



Capítulo Uno

Planteamiento del Problema

1.1 Planteamiento del problema

Hoy en día en un mercado global, donde continuamente se dan cambios, las empresas que logran una flexibilidad y capacidad de adaptación al entorno, son las que logran sobrevivir y permanecer a largo plazo en el mercado para competir y buscar el éxito de la organización. Sin embargo, un factor muy importante para que las empresas logren ser efectivas y eficaces es que los administradores aprovechen sus recursos tecnológicos, financieros y humanos para crear su ventaja competitiva. Todos estos factores o variables deben operar en conjunto con el fin de lograr los objetivos organizacionales, de no ser así las empresas pueden verse en serios problemas; lo que lleva a éstas a recurrir a la planeación estratégica.

Las decisiones estratégicas que las empresas deben tomar siempre tienen que estar orientadas hacia el futuro y la salud de la organización. Las estrategias de las empresas buscan establecer metas, las cuales proyecten los objetivos que la organización quiere alcanzar. Por lo tanto, las estrategias y las metas dan paso a la formación de grupos de personas, los cuales al llegar a comprender el propósito común se vuelven equipos de trabajo. El éxito de las metas son el resultado del trabajo en equipo; cuando por el contrario; los integrantes del equipo actúan como individuos, generalmente fracasan. Pero este éxito o fracaso también depende del líder que dirige al equipo y el tipo de liderazgo que maneje.

Un líder debe lograr un funcionamiento efectivo y eficaz de su equipo de trabajo; muchas de las organizaciones fundamentan su éxito en el esfuerzo que sus líderes realizan para comunicar sus propósitos y planes a todos los miembros del equipo de trabajo.



La comunicación interpersonal es un proceso básico, a través de ésta los líderes y los miembros del equipo transmiten información esencial para su funcionamiento y el de toda la organización. Sin embargo, en muchos casos las empresas tienen graves problemas de comunicación y ésta se debe a diversos factores o barreras que impiden que se dé una comunicación efectiva.

Después de la problemática mencionada, en la actualidad diversas empresas e instituciones educativas han desarrollado simuladores de negocios como herramientas que ayudan a tener un acercamiento a la realidad de los diversos y variados escenarios que se producen en el mundo de los negocios. Su fin principal es recrear situaciones a las que se puedan enfrentar las personas en el ámbito empresarial, conocer el funcionamiento de la industria, usar variables económicas, plantear diferentes estrategias y buscar soluciones a una situación particular, observar los resultados de la toma de decisiones, además de poder experimentar el trabajo en equipo.

La Universidad de las Américas Puebla (UDLAP), participa en el Simulador Internacional de Negocios de la Universidad de Carnegie Mellon, (CMU) Pittsburg, PA, junto con El Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM); donde los estudiantes de diversas carreras universitarias como: Contaduría y Finanzas, Administración de Empresas e Ingeniería Industrial tienen la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos en su área, al tener el control de una empresa virtual.

El simulador de negocios *Management Game* de Carnegie Mellon University, brinda un panorama que muestra la situación competitiva en los negocios; además permite el trabajo en equipo con personas que poseen diversos enfoques y busca que cada área logre una comunicación eficaz con el fin de llegar a las metas que cada grupo ha planteado en su estrategia al inicio del juego.



1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Analizar cómo influyó el trabajo en equipo, la comunicación interpersonal y el liderazgo en los equipos de trabajo del Simulador de Negocios de Carnegie Mellon University a través del indicador del Rendimiento sobre el Capital Contable, ROE.

1.2.2 Objetivos específicos

- Determinar si el trabajo en equipo tuvo un impacto importante en el ROE de las empresas del Simulador de Negocios de CMU.
- Determinar si el liderazgo logró un impacto importante en el ROE de las empresas del Simulador de Negocios de CMU.
- Determinar si la comunicación interpersonal alcanzó un impacto importante en el ROE de las empresas del Simulador de Negocios de CMU.
- Evaluar cuáles de los factores mencionados tuvieron mayor impacto en el ROE de las empresas del Simulador de Negocios de CMU.

1.3 Justificación

La presente tesis tiene como beneficio el determinar los factores que afectan el desempeño de los equipos del Simulador, en un ambiente de trabajo dinámico y competitivo, donde se busca mejorar el rendimiento de cada equipo de la Universidad de



las Américas Puebla (UDLAP), ante las otras universidades, Carnegie Mellon University (CMU) y el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM).

1.4 Alcances

- Este estudio es sólo un análisis para conocer si existieron o no, factores que hayan influido el desempeño de los equipos de trabajo en el Simulador de Negocios.
- Se estudiaron sólo los equipos de trabajo de la Universidad de las Américas Puebla que participaron en el Simulador de Negocios de Carnegie Mellon University, en el año 2005 y 2006.
- La presente tesis busca dar recomendaciones para los futuros estudiantes que decidan participar en los próximos Juegos de Simulación. En función a la problemática que muchas veces rodea a los equipos de trabajo.

1.5 Limitaciones

- Este estudio no aplica a los equipos de trabajo de las organizaciones; a pesar de que la problemática puede ser muy similar. Esto debido a que es un estudio donde se abordan puntos específicos de los equipos de trabajo de la UDLAP, del Simulador de Negocios de Carnegie Mellon University.
- La presente tesis no elabora algún tipo de instrumento para monitorear el comportamiento y desempeño de los futuros equipos de trabajo.

1.6 Organización del estudio

Capítulo uno

En este capítulo se presenta una breve introducción del problemática a desarrollar en la presente tesis. Además se establece el objetivo general y los objetivos específicos, así como la justificación, los alcances y los límites de la misma.



Capítulo dos

Este capítulo trata del marco teórico que sustentará nuestra tesis y la importancia que tiene el estudio del liderazgo y la comunicación interpersonal en los equipos de trabajo en las empresas para alcanzar las metas de la organización.

Capítulo tres

En este capítulo se explica detalladamente la metodología a seguir para el estudio que se propone en esta tesis.

Capítulo cuatro

Se explica la dinámica del juego de simulación de negocios desarrollado por Carnegie Mellon University. Se exponen la formación de los equipos, su participación e interacción; además de la información que se tuvo al alcance.

Capítulo cinco

En este capítulo se muestran los resultados de la investigación realizada a los equipos del Simulador. Se analiza la relación que existe entre las variables del estudio.

Capítulo seis

En este último capítulo se presentan las conclusiones a las que se llegaron con el estudio. Se responde al objetivo general y específicos de la tesis; y se presentan las recomendaciones para mejorar el rendimiento de cada equipo en el Simulador de Negocios.