expresión artística, buscando objetivos educativos, militares, o políticos, entre otros (Morton, 2007). Los géneros de ficción utilizados pueden variar desde escenarios históricos, pasando por escenarios modernos realistas, hasta escenarios futuristas o fantásticos. Los LARP pueden jugarse entre pocas personas en eventos privados que duran unas cuantas horas hasta eventos públicos con miles de jugadores durante varios días.

Video juegos de Rol: tienen sus orígenes en los juegos de rol de mesa (Adams, Rollings, 2003), tales como Calabozos y Dragones, utilizando mucha de sus terminologías, escenarios y mecanismos de juego. El jugador controla uno o varios personajes que persiguen uno o varios objetivos. Este tipo de juegos comparten varias características de los juegos de rol de mesa, tales como la inmersión en una narración elaborada, compleja e interesante, el desarrollo del personaje dentro del juego y la complejidad. El hecho de ser jugados en una plataforma electrónica elimina la necesidad de un director de juego y mejora la velocidad con la que se desenvuelve la partida. Estos tipos de juegos han evolucionado desde los juegos ejecutados en modo texto bajo consola hasta elaborados juegos con gráficas 3D realistas.

#### 2.2.2.5 Etapas

Desde el punto de vista del docente podemos decir que consta de tres pasos:

Elección del tema:

Guiado por el docente que promueve un clima de confianza con la clase y presenta conflictos para que se tomen en cuenta, como un tema de interés. Debe tratarse de una escena corriente de la vida, tomada del contexto que el grupo conoce y le es familiar.

Desarrollo:

Lo podemos subdividir en tres fases:

Fase de preparación: El docente da a conocer los datos necesarios para la representación, indicando cual es el conflicto, que personajes intervienen y qué situación se va a dramatizar. El profesor explica el tema, identificando los personajes y la escena o escenas que se representarán.

El profesor pide voluntarios para la representación la escena luego los actores se sitúan en un estrado ante el resto de compañeros

Fase de dramatización: Los alumnos asumen el rol protagónico y se esfuerzan por preparar el argumento pertinente, tratando de encontrar un diálogo que evidencia el conflicto que presenta a sus compañeros de aula.

Los actores representan la escena, expresándose con su propio lenguaje.

A veces es interesante dar a cada uno algunas indicaciones sobre el papel que ha de representar. El grupo no debe interferir el desarrollo de la escena por ningún motivo. Evitar las reacciones exteriores que puedan influir en los actores. La actuación debe ser fundamentalmente a través de la palabra. El

docente podrá dar el alto al ejercicio cuando considere que ya ha aportado suficiente material para el debate posterior.

Fase de debate: Se analiza y valora los diferentes momentos de la situación planteada y se hacen las preguntas sobre el problema dramatizando en algunos casos se puede solicitar que los alumnos que han representado el conflicto den sus opiniones y como se han sentido al asumir el rol que les ha tocado interpretar. (Se puede hacer en gran grupo o primero trabajar un cuestionario en pequeños grupos y terminar con una puesta en común).

Análisis de la situación: ideas, sentimientos, actitudes, soluciones, etc. El profesor modera y ayuda a profundizar en el problema presentado. Se debe evitar el debate sobre si la interpretación fue buena o mala. Esta es la parte más interesante del ejercicio y, por ello, debe dedicársele al menos media hora.

Nueva representación: En esta fase antes de concluir conviene que otros voluntarios vuelvan a representar el problema, teniendo en cuenta lo que se ha reflexionado. El papel del profesor es de moderador, guiando el debate hacia la consecución de nuevas soluciones y alternativas para solucionar el conflicto planteado, se debe explorar al máximo para poder establecer conclusiones y medir las consecuencias de las decisiones tomadas. Lo que se busca aquí es dramatizar el mismo evento con un desenlace ideal.

Para llevar a cabo el desarrollo se ha de designar un coordinador el cual debe de realizar las siguientes funciones:

- Presentar claramente el tema a representar.
- Facilitar la adecuación del contexto físico.
- Asegurar la pertinente asunción de los papeles de los actores.
- Velar por el silencio del resto de miembros durante la representación.
- Tener cuidado del tiempo
- Favorecer el análisis y las propuestas posteriores.

Tabla 4: Ejemplo de juego de roles: Relaciones padres-hijos

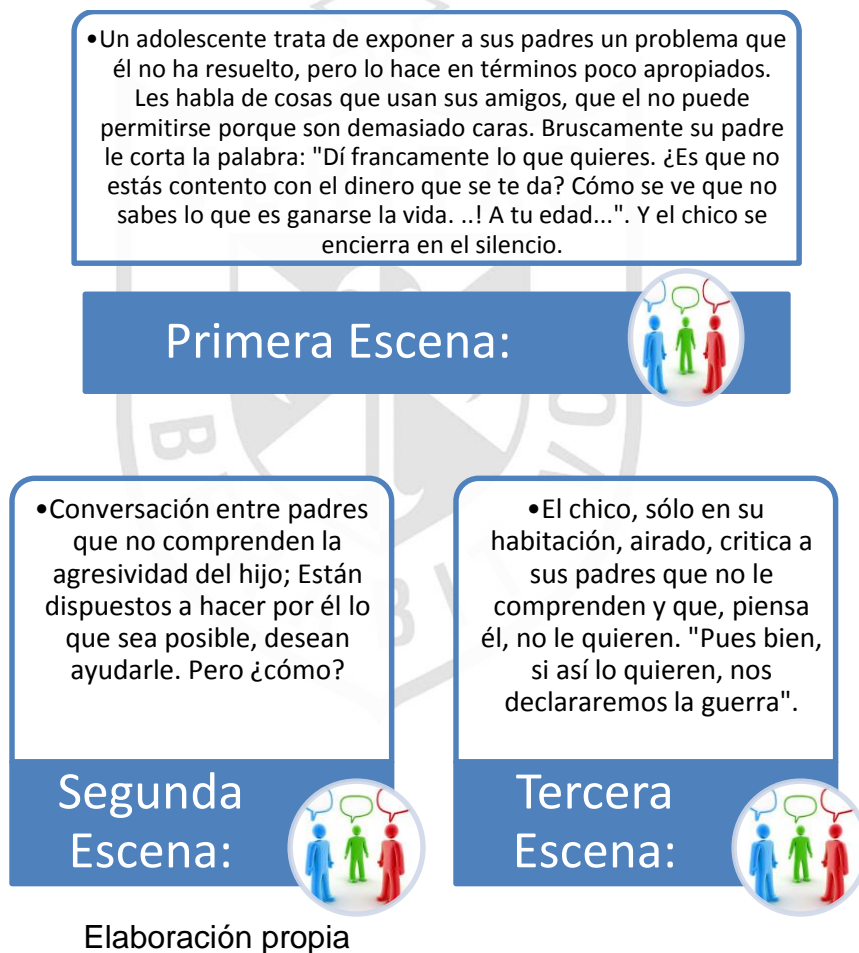
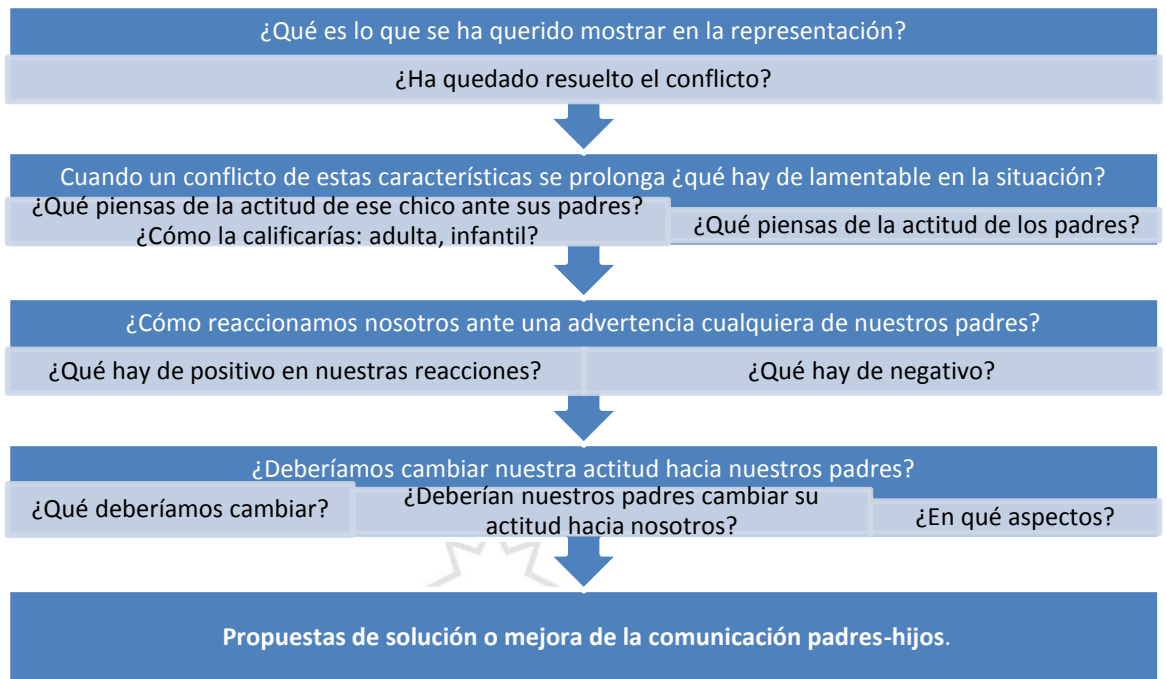


Tabla 5: Cuestionario a Trabajar en Pequeños Grupos: 25 minutos



Elaboración propia

Dramatización final: 15 minutos

Voluntarios representan nuevamente las escenas teniendo en cuenta las conclusiones obtenidas en el análisis o del cuestionario a fin de buscar un desenlace ideal en donde se muestre que no existe ganador, si más de ello, se promueven acuerdos que deben respetados, considerados y renovados en el futuro, si es que el comportamiento de ambos roles es consecuente con lo logrado.

#### 2.2.2.6 Contextos aplicativos

Las dramatizaciones suelen provocar una ruptura muy fuerte de la dinámica habitual de los grupos de trabajo, lo cual puede ayudar a salir de las modalidades de funcionamiento poco eficaces que a menudo se instalan en algunas labores colectivas en los colegios.



Es una técnica útil para el trabajo de actitudes, tanto en el ámbito personal, familiar en todos los grados académicos, así como el profesional.

#### 2.2.2.7 Riesgos y limitaciones

Si bien es indudable que el juego de rol es una poderosa herramienta de aprendizaje, antes de implementarlo, es necesario reconocer sus riesgos y limitaciones.

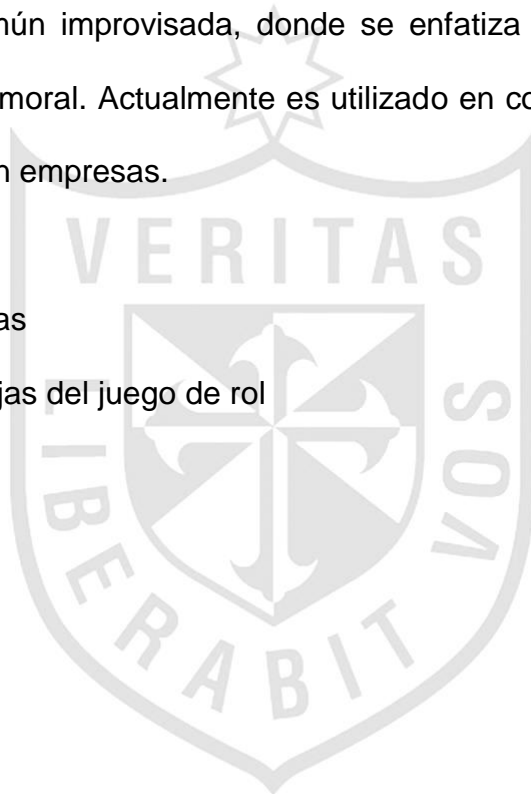
- No debe reemplazar a otras metodologías de enseñanza. En particular, no debería sustituir la lectura de material bibliográfico.
- Debe ser un complemento pero no la única técnica de capacitación.
- Es poco efectivo para ciertos contenidos.
- Genera una alta exposición para los participantes y puede despertar ciertas inhibiciones
- En algunos casos, su buen desarrollo requiere gran cantidad de tiempo
- En ocasiones, se corre el riesgo de desvirtuar los propósitos de aprendizaje al poner en foco en temas que finalmente no son los centrales. Desde luego, siempre es necesario recordar que el juego de rol no busca únicamente entretener a los participantes sino formar habilidades de una forma amena y dinámica.
- Con una preparación adecuada, por ejemplo en la empresa, el juego de rol puede ser un poderoso método para que el aprendizaje no quede limitado a la teoría sino que realmente se traduzca en un cambio en las actitudes de los miembros de la organización.

El juego de roles es una técnica importante que permite trabajar la empatía y la comprensión con los demás o la perspectiva social; con la práctica continua Las personas que lo ejecutan podrán reconocer sus sentimientos, actitudes, valores y qué caracteriza en algunos casos su conducta.

Asimismo permite aceptar a los demás, resolviendo conflictos y asumiendo con responsabilidad la toma de decisiones. Se usa el diálogo y es una puesta en común improvisada, donde se enfatiza sobre un conflicto con trascendencia moral. Actualmente es utilizado en colegios, universidades y capacitación en empresas.

#### 2.2.2.8 Ventajas

Tabla 6: Ventajas del juego de rol





#### **Motivación:**

- Es una técnica motivadora y participativa a través del diálogo o debate posterior, especialmente cuando el grupo se siente implicado en lo que se representa.
- Promueve un ambiente de interés y de estudio en torno a la discusión de un problema.



#### **Personalización:**

- Identifica a los alumnos con el problema tratado y fomenta la reflexión sobre las actitudes que en él están implicadas.
- El Role Playing permite profundizar en los distintos aspectos de un problema a través de una metodología más dinámica e interactiva que la lección convencional.



#### **Metodología e Importancia**

- Es un método ideal para desarrollar capacidades de trabajo en equipo y toma de decisiones, creatividad y solución de problemas transversales en funcionamiento de grupos.
- Permite bajar del campo de las abstracciones al de las realidades y lograr que los participantes tomen conciencia de la necesidad de aprender.
- Estimula el potencial creativo e imaginativo de la persona pues ésta debe imaginar cómo pensaría y actuaría su personaje.

Fuente: Elaboración propia

### 2.2.3 La Asertividad

De acuerdo a un artículo del Ministerio de Educación en Perú se describe que las habilidades sociales son el conjunto de actitudes, conductas y gestos que expresan sentimientos, actitudes, deseos y derechos, propias de la personas y que se ponen de manifiesto siempre de una manera adecuada y de modo que resuelvan satisfactoriamente los problemas con los demás, en sus relaciones consigo mismo y los otros; dotándola de una mayor capacidad para lograr los objetivos que pretende además de mantener su autoestima sin dañar la de las personas que la rodean. Estas conductas se basan fundamentalmente en el dominio de las habilidades de

comunicación y de un buen autocontrol emocional. Lo que nos comenta este último párrafo va relacionado con la actitud y habilidad asertiva que el estudiante requiere obtener en el ejercicio del juego de rol para comportarse adecuadamente con sus clientes, colegas, jefes y así consiga estabilidad y continuo éxito laboral. Sin embargo más allá de que solo sea un actitud temporal, el estudiante debe estar consciente de que empoderarse de una habilidad asertiva y practicarla en cada momento de su vida futura, le va a generar que consiga, crear una imagen que merezca ser recordada o sugerida por un entorno cercano y confiable hacia un potencial empleador, en donde pueda interactuar para seguir comunicándose y lograr sus objetivos personales o profesionales.

Continuando con las apreciaciones del Ministerio de Educación, el libro de Castanyer, O (2013) dice; las personas que tienen la suerte de poseer esas habilidades son las llamadas asertivas. Las personas que presentan algún problema en su forma de relacionarse, tienen una falta de asertividad. Esto último se puede entender de dos formas: poco asertivas son las personas tímidas, prestas a sentirse pisadas y no respetadas, pero también lo son las que se sitúan en el polo opuesto: la persona agresiva, que pisa a los demás y no tienen en cuenta la necesidad del otro. Ambos tienen problema de relación y ambos son considerados, pues faltas de asertividad, aunque el tratamiento tenga que ser forzosamente diferente en cada caso. La autora le da un concepto más realista a la asertividad, sugiriendo que la asertividad sea un camino hacia la autoestima, hacia la capacidad de relacionarse con los demás de igual a igual, ni estando por encima, ni por debajo. Solo quien posee una alta autoestima, quien se aprecia y valora así

mismo, podrá relacionarse con los demás en el mismo plano, reconociendo a los que son mejores en alguna habilidad, pero no sintiéndose inferior, ni superior a otros. Dicho al revés, la persona no asertiva, tanto si es retraída como si es agresiva, no puede tener una autoestima muy alta, por cuanto siente la necesidad imperiosa de ser valorada por los demás.

En resumen la asertividad es la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás. Tal como comenta la autora la finalidad de un buen manejo de las habilidades sociales tiene relación entre una persona con buen lenguaje y una de buen nivel de tolerancia, requisito indispensable para la relación con el cliente en cualquier puesto de trabajo cuya función primordial sea el trato con ellos.

Bernabé Tierno (2001), sostiene que la asertividad es una habilidad personal que nos permite expresar nuestros sentimientos, deseos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás. Es una manera de llegar a conseguir los objetivos que nos proponemos sin sentirnos incómodos por ello ni incomodar a los demás.

Algunos autores retoman la asertividad como aquella conducta que posibilita la disminución de la ansiedad. En tanto que Fensterheim y Baer (1976): definen al individuo asertivo como: "aquella persona que tiene una personalidad excitativa o activa, el que define sus propios derechos y no presenta temores en su comportamiento".

Alberty y Emmons (1978), la definen como la conducta que permite a una persona actuar con base a sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales, sin negar los derechos de los otros.

#### 2.2.3.1 Características de la persona sumisa, agresiva y asertiva

Es necesario conocer antes, ¿cuál? es el comportamiento de las personas sobretodo saber cómo es la características de la personalidad de las personas sumisas, agresivas o asertivas. Aclarando que ninguna persona asume puramente una condición, pero si las personas asumen tendencias hacia ellas o inclusive podría ser posiciones mixtas con lo cual se forma la extrañeza del comportamiento del ser humano, es decir cuando pensamos por ejemplo: si ella o él es sumamente aplicado y responsable en el trabajo, con nadie ha tenido problemas además participa activamente en las reuniones; pero la familia indica que él o ella es una persona muy grosera y pedante en su casa, trata muy mal a su pareja y grita demasiado a sus hijos.

A continuación se toma los conceptos de Castanyer, O. (2013):

Persona sumisa: es la que no defiende sus derechos e intereses personales. Respeta a los demás, pero no así mismo.

Su comportamiento externo: volumen bajo de voz, habla poco, genera bloqueo en el lenguaje como tartamudeo, vacilaciones, silencios, muletillas.

Se escapa del contacto ocular, mirada baja, su mirada es tensa, sus dientes apretados o labios temblorosos, manos nerviosas, su postura es tensa. Es inseguro. Frecuentemente se queja de terceros por ejemplo: él no me comprende, y es un egoísta y se aprovecha de mí.

Su patrón de pensamiento: consideran que así evitan molestar u ofender a los demás. Son personas sacrificadas. Lo que yo sienta, piense o desee, no importa. Importa lo que tú sientas, pienses o desees. Es necesario ser querido por todo el mundo. Tiene la sensación de ser incomprendido, manipulado, no tenido en cuenta.

Sus sentimientos y emociones: tiene impotencia, mucha energía mental, sentimiento de culpabilidad, es ansioso, se siente frustrado. Tiene pérdida de autoestima, a veces estas personas son agresivos con estallidos desmesurados de agresividad.

Persona agresiva: es la que defiende en exceso los derechos e intereses personales, sin tener en cuenta. Otros que carecen de habilidades para afrontar ciertas situaciones.

Su comportamiento externo: tiene volumen de voz elevado, a veces habla poco fluido por ser demasiado precipitada, habla tajante, usa insultos y amenazas. Su contacto ocular es retador, cara y manos tensos, postura que invade el espacio del otro. Tiene tendencia al contraataque.

Su patrón de pensamiento: ahora sólo yo importo, lo que tú pienses no interesa. Piensan que si no portan de esa manera son vulnerables. Lo sitúan en términos de ganar o perder. Pueden darse las creencias: hay

gente mala y vil que merece ser castigada y es horrible que las cosas no salgan como a mí me gustaría que saliesen.

Sus sentimientos y emociones: tiene ansiedad creciente, es solo tiene sensación de incompreensión, culpa y frustración, tiene baja autoestima, tiene sensación de falta de control, enfado constante que se extiende a más personas y situaciones. Generan consecuencias al igual que las personas sumisas, generalmente rechazo o huida por parte de los demás. Tiene una conducta de círculo vicioso por forzar a los demás a ser cada vez más hostiles y así aumentar cada vez su agresividad.

No todas las personas agresivas lo son realmente en su interior, más bien la conducta agresiva y desafiante es muchas veces una defensa por sentirse excesivamente vulnerable ante los ataques o una falta de habilidad para afrontar situaciones tensas. Por ello es muy común el estilo de comportamiento pasivo-agresivo que utiliza el chantaje afectivo para conseguir ser tenidos en cuenta.

Persona asertiva: es el modelo ideal de comportamiento de una persona, la cual se consigue con técnicas adecuadas, acercarse al modelo. Las personas asertivas conocen sus derechos y los defienden, respetando a los demás, es decir, no van a ganar, sino a llegar a un acuerdo.

Su comportamiento externo: su habla es fluida, segura, sin bloqueos, ni muletillas, contacto ocular directo, pero no desafiante, relajación corporal, tiene comodidad en su postura. Expresa sentimientos negativos o positivos, defensa sin agresión, es honesto, capacidad para hablar de propios gustos



e intereses, capacidad de discrepar abiertamente, capacidad de pedir aclaraciones, decir no y saber aceptar errores.

Su patrón de pensamiento: conocen sus derechos y de los demás. Sus convicciones son en su mayoría racionales.

Sus sentimientos y emociones: buena autoestima, no se sienten inferiores, ni superiores a los demás, satisfacción en las relaciones, respeto por uno mismo, sensación de control emocional, por ello frenarán o desarmarán a la persona que les ataque. Aclaran equivocaciones, los demás se sienten respetados y valorados, es considerada como buena, pero no tonta.

#### 2.2.3.2 Componentes del comportamiento asertivo

Últimamente y de manera constante las capacidades personales de los trabajadores exitosos, parte del llamado también talento humano, es cada vez más escaso debido a múltiples factores en el entorno del trabajador, por ejemplo el vulgar lenguaje verbal y no verbal de las amistades, la familia, las ambiciones, la influencia de la publicidad o televisión, entre otras. Entonces sería ideal para los empleadores encontrar candidatos y mantener trabajadores que generen un buen ambiente laboral, tal como lo muestra la tabla a continuación:

Tabla 7: Persona asertiva

<b>Persona Asertiva</b>
1. <u>Sabe decir no o mostrar su postura hacia algo</u> <ol style="list-style-type: none"><li>Manifiesta su propia postura ante un tema, petición, demanda.</li><li>Expresa razonamiento para explicar, justificar su postura, sentimientos, petición.</li><li>Expresa comprensión hacia las posturas, sentimientos,</li></ol>

demandas del otro.
2. <u>Sabe pedir favores y reaccionar ante un ataque</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Expresa la presencia de un problema que le parezca debe ser mortificado (cuando lo haya)</li> <li>b. Sabe pedir cunado es necesario.</li> <li>c. Pide aclaraciones si hay algo que no lo tenga claro.</li> </ul>
3. <u>Sabe expresar sentimientos</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Expresa gratitud, afecto, admiración.</li> <li>b. Expresa insatisfacción, dolor, desconcierto.</li> </ul>

Fuente: Castanyer, O. (2013).

Entonces como logra una persona adecuarse dentro de una clasificación asertiva, pues en abundante bibliografía se puede leer de un rango amplio que abarca componentes adecuados que al combinarse optimiza la efectividad de la conducta y que en general mencionan a la comunicación verbal y no verbal.

Castanyer, O (2013) comenta:

Comunicación verbal: El habla se emplea para una variedad de propósitos; comunicar ideas, describir sentimientos, razonar, argumentar, las palabras que se empleen dependerán de la situación. La expresión del sujeto puede analizarse en dos subgrupos de componentes: En primer lugar puede analizarse el contenido en sí, o sea, la que el sujeto dice, piensa y siente (aspectos lingüísticos). Dicho contenido define el tipo de respuesta expresando oposición, afecto o requerimiento. En segundo lugar, se puede analizar la entonación y el volumen de voz (componentes paralingüísticos).

Componentes paralingüísticos: que hace referencia a como se transmite el mensaje, frente al área propiamente lingüística o habla en la que se estudia

lo que se dice. Estas señales paralingüísticas son: volumen, tono, fluidez, claridad y velocidad.

La conversación: es el instrumento verbal por excelencia del que nos servimos para transmitir información y mantener relaciones sociales adecuadas. Aquí es importante la duración del habla, a mayor duración del habla, más asertivo se puede ser; la retroalimentación cuando alguien está hablando necesita saber si está siendo comprendido, si le creen o están aburridos; las preguntas son esenciales para obtener información y mostrar interés. No utilizar puede dar la sensación de mostrar desinterés.

Comunicación no verbal: tipo de respuesta que en general todos pasamos por alto, Sus indicadores son las miradas, gestos o expresión facial y posturas o expresión corporal. Este tipo de comunicación que es inevitable en presencia de otras personas, un individuo puede decidir no hablar, o ser incapaz de ni comunicarse verbalmente, pero aún sigue emitiendo mensajes acerca de si mismo a través de su cara y cuerpo. Los mensajes no verbales a menudo son también recibidos de forma medio consiente: la gente se forma impresiones de los demás a partir de su conducta no verbal, sin saber identificar exactamente qué es lo agradable o irritante de cada persona en cuestión. Entonces para los mensajes se consideren habilidoso (asertivo) las señales no verbales tienen que ser congruentes con el contenido verbal. Y así evitar observar incongruencias a la hora de catalogar a una persona con un lenguaje verbal adecuado pero no consigue que lo consideremos interlocutores válidos. En un estudio

científico por Romano y Bellack la postura, la expresión facial y la entonación son las conductas más relacionadas con el mensaje verbal.

La Mirada: elemento más estudiado en la literatura sobre habilidades sociales y aserción. La cantidad y tipo de mirada comunican actitudes interpersonales, de tal forma que la conclusión más común que una persona extrae cuando alguien no le mira a los ojos es porque está nervioso y le falta confianza a sí mismo.

La expresión facial: muestra el estado emocional de una persona, aunque esta pueda tratar de ocultarlo, proporciona información continua sobre si está comprendiendo el mensaje, si está sorprendido, de acuerdo, en contra, etcétera. Indica actitudes hacia otras personas.

La postura corporal: la posición del cuerpo y de los miembros, la forma como se sienta una persona, como está de pie y como se pasea, refleja actitudes y conceptos que tiene de sí misma y su ánimo respecto a los demás: existen cuatro posturas, de acercamiento que puede caer simpático o invasivo; de retirada o rechazo; erecta o arrogancia; contraída o tímida.

Los gestos: son básicamente culturales, las manos y en un grado menor la cabeza y los pies producen variedad de gestos para apoyar o contradecir, tratando de ocultar los verdaderos sentimientos.

La asertividad se expresa a través de distintas características conductuales que pueden ser verbales, motor verbal y motor no verbal. De la cual se toma en cuenta el desarrolla de cada una de ellas para lograr el desarrollo pleno del educando. Para el desarrollo de la característica motora verbal el

alumno participa de manera espontánea en los diálogos o debates realizados por el docente, sus dramatizaciones o gestos que el alumno emplea para darse entender. Durante los diálogos y trabajos grupales donde el alumno expresaba de manera autónoma sus ideas u opiniones desarrolla su conducta no motora verbal.

### 2.2.3.3 Características del individuo que actúa asertivamente.

Libet y Lewinshon (1988) presentan las siguientes características del individuo asertivo:

El individuo asertivo suele defenderse bien en sus relaciones interpersonales.

Está satisfecho de su vida social y tiene confianza en sí mismo para cambiar cuando necesite hacerlo.

El individuo asertivo es expresivo, espontáneo, seguro y capaz de influenciar a los otros.

Fundamentalmente ser asertivo, es darse cuenta sobre sí mismo, como al contexto que lo rodea.

Al darse cuenta respecto a sí mismo, consiste en mirar dentro para saber lo que quiere antes de mirar alrededor, para ver lo que los demás quieren y esperan de una situación dada.

Se llega a la conclusión que la palabra "asertividad" significa afirmación de la propia personalidad, confianza en sí mismo, autoestima, aplomo, triunfo de la justicia y la verdad, vitalidad pujante, comunicación segura y eficiente,

partiendo de una comunicación consciente en lo verbal, no verbal y motor dando hincapié a los factores emocionales e intrínsecos de cada individuo, manteniendo una ecuanimidad de las acciones asertivas.

#### 2.2.3.4 La asertividad en los diferentes contextos

Louise Hurta (1998) asegura que la asertividad, en los diferentes contextos, tiene las siguientes características:

En el contexto familiar: La familia es el núcleo de la sociedad, la familia lo componen los padres, los hijos y demás parientes; cada uno de los componentes tiene un rol que debe encausarse dentro de valores positivos: lealtad, amor, trabajo en equipo, sencillez, etc., para ser funcional. Las familias funcionales son las más exitosas, las disfuncionales no tanto y quizá estén necesitando de autoestima entre sus miembros y asertividad para tomar sus propias decisiones.

Con los niños: Dicen que los niños son los seres humanos más sinceros y más lábiles al cambio, lo que reflejemos en ellos como ejemplo será su futuro como adultos. Hay algunos padres que ven muy difícil decirle "no" a alguno de sus hijos, es necesario ponerles límites claros y firmes, para que cuando sean adultos tengan un comportamiento adecuado.

Se recomienda establecer un sistema de consecuencias, es decir un castigo, no se aconseja el maltrato físico ni verbal, pero si algo que le afecte y le permita reflexionar: dejarle sin la propina de la semana, no

dejarle ver televisión en una semana, no comprarle su juguete preferido, etcétera.

Con las amistades: La amistad es el más noble de los sentimientos, un amigo siempre estará dispuesto a ayudarte en lo que esté a su alcance, a veces uno confunde la amistad con exigir de aquella persona más de lo que ella nos puede ofrecer. También para los amigos hay límites y no tengas miedo en poner tus barreras, muestra tu desacuerdo con sus opiniones cuando estas no sean de tu agrado. Dentro de una relación de amigos se deben practicar una serie de valores, supongo que te hiciste amigo o amiga de esa persona porque entre los dos surgió alguna actividad en común.

En la escuela: Como afirma Roche (1995), la asertividad permite a la persona expresarse libre, directa, sincera y adecuadamente con cualquier interlocutor. La asertividad es una habilidad social que refleja la energía vital y lleva al sujeto a perseverar hasta conseguir sus metas realistas y positivas.

En la institución escolar, la praxis psicoeducativa para favorecer la asertividad puede tener un carácter preventivo de comportamientos desadaptados o de optimización de la capacidad relacional del alumno. A menudo el entrenamiento en asertividad facilita la integración en el grupo, canaliza la agresividad y evita otras conductas inadecuadas. Este tipo de intervención contribuye favorablemente al ajuste del educando, pues potencia sus recursos para expresar sentimientos; solicitar algo; rechazar propuestas inoportunas; iniciar, mantener y finalizar conversaciones; defender los propios derechos, etc. habitualmente hay que analizar y, en su

caso, trabajar aspectos tales como el contacto visual, la postura corporal, la distancia interpersonal, la mímica del rostro, el ritmo al hablar y el tono de voz.

Los diferentes contextos donde se observa conductas asertivas son en el hogar, la escuela y sociedad, es allí donde cada individuo asume su rol como un ser pensante y comunicativo a través de las relaciones sociales, poniendo énfasis en la convivencia armónica, centrada en la comunicación, donde el receptor con el emisor sean los satisfechos y esto se lleva con una comunicación asertiva.

#### 2.2.3.5 Principios básicos para aprender a ser asertivos

Para llegar a conseguir este fin de transmitir al estudiante la conducta asertiva hay que tener en cuenta principios básicos de los que debemos destacar el ambiente que rodea al individuo.

Existen unas actitudes generales a tener en cuenta para educar en la asertividad y que además influyen en la construcción de una adecuada autoestima. Estas actitudes las podemos enunciar del siguiente modo:

Atención a las proyecciones: algunos adultos tendemos a proyectar nuestros propios temores y experiencias negativas en los estudiantes. A veces se protege cuando anteriormente hemos sufrido burlas y los hacemos desconfiados. Esta actitud la transmite el padre con sus actitudes, sus comentarios (cuando estamos continuamente pendientes de lo que los demás dicen de nosotros) A cambio, lo que debemos hacer es aceptar al



estudiante con sus ideas y actitudes y dejarle tener las experiencias. El papel del adulto en este caso es transmitir al estudiante su opinión si éste la pide y únicamente limitarnos (mientras esto no ocurra) a aconsejar o contar nuestras propias experiencias huyendo de los planteamientos categóricos y del establecimiento de reglas.

No confundir un error puntual con una característica de la personalidad: Debemos cuidar los mensajes que dirigimos a los estudiantes y la forma de hacerlo. Un estudiante que de forma reiterada recibe el mensaje de que es malo, termina asumiendo ese rol, creyendo que realmente es malo porque además recibe el mensaje de alguien en quien confía que puede ser su madre, su padre.

Las expectativas hacia los estudiantes deben ser razonables y adecuadas a su nivel y edad: A cada nivel madurativo le corresponden unas pautas de conducta. El problema para los estudiantes se presenta cuando se les exigen cosas para las que todavía no se encuentran preparados (determinadas responsabilidades)

Se concluye que a veces educadores caemos en el error de exigir a los estudiantes responsabilidades en la cual ellos aún no están preparados y cuando cometen el error los colocamos rótulos de malo o perverso, teniendo como consecuencia las confusiones en su personalidad.

#### 2.2.3.6 Principales causas de la falta de asertividad

Según Castanyer, O. (2013) ninguna persona nace asertivo, porque nadie es perfecto, una persona va aprendiendo en el camino, por ello se localizan los siguientes factores de la falta de la asertividad:

La persona no ha aprendido a ser asertivo o la ha aprendido de forma inadecuada: en donde aparecen casos de castigos no necesariamente físicos, si no todo tipo de recriminaciones, desprecios o prohibiciones a las conductas asertivas. Puede ser que no recibió refuerzos suficientes a las conductas asertivas. No ha aprendido a valorar el refuerzo social, es decir es indiferente a las alabanzas, simpatías. La persona recibe más refuerzo por conductas sumisas o agresivas. La persona no sabe discriminar adecuadamente las situaciones en las que debe emitir una respuesta concreta, es decir cuando la persona no se da cuenta cuando es aceptada y cuándo no, inclusive se ríe cuando debe estar serio.

La persona conoce la conducta apropiada, pero siente tanta ansiedad que la emite de forma parcial: esta conducta es para personas con problemas asertivos que han tenido experiencias altamente aversivas. En Psicología le denominan “condicionamientos o generalización” pensamiento nacida en la misma persona, generándole una gran ansiedad que su respuesta asertiva se ve mermada.

La persona no conoce o rechaza sus derechos: la educación tradicional nos ha pretendido hacer sumisos, algunos más, otros menos, todos hemos recibido mensajes de obediencia a la autoridad, estar callados cuando una

persona mayor hable, no expresar opinión propia ante los padres o maestros. Entonces lo ideal es tomar ese modelo en justa medida y no de manera exagerada.

La persona posee unos patrones irracionales de pensamientos que le impide actuar de forma asertiva: al describir las principales características de la persona sumisa, agresiva y asertiva, reflejamos las típicas creencias y esquemas mentales que tiene cada uno de ellos. Por ejemplo, el sumiso pensará “es necesario ser querido y apreciado por todo el mundo” mientras que el agresivo pensará “es horrible que las cosas no salgan, como a mí me gustaría que saliesen”. Estas ideas están tan arraigadas que salen de forma automática, y ahí hay que hacer un esfuerzo por retenerlas y actuar de manera asertiva.

#### 2.2.3.7 Técnicas de asertividad para discusiones

Debido a que la finalidad del estudiante es aplicar las siguientes técnicas con clientes difíciles, se citan parafraseando a continuación las recomendaciones de Castenyer, O. (2013)

Técnica del disco roto: consiste en repetir el propio punto de vista una y otra vez con tranquilidad, sin entrar en discusiones, ni provocaciones que pueda hacer la otra persona. Por ejemplo: un cliente piensa: todos los vendedores de esta tienda no me entienden – (D.R. :) – el responsable de

la atención responde: los demás colegas comprendieron algo equivocado, seguro que otros no lo harán.

Banco de niebla: consiste en dar la razón a la persona que considere puede haber de cierto en sus críticas, pero negándose a la vez a entrar a mayor discusiones, pareciera ceder terreno, sin cederlo realmente, ya que en el fondo no se va a cambiar de postura. Por ejemplo: un cliente dice: claro como siempre en esta tienda nadie entiende – (D.R. :) el responsable contesta: es posible que tenga razón, nos disculpamos por ello.

Aplazamiento asertivo: consiste en aplazar la respuesta que vayamos a dar a la persona que nos ha criticado, hasta que nos sintamos más tranquilos y capaces de responder adecuadamente. Por ejemplo: Ud. me trato mal, la vez pasada. (A.A. :) mire es un tema muy polémico entre nosotros, le parece que ahora mi colega la va atender y luego podemos conversar más tranquilos.

Técnica para procesar el cambio: consiste en desplazar el foco de la discusión hacia el análisis de lo que está ocurriendo entre las dos personas. Es como si se salieran del contenido de lo que se habla. Por ejemplo: Ud. tiene la culpa de toda la lentitud en la atención. (T.P.E.C. :) estimado señor no entiendo porque lo dice, lo que pasa es nuestro servidor ha tenido una caída de sistema.

Técnica de ignorar: parecida al anterior, aunque en este caso la responsabilidad recae solo en la otra persona solamente. Por ejemplo: tú tienes la culpa de la lentitud en la atención. (T.I. :) me parece que está muy enfadado, así que creo que hablaremos en otro momento.

Técnica de acuerdo asertivo: va más allá del banco de niebla, ya que no se queda en ceder terreno sin mayores comentarios, si no que deja claro, además de que una cosa es el error cometido y otra el hecho de ser buena o mala persona. Es útil para casos en donde se reconoce que la otra persona tiene razón. Por ejemplo: Ud. tiene la culpa en la demora de la atención. (A.A. :) Ud. tiene toda la razón, demore por un problema en el sistema, pero en seguida continúo.

Técnica de la pregunta asertiva: consiste en pensar bien de la persona que nos critica, es decir convertir al enemigo en aliado y dar por hecho que su crítica es bien intencionada y obligaremos a la persona nos dé mayor información que sustente sus argumentos. Por ejemplo: Ud. tiene la culpa de demora en la atención. (P.A. :) Sr. ¿Qué es exactamente lo que le molesta? ¿Cómo sugiere que cambie para que no se vuelva a repetir?

### 2.3 Definiciones conceptuales

Los juegos de roles: considerado como herramienta de enseñanza en la educación que utilizan los docentes a fin de conseguir de que los estudiantes, en pareja, se involucren dramatizando una situación, un tema o aspecto controversial

de la vida real, adoptando roles representativos, en donde tienen la oportunidad de aplicar las pautas aprendidas de un tema o improvisar, si la situación es adversa, con actitud positiva a fin de conseguir la aplicación de pautas requeridas. Luego de la dramatización, los participantes argumentan sus posturas y reciben críticas positivas y negativas del público espectador y retroalimentación del docente.

Estrategia de enseñanza: la palabra estrategia se antecede debido a que el docente tiene que optar por una vía específica a fin de lograr que el contenido de su curso sea aprendido por el estudiante. En la transmisión de los conocimientos el docente tradicional siempre ha optado por el discurso y el uso de la pizarra, ello ha ido evolucionando con el uso de herramientas tecnológicas, juegos lúdicos, uso de videos, programas de cómputo, etc. Todo ello, más la labor del docente involucrado en la creación, uso o modificación de diversas técnicas o estrategias, tienen la enorme responsabilidad de crear un ambiente favorable para que el estudiante aprenda de manera sencilla.

Rol activo del juego de roles: rol del protagonista en el juego de rol que utiliza todos sus conocimientos teóricos y aplicará sus competencias sociales de manera adecuada a fin de ejecutar eficientemente el rol del personaje principal, haciendo ver el personaje como un modelo ideal de comportamiento.

Rol pasivo del juego de roles: rol del protagonista en el juego de rol que utiliza todos sus conocimientos teóricos de manera parcial y aplica sus competencias sociales de manera deficiente, a fin de hacer ver al personaje como un modelo aparece como inseguro o con falta de fuerza. La idea de esta postura es que

inicialmente se tome como una estrategia, por ejemplo cuando al protagonista atiende a un cliente difícil y esta postura pasiva se plantea como una situación de tránsito hacia el rol activo que el protagonista deberá acoplar de manera audaz.

Asertividad: habilidad social básica que una persona emplea cuando se comunica con otro sujeto en donde presenta sus actitudes verbales y no verbales de manera adecuada a fin de continuar con un dialogo empático. Si el otro sujeto se muestra apático la persona tiene la oportunidad de demostrar respeto, a fin de conducir la situación a términos empáticos para que ambos puedan escucharse y lograr un acuerdo beneficioso para ambos.

Habilidades sociales: conjunto de habilidades que través de la vida la persona adquiere de acuerdo a sus ideas, conocimientos, valores, experiencia, creencias, etcétera. Todo ello se integra de manera continua en el comportamiento del individuo, haciendo que demuestre actitudes y conductas positivas que le permitan involucrarse ante las personas y la sociedad.

Comunicación verbal: es un tipo de comunicación en donde abunda el lenguaje oral o escrito. El lenguaje oral brinda la posibilidad de generar principalmente sílabas, palabras y oraciones para hacer llegar al interlocutor para comunicarse y recibir respuesta basada en lenguaje verbal. El lenguaje escrito basado principalmente en gráficos, escritos, siglas, logotipos tiene también la intención de comunicar una situación al interlocutor.

Comunicación no verbal: es un tipo de comunicación basado en posturas como lenguaje corporal y el icónico. El primero da un elemento para conocer el ánimo de la persona, por ejemplo por medio de sus gestos podría saber si esta triste o alegre. Con el segundo se puede saber de señales que dan entender parámetros establecidos, por ejemplo, símbolos universales, comunicación de los sordomudos, sirenas, semiuniversales, el beso, el luto y particulares las indicaciones de un árbitro de futbol.

## 2.4 Formulación de hipótesis

### 2.4.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el juego de roles y el desarrollo de asertividad de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS.

### 2.4.2 Hipótesis específicas

- a) Existe relación significativa entre la estrategia de enseñanza juego de roles y las habilidades sociales de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS.
- b) Existe relación significativa entre el rol activo del protagonista en el juego de roles y la comunicación verbal de los estudiantes de la asignatura: ventas y

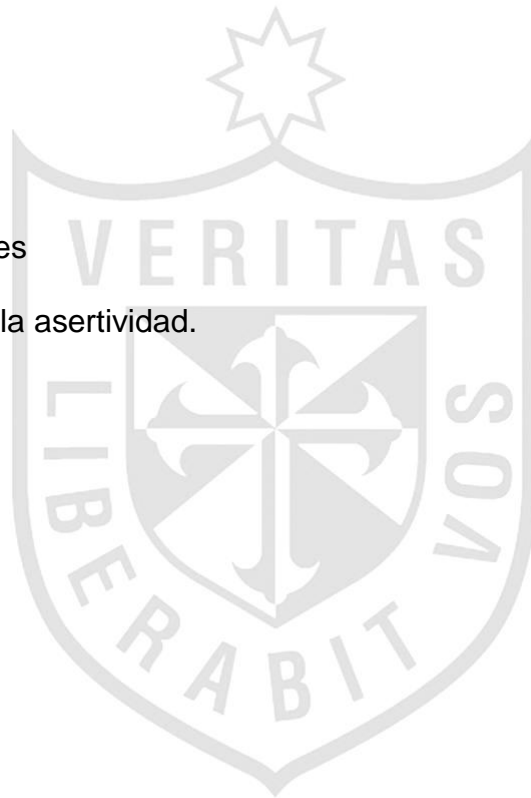


atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-I de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS.

- c) Existe relación significativa entre la aplicación estratégica de un rol pasivo del protagonista en el juego de roles y la comunicación no verbal de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS.

#### 2.4.3 Variables

- a) V1: Juegos de roles
- b) V2: Desarrollo de la asertividad.



## CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

### 3.1 Diseño de la investigación

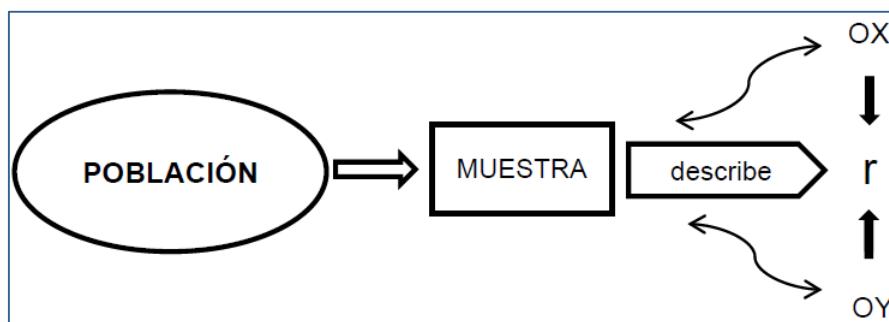
Esta investigación fue observacional, ya que proporciono una visión de los juegos de roles y el desarrollo de la asertividad que permitió redactar análisis de sus resultados. Su diseño fue no experimental, debido a que no se manipulo ninguna de las variables.

### 3.2 Población y muestra

#### 3.2.1 Población

La población estuvo dispersa en los turnos tarde y noche. Por el tiempo en el curso y por el cruce de programaciones del docente ha seleccionado una muestra con la finalidad de analizar la asociación de las dos variables, el juego de roles y desarrollo de la asertividad en los estudiantes seleccionados.

Gráfico 4: Población y muestra



Fuente: Cáceres, N (2012)

En el gráfico se visualiza el método de análisis a la muestra “r” a la cual se le analiza por la afectación de las variables: juego de roles y desarrollo de la asertividad de los estudiantes.

La población de estudio se obtuvo a través de la cantidad de alumnos inscritos solo en el curso de taller y ventas en los turnos tarde y noche de la sede principal en el distrito Surco en Lima. Se filtró a la población general en base a una lista de exclusiones e inclusiones que más adelante se detallan, a fin de limpiar las colas y trabajar una población libre de datos superfluos. En total, luego de procesar quedo 189 estudiantes.

Población:

**189**

### 3.2.2 Muestra

La investigación tuvo un muestreo probabilístico simple al cual se aplicó instrumentos de carácter fiable según los resultados de la prueba de Alfa de Cronbach, además de la validación de tres expertos en dos cuestionarios virtuales y un cuestionario presencial que dieron resultados para cuantificaron y realizar la

contrastación, análisis de las hipótesis planteadas, con ello su alcance es descriptivo, correlacional porque se verificó relación entre el juego de rol y desarrollo de la asertividad. Esta asociación entre la variable uno y la variable dos en los estudiantes fue en un tiempo determinado, es decir fue de corte transversal.

Se seleccionó mediante la fórmula y como primera muestra de aproximación se obtuvo 176.52 estudiantes pertenecientes a diferentes grupos del turno de la tarde y noche del ciclo 1 de la carrera de administración bancaria.

$$n_0 = \frac{Z^2(p)(q)(N)}{e^2(N-1) + Z^2(p)(q)}$$

Fuente: Cáceres, N (2012)

$$n_0 = \frac{(3,8416)(0,25)(189)}{(0,000361)(188) + (3,8416)(0,25)} =$$

$$n_0 = \frac{181,5156}{1,028268} = 176,52$$

En donde:

n= tamaño de la muestra.

Z= es el nivel de confianza.

p= es la variación positiva

q= es la variación negativa.

N= es el tamaño de la población

E= es la precisión del error

Las equivalencias para procesar y obtener la muestra son:

n= 480.

Z= 1.96 (95% nivel de confiabilidad).

p= 0.5 (probabilidad de éxito)

q= 0.5 (probabilidad de fracaso)

N= es el tamaño de la población

E= 0.019

### 3.2.2.1 Tamaño final

Redondeando, tomaremos como tamaño final para nuestra muestra a 91 estudiantes, con la cual se trabajó en el presente trabajo.

$$n = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}} = \frac{176,525}{1 + \frac{176,525}{189}} = 91,25 \approx 91$$

Fuente: Cáceres, N (2012)

Tamaño muestra final:

91

Se consideró a 15 docentes del primer ciclo, quienes fueron consultados a través del primer instrumento con 6 ítems a fin de fortalecer la información de los estudiantes, pues el docente utiliza y discrimina para cada fin específico el uso de estrategias de enseñanza, por ello sus respuestas en un cuestionario preparado considera su criterio y experiencia acerca del uso de las estrategias para promover actitudes en los estudiantes. Sus respuestas fueron replicadas en el orden de 6 estudiantes ( $91/15 = 6$ ) y así emparejar a los 91 de la muestra final o los participantes solicitados.

### 3.2.2.2 Criterio de inclusión de la muestra

- a) Estar cursando el primer ciclo por primera vez.
- a) Ser alumnos regulares, sin acumulación de inasistencias.
- b) Criterio de Estar matriculado en el curso taller y atención al cliente en el semestre 2014-II.
- c) El tamaño porcentual de la muestra final es 48.15%.

### 3.2.2.3 Exclusión de la muestra

- a) No estar cursando el primer ciclo.
- b) Ser alumnos irregulares.
- c) Haber ingresado en semestres anteriores.

### 3.3 Operacionalización de variables

Debido a que es una investigación correlacionar, se realizó la operacionalización variables, en dimensiones específicas a fin de obtener indicadores que puedan ser sometidos a un proceso de validación estadística, con el uso de instrumentos que recogerán importante información cuantitativa.

A continuación se adjunta el cuadro de operacionalización de las variables:

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES										
VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES (características)	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS	Escala					ESTADÍSTICO
					5	4	3	2	1	
V1: Juego de Roles	Estrategia de Enseñanza	Importancia de las estrategias de enseñanza en el enfoque de competencias.	1	La aplicación de estrategias de enseñanza, en las sesiones de clase, basada en el enfoque por competencias afecta de manera constructiva el aprendizaje de los estudiantes.	Encuesta, cuestionario al docente					
			2	La estrategia de enseñanza en la modalidad "creación de grupos" y/o "juegos de rol", ayuda a cada estudiante a mejorar su competencias sociales.						
		Identificar frecuencia de uso de estrategias de enseñanza en el IFB	3	Conozco estrategias de enseñanza tales como: debate, juego de roles (dramatización), trabajo grupal, elaboración de ensayo, discusión grupal, lluvia de ideas, entre otras.						
			4	Utilizo en mis sesiones de clase, estrategias de enseñanza como: debate, juego de roles (dramatización), trabajo grupal, elaboración de ensayo, discusión grupal, lluvia de ideas.						
		Identificar las estrategias de enseñanza que miden actitudes.	5	Mis colegas utilizan en sus sesiones, para observar y evaluar actitudes, estrategias de enseñanza como: juego de roles (dramatización) y debate grupal.						
			6	Si tendría que evaluar o comprobar las actitudes de los estudiantes, utilizaría estrategias de enseñanza específicas. Por ejemplo: juego de roles o debate grupal.						
	Rol Activo en los juegos de roles	Identificar características psicomotrices avanzadas.	7	Cuando participo en un juego de roles para el puesto de vendedor activo existe una alta exigencia de movimientos corporales.	Encuesta, cuestionario al estudiante					
			8	Las expresiones faciales asertivas que demuestren alegría y optimismo en un puesto de vendedor activo requieren un estado de ánimo específico.						
		Identificar características del rol sensorial intermedias.	9	Al inicio del proceso de venta para entender al cliente, implica primero saber escuchar para comprender e identificar correctamente sus necesidades.						
			10	Al inicio del proceso de venta si utilizamos la expresión: "Sabemos que su tiempo es importante, por ello le solicito me brinde unos minutos para explicarle.... (indicando el asunto)" esta expresión permitirá captar la atención de un cliente que se encuentra incómodo.						
		Identificar características de lenguaje intermedia	11	Integrar las pautas de calidad en la atención, permite responder a la presión de diversos tipos de clientes.						
			12	Como vendedor activo, si utilizo un buen lenguaje oral, maximizó mis posibilidades para la venta agregada.						
	Rol Pasivo en juegos de roles	Identificar las características un comportamiento apático.	13	En un juego de roles un vendedor pasivo es aquel que presenta un pobre lenguaje verbal y una mínima expresión corporal.	Encuesta, cuestionario al estudiante					
			14	En un juego de roles un vendedor ineficiente es aquel que adopta una actitud pasiva durante todo el proceso de venta.						
		Reconocer las desventajas del rol pasivo.	15	Un vendedor que siempre adopta un rol pasivo en su puesto de trabajo, tiene muchas probabilidades de ser un futuro despedido debido a su falta de productividad.						
			16	Un rol pasivo en mi puesto de vendedor implicará perder oportunidades de ascenso en la empresa.						
		Utilización estratégico-temporal del rol pasivo, para luego variar comportamiento a rol activo y conseguir un cierre de ventas.	17	El proceso de venta exitoso con clientes agresivos, implica inicialmente adoptar un rol pasivo y luego cambiar el comportamiento para finalizar el proceso con un rol activo como el protagonista de la venta.						
			18	En una reunión de trabajo y ante la falta de capacitación en un tema expuesto por su jefe, si bien al inicio mostrar una actitud pasiva podría ser una alternativa, pero luego su comportamiento debe cambiar preguntando las veces necesarias, para tener claridad en el tema.						
					r de Pearson					

VARIABLES DEPENDIENTE	DIMENSIONES (características)	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	Escala					ESTADÍSTICO
					5	4	3	2	1	
					Totamente de Acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo / ni desacuerdo	En desacuerdo	Totamente en desacuerdo	
V2: Desarrollo de la Asertividad	Habilidades Sociales	Jerarquía de las habilidades sociales	1	Un vendedor necesita desarrollar habilidades blandas para lograr una comunicación efectiva y trabajar en equipo.						
			2	Un vendedor requiere demostrar habilidades sociales y comunicación asertiva para atender a todos los clientes.						
		Valoración del uso de la asertividad en el puesto de trabajo.	3	Un vendedor que desarrolla adecuadamente comunicación verbal y no verbal contribuye con un factor de éxito en los procesos de venta.						
			4	Imagine que durante una reunión de su trabajo expresa una opinión y luego un colega participa con buena información que pone en tela de juicio su versión. Por ello Ud le agradeció y propone reunirse con él.						
		Valoración del uso de la asertividad de manera continua.	5	Una adecuada comunicación verbal y no verbal generará un buen ambiente para el desarrollo de los trabajos asignados con mi grupo de estudio en el instituto.						
			6	En una reunión en casa usted hace comentarios sobre un tema, pero un familiar que debate el tema dice que no está de acuerdo con lo que dijo. Entonces usted luego le indica que respeta su opinión, pero solicita que tome en cuenta o considere su comentario.						
	Comunicación Verbal	Escala del lenguaje hablado	7	Los vendedores efectivos desarrollan lenguajes con buena pronunciación y expresión gestual para lograr comunicarse claramente con sus clientes.						
			8	El lenguaje de un vendedor efectivo se caracteriza por una buena comunicación oral y gestual, la cual además debe evitar en todo momento los conflictos.						
		Escala del lenguaje escrito	9	Un cliente que recepciona un correo electrónico que contiene una <b>redacción informal de un vendedor</b> , continuará con su lectura y atención correspondiente.						
			10	La redacción formal y clara que evite el conflicto caracterizó el comportamiento de un vendedor efectivo y asertivo.						
		Escala de síntesis oral	11	El vendedor al argumentar los beneficios del productos o servicio, debe compararlos (metodo comparación) con los de la competencia para demostrar el menor costo mensual durante el ciclo de vida del producto.						
			12	Las posibilidades de un cierre de venta se incrementan cuando el vendedor demuestra claridad y puntualidad en la presentación del producto o servicio.						
	Comunicación No Verbal	Paralingüística (tono, ritmo, volumen, silencios y timbre)	13	Un tono de voz ascendente o descendente demuestra seguridad en los conocimientos del vendedor.						
			14	Un vendedor logrará sus objetivos de venta si utiliza un tono de voz moderado, respetuoso y afectivo al atender a sus clientes.						
		Kinesia (expresión facial, mirada, postura, gestos y proximidad)	15	La presentación personal (vestimenta, corte, peinado, aseo personal, etc.) de un vendedor favorece el acercamiento y la comunicación verbal con el cliente.						
			16	Cuando se atiende a un cliente una postura corporal que transmita interés y dedicación, es lo que debe mostrar un vendedor durante el proceso de venta.						
		Conservar distancia personal e uso de la proxémica.	17	El vendedor debe conservar una distancia entre 45 cms a 75 cms aproximadamente con su cliente.						
			18	Conservar una distancia personal entre 45 cms a 75 cms aproximadamente entre un vendedor y su cliente, impactará positivamente en el proceso de venta.						

Cuestionario al estudiante

Alfa Cronbach - r de Pearson



### 3.4 Técnicas para la recolección de datos

Las encuestas y el cuestionario se elaboraron en base a los indicadores y se aplicaron a través de tres instrumentos detallados más adelante. El estudio se realizó en las aulas del IFB CERTUS y fueron dirigidas a los estudiantes del curso de Ventas y atención al cliente del semestre académico 2014 II. Se realizaron las encuestas en forma progresiva en el espacio de un mes entre noviembre y diciembre del año 2014.

#### 3.4.1 Descripción de los instrumentos

Se elaboró tres instrumentos a fin de conseguir datos confiables que permitan evaluar nuestras hipótesis y evaluarlas estadísticamente, al final de este informe se anexan los tres modelos.

Cuestionario a los docentes:

Estructurado previamente con 7 preguntas de identificación descriptiva de la población para luego pasar a 6 preguntas a fin de conseguir la opinión experta de los colegas acerca del tema de estrategias de aprendizaje, frecuencia de uso e importancia en el desarrollo de aprendizaje y obtener respaldo específicamente en los temas de asertividad y con mayor peso en el uso del juego de roles. Para ello se utilizó la herramienta virtual google drive.

Cuestionario a los estudiantes del curso:

Estructurado previamente con 4 preguntas de identificación descriptiva de la población para luego pasar a 12 preguntas a fin de conseguir la opinión de los asistentes regulares al curso acerca del tema del uso de juego de roles y su ejercicio para conseguir asertividad, haciéndole reflexionar sobre la importancia de acoplar en su actitud la habilidad social a fin de conseguir éxito laboral, familiar y personal. Para ello se utilizó la herramienta virtual google drive.

Práctica Calificada hacia los estudiantes del curso:

Estructurado con 18 preguntas a fin de conseguir la opinión de los asistentes regulares al curso acerca del tema asertividad, haciéndole reflexionar sobre la importancia de acoplar en su actitud la habilidad social a fin de conseguir éxito laboral, familiar y personal. Para ello se utilizó un instrumento físico.

#### 3.4.2 Validez y confiabilidad de los instrumentos

La eficacia de los instrumentos se realizó mediante dos métodos de validez para medir su confiabilidad: el primero mediante consultas a expertos, la cual se refiere al grado en que un instrumento de medición mide la variable de estudio. Se realizó con la participación y aprobación de tres (03) expertos: Dra. Sito Justiniano que es especialista en Psicología y los educadores Mg. Yenncy Ramírez y el Mg. Philip Suarez quienes revisaron los cuestionarios de las dos encuestas (docente y estudiante) y cuestionario físico en base a los Indicadores; todos ellos con resultados aprobatorios. La segunda fue a través del coeficiente alfa de Cron Bach que toma valores entre 0 a 1, midió la confiabilidad interna los ítems del

cuestionario físico aplicado a los estudiantes. Su resultado en una muestra piloto con 30 estudiantes fue de 0,85 como se aprecia en la tabla que se aprecia a continuación:

Tabla 8: Alfa de Cron Bach

Alumnos	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Total
Alum1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	86
Alum2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	5	5	5	5	83
Alum3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	85
Alum6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	2	5	5	5	4	79
Alum7	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88
Alum8	3	5	5	4	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	79
Alum4	5	5	5	2	5	3	5	3	5	5	5	3	1	5	5	5	5	3	75
Alum11	4	4	4	4	5	4	5	5	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	76
Alum14	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	4	4	82
Alum23	4	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	4	4	4	5	5	4	4	80
Alum24	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
Alum25	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	85
Alum26	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	4	4	5	5	4	4	81
Alum27	3	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	2	2	5	5	4	4	75
Alum28	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	78
Alum29	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	86
Alum30	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	86
Alum31	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	64
Alum32	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	84
Alum36	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	3	3	76
Alum38	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	84
Alum44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
Alum45	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	73
Alum46	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
Alum49	5	5	5	5	5	4	4	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	79
Alum54	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	80
Alum59	4	4	3	5	2	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	75
Alum61	3	5	5	1	3	3	5	5	3	3	1	5	3	3	5	3	5	5	66
Alum66	5	4	5	4	5	4	5	5	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	81
Alum63	1	1	1	1	4	4	4	4	1	3	4	1	1	5	4	4	1	4	48

Sumatoria de Varianza de ITEMS 14,73

Sumatoria de Varianza de TOTALES I 74,46

Alfa de Cronbach	0,85
------------------	------

Fuente: Elaboración propia

### 3.5 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

Para la organización, procesamiento y presentación de datos se usó el programa estadístico SPSS (StatisticsPeckapefor de social sciences) versión actualizada, para procesar y medir cada una de las variables se utilizará la estadística diferencial o medida de tendencia central y el coeficiente de Pearson.

### 3.6 Aspectos éticos

Toda la información que se incluye en la presente investigación ha sido obtenida de diversas fuentes como: libros, revistas, página web y documentos, cuyos autores han sido citados con datos de apellidos, nombres y año o con enlaces detallados del sitio web en donde se encuentra, es así como se demuestra la ausencia del plagio. Se respetaron los procesos necesarios para contactar con cada especialista y llevar a cabo las encuestas precisas. Las encuestas han sido desarrolladas por los estudiantes objeto de estudio de manera voluntaria. Se realizaron los trámites de autorización necesarios para el recojo de información en el instituto de formación bancaria, respetando sus normas institucionales. Dando cumplimiento a la exigencia ética de la investigación.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

En el presente capítulo se consideró los resultados de la investigación: el juego de roles y el desarrollo de la asertividad en estudiantes del curso de ventas y atención al cliente del I ciclo 2014-II. Para obtener y recoger la información en los estudiantes se utilizó dos encuestas virtuales y un cuestionario físico, cuyos instrumentos utilizados en las encuestas fueron cuestionarios de cognición con afirmaciones cerradas utilizados para el docente y estudiante, además de un cuestionario físico para el estudiante. En todos los instrumentos se utilizó la siguiente escala de valoración, tipo Likert:

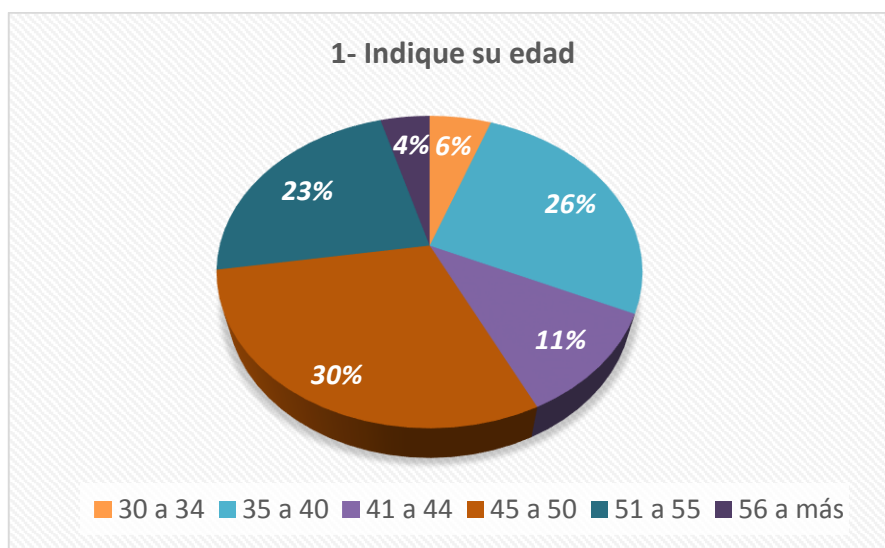
Tabla 9: Escalas tipo Likert

<b>01</b> Totalmente en desacuerdo	<b>02</b> En desacuerdo.	<b>03</b> Ni de acuerdo, ni desacuerdo	<b>04</b> De acuerdo.	<b>05</b> Totalmente de acuerdo.
--	-----------------------------	--	--------------------------	--

Fuente: Elaboración propia

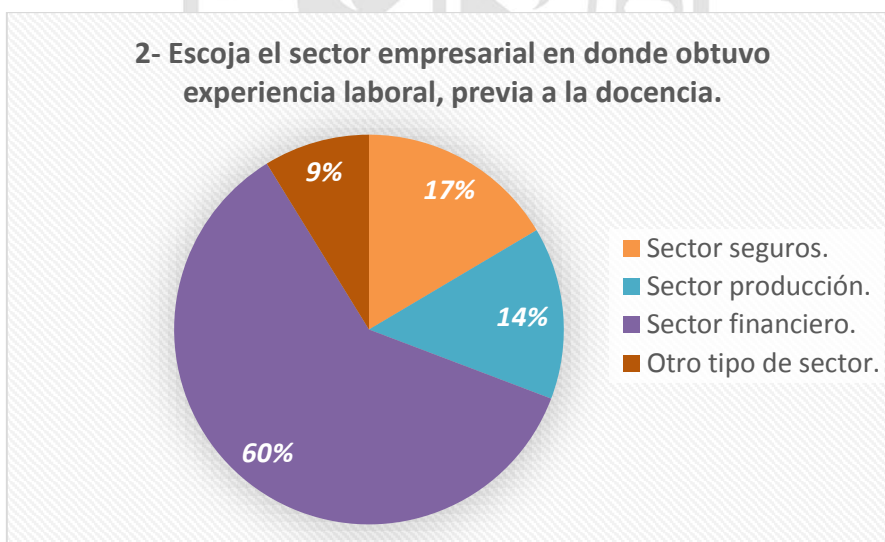
Antes revisemos las características demográficas de la muestra seleccionada en docentes y estudiantes:

#### 4.1 Características demográficas de la muestra-docentes



Fuente: Elaboración propia

De los 91 docentes participantes; el 56% tenía entre 35 a 50 años de edad, dentro de ellos, el 30% estuvieron comprendidos entre 45 a 50 años de edad, mientras que el 26% estuvieron comprendidos entre los 35 a 40 años de edad. Un grupo menor compuesto por el 4% tuvo más de 56 años.



Fuente: Elaboración propia

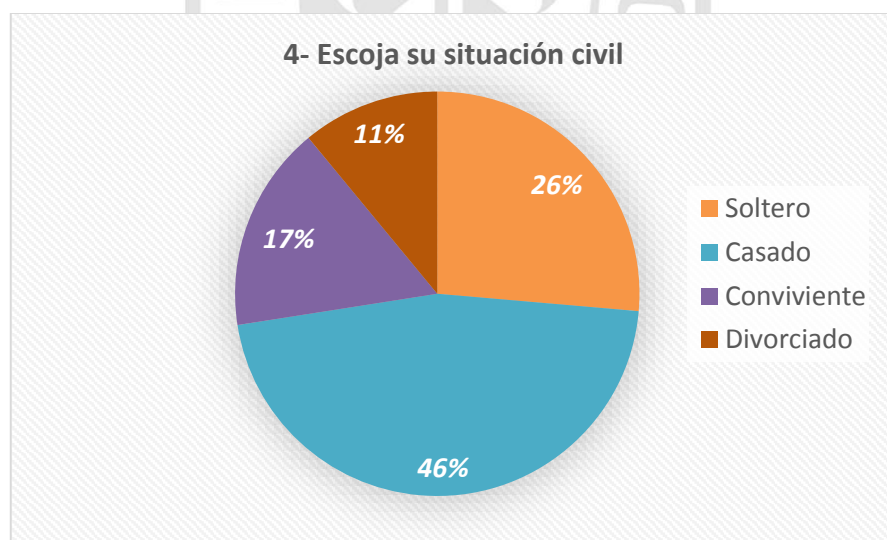
Los docentes participantes, un 74% provinieron del sistema financiero, 60% de bancos y 17% de seguros; y un 14% del sector producción. El proceso de selección para ser docente en el IFB fue un requerimiento haber laborado en

alguna entidad financiera y por las nuevas carreras que ofreció la institución se está considerando a docentes provenientes de otros sectores.



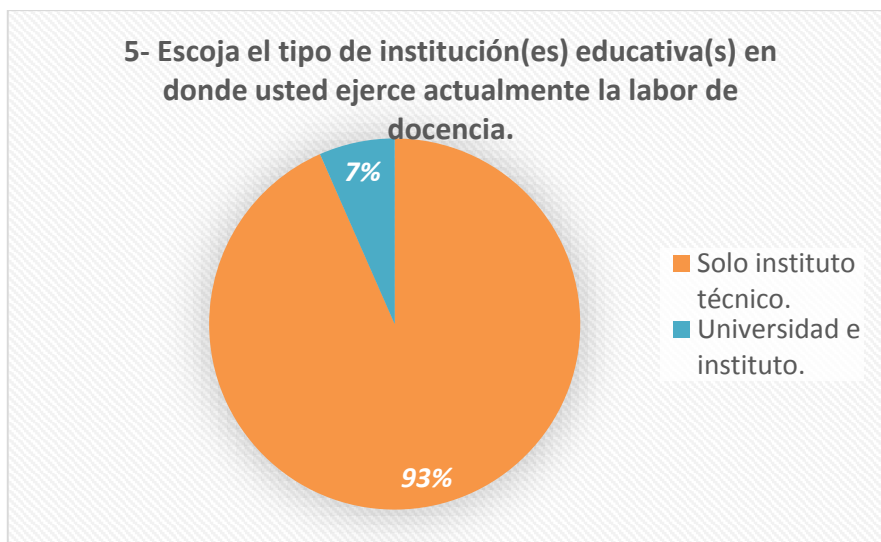
Fuente: Elaboración propia

Por el anterior motivo el 30% de docentes que estuvieron comprendidos entre 4 a 6 años de experiencia como docente, seguido por 24% cuya experiencia estuvo entre los 7 a 10 años como docente de educación superior.



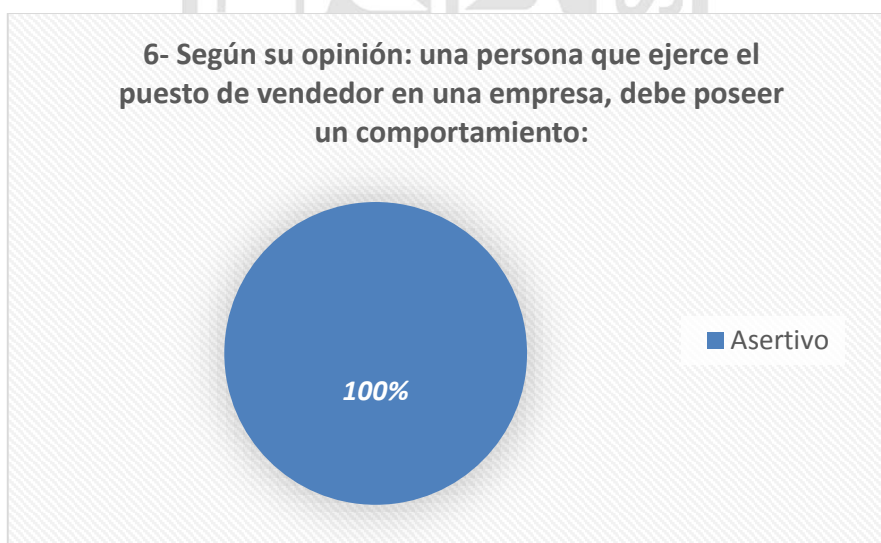
Fuente: Elaboración propia

Cuando eligieron la situación civil los docentes manifestaron que el 46% eran casados, el 26% soltero, mientras el 11% divorciados. Un 17% ejercieron el concubinato.



Fuente: Elaboración propia

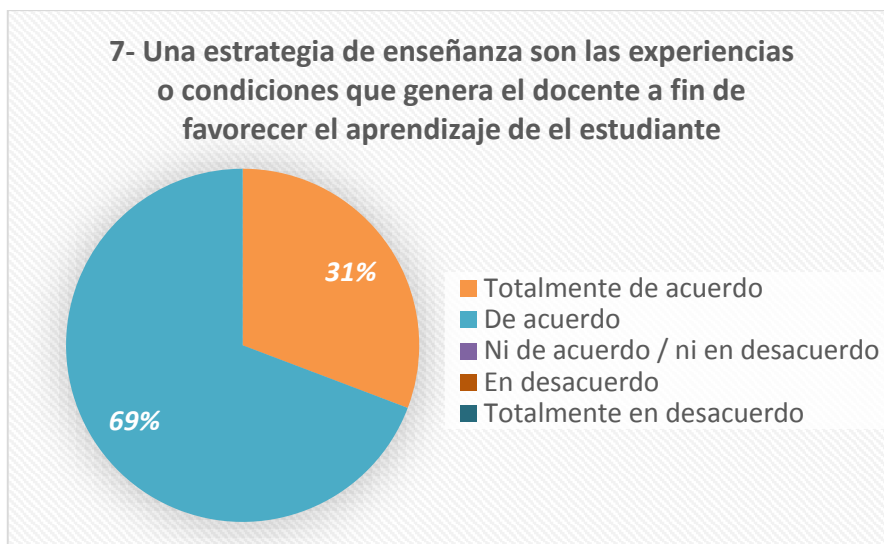
Por las referencias laborales anteriores y por la especialidad bancaria el 93% de los encuestados estuvieron enseñando a tiempo completo en institutos técnicos y un 7% laboraron además en universidad.



Fuente: Elaboración propia

Todos los encuestados estuvieron de acuerdo que como requisito esencial para ocupar el puesto de vendedor, debieron tener un comportamiento asertivo.

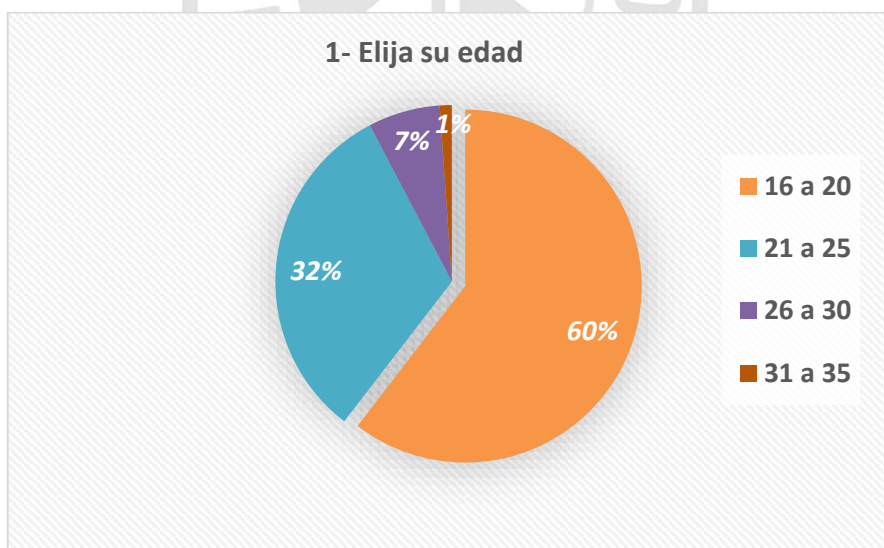




Fuente: Elaboración propia

De los docentes encuestados, el 69% estuvieron de acuerdo en definir a las estrategias de enseñanzas como un medio para favorecer el aprendizaje de los estudiantes, mientras el 31% manifestó en una situación totalmente de acuerdo.

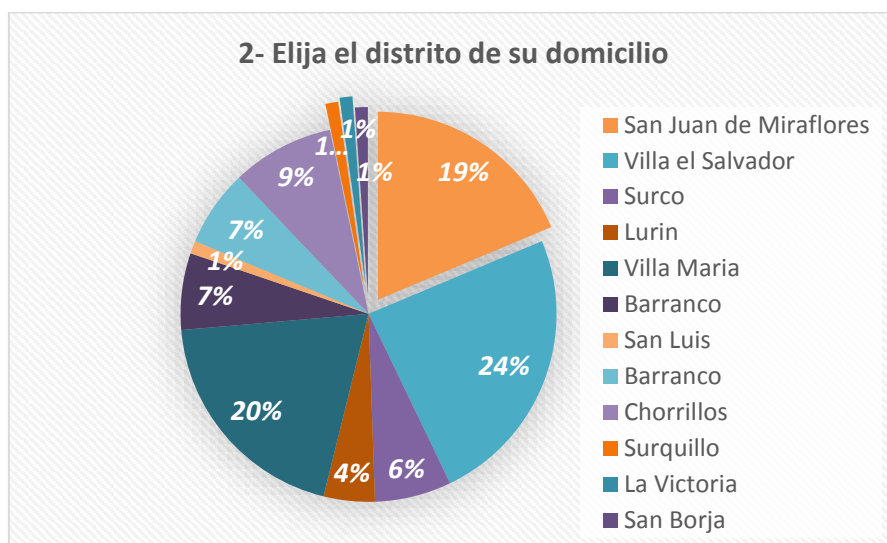
#### 4.2 Características demográficas de la muestra-estudiantes



Fuente: Elaboración propia

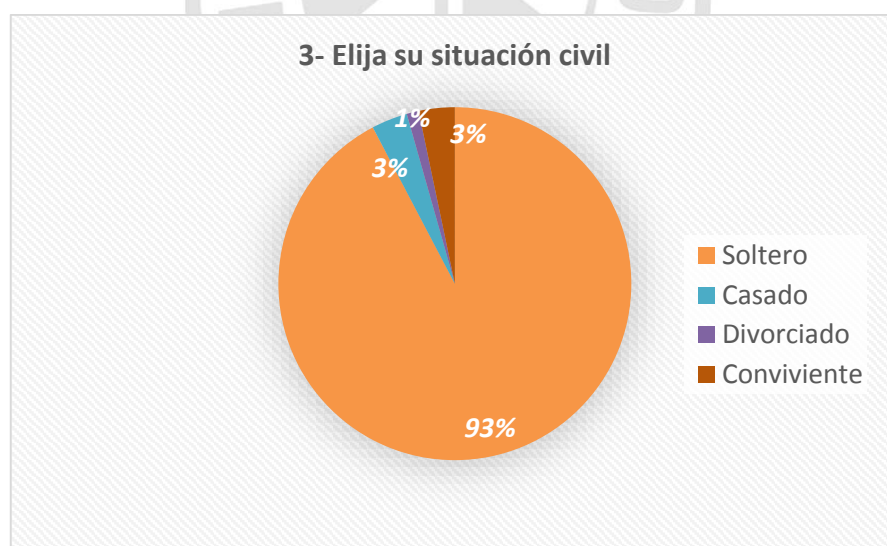
De los 91 estudiantes participantes, el 60% estuvieron comprendidos entre 16 a 20 años, el 32% estuvieron comprendidos entre 21 a 25 años; mientras el 7%

estuvieron comprendidos entre 26 a 30 años y el 1% estuvieron comprendidos entre los 31 a 35 años.



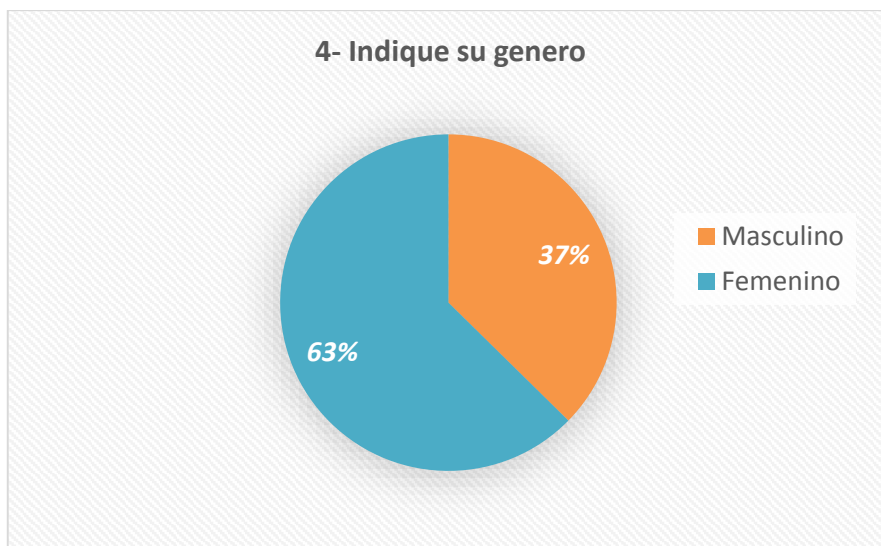
Fuente: Elaboración propia

Los estudiantes provinieron de diversos distritos; el 24% proviene de Villa el Salvador, un 20% proviene de Villa María, el 19% proviene desde San Juan de Miraflores y un 9% de Chorrillos.



Fuente: Elaboración propia

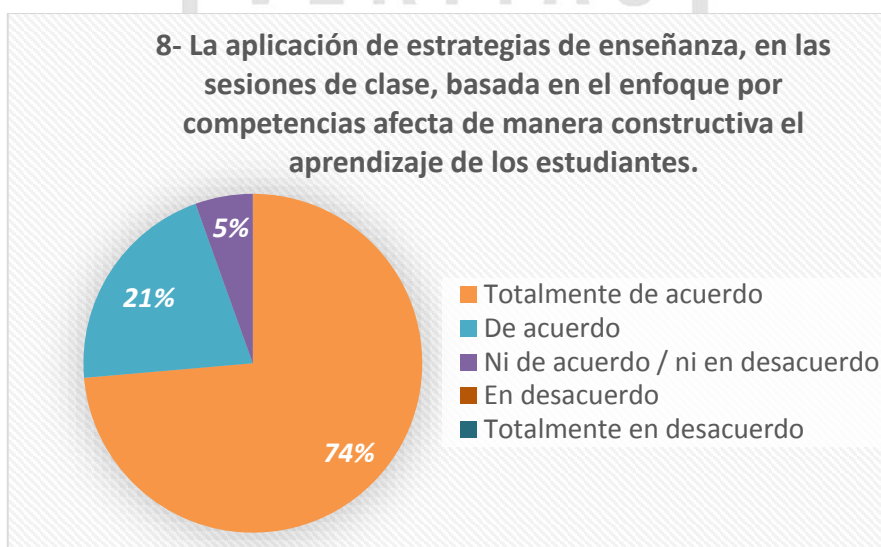
El 93% de los encuestados confirmaron son solteros, el 3% están casados, similar cifra son convivientes y el 1% son divorciados. De todos los encuestados, el 63% son mujeres y el 37% son varones.



Fuente: Elaboración propia

#### 4.3 El juego de roles: Variable 1

Gráfico 5 Ítem N° 01:  
Dimensión: Estrategia de enseñanza

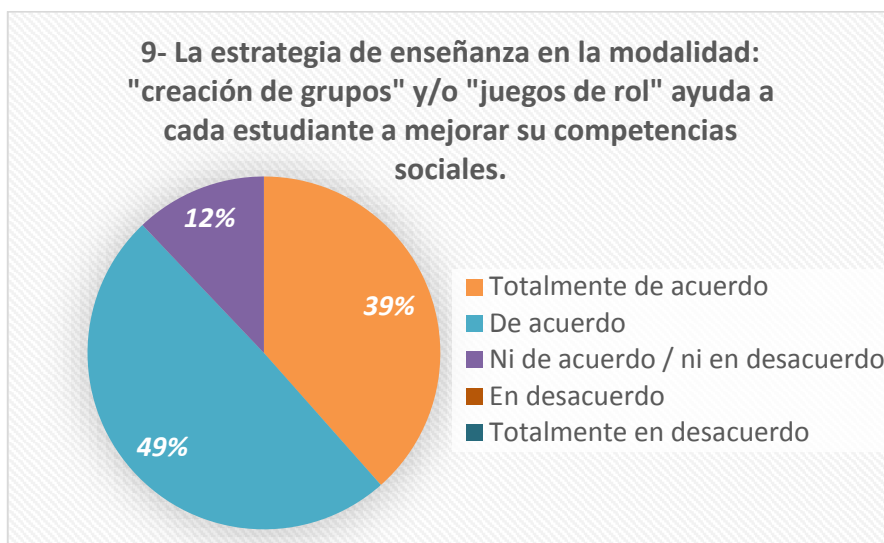


Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

Se observa un valor alto de 74% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo que la aplicación de estrategias de enseñanza, en las sesiones de clase, basada en el enfoque por competencias afecta de manera constructiva el aprendizaje de los estudiantes.

Gráfico 6 Ítem N° 02:  
Dimensión: Estrategia de enseñanza

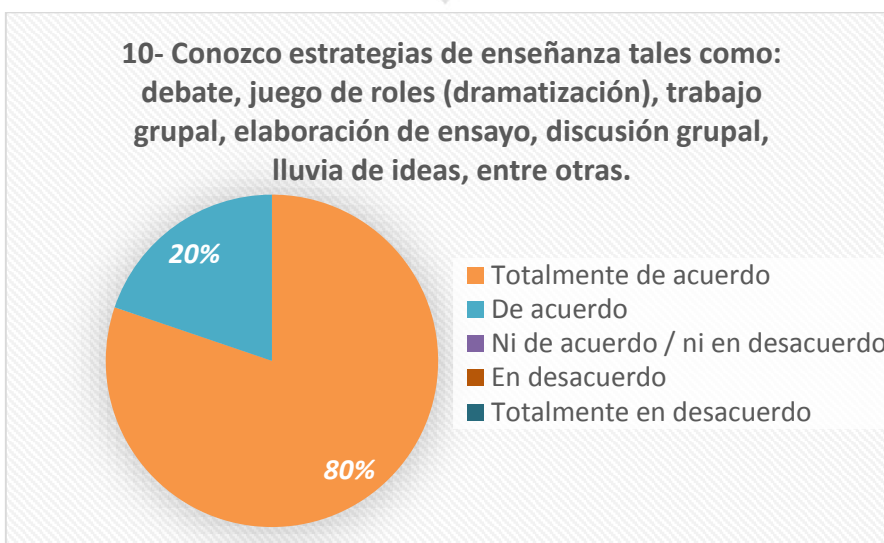


Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

Se observa un valor alto de 49% en la escala de valoración «de acuerdo» concluyendo que la estrategia de enseñanza en la modalidad: "creación de grupos" y/o "juegos de rol" ayuda a cada estudiante a mejorar sus competencias sociales.

Gráfico 7 Ítem N° 03:  
Dimensión: Estrategia de enseñanza



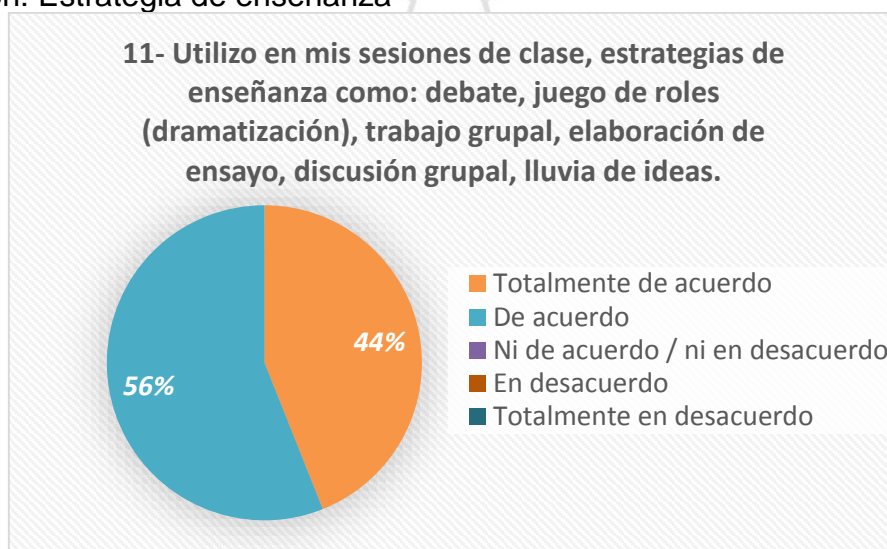
Fuente: Elaboración Propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 3, numeral 10 de la encuesta a los docentes, se observa un valor alto de 80% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo que conocen estrategias de enseñanza tales como: debate, juego de roles (dramatización), trabajo grupal, elaboración de ensayo, discusión grupal, lluvia de ideas, entre otras.

Gráfico 8 Ítem N° 04:

Dimensión: Estrategia de enseñanza

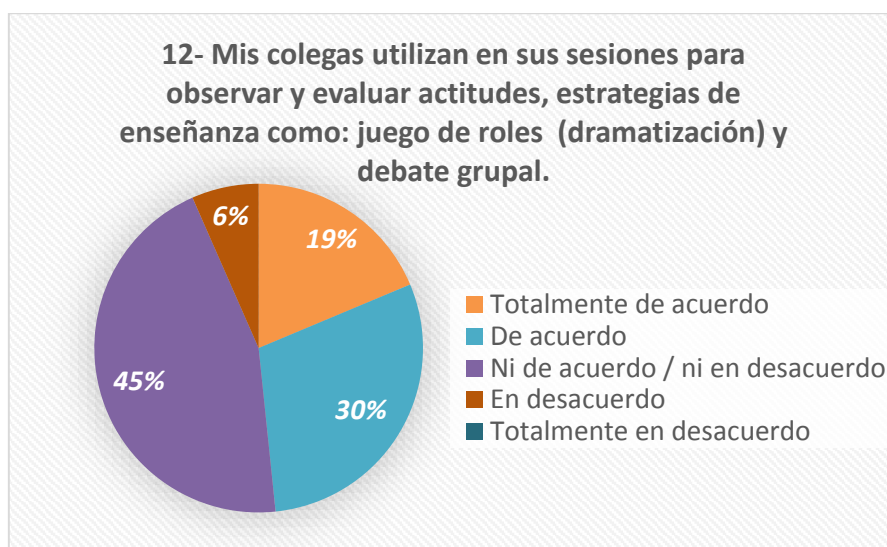


Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 4, numeral 11 de la encuesta a los docentes, se observa un valor alto de 56% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo que utilizo en mis sesiones de clase, estrategias de enseñanza como: debate, juego de roles (dramatización), trabajo grupal, elaboración de ensayo, discusión grupal, lluvia de ideas.

Gráfico 9 Ítem N° 05:  
Dimensión: Estrategia de enseñanza



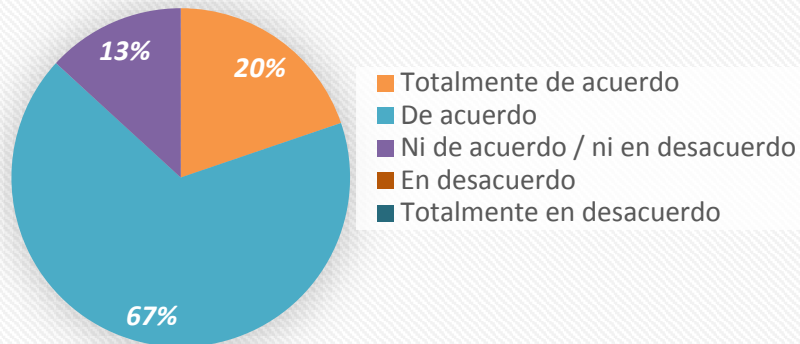
Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 5, numeral 12 de la encuesta a los docentes, se observa un valor alto de 45% en la escala de valoración «ni de acuerdo, ni desacuerdo» concluyendo que mis colegas utilizan en sus sesiones para observar y evaluar actitudes, estrategias de enseñanza como: juego de roles (dramatización) y debate grupal.

Gráfico 10 Ítem N° 06:  
Dimensión: Estrategia de enseñanza

**13- Si tendría que evaluar o comprobar las actitudes de los estudiantes, utilizaría estrategias de enseñanza específicas como por ejemplo: juego de roles o debate grupal.**



Fuente: Elaboración propia

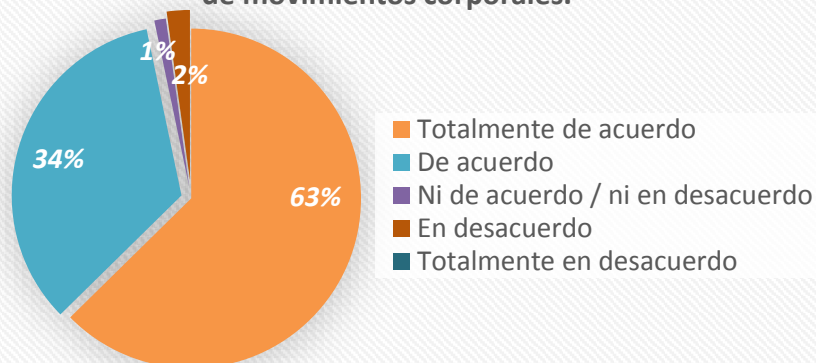
Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 6, numeral 13 de la encuesta a los docentes, se observa un valor alto de 67% en la escala de valoración «de acuerdo» concluyendo que si tendría que evaluar o comprobar las actitudes de los estudiantes, utilizaría estrategias de enseñanza específicas como por ejemplo: juego de roles o debate grupal.

Gráfico 11 Ítem N° 07:

Dimensión: Rol activo del juego de roles

**5- Cuando participo en un juego de roles para el puesto de vendedor activo existe una alta exigencia de movimientos corporales.**



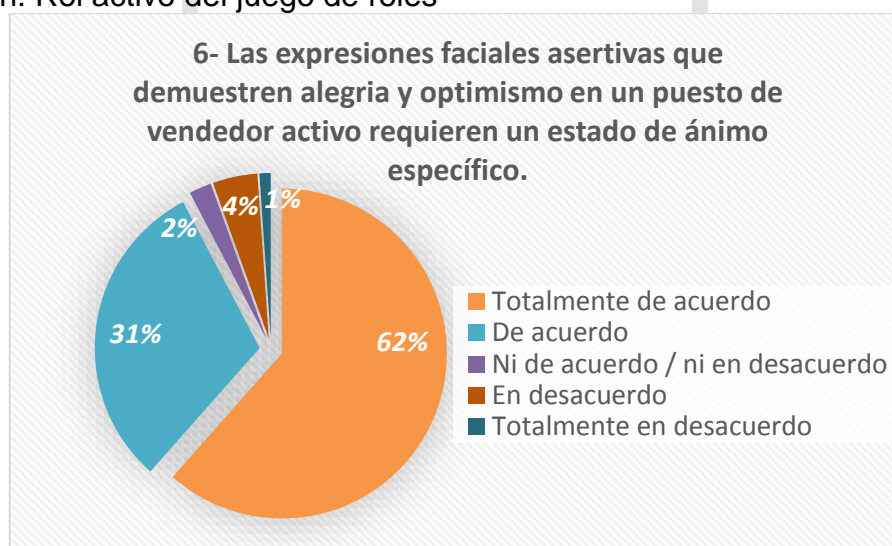
Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 7, numeral 5 de la encuesta a los estudiantes, se observa un valor alto de 63% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo que cuando participo en un juego de roles para el puesto de vendedor activo existe una alta exigencia de movimientos corporales.

Gráfico 12 Ítem N° 08:

Dimensión: Rol activo del juego de roles



Fuente: Elaboración propia

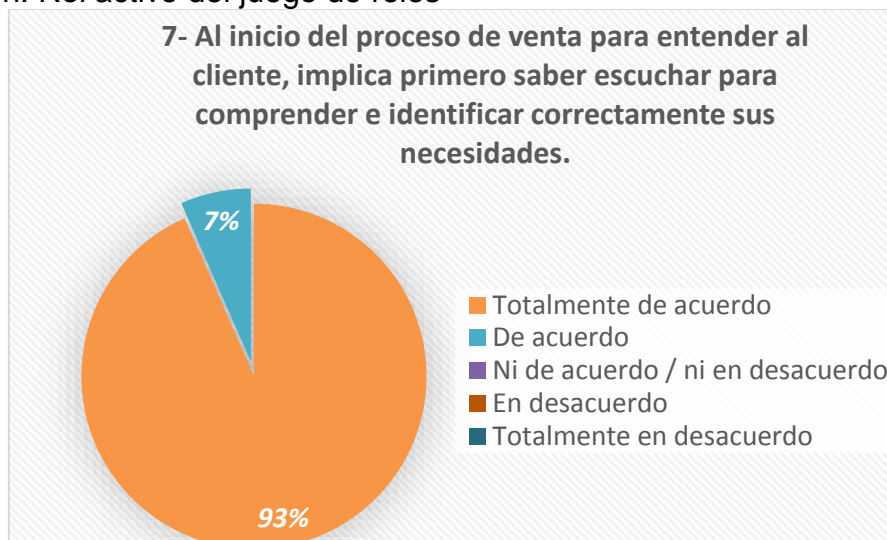
Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 8, numeral 6 de la encuesta a los estudiantes, se observa un valor alto de 62% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo que las expresiones faciales asertivas que demuestran alegría y optimismo en un puesto de vendedor activo requieren un estado de ánimo específico.

Gráfico 13 Ítem N° 09:



Dimensión: Rol activo del juego de roles



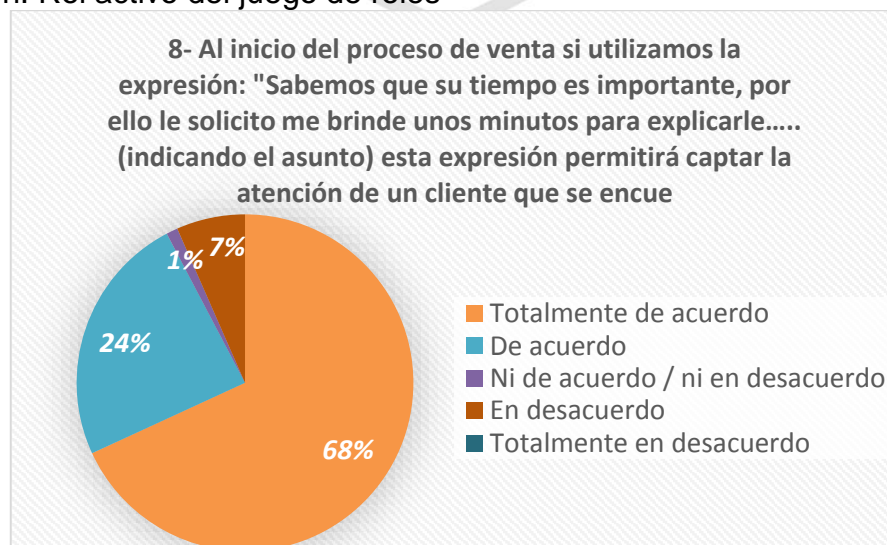
Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 9, numeral 7 de la encuesta a los estudiantes, se observa un valor alto de 93% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo que al inicio del proceso de venta para entender al cliente, implica primero saber escuchar para comprender e identificar correctamente sus necesidades.

Gráfico 14 Ítem N° 10:

Dimensión: Rol activo del juego de roles

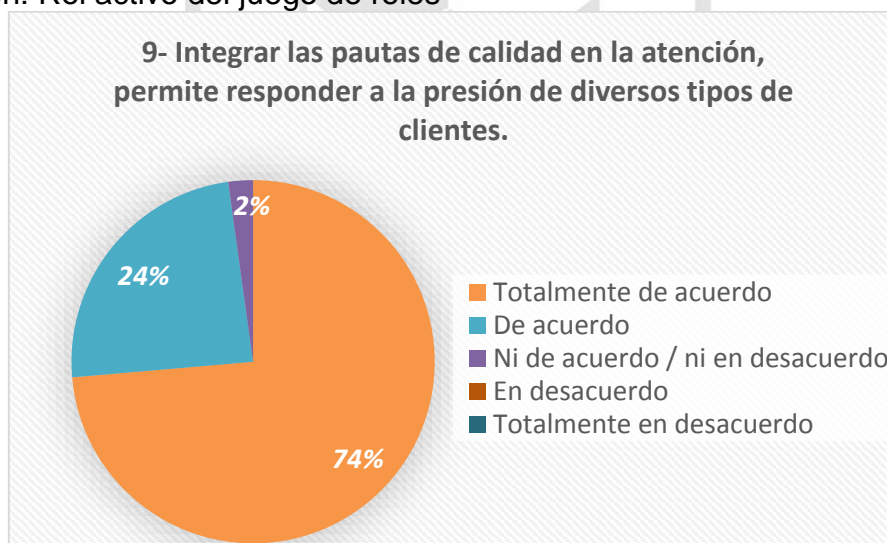


Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 10, numeral 8 de la encuesta a los estudiantes, podemos observar el resultado con un valor alto de 68% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo que al inicio del proceso de venta si utilizamos la expresión: "Sabemos que su tiempo es importante, por ello le solicito me brinde unos minutos para explicarle (indicando el asunto) esta expresión permitirá captar la atención de un cliente que se encuentra incómodo".

Gráfico 15 Ítem N° 11:  
Dimensión: Rol activo del juego de roles



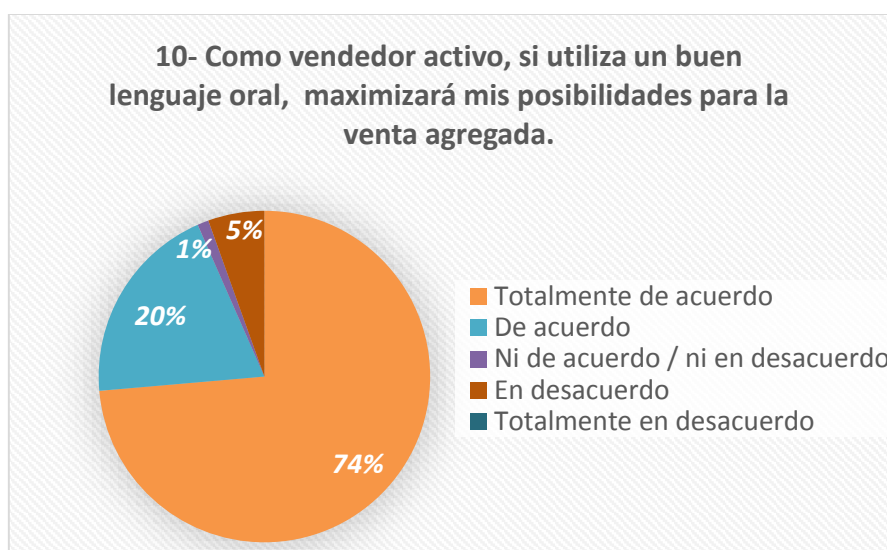
Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 11, numeral 9 de la encuesta a los estudiantes, se observa un valor alto de 74% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo que integrar las pautas de calidad en la atención permite responder a la presión de diversos tipos de clientes.

Gráfico 16 Ítem N° 12:

Dimensión: Rol activo del juego de roles



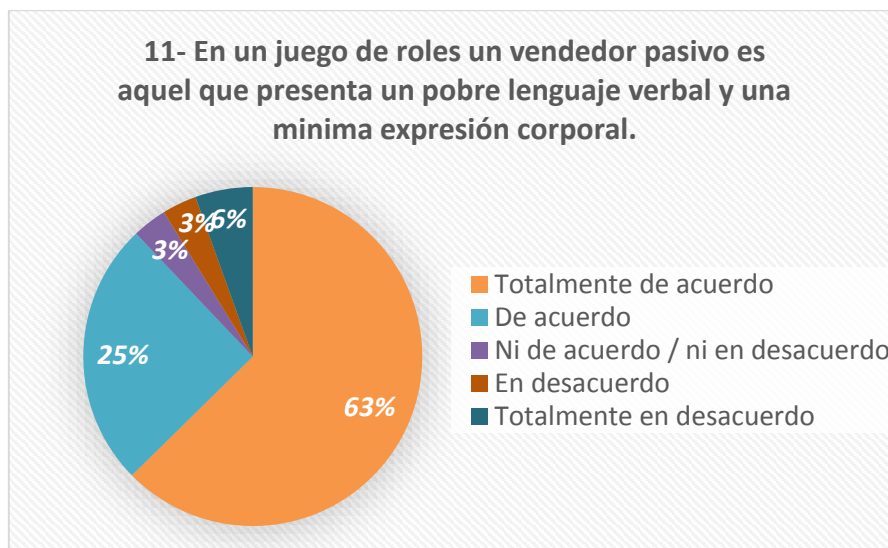
Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 12, numeral 10 de la encuesta a los estudiantes, se observa un valor alto de 74% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo que como vendedor activo, si utiliza un buen lenguaje oral, maximizará mis posibilidades para la venta agregada.

Gráfico 17 Ítem N° 13:

Dimensión: Rol pasivo del juego de roles



Fuente: Elaboración propia

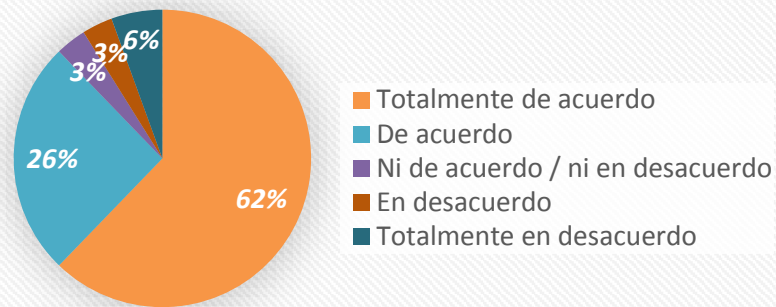
Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 13, numeral 11 de la encuesta a los estudiantes, se observa un valor alto de 63% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo que en un juego de roles un vendedor pasivo es aquel que presenta un pobre lenguaje verbal y una mínima expresión corporal.

Gráfico 18 Ítem N° 14:

Dimensión: Rol pasivo del juego de roles

**12- En un juego de roles un vendedor ineficiente es aquel que adopta una actitud pasiva durante todo el proceso de venta.**



Fuente: Elaboración propia

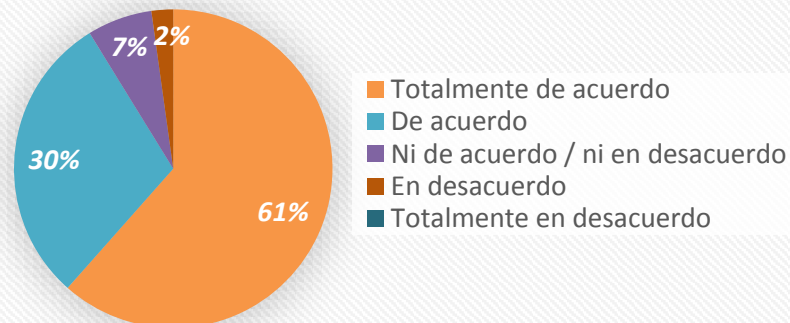
Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 14, numeral 12 de la encuesta a los estudiantes, se observa un valor alto de 62% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo que en un juego de roles un vendedor ineficiente es aquel que adopta una actitud pasiva durante todo el proceso de venta.

Gráfico 19 Ítem N° 15:

Dimensión: Rol pasivo del juego de roles

**13- Un vendedor que siempre adopta un rol pasivo en su puesto de trabajo, tiene muchas probabilidades de ser un futuro despedido debido a su falta de productividad.**

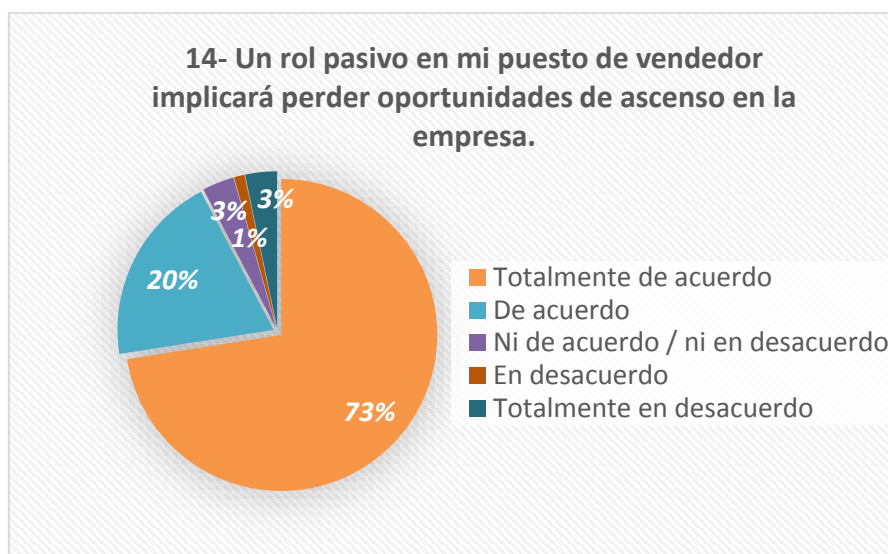


Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 15, numeral 13 de la encuesta a los estudiantes, se observa un valor alto de 61% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo que un vendedor que siempre adopta un rol pasivo en su puesto de trabajo, tiene muchas probabilidades de ser un futuro despedido debido a su falta de productividad.

Gráfico 20 Ítem N° 16:  
Dimensión: Rol pasivo del juego de roles

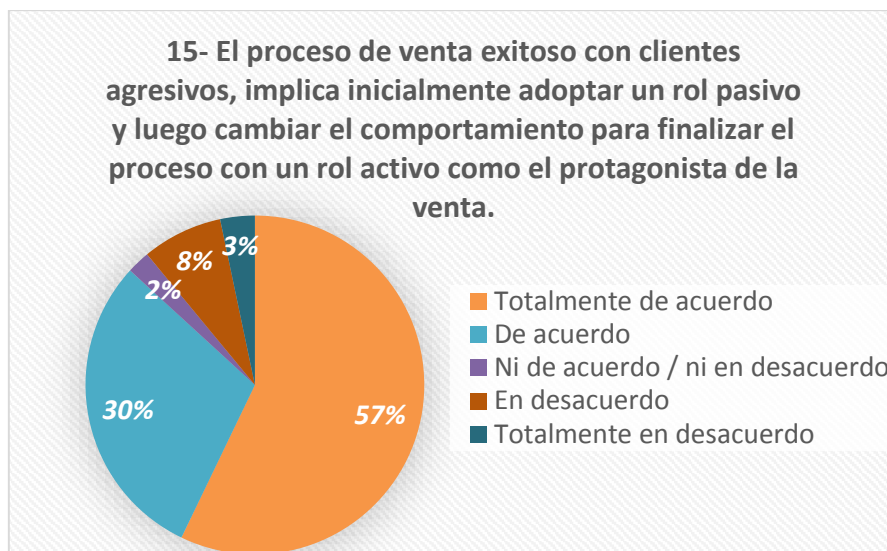


Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 16, numeral 14 de la encuesta a los estudiantes, se observa un valor alto de 73% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo que un rol pasivo en mi puesto de vendedor implicará perder oportunidades de ascenso en la empresa.

Gráfico 21 Ítem N° 17:  
Dimensión: Rol pasivo del juego de roles



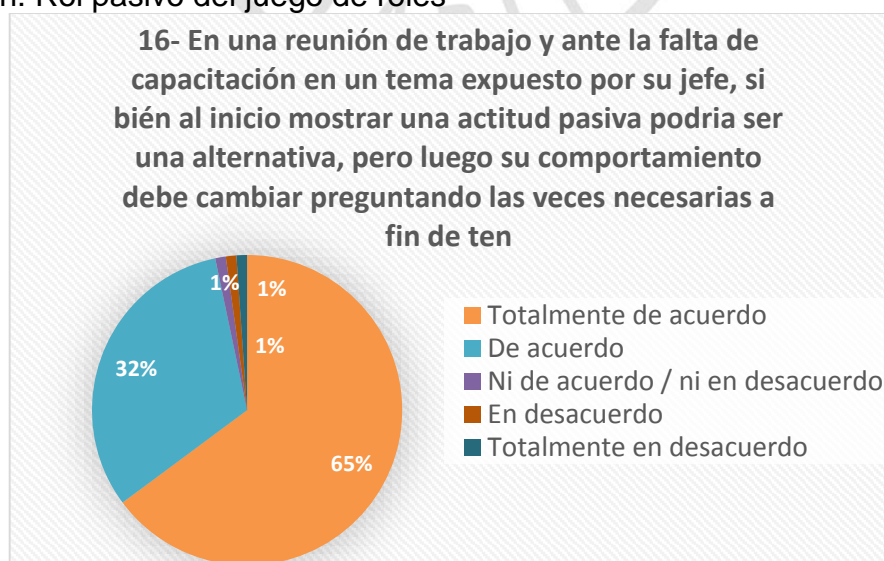
Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 17, numeral 15 de la encuesta a los estudiantes, se observa un valor alto de 57% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo que el proceso de venta exitoso con clientes agresivos, implica inicialmente adoptar un rol pasivo y luego cambiar el comportamiento para finalizar el proceso con un rol activo como el protagonista de la venta.

Gráfico 22 Ítem N° 18:

Dimensión: Rol pasivo del juego de roles



Fuente: Elaboración propia

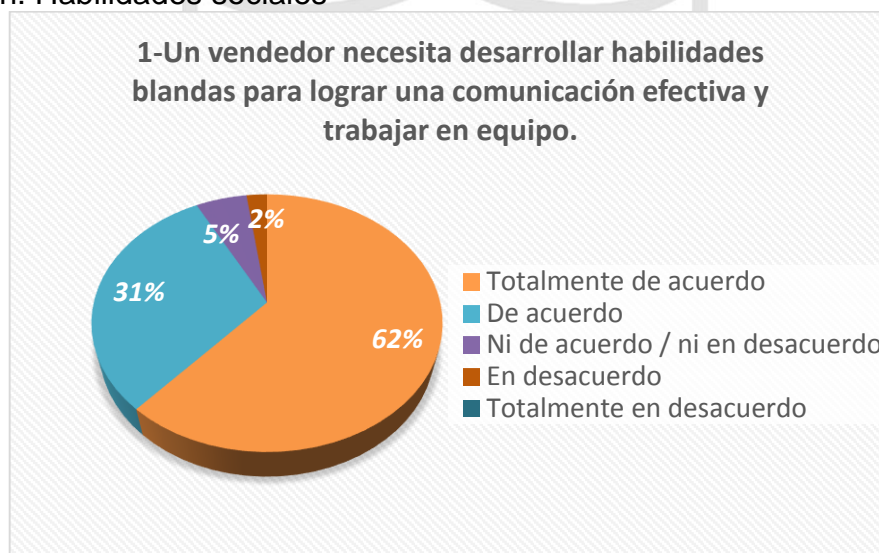
Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 18, numeral 16 de la encuesta a los estudiantes, se observa un valor alto de 65% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo que; en una reunión de trabajo y ante la falta de capacitación en un tema expuesto por su jefe, si bien al inicio mostrar una actitud pasiva podría ser una alternativa, pero luego su comportamiento debe cambiar preguntando las veces necesarias a fin de tener la claridad en el tema.

#### 4.4 El desarrollo de la asertividad: Variable 2

Gráfico 23 Ítem N° 1:

Dimensión: Habilidades sociales



Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

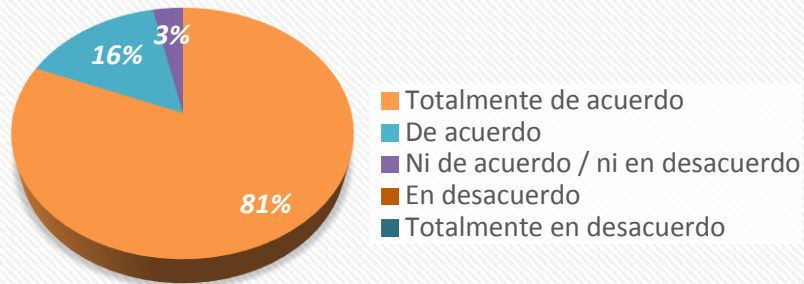
De la figura del ítem 19, numeral del cuestionario aplicado a los estudiantes, se observa un valor alto de 62% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo que; un vendedor necesita desarrollar habilidades blandas para lograr una comunicación efectiva y trabajar en equipo.

Gráfico 24 Ítem N° 2:

Dimensión: Habilidades sociales



**2- Un vendedor requiere demostrar habilidades sociales y comunicación asertiva para atender a todos los clientes.**



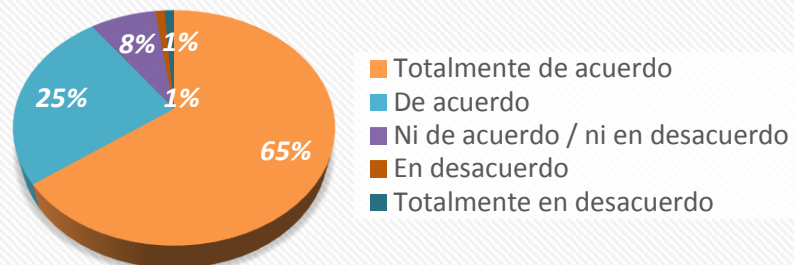
Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 20, numeral del cuestionario aplicado a los estudiantes, se observa un valor alto de 81% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo que; un vendedor requiere demostrar habilidades sociales y comunicación asertiva para atender a todos los clientes.

Gráfico 25 Ítem N° 3:  
Dimensión: Habilidades sociales

**3- Un vendedor que desarrolla adecuadamente comunicación verbal y no verbal genera o contribuye con un factor de éxito en los procesos de venta.**

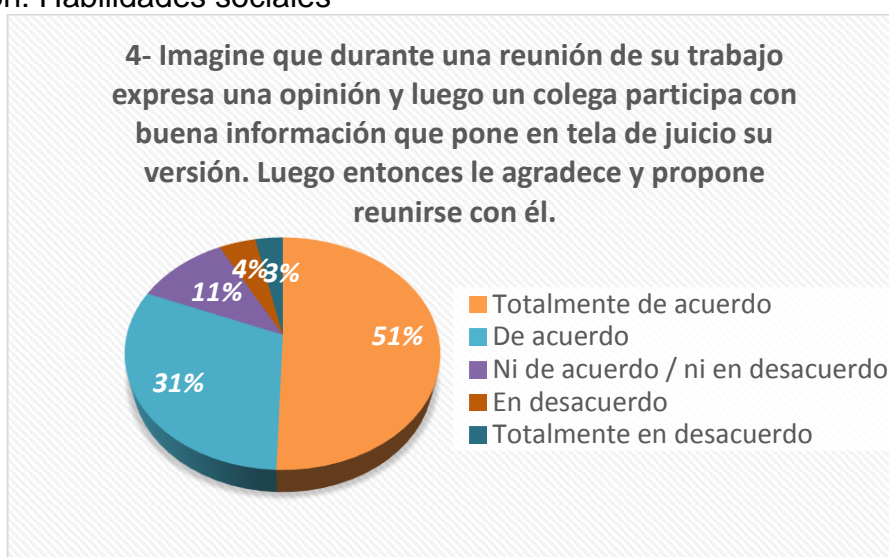


Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 21, numeral 3 del cuestionario aplicado a los estudiantes, se observa un valor alto de 65% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo que; un vendedor que desarrolla adecuadamente comunicación verbal y no verbal genera o contribuye con un factor de éxito en los procesos de venta.

Gráfico 26 Ítem N° 4:  
Dimensión: Habilidades sociales



Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 21, numeral 4 del cuestionario aplicado a los estudiantes, se observa un valor alto de 51% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo que; imagine que durante una reunión de su trabajo expresa una opinión y luego un colega participa con buena información que pone en tela de juicio su versión. Luego entonces le agradece y propone reunirse con él.

Gráfico 27 Ítem N° 5:  
Dimensión: Habilidades sociales

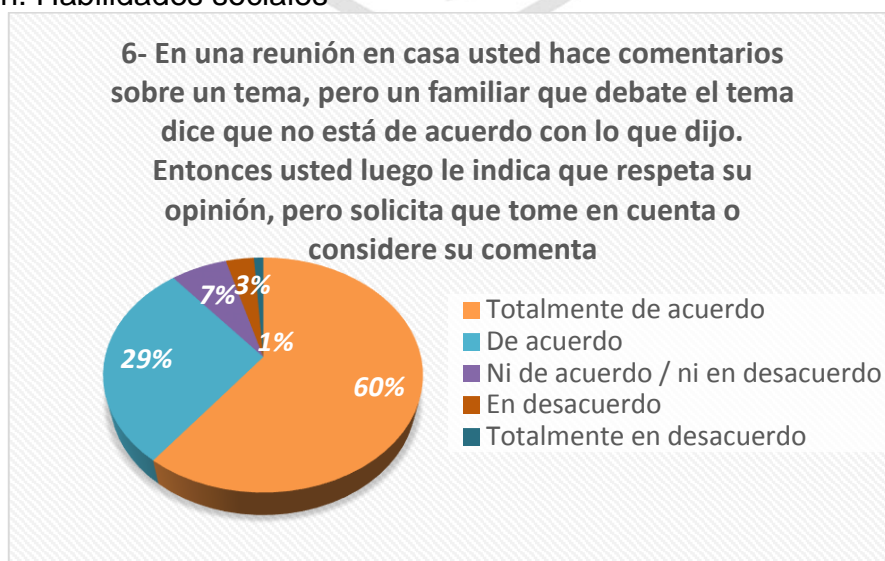


Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 23, numeral 5 del cuestionario aplicado a los estudiantes, se observa un valor alto de 67% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo que; una adecuada comunicación verbal y no verbal generará un buen ambiente para el desarrollo de los trabajos asignados con mi grupo de estudio en el instituto.

Gráfico 28 Ítem N° 6:  
Dimensión: Habilidades sociales

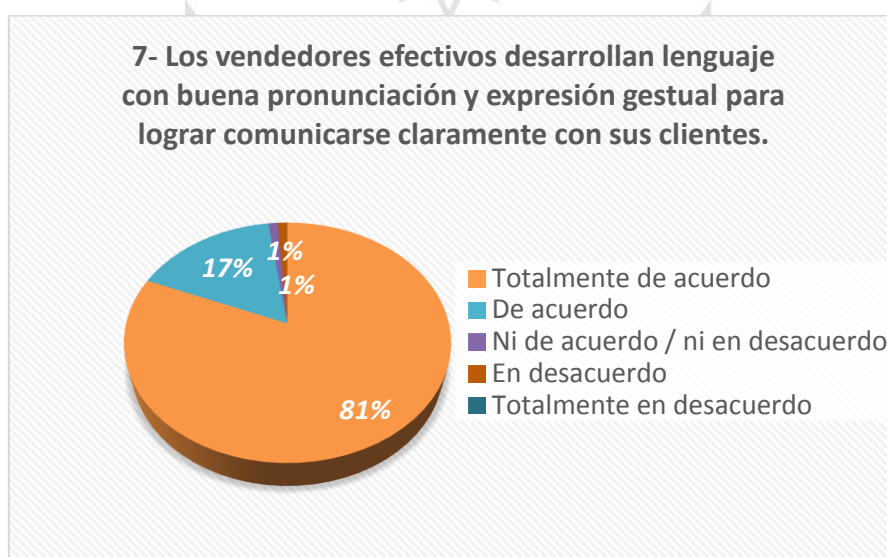


Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 24, numeral 6 del cuestionario aplicado a los estudiantes, se observa un valor alto de 60% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo que; en una reunión en casa usted hace comentarios sobre un tema, pero un familiar que debate el tema dice que no está de acuerdo con lo que dijo. Entonces usted luego le indica que respeta su opinión, pero solicita que tome en cuenta o considere su comentario.

Gráfico 29 Ítem N° 7:  
Dimensión: Comunicación verbal



Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 25, numeral 7 del cuestionario aplicado a los estudiantes, se observa un valor alto de 81% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo que los vendedores efectivos desarrollan lenguaje con buena pronunciación y expresión gestual para lograr comunicarse claramente con sus clientes.

Gráfico 30 Ítem N° 8:  
Dimensión: Comunicación verbal

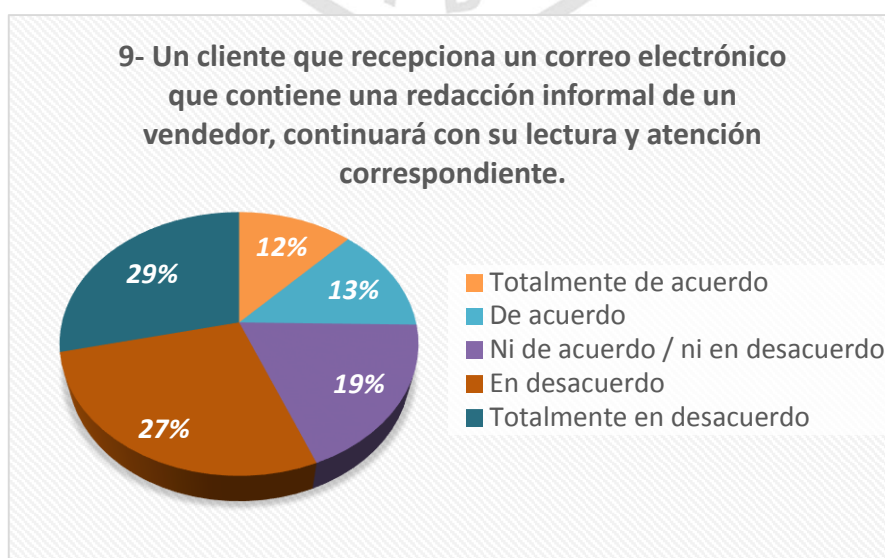


Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 26, numeral 8 del cuestionario aplicado a los estudiantes, se observa un valor alto de 80% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo así que; el lenguaje de un vendedor efectivo se caracteriza por una buena comunicación oral y gestual, la cual además debe evitar en todo momento los conflictos.

Gráfico 31 Ítem N° 9:  
Dimensión: Comunicación verbal

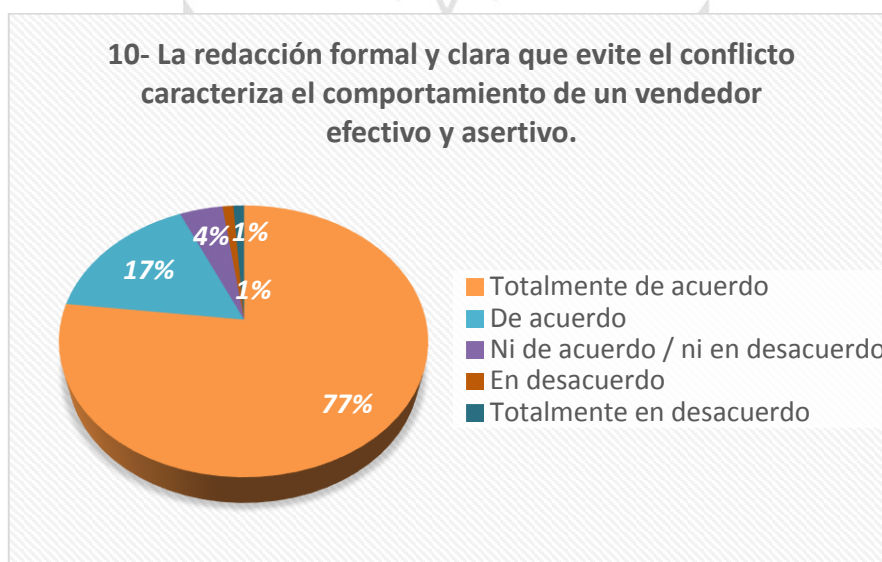


Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 27, numeral 9 del cuestionario aplicado a los estudiantes, se observa un valor de 56% en la escala de valoración opuesta a la propuesta, 27% «en desacuerdo» y 29% «totalmente en desacuerdo» concluyendo así negativamente a la siguiente afirmación; un cliente que recepciona un correo electrónico que contiene una redacción informal de un vendedor, continuará con su lectura y atención correspondiente.

Gráfico 32 Ítem N° 10:  
Dimensión: Comunicación verbal

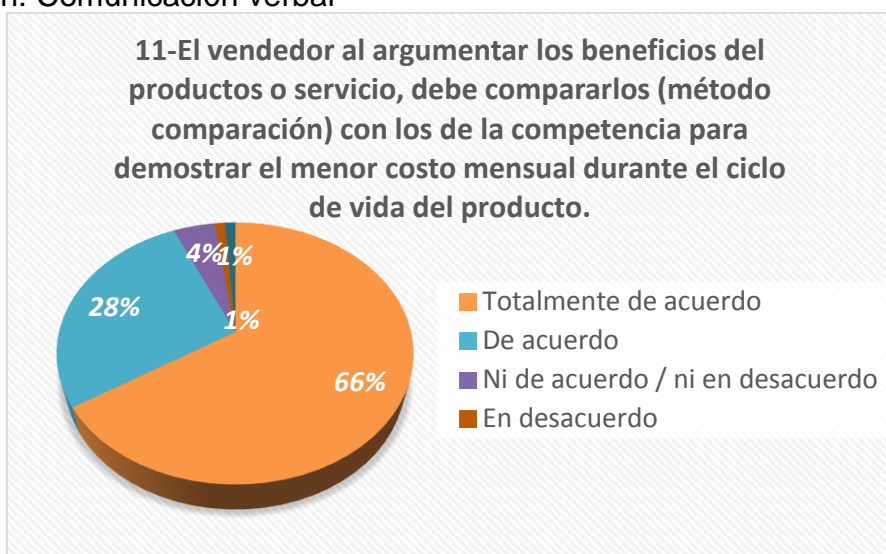


Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 28, numeral 10 del cuestionario aplicado a los estudiantes, se observa un valor alto de 77% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo así que; la redacción formal y clara que evite el conflicto caracteriza el comportamiento de un vendedor efectivo y asertivo.

Gráfico 33 Ítem N° 11:  
Dimensión: Comunicación verbal

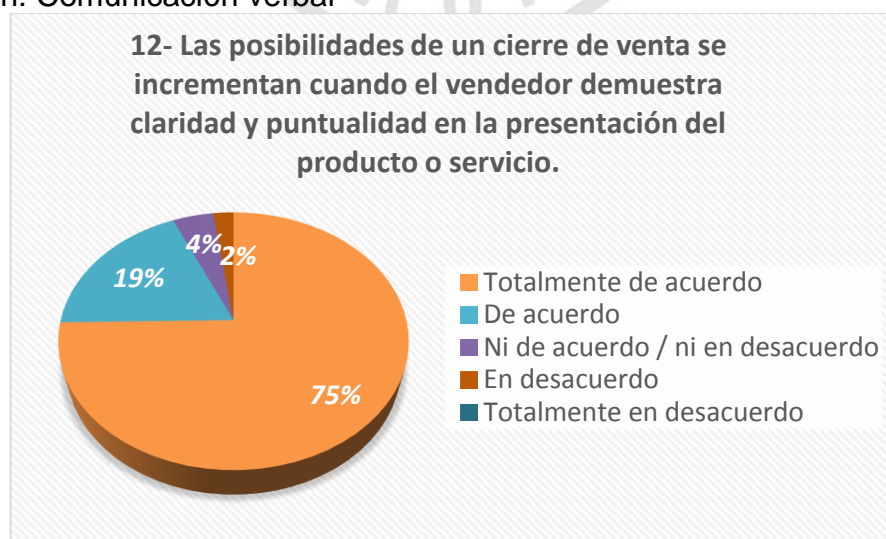


Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 29, numeral 11 del cuestionario aplicado a los estudiantes, se observa un valor alto de 66% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo así que; el vendedor al argumentar los beneficios del productos o servicio, debe compararlos (método comparación) con los de la competencia para demostrar el menor costo mensual durante el ciclo de vida del producto.

Gráfico 34 Ítem N° 12:  
Dimensión: Comunicación verbal



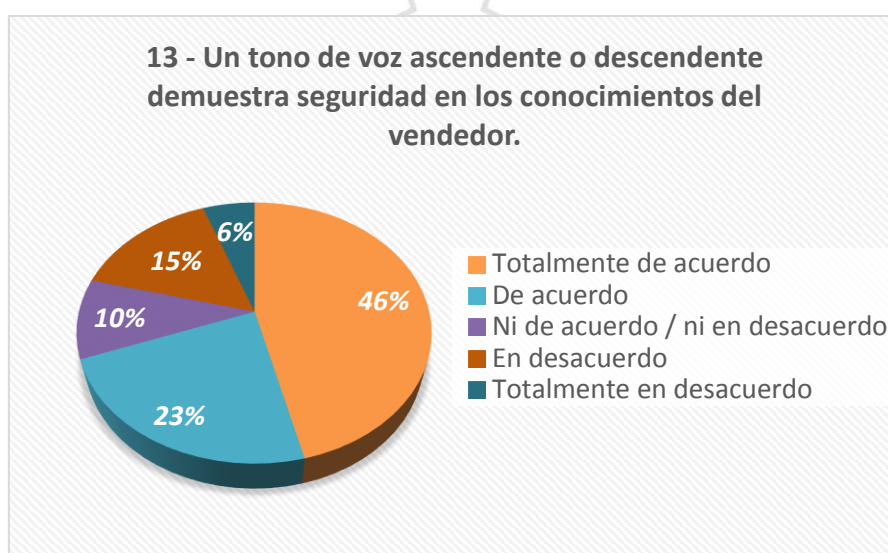
Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 30, numeral 12 del cuestionario aplicado a los estudiantes, se observa un valor alto de 75% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo así que; las posibilidades de un cierre de venta se incrementan cuando el vendedor demuestra claridad y puntualidad en la presentación del producto o servicio.

Gráfico 35 Ítem N° 13:

Dimensión: Comunicación no verbal



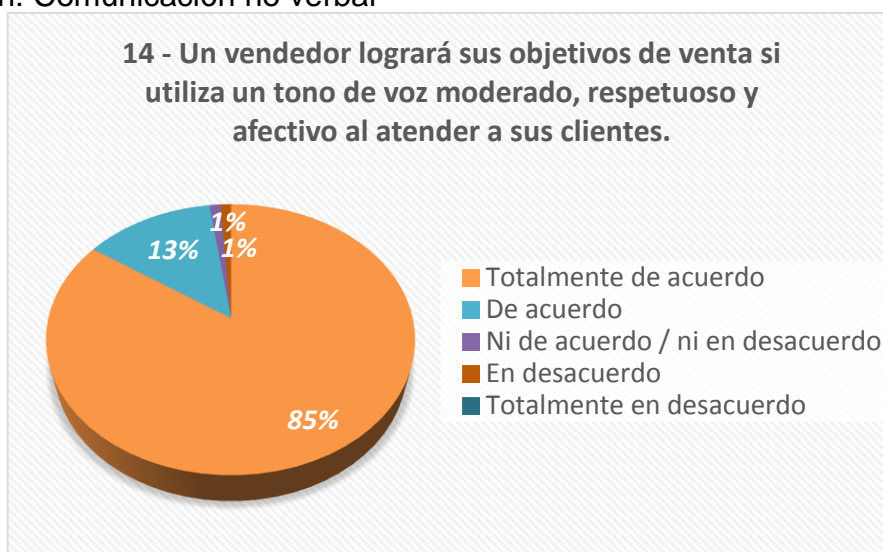
Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 31, numeral 13 del cuestionario aplicado a los estudiantes, se observa un valor de 46% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo así que; un tono de voz ascendente o descendente demuestra seguridad en los conocimientos del vendedor.



Gráfico 36 Ítem N° 14:  
Dimensión: Comunicación no verbal

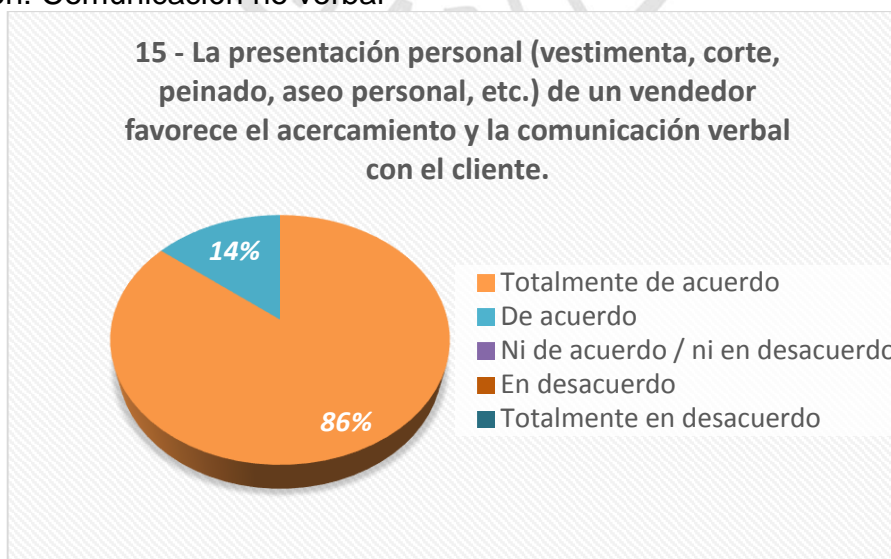


Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 32, numeral 14 del cuestionario aplicado a los estudiantes, se observa un valor alto de 85% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo así que; un vendedor logrará sus objetivos de venta si utiliza un tono de voz moderado, respetuoso y afectivo al atender a sus clientes.

Gráfico 37 Ítem N° 15:  
Dimensión: Comunicación no verbal



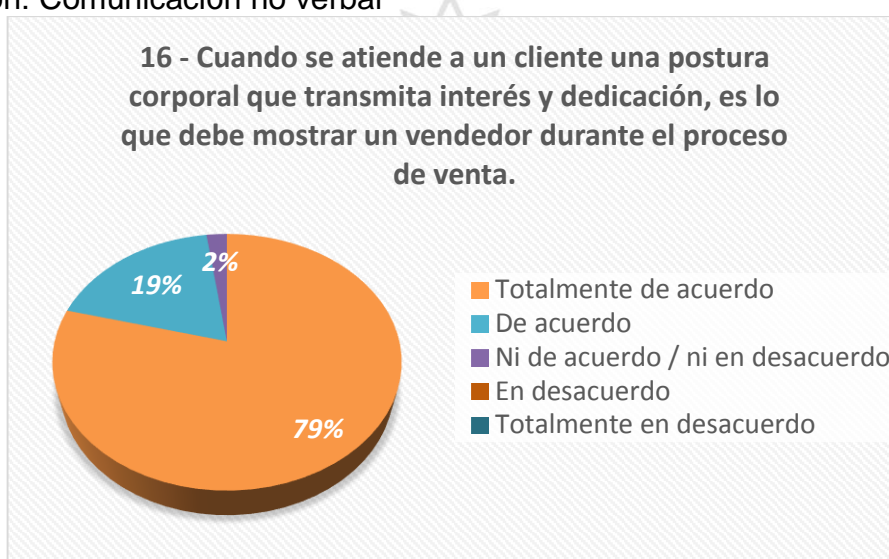
Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 33, numeral 15 del cuestionario aplicado a los estudiantes, se observa un valor alto de 86% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo así que; la presentación personal (vestimenta, corte, peinado, aseo personal, etc.) de un vendedor favorece el acercamiento y la comunicación verbal con el cliente.

Gráfico 38 Ítem N° 16:

Dimensión: Comunicación no verbal

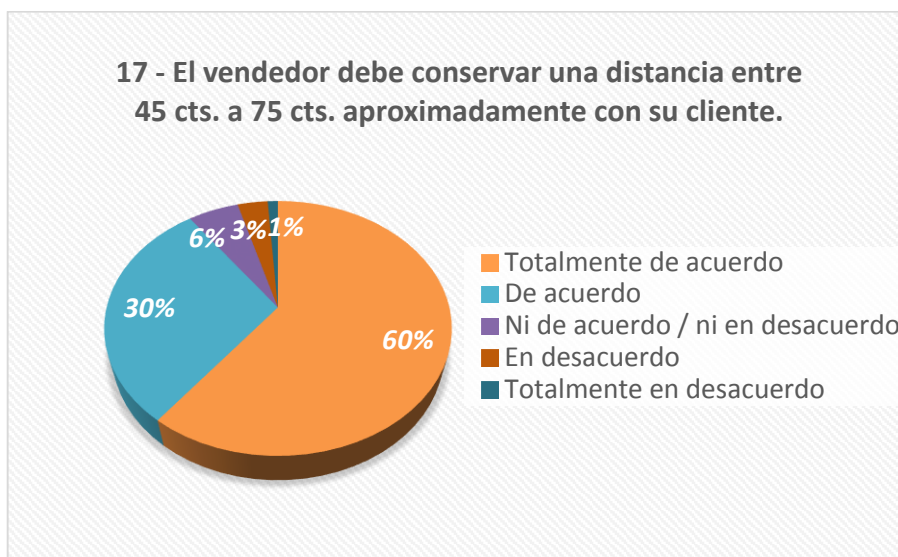


Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 34, numeral 16 del cuestionario aplicado a los estudiantes, se observa un valor alto de 79% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo así que; cuando se atiende a un cliente una postura corporal que transmita interés y dedicación, es lo que debe mostrar un vendedor durante el proceso de venta.

Gráfico 39 Ítem N° 17:  
Dimensión: Comunicación no verbal

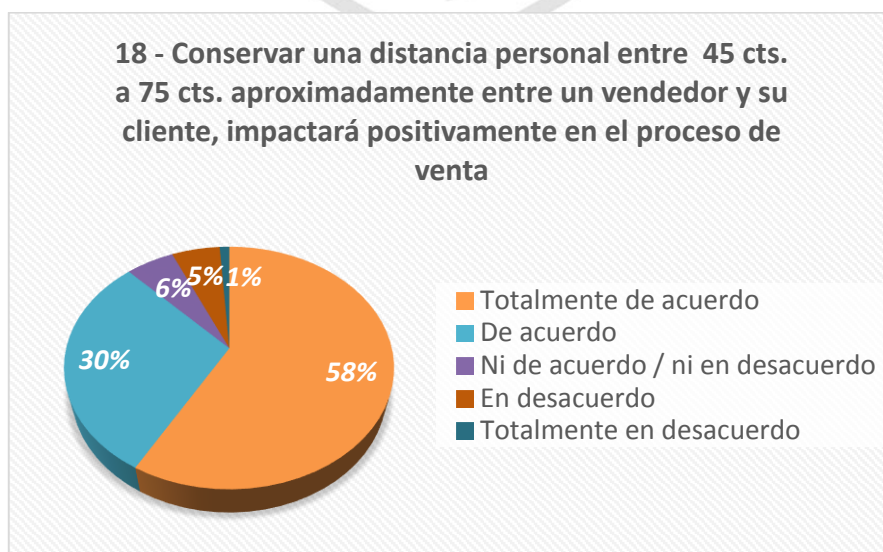


Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 35, numeral 17 del cuestionario aplicado a los estudiantes, se observa un valor alto de 60% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo así que; el vendedor debe conservar una distancia entre 45 cts. a 75 cts. aproximadamente con su cliente.

Gráfico 40 Ítem N° 18:  
Dimensión: Comunicación no verbal



Fuente: Elaboración propia

Descripción / Conclusión:

De la figura del ítem 36, numeral 18 del cuestionario aplicado a los estudiantes, se observa un valor alto de 58% en la escala de valoración «totalmente de acuerdo» concluyendo así que; conservar una distancia personal entre 45 centímetros a 75 centímetros aproximadamente entre un vendedor y su cliente, impactará positivamente en el proceso de venta.

#### 4.5 Análisis y resultados, medidas de tendencia central

El análisis de los datos obtenidos tras la aplicación de las encuestas fue procesada con el software estadístico SPSS, obteniendo las siguientes medidas de tendencia central:

Tabla 10: Medidas de tendencia central

	Juego de roles	Habilidades sociales	Comunicación verbal	Comunicación no verbal	Desarrollo de asertividad
Media	4,59	4,58	4,56	4,63	4,59
Mediana	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Moda	5	5	5	5	5
<b>Des. típ.</b>	<b>0,494</b>	<b>0,496</b>	<b>0,499</b>	<b>0,509</b>	<b>0,464</b>
<b>Varianza</b>	<b>0,244</b>	<b>0,246</b>	<b>0,249</b>	<b>0,259</b>	<b>0,215</b>
Mínimo	4	4	4	3	4
Máximo	5	5	5	5	5

Fuente: SPSS

La media, es decir el valor promedio de la dimensión lenguaje verbal es 4.56 (o totalmente de acuerdo), seguida por las habilidades sociales con 4.58 (o totalmente de acuerdo) y el valor más alto de la media es para la dimensión comunicación no verbal; en el caso de las medias de las variables juego de roles

y desarrollo de la asertividad tiene un valor promedio similar de 4.59 (o totalmente de acuerdo).

La mediana, es decir el valor que ocupa el valor central de todas las dimensiones y de las variables, en todas es el valor 5 (o totalmente de acuerdo).

La moda, es decir el valor que más se repite en todas las dimensiones y en las variables, todas es el valor 5 (o totalmente de acuerdo).

La desviación estándar menor, es decir la muestra con menor variabilidad es 0,464 detectada en la variable desarrollo de asertividad, cuya media fue 4.59 (o totalmente de acuerdo); una varianza de 0,494 se detectó en la variable juego de roles, cuya media fue 4.59 (o totalmente de acuerdo); una varianza de 0,496 se detectó en la dimensión habilidades sociales cuya media fue 4.58; una varianza de 0,499 se detectó en la dimensión comunicación verbal cuya media fue 4.56 (o totalmente de acuerdo); y la variación mayor fue de 0,509 detectada en la dimensión comunicación no verbal cuya media fue 4.63 (o totalmente de acuerdo).

La varianza, es decir el valor de menor de dispersión alrededor de la media es 0,215 para la variable desarrollo de la asertividad; una varianza de 0,244 para la variable de juego de roles; mientras la dimensión habilidades sociales generó un valor de 0,246, le sigue la dimensión comunicación verbal con 0,249 y la más alta varianza es 0,259 para la comunicación no verbal.

A fin de visualizar escalas y procediendo a dar equivalencias a los resultados de la tabla N° 10 en los valores de Likert se obtuvo lo siguiente:

Tabla 11: Medidas de tendencia central - equivalencias tabla Likert

	Juego de roles	Habilidades sociales	Comunicación verbal	Comunicación no verbal	Desarrollo de asertividad
Media	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
Mediana	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
Moda	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
Desv. típ.	,494	,496	,499	,509	,464
Varianza	,244	,246	,249	,259	,215
Mínimo	DE ACUERDO	DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO
Máximo	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

Fuente: SPSS

#### 4.6 Evaluación de significación y correlación

Para evaluar cada una de las hipótesis planteadas se optó por la prueba de correlación de Pearson, tomando como referencia un nivel de significancia del 95%, el cual es el normalmente aplicado para investigaciones de tipo social. Esta evaluación se llevó a cabo bajo con los siguientes criterios:

##### 4.6.1 Criterios, evaluación de la significancia

En la tabla N° 12 se describen los escenarios de aceptación y rechazo de las hipótesis, aplicando un nivel de significancia del 95%, el cual es el recomendado para investigaciones de tipo social.

Tabla 12: Criterios para la evaluación de significancia al 95%

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE SIGNIFICANCIA AL 95%		
RESULTADOS	VALORES DE SIGNIFICANCIA	CONCLUSIONES

<b>Valores de aceptación</b>	Menores a 0.05 (95% de significancia)	Existe correlación. Se continúa el análisis.
<b>Valores de rechazo</b>	Mayores o iguales a 0.05 (95% de significancia)	No existe correlación. Se rechaza la hipótesis.

Fuente: Estadístico SPSS

- En el caso que el valor de significancia obtenido resulte menor a 0.05 (margen de error planteado), se evidenciaría que existe una relación significativa entre los elementos (variables o dimensiones) en estudio, por lo que se continuaría con la evaluación de las hipótesis.
- En el caso que el valor de significancia obtenido resulte mayor o igual a 0.05 (margen de error planteado), se evidenciaría que no existe relación significativa entre los elementos (variables o dimensiones) en estudio, por lo que la hipótesis en evaluación sería rechazada.

#### 4.6.1.1 Nivel de significancia entre las variables juego de roles y las dimensiones: sociales, verbales y no verbales.

Tabla 13: Significancia entre variable uno juego de roles y las dimensiones “habilidades sociales”, “comunicación verbal” y “comunicación no verbal” de la variable dos.

		<b>Habilidades sociales</b>	<b>Comunicación verbal</b>	<b>Comunicación no verbal</b>
<b>El juego de roles</b>	Coef. Pearson	0,751**	0,754**	0,754**
	Sig. (bilateral)	0,001	0,001	0,002

Fuente: SPSS

- El valor de significancia obtenido a partir de la evaluación de correlación entre la variable “juego de roles” y la dimensión “habilidades sociales” fue 0.001,

siendo menor que el margen de error planteado (0.05), por lo que se continúa el análisis de correlación de la primera hipótesis específica planteada.

- El valor de significancia obtenido a partir de la evaluación de correlación entre la variable “juego de roles” y la dimensión “comunicación verbal” fue 0.001, siendo menor que el margen de error planteado (0.05), por lo que se continúa el análisis de correlación de la segunda hipótesis específica planteada.
- El valor de significancia obtenido a partir de la evaluación de correlación entre la variable “juego de roles” y la dimensión “comunicación no verbal” fue 0.002, siendo menor que el margen de error planteado (0.05), por lo que se continúa el análisis de correlación de la tercera hipótesis específica planteada.

#### 4.6.1.2 Nivel de significancia entre las variables juego de roles y desarrollo de la asertividad

Tabla 14: Nivel de significancia variables: “juego de roles y desarrollo de la asertividad”

		Desarrollo de la asertividad
El juego de roles	Coef. de correlación	0,785
	Sig. (bilateral)	0,001

Fuente: SPSS

- El valor de significancia obtenido a partir de la evaluación de correlación entre las variables “juego de roles” y “desarrollo de la asertividad” fue 0.001, siendo menor que el margen de error planteado (0.05), por lo que se continúa el análisis de correlación de la hipótesis general planteada.



#### 4.6.2 Criterios, evaluación de la correlación

Se llevó a cabo de la siguiente manera:

CRITERIOS DE CORRELACIÓN		
RESULTADOS	VALORES DE CORRELACIÓN	CONCLUSIONES
Valores de aceptación	Mayor o igual que 0.75 (75%)	La correlación es fuerte: la hipótesis es aceptada
Valores de rechazo	Menores a 0.75 (75%)	La correlación es débil: la hipótesis es rechazada

Fuente: Estadístico SPSS

##### 4.6.2.1 Nivel de correlación entre la variable “juego de roles” y las dimensiones “habilidades sociales”, “comunicación verbal” y “comunicación no verbal”

Tabla 15: Nivel de correlación entre la variable “juego de roles” y las dimensiones “habilidades sociales”, “comunicación verbal” y “comunicación no verbal”

		Habilidades sociales	Comunicación verbal	Comunicación no verbal
Juego de roles	Coef. Pearson	0,751**	0,754**	0,754**
	Sig. (bilateral)	0,001	0,001	0,002

Fuente: SPSS

Los valores de correlación entre la variable “juego de roles” y las dimensiones “habilidades sociales”, “comunicación verbal” y “comunicación no verbal” fueron 0.751, 0.754, 0.754, respectivamente, por lo que se confirmó la veracidad de cada una de las hipótesis específicas planteadas en la investigación:

Existe relación significativa entre el juego de roles y desarrollo de asertividad de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS.

Existe relación significativa entre la estrategia de enseñanza juego de roles y las habilidades sociales de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS.

Existe relación significativa entre el rol activo del protagonista en el juego de roles y la comunicación verbal de los estudiantes de la asignatura: ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-I de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS.

Existe relación significativa entre la aplicación estratégica de un rol pasivo del protagonista en el juego de roles y la comunicación no verbal de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS.

#### 4.6.2.2 Nivel de correlación entre las variables “juego de roles” y “desarrollo de la asertividad”.

Tabla 16 : Nivel de correlación entre las variables “juego de roles” y “desarrollo de la asertividad”.

		Desarrollo de la asertividad
Juego de roles	Coef. de correlación	0,785
	Sig. (bilateral)	0,001

Fuente: Estadístico SPSS

El valor de significancia obtenido a partir de la evaluación de correlación entre las variables “juego de roles” y “desarrollo de la asertividad” fue 0.785, por lo que se confirmó la veracidad de la hipótesis general: Si el juego de roles es aplicado correctamente, entonces aumentará significativamente el desarrollo de asertividad en los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS.



## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### 5.1. Discusión

En este capítulo se tiene el propósito de mostrar el argumento por el cual se aprobaron las hipótesis de investigación y hallazgos que se han encontrado a través del análisis de las variables. Por ello hay que demostrar que la variable independiente juego de roles es un factor importante para generar desarrollo de la asertividad en los estudiantes de la asignatura ventas y atención al cliente 2014-II.

Si evaluamos los objetivos de la investigación podemos comenzar con el objetivo principal: establecer la relación entre el juego de roles y desarrollo de la asertividad de los estudiantes de la asignatura: ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS. Queda demostrado con la tabla N° 16 con un resultado de 0,785 en donde se observa la alta correlación entre las variables, es decir a mayor uso de la estrategia del juego de roles mejores resultados de desarrollo de asertividad.

Igualmente de manera visual podemos apreciar esta conformidad con los gráficos del ítem 2 en donde se obtuvo de los docentes un 78% de aceptación al uso de juego de roles para verificar actitudes y el ítem 18 en donde se obtuvo de los estudiantes un 65% de aceptación al uso de juego de roles, con una actitud inicial (estratégica) de forma pasiva, para luego cambiar al rol activo y conseguir el propósito de venta en una empresa.

Acerca de los objetivos específicos: examinar la relación entre la estrategia de enseñanza juego de roles y las habilidades sociales de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS, descubrir la relación del rol activo del protagonista en el juego de roles y la comunicación verbal de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS y determinar la relación entre el rol pasivo en el juego de roles y la comunicación no verbal de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS. Los valores de correlación apreciados en la tabla N° 15 entre la variable “juego de roles” y las dimensiones “habilidades sociales”, “comunicación verbal” y “comunicación no verbal” fueron 0.751, 0.754, 0.754, respectivamente.

Comparando la presente investigación con la tesis: «El juego de roles como estrategia motivadora en el aprendizaje por competencia en los cadetes de la Escuela Militar de Chorrillos», de Nelly Janet Cáceres Tovar, que hoy es Magister

en Educación de la universidad San Martín de Porres, Lima-Perú. Se define con la tesis «El juego de roles y el desarrollo de la asertividad en estudiantes de la asignatura taller de ventas y atención al cliente 2014-II» también de manera similar a la tesis mencionada - que los resultados obtenidos muestran una mejora evidente en el desarrollo de la asertividad de los estudiantes; se aprecia que el estudio de la investigación dio como resultado que el juego de roles mejora significativamente el desarrollo de la asertividad en los estudiantes del primer ciclo 2014-II. Enfocándonos más allá de los contenidos en la asignatura, podemos decir que en todo proceso educativo, los docentes siempre buscamos infinidad de recursos que nos ayuden en la transmisión pedagógica de los contenidos de forma interesante y así los estudiantes establezcan relación práctica de los mismos contenidos con la realidad. Seguimos de manera unilateral o mixta diferentes corrientes metodológicas y pedagógicas en donde se ha observado que el juego es una herramienta que llevada al aula, con objetivos claros y precisos, genera un ambiente adecuado para que el proceso de enseñanza - aprendizaje sea divertido, efectivo y a la vez productivo.

## 5.2. Conclusiones

Si existe relación significativa entre el juego de roles y desarrollo de asertividad de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS.

Si existe relación significativa entre la estrategia de enseñanza juego de roles y las habilidades sociales de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al

cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS.

Si existe relación significativa entre el rol activo del protagonista en el juego de roles y la comunicación verbal de los estudiantes de la asignatura: ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-I de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS.

Si existe relación significativa entre la aplicación estratégica de un rol pasivo del protagonista en el juego de roles y la comunicación no verbal de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS.

### 5.3.Recomendaciones

Con la experiencia realizada científicamente, se sugiere muy respetuosamente que se utilice de manera constante la técnica de enseñanza de juego de roles como estrategia motivadora, pues mejora significativamente el aprendizaje y mantiene alerta al estudiante.

Se sugiere reestructurar el contenido del silabo del curso ventas y atención al cliente, a fin de insertar conceptos relevantes del proceso de venta profesional, que permitan desde las primeras sesiones indicar al alumno la formación de grupos para dramatizar constantemente lo aprendido con escenas creciente y con

mayores contenidos a través del uso de la estrategia de enseñanza juego de roles.

Se sugiere que los docentes inserten los juegos de roles en sus clases diarias como estrategia motivadora, actividad que coadyuva a optimizar y fijar el aprendizaje del estudiante.

Si los docentes optan el uso del juego de roles, se recomienda hacer variantes en la asignación del rol protagónico y el secundario a los participantes, a fin de pueda observar nuevos efectos y brindar una nueva oportunidad de entrenamiento en diversos contextos y posibilitan escenarios para la toma de decisiones que deben valorar todos los estudiantes.

La técnica juego de roles es útil, porque uno aprende haciendo. Además se ha demostrado que los estudiantes comprendieron a través de la simulación de las ventas, la importancia de la aplicación de un comportamiento asertivo para conseguir objetivos laborales.

De no utilizar la estrategia juego de roles, los docentes deben mantener el enfoque en la muestra de actitudes equivocadas de los estudiantes para sugerirles un cambio y así puedan ellos conectarse. Además de coordinar de manera positiva con sus propios compañeros y relacionarse de manera profesional con sus docentes.

En nuestras actividades diarias la asertividad es una habilidad social completa. Por eso no debe relajarse sino más bien debe practicarse en un enfoque global,



ya sea con nuestros familiares, amistades, colegas del trabajo, estudio y con las personas en general.



## FUENTES DE INFORMACIÓN

### Referencias bibliográficas

- Alles, M. (2008). *Diccionario de Preguntas: Gestión por competencias*. Argentina: BA Ediciones Granice SA.
- Alles, M. (2010). *Construyendo Talento: Programas de desarrollo para el crecimiento de las personas y la continuidad de las organizaciones*. Argentina: BA Ediciones Granice SA.
- Alberti, R. & Emmons, M. L. (1978). *Desarrollo Asertivo*. EEUU California: Edit. Impact.
- Castanyer, O. (2013). *La asertividad, expresión de una sana autoestima*. España: Editorial Desclee de Brouwer SA.
- Fernández, R. (2011). *Buenas Prácticas y competencias en evaluación psicológica*. España: Ediciones Pirámide.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. 3° Ed. Colombia: I.D.
- Laia, A. (2008). *11 ideas clave: Como aprender y enseñar competencias*. 3° Reimpresión España: Ediciones Graó de IRIF-SL.
- Lisbeth & Lewinson (1988). *Entrenamiento asertivo*. Colombia Medellín: Ed. Rayuela.

- Montgomery, W. (1997) *Asertividad, autoestima y solución de conflictos interpersonales*. Perú: I.D.
- Ministerio de Educación Biblioteca Nacional del Perú - USAID. (2009) *Curso de Especialización en evaluación de competencias personales: Guía del Participante*. 1° Ed. Perú: MINEDU.
- Ocampo, N. (2002). *Método de comunicación asertiva, el método que acerca a las personas*. México: Trillas.
- Santibáñez, V. (2012). *Diseño Curricular a partir de Competencias*. 1° Ed Perú: RA.
- Tobón, S. (2010) *Formación Integral y Competencias, pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación*. 3° Ed. Colombia Bogotá: Ediciones Ecoe.
- Roche, R. (1995). *Psicología y educación para la prosocialidad*. España Barcelona: Universidad Autónoma.
- Vara, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa - Desde la idea inicial hasta la sustentación*. 3° Ed. Lima: USMP.

## Tesis

- Cáceres, N. (2012). *Juego de Roles como estrategia motivadora en el aprendizaje por competencias en los cadetes de la Escuela Militar de Chorrillos* (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima Perú.
- Encinas, C. (2011). *Aprendizaje cooperativo y la relación con las habilidades sociales en estudiantes de la facultad de educación de la Universidad Alas Peruanas*. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres Lima Perú.
- Parí, M. (2006). *Asertividad, necesidades cognitivas y rendimiento académico en los estudiantes del VII y VIII ciclo de la Escuela Académica Profesional - EAP de comunicación social e ingeniería de sistemas de la UNMSM*. (Tesis de maestría). Universidad UNMSM. Lima-Perú.
- Mendoza, R. (2007). *Las habilidades Sociales de los alumnos de 3er año de secundaria de la Institución Educativa- IE "Artemio Requena" del Distrito de Catacaos*. para optar el grado de licenciatura en ciencias sociales. Universidad UNMSM. Lima-Perú.

## Referencias electrónicas

- Montoya, J. (2011). *Programa tutorial en control de emociones para el desarrollo de la asertividad en los estudiantes de 5º grado de Educación Primaria de la Institución Educativa Privada IPE Salesiano San José – Trujillo*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú. Recuperado de <http://articulosdeinvestigacion.bligoo.cl/tesis-programa-tutorial-en-control-de-emociones-y-el-desarrollo-de-la-asertividad#.U68-cZR5Oqg>
- Botero, J. (2011). *Propuesta de un Juego de Rol para evaluar la competencia del Liderazgo basado en el método de desarrollo de Habilidades Gerenciales*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia Facultad de Minas, Medellín, Colombia. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/4804/1/71772386.2011.pdf>
- Ausubel, D. (2002) *Adquisición y retención del conocimiento: una perspectiva cognitiva*. Editorial Paidós. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=VufcU8hc5sYC&printsec=frontcover&dq=david+ausubel&hl=es&sa=X&ei=uDKzVKfwNMmnggSBoLIaAw&ved=0CB0Q6AEwAA#v=onepage&q&f=false>
- Bruner, J. (2002). *Acción, pensamiento y lenguaje*. Madrid. Alianza Editorial. Recuperado de [http://www.arnaldomartinez.net/docencia\\_universitaria/bruner003.pdf](http://www.arnaldomartinez.net/docencia_universitaria/bruner003.pdf)
- Diccionario Real Academia Española. Recuperado de <http://rae.es/>
- Gamarra, Y. (2008). *Los Juegos de rol en el derecho internacional: capacidad de análisis del problema*. Recuperado de [http://www.unizar.es/simsoc/documents/iNNOVACION\\_DOCENTE.pdf](http://www.unizar.es/simsoc/documents/iNNOVACION_DOCENTE.pdf)
- García, A. (2009). *El juego infantil y su metodología*. Editorial Editex. Recuperado de [https://books.google.es/books?id=IR1yI9xD95EC&pg=PA16&dq=teoria+del+juego&hl=es&sa=X&ei=L7XKVMjCNa3asASU\\_oKYAg&ved=0CCMQ6AEwATgK#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?id=IR1yI9xD95EC&pg=PA16&dq=teoria+del+juego&hl=es&sa=X&ei=L7XKVMjCNa3asASU_oKYAg&ved=0CCMQ6AEwATgK#v=onepage&q&f=false)
- García, J. & Vanderciles, V. (2008). *Comunicación para potenciación*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=V2KMB\\_qJeKwC&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Francisco+Juan+Garc%C3%ADa+Bacete%22&hl=es&sa=X&ei=2P3LVPTJAq-0sASb-YCYCA&ved=0CB0Q6AEwAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=V2KMB_qJeKwC&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Francisco+Juan+Garc%C3%ADa+Bacete%22&hl=es&sa=X&ei=2P3LVPTJAq-0sASb-YCYCA&ved=0CB0Q6AEwAA#v=onepage&q&f=false)
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la Investigación Científica*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA38&dq=importancia+de+la+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica+marcelo+g%C3%B3mez&hl=es&sa=X&ei=E4fwVM21MviLSQS0i4CQBQ&ved=0CCUQ6AEwAA#v=onepage&q=importancia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica%20marcelo%20g%C3%B3mez&f=false>

- González, S. (2011) *Habilidades de comunicación escrita: Asertividad + persuasión + alto impacto*. Recuperado de <https://www.google.es/search?q=role+play&btnG=Buscar+libros&tbm=bks&tbo=1&hl=es&oq=role>
- Instituto Nacional de Estadística (2013). *Encuesta de Población Activa*. Recuperado de <http://www.ine.es/daco/daco42/daco4211/epa0113.pdf>
- Jiménez, C. (2005). *La Inteligencia Lúdica*. Editorial Magisterio- Colombia. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=pO7xQQvOb70C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Matas, A. (2008). *Los Juegos de rol un acercamiento psicopedagógico*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=NbbXAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Antonio+Matas+Terr%C3%B3n%22&hl=es&sa=X&ei=9d7SVPTfHLSAsQTxhYDQBQ&ved=0CB0Q6AEwAA#v=onepage&q&f=false>
- Ministros Europeos de Educación. (1999). *Declaración de Bolonia*. Recuperado de <http://www.queesbolonia.gob.es/dctm/queesbolonia/documentos/declaraciondebolonia.pdf?documentId=0901e72b8004c356>
- Ruiz, W. (2014). *Inteligencias Múltiples*. Recuperado de <http://www.connuestroperu.com/actualidad/punto-de-vista/43461-las-inteligencias-multiples>
- Torres, M; Uribe, P; Valenzuela, T. (2006). *El juego de la cerveza*. Chile: Santiago Universidad Tecnológica Metropolitana. Recuperado de <http://www.educarm.es/templates/portal/ficheros/websDinamicas/30/juegocervza.pdf>
- Kim, D. (1993). *The Link Between Individual and Organizational Learning*. Recuperado de <http://ksei.bnu.edu.cn:82/old/jx/Organizational%20Learning/important/The%20link%20between%20individual%20and%20organizational%20learning.pdf>
- Kim, J. (2008). *Narrative or Tabletop RPGs*. Recuperado de <http://www.darkshire.net/~jhkim/rpg/whatis/tabletop.html>
- Woolfot, A. (2006). *Psicología Educativa*, Pearson Educativa. Recuperado de [http://books.google.com.pe/books?id=PmAHE32RuOsC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=PmAHE32RuOsC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Web para la defensa el rol. *Los juegos de rol hacia una propuesta pedagógica*. Recuperado de <http://dreamers.com/defensadelrol/articulos.htm>  
<http://dreamers.com/defensadelrol/articulos/propuesta.htm>

**Anexo 1. Matriz de consistencia**



<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variables</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Diseño</b>	<b>Instrumentos</b>
¿Cuál es la relación entre la aplicación del juego de roles y desarrollo de la asertividad de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS?	Establecer la relación entre el juego de roles y desarrollo de la asertividad de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS.	Existe relación significativa entre el juego de roles y desarrollo de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS.	V1: Juego de Roles	189 estudiantes del 1º ciclo del curso de ventas y atención al cliente de la sede principal de la carrera de administración bancaria del IFB.	METODO: Descriptivo, explicativo	Encuesta, cuestionario al docente
¿Cuál es la relación entre la estrategia de enseñanza basado en el juego de roles y las habilidades sociales de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS?	Examinar la relación entre la estrategia de enseñanza juego de roles y las habilidades sociales de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS.	Existe relación significativa entre la estrategia de enseñanza juego de roles y las habilidades sociales de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS.	V2: Desarrollo de la Asertividad	MUESTREO: 91 estudiantes y 15 docentes	NIVEL INVESTIGACIÓN: Descriptivo, explicativo	Encuesta, cuestionario al estudiante
¿Cuál es la relación entre el rol activo del protagonista en el juego de roles y la comunicación verbal de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS?	Descubrir la relación del rol activo del protagonista en el juego de roles y la comunicación verbal de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS.	Existe relación significativa entre el rol activo del protagonista en el juego de roles y la comunicación verbal de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS.			DISEÑO: Correlacional	
¿Cuál es la relación entre el rol pasivo en el juego de roles y la comunicación verbal de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS?	Determinar la relación entre el rol pasivo en el juego de roles y la comunicación verbal de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS.	Existe relación significativa entre la aplicación estratégica de un rol pasivo del protagonista en el juego de roles y la comunicación verbal de los estudiantes de la asignatura: Ventas y atención al cliente del primer ciclo semestre 2014-II de la carrera administración bancaria de la sede principal IFB CERTUS.				

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES										
VARIABLE	DIMENSIONES (características)	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS	Escala					ESTADÍSTICO
					5	4	3	2	1	
					Totamente de Acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo / ni desacuerdo	En desacuerdo	Totamente en desacuerdo	
V1: Juego de Roles	Estrategia de Enseñanza	Importancia de las estrategias de enseñanza en el enfoque de competencias.	1	La aplicación de estrategias de enseñanza, en las sesiones de clase, basada en el enfoque por competencias afecta de manera constructiva el aprendizaje de los estudiantes.	Encuesta, cuestionario al docente					
			2	La estrategia de enseñanza en la modalidad "creación de grupos" y/o "juegos de rol", ayuda a cada estudiante a mejorar su competencias sociales.						
		Identificar frecuencia de uso de estrategias de enseñanza en el IFB	3	Conozco estrategias de enseñanza tales como: debate, juego de roles (dramatización), trabajo grupal, elaboración de ensayo, discusión grupal, lluvia de ideas, entre otras.						
			4	Utilizo en mis sesiones de clase, estrategias de enseñanza como: debate, juego de roles (dramatización), trabajo grupal, elaboración de ensayo, discusión grupal, lluvia de ideas.						
		Identificar las estrategias de enseñanza que miden actitudes.	5	Mis colegas utilizan en sus sesiones, para observar y evaluar actitudes, estrategias de enseñanza como: juego de roles (dramatización) y debate grupal.						
			6	Si tendría que evaluar o comprobar las actitudes de los estudiantes, utilizaría estrategias de enseñanza específicas. Por ejemplo: juego de roles o debate grupal.						
	Rol Activo en los juegos de roles	Identificar características psicomotrices avanzadas.	7	Cuando participo en un juego de roles para el puesto de vendedor activo existe una alta exigencia de movimientos corporales.	Encuesta, cuestionario al estudiante					
			8	Las expresiones faciales asertivas que demuestren alegría y optimismo en un puesto de vendedor activo requieren un estado de ánimo específico.						
		Identificar características del rol sensorial intermedias.	9	Al inicio del proceso de venta para entender al cliente, implica primero saber escuchar para comprender e identificar correctamente sus necesidades.						
			10	Al inicio del proceso de venta si utilizamos la expresión: "Sabemos que su tiempo es importante, por ello le solicito me brinde unos minutos para explicarle..... (indicando el asunto)" esta expresión permitirá captar la atención de un cliente que se encuentra incómodo.						
		Identificar características de lenguaje intermedia	11	Integrar las pautas de calidad en la atención, permite responder a la presión de diversos tipos de clientes.						
			12	Como vendedor activo, si utilizo un buen lenguaje oral, maximizó mis posibilidades para la venta agregada.						
	Rol Pasivo en juegos de roles	Identificar las características un comportamiento apático.	13	En un juego de roles un vendedor pasivo es aquel que presenta un pobre lenguaje verbal y una minima expresión corporal.	Encuesta, cuestionario al estudiante					
			14	En un juego de roles un vendedor ineficiente es aquel que adopta una actitud pasiva durante todo el proceso de venta.						
		Reconocer las desventajas del rol pasivo.	15	Un vendedor que siempre adopta un rol pasivo en su puesto de trabajo, tiene muchas probalidades de ser un futuro despedido debido a su falta de productividad.						
			16	Un rol pasivo en mi puesto de vendedor implicará perder oportunidades de ascenso en la empresa.						
		Utilización estratégico-temporal del rol pasivo, para luego variar comportamiento a rol activo y conseguir un cierre de ventas.	17	El proceso de venta exitoso con clientes agresivos, implica inicialmente adoptar un rol pasivo y luego cambiar el comportamiento para finalizar el proceso con un rol activo como el protagonista de la venta.						
			18	En una reunión de trabajo y ante la falta de capacitación en un tema expuesto por su jefe, si bién al inicio mostrar una actitud pasiva podría ser una alternativa, pero luego su comportamiento debe cambiar preguntando las veces necesarias, para tener claridad en el tema.						

r de Pearson

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES										
VARIABLE	DIMENSIONES (características)	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	Escala					ESTADÍSTICO
					5	4	3	2	1	
					Totamente de Acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo / ni desacuerdo	En desacuerdo	Totamente en desacuerdo	
V2: Desarrollo de la Asertividad	Habilidades Sociales	Jerarquía de las habilidades sociales	1	Un vendedor necesita desarrollar habilidades blandas para lograr una comunicación efectiva y trabajar en equipo.	Cuestionario al estudiante					
			2	Un vendedor requiere demostrar habilidades sociales y comunicación asertiva para atender a todos los clientes.						
		Valoración del uso de la asertividad en el puesto de trabajo.	3	Un vendedor que desarrolla adecuadamente comunicación verbal y no verbal contribuye con un factor de éxito en los procesos de venta.						
			4	Imagine que durante una reunión de su trabajo expresa una opinión y luego un colega participa con buena información que pone en tela de juicio su versión. Por ello Ud le agradecé y propone reunirse con él						
		Valoración del uso de la asertividad de manera continua.	5	Una adecuada comunicación verbal y no verbal generará un buen ambiente para el desarrollo de los trabajos asignados con mi grupo de estudio en el instituto.						
			6	En una reunión en casa usted hace comentarios sobre un tema, pero un familiar que debate el tema dice que no está de acuerdo con lo que dijo. Entonces usted luego le indica que respeta su opinión, pero solicita que tome en cuenta o considere su comentario.						
	Comunicación Verbal	Escala del lenguaje hablado	7	Los vendedores efectivos desarrollan lenguajes con buena pronunciación y expresión gestual para lograr comunicarse claramente con sus clientes.						
			8	El lenguaje de un vendedor efectivo se caracteriza por una buena comunicación oral y gestual, la cual además debe evitar en todo momento los conflictos.						
		Escala del lenguaje escrito	9	Un cliente que recepciona un correo electrónico que contiene una <b>redacción informal de un vendedor</b> , continuará con su lectura y atención correspondiente.						
			10	La redacción formal y clara que evite el conflicto caracterizó el comportamiento de un vendedor efectivo y asertivo.						
		Escala de síntesis oral	11	El vendedor al argumentar los beneficios del productos o servicio, debe compararlos (metodo comparación) con los de la competencia para demostrar el menor costo mensual durante el ciclo de vida del producto.						
			12	Las posibilidades de un cierre de venta se incrementan cuando el vendedor demuestra claridad y puntualidad en la presentación del producto o servicio.						
	Comunicación No Verbal	Paralingüística (tono, ritmo, volumen, silencios y timbre)	13	Un tono de voz ascendente o descendente demuestra seguridad en los conocimientos del vendedor.						
			14	Un vendedor logrará sus objetivos de venta si utiliza un tono de voz moderado, respetuoso y afectivo al atender a sus clientes.						
		Kinesia (expresión facial, mirada, postura, gestos y proximidad)	15	La presentación personal (vestimenta, corte, peinado, aseo personal, etc.) de un vendedor favorece el acercamiento y la comunicación verbal con el cliente.						
			16	Cuando se atiende a un cliente una postura corporal que transmita interés y dedicación, es lo que debe mostrar un vendedor durante el proceso de venta.						
		Conservar distancia personal e uso de la proxemica.	17	El vendedor debe conservar una distancia entre 45 cms a 75 cms aproximadamente con su cliente.						
			18	Conservar una distancia personal entre 45 cms a 75 cms aproximadamente entre un vendedor y su cliente, impactará positivamente en el proceso de venta.						
					Alfa Cronbach - r de Pearson					





## Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos

### Instrumento N° 1 enviado vía Google Drive

#### Encuesta: Uso Estrategias de Enseñanza

Estimado Colega

Cordial Saludo

Ante todo, valoro mucho que pueda dedicar unos minutos de su valioso tiempo para contestar la presente encuesta, el cual será utilizado con fines académicos para la investigación de la maestría que estoy cursando en la Universidad San Martín.

Quedo eternamente agradecido y dispuesto en colaborar en la investigación que desee realizar,

Atentamente,

Stewart Aguinaga Valle

Tu nombre de usuario ([staguinaga@ifbcertus.pe](mailto:staguinaga@ifbcertus.pe)) quedará registrado al enviar este formulario. ¿No eres [staguinaga](#)? [Salir](#)

**\*Obligatorio**

**1- Indique su edad \***

**2- Escoja el sector empresarial en donde obtuvo experiencia laboral, previa a la docencia. \***

- Sector financiero.
- Sector servicios profesionales o consultoría.
- Sector producción.
- Sectores seguros.
- Sector construcción.
- Solo sector educativo.
- Otro tipo de sector.

**3- Escoja su tiempo de experiencia (años) en la docencia a nivel superior. \***

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

- 6
- 7
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- Más de 15 años

**4- Escoja su situación civil \***

- Soltero (a)
- Casado (a)
- Conviviente
- Separado (a)
- Divorciado (a)

**5- Escoja el tipo de institución(es) educativa(s) en donde usted ejerce actualmente la labor de docencia. \***

- Universidad e instituto.
- Instituto y colegio
- Solo universidad
- Solo instituto técnico.

**6- Según su opinión: una persona que ejerce el puesto de vendedor en una empresa, debe poseer un comportamiento: \***

- Asertivo
- Sumiso
- Agresivo
- Ni agresivo/ Ni sumiso

**7- Una estrategia de enseñanza son las experiencias o condiciones que genera el docente a fin de favorecer el aprendizaje del estudiante \***

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo / ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

**8- La aplicación de estrategias de enseñanza, en las sesiones de clase, basada en el enfoque por competencias afecta de manera constructiva el aprendizaje de los estudiantes. \***

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo / ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

**9- La estrategia de enseñanza en la modalidad: "creación de grupos" y/o "juegos de rol" ayuda a cada estudiante a mejorar sus competencias sociales. \***

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo / ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

**10- Conozco estrategias de enseñanza tales como: debate, juego de roles (dramatización), trabajo grupal, elaboración de ensayo, discusión grupal, lluvia de ideas, entre otras. \***

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo / ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

**11- Utilizo en mis sesiones de clase, estrategias de enseñanza como: debate, juego de roles (dramatización), trabajo grupal, elaboración de ensayo, discusión grupal, lluvia de ideas. \***

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo / ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

**12- Mis colegas utilizan en sus sesiones para observar y evaluar actitudes, estrategias de enseñanza como: juego de roles (dramatización) y debate grupal. \***

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo / ni en desacuerdo

- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

**13- Si tendría que evaluar o comprobar las actitudes de los estudiantes, utilizaría estrategias de enseñanza específicas como por ejemplo: juego de roles o debate grupal. \***

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo / ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

Recibir una copia de mis respuestas

Enviar

100%: has terminado.

Con la tecnología de [Formularios de Google](#)

Este formulario se creó en IFB Certus.

[Informar sobre abusos](#) - [Condiciones del servicio](#) - [Otros términos](#)



## Instrumento N° 2 enviado vía Google Drive

### La Importancia del Juego de Roles

Estimado(a) Estudiante;

Cordial Saludo

Ante todo, valoro mucho que pueda dedicar unos minutos de su valioso tiempo para contestar la presente encuesta, el cual será utilizado con fines académicos en la investigación de la maestría que estoy llevando en la Universidad San Martín.

A través de los juegos de roles que hemos utilizado en el aula, se ha pretendido valorar, identificar o promover cambios en su comportamiento, pero si aún usted no logra ser asertivo, lo invito a que proyecte en sí mismo un constante mejoramiento en su estilo de comunicación.

Quedo eternamente Agradecido,

Stewart Aguinaga Valle

Tu nombre de usuario ([staguinaga@ifbcertus.pe](mailto:staguinaga@ifbcertus.pe)) quedará registrado al enviar este formulario. ¿No eres **staguinaga**? [Salir](#)

**\*Obligatorio**

#### 1- Elija su edad \*

- Menos de 16
- 16
- 17
- 18
- 19
- 20
- 21
- 22
- 23
- 24
- 25
- 26
- 27
- 28
- 29
- 30

- Más de 30

**2- Elija el distrito de su domicilio \***

- San Juan de Lurigancho
- San Juan de Miraflores
- San Isidro
- San Luis
- San Borja
- Santiago de Surco
- Chorrillos
- La Victoria
- Villa María
- Villa el Salvador
- Miraflores
- Barranco
- Lince
- Santa Anita
- Ate Vitarte
- Lurín
- Chosica
- Otro Distrito

**3- Elija su situación civil \***

- Soltero (a)
- Casado (a)
- Conviviente
- Divorciado (a)

**4- Indique su género \***

- Masculino
- Femenino

**5- Cuando participo en un juego de roles para el puesto de vendedor activo existe una alta exigencia de movimientos corporales. \***

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo / ni en desacuerdo
- En desacuerdo

- Totalmente en Desacuerdo

**6- Las expresiones faciales asertivas que demuestren alegría y optimismo en un puesto de vendedor activo requieren un estado de ánimo específico. \***

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo / ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

**7- Al inicio del proceso de venta para entender al cliente, implica primero saber escuchar para comprender e identificar correctamente sus necesidades. \***

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo / ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

**8- Al inicio del proceso de venta si utilizamos la expresión: "Sabemos que su tiempo es importante, por ello le solicito me brinde unos minutos para explicarle.... (Indicando el asunto)" esta expresión permitirá captar la atención de un cliente que se encuentra incómodo. \***

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo / ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

**9- Integrar las pautas de calidad en la atención, permite responder a la presión de diversos tipos de clientes. \***

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo / ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

**10- Como vendedor activo, si utilizo un buen lenguaje oral, maximizó mis posibilidades para la venta agregada. \***

- Totalmente de acuerdo



- De acuerdo
- Ni de acuerdo / ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

**11- En un juego de roles un vendedor pasivo es aquel que presenta un pobre lenguaje verbal y una mínima expresión corporal. \***

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo / ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

**12- En un juego de roles un vendedor ineficiente es aquel que adopta una actitud pasiva durante todo el proceso de venta. \***

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo / ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

**13- Un vendedor que siempre adopta un rol pasivo en su puesto de trabajo, tiene muchas probabilidades de ser un futuro despedido debido a su falta de productividad. \***

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo / ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

**14- Un rol pasivo en mi puesto de vendedor implicará perder oportunidades de ascenso en la empresa. \***

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo / ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

**15- El proceso de venta exitoso con clientes agresivos, implica inicialmente adoptar un rol pasivo y luego cambiar el comportamiento para finalizar el proceso con un rol activo como el protagonista de la venta. \***

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo / ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

**16- En una reunión de trabajo y ante la falta de capacitación en un tema expuesto por su jefe, si bien al inicio mostrar una actitud pasiva podría ser una alternativa, pero luego su comportamiento debe cambiar preguntando las veces necesarias a fin de tener claridad en el tema. \***

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo / ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

[Recibir una copia de mis respuestas](#)

Enviar

100%: has terminado.

Con la tecnología de

[Formularios de Google](#)

Este formulario se creó en IFB Certus.

[Informar sobre abusos](#) - [Condiciones del servicio](#) - [Otros términos](#)

**CUESTIONARIO VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN BANCARIA**

**Ciclo Académico** \_\_\_\_\_ **Turno** \_\_\_\_\_ **Grupo** \_\_\_\_\_ **Sede** \_\_\_\_\_

**Profesor** \_\_\_\_\_ Stewart Aguinaga Valle \_\_\_\_\_ **Fecha** \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

**Apellidos y Nombres** \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES**

- La duración del cuestionario es de 40 minutos.
- No se permite usar ningún tipo de apuntes ni prestarse ningún material.
- El cuestionario debe ser resuelto con lapicero de tinta negra o azul.

**De acuerdo a su opinión, elija y marque solo una (01) alternativa entre a, b, c, d o e:**

1. Un vendedor necesita desarrollar habilidades blandas para lograr una comunicación efectiva y trabajar en equipo.
  - a) Totalmente de Acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo / ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
2. Un vendedor requiere demostrar habilidades sociales y comunicación asertiva para atender a todos los clientes.
  - a) Totalmente de Acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo / ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
3. Un vendedor que desarrolla adecuadamente comunicación verbal y no verbal generará contribuye con un factor de éxito en los procesos de venta.
  - a) Totalmente de Acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo / ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
4. Imagine que durante una reunión de su trabajo expresa una opinión y luego un colega participa con buena información que pone en tela de juicio su versión. Luego entonces le agradece y propone reunirse con él.

- a) Totalmente de Acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo / ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
5. Una adecuada comunicación verbal y no verbal generará un buen ambiente para el desarrollo de los trabajos asignados con mi grupo de estudio en el instituto.
- a) Totalmente de Acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo / ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
6. En una reunión en casa usted hace comentarios sobre un tema, pero un familiar que debate el tema dice que no está de acuerdo con lo que dijo. Entonces usted luego le indica que respeta su opinión, pero solicita que tome en cuenta o considere su comentario.
- a) Totalmente de Acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo / ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
7. Los vendedores efectivos desarrollan lenguaje con buena pronunciación y expresión gestual para lograr comunicarse claramente con sus clientes.
- a) Totalmente de Acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo / ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
8. El lenguaje de un vendedor efectivo se caracteriza por una buena comunicación oral y gestual, la cual además debe evitar en todo momento los conflictos.
- a) Totalmente de Acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo / ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
9. Un cliente que receptiona un correo electrónico que contiene una redacción informal de un vendedor, continuará con su lectura y atención correspondiente.
- a) Totalmente de Acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo / ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo

10. La redacción formal y clara que evite el conflicto caracteriza el comportamiento de un vendedor efectivo y asertivo.
- a) Totalmente de Acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo / ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
11. El vendedor al argumentar los beneficios del productos o servicio, debe compararlos (método comparación) con los de la competencia para demostrar el menor costo mensual durante el ciclo de vida del producto.
- a) Totalmente de Acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo / ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
12. Las posibilidades de un cierre de venta se incrementan cuando el vendedor demuestra claridad y puntualidad en la presentación del producto o servicio.
- a) Totalmente de Acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo / ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
13. Un tono de voz ascendente o descendente demuestra seguridad en los conocimientos del vendedor.
- a) Totalmente de Acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo / ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
14. Un vendedor logrará sus objetivos de venta si utiliza un tono de voz moderado, respetuoso y afectivo al atender a sus clientes.
- a) Totalmente de Acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo / ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
15. La presentación personal (vestimenta, corte, peinado, aseo personal, etc.) de un vendedor favorece el acercamiento y la comunicación verbal con el cliente.
- a) Totalmente de Acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo / ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo

- e) Totalmente en desacuerdo
16. Cuando se atiende a un cliente una postura corporal que transmita interés y dedicación, es lo que debe mostrar un vendedor durante el proceso de venta.
17. El vendedor debe conservar una distancia entre 45 cts. a 75 cts. aproximadamente con su cliente.
- a) Totalmente de Acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo / ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
18. Conservar una distancia personal entre 45 cts. a 75 cts. aproximadamente entre un vendedor y su cliente, impactará positivamente en el proceso de venta.
- a) Totalmente de Acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo / ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo

Lima 23 de noviembre de 2014

## SOLICITUD VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA INVESTIGACIÓN

**Estimado (a)**

**Mg Philip Suárez Rodriguez**

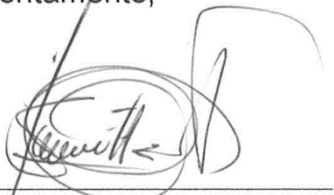
**Cordial Saludo**

La presente tiene por finalidad solicitar su colaboración para determinar la validez del contenido de los instrumentos para la recolección de datos que estoy proponiendo, los cuales deben ser aplicados en la tesis para optar el grado magister en educación "**Juego de rol y desarrollo de la asertividad en los estudiantes de ventas y atención al cliente del IFB**".

Su valioso aporte evaluativo ayudará en la pertinencia de cada una de los items con: los objetivos, variables, dimensiones, indicadores y la redacción de las mismas.

Agradeciendo de antemano su valioso(a) colaboración en la investigación que estoy realizando, se despide de usted cordial y,

Atentamente,



Stewart Aguinaga Valle

Celular RPC: 997005166  
Email: stewart@gmail.com

**Se adjunta:**

- ✓ Matriz de consistencia.
- ✓ Matriz de operacionalización.
- ✓ Lista de Items
- ✓ 1º Instrumento: Encuesta docente.
- ✓ 2º Instrumento: Encuesta estudiante.
- ✓ 3º Instrumento: Prueba a estudiante.
- ✓ Formato Validación de la USMP

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

Título del Proyecto: El Juego de Rol y desarrollo de la Asertividad en los  
estudiantes de Ventas y Atención al cliente.  
 Nombre del Maestrante Y/o doctorante  
Stewart E. Aguirre Valle  
 Experto: Mg Philip Suarez Rodriguez

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	✓				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	✓				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	✓				
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones	✓				
5	Confiabilidad	El instrumento es confiables porque se aplicado el test-pretest (piloto)	✓				
6	Control de	Presenta algunas preguntas					



	sesgo	distractoras para controlar la contaminación de las respuestas	✓				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	✓				
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	✓				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	✓				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	✓				

Observaciones: por la encuesta al docente.

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado-

Lima, 30 de noviembre de 2014

P. Álvarez R.

Firma del experto

DNI 08543045

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

Título del Proyecto: El juego de rol y desarrollo de la asertividad en los  
Estudiantes de Ventas y Atención al Cliente  
 Nombre del Maestro Y/o doctorante: Stewart E. Asuinaga Valle  
 Experto: Mg. Philip Suarez Rodriguez

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	✓				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	✓				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	✓				
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones	✓				
5	Confiabilidad	El instrumento es confiables porque se aplicado el test-pretest (piloto)	✓				
6	Control de	Presenta algunas preguntas					

	sesgo	distractoras para controlar la contaminación de las respuestas	✓				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	✓				
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	✓				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	✓				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	✓				

Observaciones: por la encuesta al estudiante.

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado-

Lima, 30 de noviembre de 2014

P. Juárez R.

Firma del experto

DNI 08543045

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

Título del Proyecto: "El Juego de Rol y el desarrollo de la Afectividad en Estudiantes del curso de Ventas y Atención al Cliente"  
 Nombre del Maestría Y/o doctorante: Stewart E. Aguinaga Valle  
 Experto: Mg Philip Suarez Rodriguez

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	✓				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	✓				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	✓				
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones	✓				
5	Confiabilidad	El instrumento es confiables porque se aplicado el test-pretest (piloto)	✓				
6	Control de	Presenta algunas preguntas					

	sesgo	distractoras para controlar la contaminación de las respuestas	✓				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	✓				
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	✓				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	✓				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	✓				

Observaciones:..... por la prueba escrita.....

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado-

Lima, 28 de noviembre de 2014



Firma del experto

DNI 08543045

Lima 23 de Noviembre de 2014

## **SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA INVESTIGACION**

Estimada

Dra. Yenncy Ramírez Maldonado

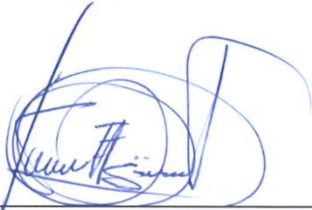
Cordial saludo

La presente tiene por finalidad solicitar su colaboración para determinar la validez del contenido de los instrumentos para la recolección de datos que estoy proponiendo, los cuales deben ser aplicados en la tesis para optar el grado de magister en educación con el título: **“Juego de rol y desarrollo de la asertividad en los estudiantes de ventas y atención al cliente del IFB”**.

Su valioso aporte evaluativo ayudara en la pertinencia de cada uno de los ítems con: Los objetivos, variables, dimensiones, indicadores y la reducción de las mismas.

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración en la investigación que estoy realizando, se despide de usted cordial y,

Atentamente.



Stewart E. Aguinaga Valle

Celular RPC 997005166

Email: [stewaart@gmail.com](mailto:stewaart@gmail.com)

### **Se adjunta:**

- ✓ Matriz de consistencia.
- ✓ Matriz de operacionalización.
- ✓ Lista de Ítems.
- ✓ 1º Instrumento: Encuesta docente.
- ✓ 2º Instrumento: Encuesta estudiante.
- ✓ 3º Instrumento: Prueba a estudiante.
- ✓ Formato Validación de la USMP.

## FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**Título del proyecto:** El Juego de Rol y desarrollo de la asertividad en los estudiantes de ventas y atención al cliente del IFB

**Nombre del Maestría y/o Doctorante:** Stewart E. Aguinaga Valle.

**Experta:** Yency Ramírez Maldonado.

**Instrucciones:** Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente; colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente.

Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos e instrucciones		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se ha aplicado el test-pretest (piloto)		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		X			
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: Lenguaje y nivel de información		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores		X			



		del problema					
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		X			

**Observaciones:**

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado-

Lima, 25 de Noviembre de 2014

  
 -----  
 Yenny P. Ramirez Maldonado  
 ESPECIALISTA EN EVALUACION





## FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**Título del proyecto:** El Juego de Rol y desarrollo de la asertividad en los estudiantes de ventas y atención al cliente del IFB

**Nombre del Maestría y/o Doctorante:** Stewart E. Aguinaga Valle.

**Experta:** Yenncy Ramírez Maldonado.

**Instrucciones:** Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente; colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente.

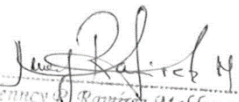
Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos e instrucciones		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se ha aplicado el test-pretest (piloto)		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		X			
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: Lenguaje y nivel de información		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores		X			

		del problema					
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		X			

**Observaciones:**

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado-

Lima, 25 de Noviembre de 2014

  
 Nancy R. Maldonado  
 ESPECIALISTA EN EVALUACION



## FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**Título del proyecto:** El Juego de Rol y desarrollo de la asertividad en los estudiantes de ventas y atención al cliente del IFB

**Nombre del Maestría y/o Doctorante:** Stewart E. Aguinaga Valle.

**Experta:** Yenncy Ramírez Maldonado.

**Instrucciones:** Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente; colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente.


Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos e instrucciones		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se ha aplicado el test-pretest (piloto)		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		X			
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: Lenguaje y nivel de información		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores		X			

		del problema					
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		X			

**Observaciones:**

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado-

Lima, 25 de Noviembre de 2014

  
 Yenny M. Ramirez Maldonado  
 ESPECIALISTA EN EVALUACION



**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

Título del Proyecto: "Juego de Rol y desarrollo de la asertividad en las estudiantes de ventas y atención al cliente"

Nombre del Maestría Y/o doctorante: Stewart E. Aguinaga Valle

Experto: Dra Luz Marina Soto Justiniano

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		✓			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		✓			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		✓			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones		✓			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiables porque se aplicado el test-pretest (piloto)		✓			
6	Control de	Presenta algunas preguntas		✓			

	sesgo	distractoras para controlar la contaminación de las respuestas		✓			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		✓			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		✓			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		✓			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		✓			

Observaciones:..... *Por la encuesta al estudiante.*

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado-

Lima,.....

*[Handwritten signature]*

Firma del experto

DNI

*07941 076*

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

Título del Proyecto: "Juego de Rol y desarrollo de la creatividad en los estudiantes de ventas y atención al cliente"

Nombre del Maestría Y/o doctorante Stewart. E. Aguinaga Valle

Experto: Dra. Luz Marina Soto Justino

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		✓			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		✓			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		✓			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones		✓			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiables porque se aplicado el test-pretest (piloto)		✓			
6	Control de	Presenta algunas preguntas		✓			



	sesgo	distractoras para controlar la contaminación de las respuestas		✓			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		✓			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		✓			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		✓			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		✓			

Observaciones:..... *Por la encuesta al docente.*

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado-

Lima,.....

*[Handwritten signature]*

Firma del experto

DNI

*07441076*



### Anexo 3. Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación

Surco, 19 de febrero de 2015

Señores  
INSTITUTO PARA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN  
ICED-USMP  
Presente.-

De nuestra consideración:

Mediante la presente dejamos constancia que el Sr STEWART EDILBERTO AGUINAGA VALLE, docente del INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO DE FORMACIÓN BANCARIA – IFB CERTUS solicitó autorización para realizar una investigación dirigida a un grupo de docentes y alumnos de la sede principal del curso “Ventas y Atención al Cliente”, orientada a sustentar el proyecto de tesis “EL JUEGO DE ROLES Y DESARROLLO DE LA ASERTIVIDAD EN EL CURSO DE VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE ” el cual viene desarrollando para optar el grado académico de Magister en Educación con mención en Docencia e Investigación Universitaria en el ICED-USMP en convenio con IFB-CERTUS.

Se expide la presente a solicitud del interesado

Atentamente,

  
**Germán Fernando Vega García**  
Sub Gerente  
Gestión del Talento Humano  
I.E.S.T.P. DE FORMACIÓN BANCARIA