

Índice de contenido

Resumen	6
Abstract	7
Capítulo I: Introducción	9
Capítulo II: Marco Teórico	15
2.1 Origen del razonamiento y los modelos mentales	15
2.2 Teoría de los modelos mentales	17
2.2.1 Principios de la teoría de los modelos mentales	19
2.3 Juegos de simulación	22
2.4 La teoría de los modelos mentales y su aplicación en las empresas	23
Capítulo III: Metodología	25
3.1 Selección de herramientas informáticas.	25
3.1.1 Zoom	25
3.1.2 Vensim	26
3.1.3 Servidor Isee Systems	26
3.2 Definición de herramientas de recolección de información.	27
3.2.1 La entrevista	27
Protocolo de entrevista	28
Entrevista inicial	29
Entrevista final	30
3.2.2 Técnica de observación y pensamiento hablado	31
3.3 Juego de crecimiento de mercado “Uiski” elaborado por Schaffernicht, M. (2018).	32
3.3.1 Objetivo	32
3.3.2 Instrucciones de juego	35
3.3.4 Perfil de participante	37
3.3.5 Resultados esperados	38
3.4 Importancia de la codificación	38
3.4.1 Codificación	39
3.5 Ejecución del juego	40
3.5.1 Juego piloto	40
Capítulo IV: Resultados	41

4.1 Pruebas de juego piloto	41
4.2 Resultados de la investigación.	42
4.3 Análisis de entrevistas	43
4.3.1 Entrevista inicial	43
4.3.2 Entrevista final	50
4.4 Análisis comparativo de entrevista	54
4.5 Análisis de Juego	55
4.5.1 Observación durante el juego	55
4.5.2 Comparación entre el modelo real y lo reconocido por los jugadores	62
4.5.3. Análisis referencial de comportamiento durante el juego	66
4.5.3.1 Comportamiento de pedidos nuevos	73
4.5.3.2 Comportamiento de pedidos entregados.	74
4.5.3.3. Comportamiento de capacidad de producción	75
4.5.3.4 Comportamiento de campañas realizadas	77
4.5.3.5 Comportamiento de ocupación de inventario	78
4.5.3.6 Análisis financiero	80
4.5.3.7 Análisis de resultados en última instancia	83
4.6 Análisis comparativo de entrevistas y observación del juego	85
Capítulo V: Conclusiones	86
5.1 Conclusiones del juego de simulación	86
5.2 Conclusiones de la investigación	87
5.3 Recomendaciones	88
Referencias	89
Anexo 1: Resultados juego piloto	92
Diagrama conceptual pensamiento hablado durante el juego	92

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Capas de los modelos mentales aplicados.	11
Ilustración 2 Etapas de un modelo mental	17
Ilustración 3 Funcionamiento de juego de simulación.	23
Ilustración 4 Modelo icónico.....	33
Ilustración 5 vista de juego de simulación UISKI.....	34
Ilustración 6 pantalla principal del juego de simulación.	35
Ilustración 7 Juego de simulación Uiski	36
Ilustración 8 Mapa conceptual de observación durante el juego.	56
Ilustración 9 Diagrama de observación durante el juego.....	60
Ilustración 10 Modelo referencial para evaluar resultados.	67
Ilustración 11 Gráfico referencial de campañas	69
Ilustración 12 Gráfico referencial de pedidos	70
Ilustración 13 Gráfico referencial de capacidad de producción.	72
Ilustración 14 Análisis comparativo de pedidos nuevos de los participantes.	73
Ilustración 15 Análisis de pedidos entregados	75
Ilustración 16 Análisis comparativo capacidad de producción de los participantes.	76
Ilustración 17 Análisis comparativo capacidad de producción de los participantes.	77
Ilustración 18 Análisis de campañas	78
Ilustración 19 Análisis comparativo en porcentaje de ocupación de pedidos y stock de los jugadores.....	80
Ilustración 20 Análisis comparativo de las finanzas acumuladas de los participantes.	81
Ilustración 21 Análisis comparativo de las finanzas acumuladas de los participantes 1 y 6.	82

Índice de Tablas

Tabla 1 Códigos para transcripción (Palabras clave)	39
Tabla 2 Resultados pregunta 1	44
Tabla 3 Resultados pregunta 2.....	45
Tabla 4 Respuesta pregunta 3.....	46
Tabla 5 Respuesta pregunta 4.....	47
Tabla 6 Resumen pregunta 5.....	48
Tabla 7 Respuestas pregunta 6.....	49
Tabla 8 Variables reconocidas en el juego.....	51
Tabla 9 Resultados sobre las decisiones tomadas.	52
Tabla 10 Análisis de observación durante el juego conceptos basados en la investigación.	57
Tabla 11 Conceptos basados en el diagrama de observación durante el juego.....	61
Tabla 12 Variables y acumuladores del modelo icónico real.....	63
Tabla 13 Resultados finales obtenidos por cada participante.....	83