

# CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN



### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

#### 3.1 INTRODUCCION AL PROCESO DE INVESTIGACION

En el CESEM, nuestra universidad francesa, todos los estudiantes llevan a cabo intercambios académicos con otros países. En nuestro caso, el intercambio se realizó con México. Ya se había trabajado en grupo con gente de otras culturas (alemana, inglesa, irlandesa, etc.) en el pasado. Sin embargo, por la cercanía geográfica entre estos países, sus pueblos siempre tuvieron contactos que facilitaron los intercambios culturales. Por lo tanto, había mejor comprensión. Por el contrario, Francia no tuvo relaciones tan estrechas con México que hubieran podido preparar el encuentro y ayudar al conocimiento y la comprensión entre ambas culturas. Por consiguiente, es interesante sensibilizar a mexicanos y franceses sobre sus diferencias culturales. En efecto, la globalización implica un buen conocimiento de las culturas involucradas en un mismo negocio para que sea exitoso.

Por medio de la aplicación de un cuestionario a mexicanos y franceses que tienen o tuvieron una experiencia laboral involucrando a las dos culturas, se pretende obtener informaciones y reflexiones sobre ésta. En este capítulo, se explicará cómo se desarrolló esta investigación, desde la concepción del cuestionario hasta la recolección de las informaciones obtenidas.

#### 3.2 NECESIDAD DE LA INFORMACION

Muchas veces, existe una intuición como base de una investigación. Pero los conocimientos tienen que basarse en hechos concretos e irrefutables para ser utilizados en la formación de una teoría. La teoría empírica sostiene la idea según la cual la razón por sí misma no tiene fundamento y funciona a partir de supuestos. Por lo tanto, sólo se consideran válidos los conocimientos adquiridos mediante la experiencia.

### 3.3 OBJETIVO DE LA INFORMACION

El cuestionario sirve para recolectar puntos de vista y experiencias de mexicanos y franceses sobre las relaciones laborales franco-mexicanas. Su utilización permite destacar tendencias en la manera de reaccionar, manera de analizar las situaciones, manera de interpretar actitudes. Basándose en los ejemplos enunciados, se podrá elaborar un plan factible que corresponda a las necesidades expresadas por los sujetos entrevistados.

### 3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACION

#### 3.4.1 TIPO DE INVESTIGACION

Se tenía la posibilidad de elegir entre cuatro tipos de investigación: los estudios exploratorios, los estudios descriptivos, los estudios causales y los estudios predictivos. Esta investigación es de tipo descriptivo porque se evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes de una experiencia laboral franco-mexicana. "Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden de manera más bien independiente los conceptos o variables a los que se refieren". (Baptista Lucio(1999), *Metodología de la investigación*, Sampieri, Collado, , p.60).

#### 3.4.2 HERRAMIENTAS DE LA INVESTIGACION

Se utilizan dos tipos de fuentes de información: primaria y secundaria. La fuente de información primaria representa la aplicación de cuestionarios. En efecto, se requiere identificar las necesidades de los mexicanos y franceses para poder satisfacerlas. Conjuntamente, se hace uso de fuentes secundarias, las cuales representan la revisión bibliográfica de obras de Trompenaars y Hofstede entre otras.

### 3.4.3 DISEÑO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

El cuestionario aplicado cuenta con tres secciones, el cual a su vez se compone de preguntas abiertas, respuestas con selección múltiple, preguntas de tipo Likert y preguntas dicotómicas.

#### 3.4.3.1 LOS DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Se indica a los entrevistados el propósito de la encuesta, su carácter anónimo, y se propone transmitir las conclusiones del estudio a quien esté interesado.

#### 3.4.3.2 LA SOLICITUD DE COOPERACIÓN

Se contacta a los sujetos entrevistados a través de varios medios. Se solicita directamente su cooperación para responder al cuestionario a las personas cercanas. A otras personas, se les contacta a través de intermediarios.

#### 3.4.3.3 LAS INSTRUCCIONES

Los entrevistados sólo necesitan conectarse a la red Internet y dar clic en la dirección indicada en los correos electrónicos que se les están enviados para contestarlos ([www.udlap.mx/tesisfrancomex/](http://www.udlap.mx/tesisfrancomex/)).

#### 3.4.3.4 LA INFORMACIÓN SOLICITADA

Para obtener la información que permite conocer las experiencias y opiniones de personas mexicanas y francesas que han trabajado en empresas mezclando personal de estas dos culturas, se incluyen en el cuestionario 33 preguntas que se considera arrojan los resultados requeridos sin tomar mucho tiempo para contestarlas.

En efecto, predominan las preguntas de selección múltiple por la facilidad de tratamiento de sus respuestas y la velocidad con la que se contestan. Este tipo de pregunta "requiere que el encuestado seleccione una respuesta de una lista suministrada en la misma pregunta o a continuación de la misma. Al encuestado se puede solicitar que seleccione una o más alternativas presentadas". (Kinnear y Taylor(1998), *Investigación de mercados*, p. 354-355).

Se recurre también con frecuencia a las escalas de Likert. "La escala de Likert es la forma más popular de escala de actitudes, porque es fácil su preparación e interpretación para los investigadores, y es sencilla para que los encuestados la contesten. Ellos revisan y escriben el número correspondiente a su nivel de "acuerdo" o "desacuerdo" a toda una serie de declaraciones que describen el objeto de actitud que se está investigando" (L.G. Schiffman (1997), *Comportamiento del consumidor*, L.L. Kanuk, 4ª edición, p.37.)

Porque la gente muchas veces no tiene una opinión totalmente definida, permite descubrir tendencias en sus opiniones.

Sin embargo, cuando se requiere una respuesta más precisa, se emplean preguntas dicotómicas. "Es una forma extrema de la pregunta de selección múltiple que permite al encuestado decidir una de dos respuestas "sí o no", "de acuerdo o en desacuerdo" (Kinnear y Taylor(1998), *Investigación de mercado*).

Al final de la encuesta, se da libertad al entrevistado para dar su opinión por medio de preguntas abiertas. "Estas preguntas permiten que se expresen actitudes generales, que pueden ayudar a la interpretación de las preguntas más estructuradas. Además, logran la cooperación del encuestado para responder preguntas más específicas" (Investigación de mercados, Kinnear y Taylor, 1998). Se determina ubicar este tipo de preguntas después de que el entrevistado haya reflexionado sobre el tema de colaboración entre mexicanos y franceses.

Así, sus comentarios son más profundos y el resultado de una verdadera reflexión. También colocarlas al final permite no interrumpir el ritmo espontáneo con el cual contestan las demás preguntas.

### 3.4.3.4.1 CUESTIONARIO PRELIMINAR

Por ser las tres ideas claves del estudio, se decide dividir el cuestionario en tres partes : ámbito laboral, cultura y comunicación. En la primera, se elabora un cuestionario preliminar en donde aparece una lluvia de ideas para crear las primeras preguntas que constituirán la base de los cuestionarios siguientes.

#### 3.4.3.4.1.1 AMBIENTE LABORAL

Resulta interesante centrarse en el ámbito laboral ya que al haber trabajado con gente mexicana y francesa, se percibe que en ambas culturas destaca un tipo de organización y métodos de trabajo distintos. Se decide enfocarse primero en este punto por ser la base del estudio, para proponer un modelo preliminar que maximice la cooperación entre franceses y mexicanos en las relaciones laborales.

##### , Pregunta 1

De la primera pregunta no se espera un resultado relevante. Su papel es mas bien introducir al entrevistado en el tema. Sirve para ponerle en confianza por medio de una pregunta fácil de contestar que no es demasiado personal.

##### β Globalización

##### , Pregunta 2

Se decide hacer entrar al entrevistado en el contexto internacional, y por consiguiente aproximarse a los problemas interculturales. De esta manera, se empieza por un tema general antes de llevarle a contestar preguntas más cercanas al objeto de estudio.

Desde un principio brinda una idea de la apertura hacia la diferencia cultural que manifiesta el entrevistado.

### β Modelo de trabajo

#### , Preguntas 3a, 3b, 4a, 4b, 5a, 5b

Se quiere resaltar cuál es la forma de trabajar más adecuada para cada cultura y desde un principio ver si son fundamentalmente opuestas o si se presentan similitudes. Los resultados arrojan las primeras recomendaciones del estudio.

### β Modelo de conducta

#### , Preguntas 6, 7a, 7b

El primer contacto con una persona es el que más impacto tiene en una relación. Por lo tanto, este momento se tiene que cuidar particularmente para dejar una buena impresión a su interlocutor. Para evitar equivocarse en este momento tan importante, es necesario saber cómo dirigirse al otro, eligiendo adecuadamente tutear o tratar de usted.

### β Motivación

#### , Pregunta 8

Es esencial para un gerente entender la psicología de sus empleados. Sería un error pensar que lo que puede motivar a su propia cultura también funciona para otras. Si el administrador no sabe determinar cuáles son las razones de su ánimo en el trabajo, será incapaz de motivar a su gente cuando se requiera.

### β Cooperación

#### , Preguntas 9a, 9b

Por medio de esta pregunta, salen a la luz los problemas que se pueden enfrentar al hacer trabajar a dos culturas juntas, y a los cuales el estudio tendrá que aportar una solución. Los puntos a favor de un equipo bicultural son las bases del modelo preliminar.

### β Relación

#### , Preguntas 10a, 10b, 11a, 11b,12

En una primera parte, se pide en este momento al entrevistado tener una visión crítica del aspecto profesional de su propia cultura y posteriormente de la otra cultura. Es un trabajo esencial para que uno sea consciente de sus propias debilidades. También es necesario que uno sepa la imagen que los demás tienen de su forma de trabajar.

En una segunda parte, para que el primer encuentro se realice en las mejores condiciones, es importante que uno sepa con cuáles criterios la otra cultura le va a juzgar.

### 3.4.3.4.1.2 CULTURA

Nuestra propia experiencia laboral, durante nuestras prácticas respectivas, hizo resaltar que estas diferencias no solo tenían una causa profesional sino que la cultura era la mayor explicación de tales diferencias. Por lo tanto, se destina una parte del cuestionario a este tema.

### β Visión que tiene cada cultura de la otra

#### , Preguntas 13a, 13b, 14a, 14b

Se intenta identificar la visión que tiene una cultura de la otra de forma general, y no solo al nivel profesional. En efecto, esta parte sobre la cultura se aleja un poco del ámbito



profesional, porque se tiene que recordar que una cultura profesional se basa ante todo sobre la cultura general del país.

### β Hofstede

#### , Pregunta 15

Preguntando a los entrevistados si solían hablar de sus problemas personales con sus colegas de trabajo, se incluye una de las dimensiones propuestas por Trompenaars determinando si las culturas son difusas o específicas. Dicho de otra manera, se pretende entender cómo ambas culturas manejan tanto sus espacios privados como públicos y qué tanto les protegen. Los individuos con una cultura específica tendrían más bien un espacio público grande que comparten fácilmente y un espacio privado pequeño que protegen mucho. Los individuos con una cultura difusa permiten la entrada a los dos espacios de manera similar.

### β Tiempo

#### , Preguntas 16, 17, 18

En una primera parte, se aborda el tema del tiempo pidiendo al entrevistado evaluar su puntualidad ubicándose sobre una escala de Likert. En este caso, parece interesante enfrentar al individuo con sí mismo, animándole a ser lo más objetivo posible en su respuesta.

En las dos siguientes preguntas, se identifica qué tan pacientes son ambas culturas en su vida profesional y personal, experimentándolas con ejemplos reales.

### β Estereotipos

#### , Preguntas 19a, 19b, 20a, 20b

Se pretenden descubrir dos aspectos con esta pregunta: cómo los mexicanos imaginan a los franceses y cómo los franceses imaginan a los mexicanos a través de los estereotipos que

tienen sus respectivas culturas. Es interesante que cada cultura se entere de su imagen fuera de su país para, una vez en contacto con la otra cultura, confirmar o negar las imágenes globales que tenían de su propia cultura.

### β Valores

#### , Pregunta 21

Con la ayuda de una pregunta de selección múltiple, se intenta hacer resaltar las prioridades de cada cultura, obteniendo un primer acercamiento de la personalidad mexicana o francesa. Por ejemplo, la cultura que sitúa, en primer lugar, el elemento “Carrera”, está compuesta de individuos tal vez más ambiciosos, más enfocados sobre el éxito profesional.

### β Religión

#### , Pregunta 22

Estudiar la importancia de la religión en una cultura dice mucho sobre el funcionamiento de la gente que la compone. Probablemente, una persona muy creyente no cuestionará mucho un dato que se le da, no necesitará razones factibles para creer esta información. Por consiguiente, parece que un individuo que da un lugar importante a la religión en su vida, es menos racionalista que el individuo que no valora tanto la religión.

### β Creencias

#### , Preguntas 23, 24, 25, 26

Esta parte va enlazada con la de la religión en el sentido que una vez más, se quiere experimentar qué tan irracional puede ser la cultura.

### β Choque cultural

#### , Pregunta 27

Es obvio que una persona vive un choque al encontrar una cultura diferente a la suya. Desde esta perspectiva, se pide a los entrevistados compartir su experiencia al hablar de un caso cultural que les haya sorprendido particularmente al interactuar con la cultura mexicana o francesa.

### β Normas

#### , Preguntas 28, 28bis, 29, 29bis, 30, 30bis

Esta serie de preguntas comparando al hombre y a la mujer tiene por objetivo determinar el grado de machismo que presentan ambas culturas.

### β Espacio interpersonal

#### , Preguntas 31a, 31b, 32, 33, 34

Cada cultura conceptualiza el espacio de manera diferente. Se intenta conocer cómo se posiciona la persona frente a otra en una situación profesional y personal, analizando posteriormente en las dos últimas preguntas qué tanto protege su espacio.

### **3.4.3.4.1.3 COMUNICACIÓN**

Hablar de cooperación sobreentiende una comunicación entre los miembros de una organización. Entonces, para poder influir sobre esta cooperación, se tienen que definir las formas de pensar, analizar y actuar de cada cultura para poder llegar a una estrategia de comunicación adecuada en la cual se entiendan las dos culturas.

### β Verbal/no verbal

#### γ Pregunta 35

Al formular esta pregunta, se quiso poner en relieve el canal de comunicación más empleado de cada cultura. Conocer esta información puede ayudar al administrador a hacerse entender mejor por sus compañeros tanto franceses como mexicanos. De la misma manera, puede comprender mejor las formas de comunicación que emplean sus colegas extranjeros que, tal vez, no son tan eficientes en su cultura para hacer pasar un mismo mensaje.

### β Grado de comunicación

#### γ Preguntas 36, 37a, 37b, 38

Esta parte sirve para evaluar el nivel de comunicación que las personas entrevistadas estiman tener con sus superiores, al interior mismo de su empresa o cuando se comunican durante un pleito. Aporta primeras indicaciones sobre el tipo de contexto (alto o bajo) de las dos sociedades estudiadas.

### β Recibir la información

#### γ Pregunta 39

Para almacenar conocimientos, un individuo puede preferir pasar por el canal visual o auditivo. En esta parte, se intenta determinar si las dos culturas tienen una tendencia general para aprender y tratar la información. Esto es útil para comunicarnos más eficazmente con las dos culturas.

### β Signos

#### γ Pregunta 40

Por medio de imágenes, se representan los signos más comunes que se pueden encontrar en el medio laboral internacional. El objetivo es enterarse de las diferencias de ademanes entre las dos culturas del estudio.

### β Barreras a la comunicación

• Preguntas 41, 42, 43

En una primera parte, se incluye una pregunta abierta, cuestionando directamente al entrevistado, respecto a lo que considera como una barrera cultural. Se incluye esta pregunta con el fin de descubrir información, cuyo conocimiento es necesario antes de ir a trabajar a un país ajeno.

En una segunda parte, se quiere identificar el grado de formalidad de cada cultura en su manera de transmitir la información a los demás a través del lenguaje no-verbal.

#### 3.4.3.4.2 CUESTIONARIO PILOTO

El cuestionario preliminar es revisado posteriormente por dos profesionales en comunicación y en español. Después de obtener sus críticas, se recorta el cuestionario y se replantean las preguntas mal estructuradas o demasiado subjetivas. Surge entonces, en un segundo tiempo, el cuestionario piloto que se aplica a cinco personas incluidas en la población estudiada.

En una primera etapa, se añade al segundo cuestionario una parte introductoria explicando a los entrevistados que su identidad no será conocida, así como el por qué de este cuestionario y las metas del estudio. Esta introducción sirve para destacar la importancia de las respuestas de las personas que serán al fin y al cabo representativas de su cultura. Además, se precisa que podrán recibir los resultados de esta encuesta si lo desean. De esta manera, se busca dar la oportunidad al entrevistado de seguir en contacto con los realizadores del proyecto para que

efectivamente sea también útil a quienes, finalmente, son la razón de este estudio. Al final, se agradece al entrevistado por cooperar con este proyecto.

Antes de empezar el cuestionario piloto, se solicitan algunos datos generales sobre el entrevistado que, como se verá más adelante, permiten clasificar y analizar las respuestas a esta encuesta. La información solicitada es la nacionalidad, el sexo y, opcionalmente, la empresa de la persona. Normalmente, los datos demográficos aparecen al final en un instrumento de medición. Por consiguiente, se decidió cambiar de lugar estos datos en el cuestionario final.

Para un mejor entendimiento de la elaboración del cuestionario piloto, se verán los cambios efectuados en base al cuestionario preliminar. Este nuevo análisis se divide en tres partes: las preguntas modificadas, las preguntas eliminadas y las preguntas nuevas.

### β Preguntas modificadas

#### , Especificar

1. Antigua pregunta: “ En general qué tan importante es el ambiente laboral en su empresa? ”  
Nueva pregunta: “ ¿ Hasta qué punto da importancia al ambiente laboral en su empresa ? ”

Se modificó esta pregunta porque era demasiado imprecisa, no implicaba directamente al entrevistado.

#### , Menos conducido

2. Antigua pregunta: “Piensa usted que la globalización de los mercados: ”  
Nueva pregunta: “Piensa usted que la globalización de los mercados **principalmente:**”
3. Antigua pregunta: “Le parece que los mexicanos necesitan: ”  
Nueva pregunta: “ **De manera general**, le parece que los trabajadores mexicanos necesitan : ”
4. Antigua pregunta: Considera usted que un empleado mexicano da mejores rendimientos :  
\_ en un trabajo de grupo.

- en una misión individual.  
Nueva pregunta: Considera usted que un empleado mexicano da mejores rendimientos :  
 en un trabajo de grupo.  
 en una misión individual.  
 **Otra respuesta.**

Se quiso abrir más estas preguntas con la ayuda de términos generales para que el entrevistado no se sintiera bloqueado al leer y contestarlas. El cuestionario preliminar resultó ser demasiado conducido, en el sentido que el encuestado tenía forzosamente que escoger una de las respuestas que se le proponían. Se decidió añadir el elemento “Otra respuesta” al final de cada pregunta para permitir un campo de respuestas más amplio.

### • Diferenciación Francia-México

6. Antigua pregunta: “ En cada uno de los casos, marque con una palomita el “usted” o el “tu” según que tutea o no a la persona: ”  
Nueva pregunta: “ En cada uno de los casos, marque con una palomita el « tú » o el « usted » según tutea o no a la persona, en el primer caso si está en Francia, en el segundo si está en México : ”

Se intentó poner en relieve las diferentes maneras de dirigirse hacia los demás mientras el individuo estaba en la cultura francesa o mexicana. Dicho de otra manera, se intentó destacar los cambios de comportamiento del individuo cuando está en Francia o en México, viendo de esta manera, la posible influencia de la cultura.

### • Extraer lo esencial

8. Antigua pregunta: Clasifique del 1 al 5 los temas siguientes según la importancia que toma en su decisión de quedarse y seguir trabajando en la misma empresa:  Sueldo,  Compañeros de trabajo,  Horarios,  Misiones,  Privilegios empleados.  
Nueva pregunta: De los siguientes temas, elija los 3, que más importancia tengan en su decisión de permanecer y seguir trabajando en la misma compañía :  Sueldo,  Colegas, ambiente de trabajo,  Horarios,  Responsabilidades / actividades laborales,  Posibilidad de crecimiento profesional

Al revisar el instrumento de medición, la profesional en comunicación contactada propuso cambiar algunos ítems, considerando que serían más claros propuestos de otra manera. Se modificó la pregunta con el objetivo de extraer lo esencial de las respuestas, solicitando

únicamente los 3 elementos más importantes en lugar de hacer una clasificación de los elementos.

### • No discriminación

12. Antigua pregunta: Usted tiene que negociar con la otra cultura. Al encontrar al negociador, qué es lo más importante para que usted pueda contemplar un negocio con él. (Ordena los puntos siguientes según su importancia): **\_ Su adecuación a la cultura del país. \_ Si es gente de confianza.**  
Nueva pregunta: Usted tiene que negociar con una persona que no conoce. De los siguientes temas, elija los que más importancia tengan en su decisión de negociar con ella : **\_ si inspira confianza**

Primero, se eligió suprimir la noción de cultura en la pregunta, ya que sería una forma de discriminación al plantearla así. De la misma manera que en el análisis anterior, se cambió la forma de contestar a la pregunta, pidiendo al entrevistado sus elecciones más importantes sin necesidad de clasificarlas. Un ítem fue eliminado ya que se relacionaba con la parte suprimida, otro fue modificado por ser un juicio de valor sin fundamentos.

### • Más neutral

38. Antigua pregunta: Usted está muy descontento del trabajo de un subordinado, para enseñarle su enojo:  
\_ Va a verle y le dice directamente que está muy decepcionado por su trabajo.  
\_ Le muestra en su actitud que no está contento.  
Nueva pregunta: Se comunica con una persona de su trabajo para pedirle un favor; ¿ Como empieza su llamada o su mail?  
\_ Habla un rato antes de hablar del tema que motiva su llamada (o mail)  
\_ Va al grano  
\_ Otra respuesta

Al crear estas preguntas, se quiso poner en relieve el tipo de contexto (alto o bajo) de las dos sociedades estudiadas. Se rediseñó de forma totalmente distinta con el objetivo de ser más neutral para el entrevistado. Ponerlo directamente en una situación de conflicto no permite abrirle la mente a lo que sigue.



### • Simplificar la codificación

16. Antigua pregunta: Se considera una persona puntual? (Ponga sobre esta escala donde se ubica, 1 representando una persona no puntual, y 10 alguien estrictamente puntual).  
Nueva pregunta: ¿ Se considera usted una persona puntual ? \_ Poco puntual, \_ Algo, \_ Muy puntual

Se modificó esta pregunta con la intención de simplificar la codificación de ésta para el análisis.

### • Menos personal

17. Antigua pregunta: Un compañero se comprometió a entregarle su trabajo para el martes de la siguiente semana. Este mismo día, la persona le dice que tiene un poco de retraso:¿ cuantos días más toleraría este retraso?  
Nueva pregunta: Un proveedor se comprometió a entregarle algo para el lunes. Este mismo día, le dice que tiene un poco de retraso, ¿ cuantos días de este retraso tolera antes de ir con otro proveedor ?

El ejemplo de la antigua pregunta implicaba demasiado al entrevistado ya que concernía teóricamente a un compañero de trabajo. Se decidió aplicar a esta situación de retraso algo exterior a la empresa: el proveedor.

### • Ganar tiempo

21. Antigua pregunta: Clasifique del 1 al 7 los temas siguientes según la importancia que tienen en su vida:  
Nueva pregunta: De los siguientes temas, elija los 3 que más importancia tengan en su vida :

Se modificó la pregunta con el objetivo de extraer lo esencial de las respuestas, pidiendo nada más 3 elementos importantes en lugar de una clasificación de las opciones. De esta forma, el entrevistado no pierde mucho tiempo contestando esta nueva pregunta.

### • Generalizar

28. Antigua pregunta: Piensa que hombres y mujeres tienen las mismas habilidades para desempeñar un mismo puesto de **negociador**?  
Nueva pregunta: ¿ Piensa que hombres y mujeres tienen las mismas habilidades para ocupar un mismo puesto **en una empresa** ?
32. Antigua pregunta: Esta en un restaurante **para una negociación**, el hombre del dibujo es la persona con la cual tiene una cita. Donde se sienta llegando? (Senalelo con una cruz).

Nueva pregunta: En una **cena de trabajo**, el hombre del dibujo es la persona con la cual tiene una cita. Al llegar; Donde se sienta ? [ Ubíquese con una cruz sobre este dibujo]:

Se consideró que la antigua pregunta era demasiado precisa, se decidió generalizar englobando todas las profesiones para que todos los entrevistados se sintieran concernidos.

### β Preguntas eliminadas:

#### Evitar repeticiones

- 2b) En una negociación donde las partes hablan diferentes idiomas, les parece preferible mandar a:
- \_ una persona muy competente que no habla el idioma, acompañada de un intérprete.
  - \_ una persona menos competente pero nativa y entonces más sensible a las particularidades del idioma, a las costumbres, a los sobre entendidos.

Se quiso destacar que tan importantes eran, para el entrevistado, las diferencias culturales en una relación de trabajo. La meta de esta pregunta se parece a la pregunta anterior (2a) tratando de la globalización. Ambas sirven para introducir el tema del cuestionario. En esta idea, se decidió quitar una de las preguntas para recortar el tamaño de esta encuesta.

#### Dar prioridad a preguntas cerradas

- 5a) Mencione 2 ventajas y 2 desventajas del trabajo en grupo:
- \_ Ventajas:
  - \_ Desventajas:
- 5b) Mencione 2 ventajas y 2 desventajas del trabajo individual:
- \_ Ventajas:
  - \_ Desventajas:
- 9a) Que ve usted de **positivo** en el hecho de poner a trabajar dos personas de nacionalidades diferentes?
- 9b) Que ve usted de **negativo** en el hecho de poner a trabajar dos personas de nacionalidades diferentes?
- 41) Que considera como barreras a la comunicacion entre dos culturas?

El caso de estas tres preguntas es sencillo: los temas que abordan se entrelazan. Las dos primeras preguntas tratan del trabajo de grupo, de sus ventajas y desventajas. La segunda y tercera pregunta hablan de los problemas que pueden surgir al trabajar con una cultura distinta. El entrevistado perdía mucho tiempo contestándolas, y eso tal vez le hubiera

desmotivado para pasar tiempo reflexionando sobre las últimas preguntas. Además, las preguntas semi-abiertas son más difíciles de codificar, por lo tanto, se decidió elaborar otro tipo de preguntas.

#### • Ser menos directo

- 10a) Después de haber trabajado con un francés, cual es la **calidad** profesional que le reconoce?
- 10b) Después de haber trabajado con un francés, cual es el **defecto** profesional que le reconoce?
- 11a) Después de haber trabajado con un mexicano, cual es la **calidad** profesional que le reconoce?
- 11b) Después de haber trabajado con un mexicano, cual es el **defecto** profesional que le reconoce?

Parece que esta pregunta no se tiene que plantear al entrevistado sino que se debe deducir del análisis del cuestionario. Se quitó, sin embargo, se encuentra de nuevo al final de la encuesta, bajo una forma menos directa, en las nuevas preguntas abiertas 33, 33bis “¿Cuales cambios pudieran hacer los franceses/mexicanos para mejorar sus relaciones de trabajo con los mexicanos/franceses?”.

#### • Evitar preguntas que no dan una información directamente utilizable.

35) Cuál es el modo de comunicación que le parece más eficiente:  
(Clasifiquelo del 1 al 8, 1 = lo más eficiente).

- \_ La palabra.
- \_ Un signo.
- \_ Algo escrito.
- \_ Una imagen.
- \_ Una expresión de cara.
- \_ Un grito.
- \_ Un silencio.
- \_ Otro: \_\_\_\_\_

De hecho, estas preguntas no pueden dar mucha información ya que parece que la forma de ver la comunicación más eficiente varía mucho de una persona a la otra. Además, no se vio realmente la utilidad que se podía dar a estas preguntas. Saber que un “francés ” considera que una expresión de cara es el modo de comunicación más eficiente no enseña mucho sobre su forma de expresarse. No por preferir cierto modo de comunicación significa que lo emplea

personalmente. Además, la persona que contestó al cuestionario preliminar explicó que la forma de comunicarse dependía mucho de la situación y por lo tanto, no podía ser generalizada.

40) Mire las siguientes imágenes: ¿Qué significan para usted?

Al hablar con gente mexicana, resultó que todos estos signos se entendían de la misma manera en ambas culturas. En este sentido, se quitó esta pregunta porque no hacía resaltar diferencias profundas en la interpretación de estos signos que hubieran podido servir de prevención antes que se encuentren las dos culturas.

43) Usted que ya trabajó con una persona francesa, ¿cómo suele comunicarse en una plática?

( Reparte 100 puntos entre todas las propuestas)

- |                                                    |                                                                  |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Con ademanes (    puntos) | <input type="checkbox"/> Con palabras (    puntos)               |
| <input type="checkbox"/> Con sonrisas (    puntos) | <input type="checkbox"/> Con señas (    puntos)                  |
| <input type="checkbox"/> Con mímicas (    puntos)  | <input type="checkbox"/> Con expresiones corporales (    puntos) |

Esta vez, se pensó en preguntar directamente al entrevistado cómo solía comunicarse. Sin embargo, al tener la necesidad de recortar el cuestionario, se quitó esta pregunta considerando que no era esencial en la comprensión de la otra cultura. Además, la forma física en que se comunican no es una causa mayor de los choques culturales que se pueden encontrar al poner en contacto a las dos culturas del estudio.

19a) Describa con 5 adjetivos la imagen profesional típica del francés:

19b) ¿Se le hace justificado este estereotipo del francés?

20a) Describa con 5 adjetivos la imagen profesional típica del mexicano:

20b) ¿Se le hace justificado este estereotipo del mexicano?

Si nos ubicamos en el contexto profesional de una filial francesa implantada en México, esta pregunta no tiene tanto interés ya que las culturas ya están trabajando juntas. Al conocer estos estereotipos, se podría hacer una prevención acerca de cada cultura para informarles de la imagen que proyectan afuera del país. Sin embargo, los estereotipos siguen siendo creencias



- \_ Sí, porque
- \_ No, porque
- \_ Otra respuesta

Se quiso saber si, al dirigirse hacia un individuo de la otra cultura, era falta de respeto no utilizar su título, o si, de plano, no le importaba. Si se destacan diferencias entre las dos culturas, esta pregunta servirá de prevención.

### La percepción de la edad

26. ¿ Para usted, cual es la edad a la cual considera a una persona más competente en su trabajo?
- \_ 20 – 30 años
  - \_ 31 – 40 años
  - \_ 41 – 50 años
  - \_ 51 años en adelante
  - \_ Otra respuesta
  - \_ Justifique su respuesta

Se planteó esta pregunta con el objetivo de conocer la edad a la cual cada cultura ve a un individuo en su máximo potencial profesional. Servirá para determinar escalas de edad en donde las personas son mejor aceptadas en el ámbito laboral. Da indicaciones en la forma de contratar a la gente en cada cultura.

### Definir el grado del contexto: alto o bajo

31. Un empleado del cual usted es el jefe hace un trabajo cuyos resultados le satisfacen, pero su personalidad es molesta y negativa para la empresa (se comporta de una manera inadecuada : insolente, muy excéntrica, ambigua, pesimista, etc.); ¿ De qué forma resuelve este problema?

Se quiso introducir al entrevistado directamente en un caso real para experimentar sus reacciones durante una situación conflictiva. Este planteamiento ayudara a definir el contexto (alto o bajo) de cada cultura según su forma de arreglar el problema.

### Libertad para el entrevistado de dar su opinión

Esta parte fue creada para permitir al entrevistado expresar libremente su opinión al plantear varias preguntas abiertas.

32. ¿ Qué consejos daría a franceses que van a trabajar con mexicanos por primera vez ?

32bis. ¿ Qué consejos daría a mexicanos que van a trabajar con franceses por primera vez ?

En este caso, se buscó dar la oportunidad al encuestado de aconsejar a los individuos de ambas culturas para que el encuentro profesional entre ellos sea optimizado.

33. ¿ Cuales cambios pudieran hacer los franceses para mejorar sus relaciones de trabajo con mexicanos ?

33bis. ¿ Cuales cambios pudieran hacer los mexicanos para mejorar sus relaciones de trabajo con franceses ?

Esta vez, se alienta al encuestado a encontrar soluciones a los problemas observados entre ambas culturas al trabajar juntas.

### 3.4.3.4.3 CUESTIONARIO FINAL

Después de analizar esta primera fuente de información o el cuestionario piloto, se percibe que, a veces, la gente no entiende algunas preguntas; contesta, en el caso de respuestas abiertas, alejándose del tema, o sienten que algunas partes del cuestionario son tal vez un poco personales. Tomando en cuenta esta nueva óptica, se corrige el cuestionario en una tercera etapa, rediseñando algunas preguntas, quitando las inútiles y añadiendo otras, más pertinentes. De ahí, se origina el cuestionario final que se sube a la red a la dirección <http://udlap.mx/tesisfrancomex> para contactar más fácilmente a la gente a entrevistar (cf. los tres cuestionarios en anexos).

En un primer tiempo, se cambiaron de lugar los datos a llenar por el entrevistado (nacionalidad, sexo, empresa), pasando de la introducción a la conclusión del cuestionario. Se escogió ponerlos al final para que el encuestado no se sienta agredido por la solicitud de sus datos personales desde un principio, habiendo dicho justo antes que la encuesta era anónima.

### β Preguntas modificadas

#### 5. Simplificación

5. Antigua pregunta: En cada uno de los casos, marque con una palomita el « tu » o el « usted » según tutea o no a la persona, en el primer caso si está en Francia, en el segundo si está en México :

PERSONA	FRANCIA	MEXICO
Compañero de trabajo	Tu,Usted	Tu,Usted
Subordinados	Tu,Usted	Tu,Usted
Jefe directo	Tu,Usted	Tu,Usted
Director	Tu,Usted	Tu,Usted
Gente de limpieza	Tu,Usted	Tu,Usted
Amigos	Tu,Usted	Tu,Usted
Abuelos	Tu,Usted	Tu,Usted
Tíos, Tías	Tu,Usted	Tu,Usted

Nueva pregunta: Se siente más cómodo ¿ tuteando? o ¿ tratando de usted a las personas siguientes?

PERSONA	
Compañero de trabajo	Tu,Usted
Subordinados	Tu,Usted
Jefe directo	Tu,Usted
Director	Tu,Usted

En un primer tiempo, se quitó la precisión del lugar. Si estamos en el contexto de una filial francesa implantada en México, el caso de tutear o tratar de usted en Francia no aplica.

En un segundo tiempo, se redefinió la lista de personas ya que verdaderamente, los ítems “Amigos”, “Abuelos”, “Tíos, tías” no interesan mucho si el estudio se ubica en un cuadro profesional.

#### 5. Facilitar la codificación

15. Antigua pregunta: ¿ Qué le gusta en la cultura mexicana ?  
¿ Qué le disgusta en la cultura mexicana ?  
¿ Qué le gusta en la cultura francesa ?  
¿ Qué le disgusta en la cultura francesa ?



Nueva pregunta:

¿ En su opinion, cuales son las características de las culturas empresariales mexicana y francesa ?

Cultura mexicana

Cultura francesa

- 1- Espiritu crítico
- 2- Conformismo
- 3- Cordialidad
- 4- Rigidez
- 5- Organizacion eficiente
- 6- Sentido del compromiso
- 7- Respeto hacia los demás
- 8- Servicial
- 9- Querer siempre tener la razon
- 10- Aceptacion de la critica
- 11- Puntualidad
- 12- Amplia consideracion del espacio privado
- 13- Realizacion de varios actividades en un lapso de tiempo
- 14- Honestidad

14a. De los puntos citados arriba, elija los tres que le disgustan más en la cultura empresarial **francesa**, escribiendo el numero que corresponde a cada atributo:

Ejemplo: (1= espíritu crítico, 2= conformismo, 8= servicial)

14b. De los puntos citados arriba, elija los tres que le disgustan más en la cultura empresarial **mexicana**, escribiendo el numero que corresponde a cada atributo:

Ejemplo: (1= espíritu crítico, 2= conformismo, 8= servicial)

El diseño de la antigua pregunta no facilitaba su análisis ya que era abierta a cualquier tipo de respuestas, englobando toda la cultura y no nada más la profesional. Para un mejor tratamiento de esta pregunta, se decidió proponer de antemano algunas opciones de respuestas. Para conocer aún con más precisión lo que gustaba o disgustaba al entrevistado, se hicieron dos subpreguntas tratando del tema (14a, 14b).

- Evitar preguntas demasiado personales que no llevan a respuestas sinceras.

22. Antiguas preguntas: ¿ Piensa que existe otra forma de vida en el universo que la nuestra ?

¿ Conoce usted a alguien que haya vivido una experiencia sobrenatural ?

Cuando usted esta enfermo; ¿ Como se cura ?

\_ Va al médico, él sabrá darle una buena medicina

\_ Solo, porque conoce otras maneras de curarse

Nueva pregunta: Una persona le cuenta que ha vivido una experiencia de tipo sobrenatural. ¿ Se muestra usted escéptico ante eso ? \_ Para nada, \_ Algo, \_ Mucho, \_ Otra respuesta

Para determinar si las personas creen en hechos sin fundamentos o si son pragmáticos, se hicieron tres preguntas indirectas. Para reducir el tamaño del cuestionario, se decidió resumir

la idea en una sola pregunta más directa, que no necesitaba un análisis de las respuestas ya que el encuestado da una respuesta muy clara de su forma de ver las cosas.

### • Cambio de escalas

19. Un proveedor se comprometió a entregarle algo para el lunes. Este mismo día, le dice que tiene un poco de retraso, ¿cuántos días de este retraso tolera ?

19bis. En su vida privada; ¿ Cuánto tiempo tolera el retraso de una persona con la cual tiene una cita antes de irse ?

26. Para usted, ¿ cual es la edad a la cual considera a una persona más competente en su trabajo?

Se modificaron las escalas de respuestas de estas tres preguntas para un mejor entendimiento de éstas.

### β Preguntas suprimidas

#### • Evitar preguntas que no dan una información directamente utilizable.

17. ¿ Suele hablar de sus problemas personales con colegas en el trabajo?

Al recortar el cuestionario, se eliminó esta pregunta porque se considera que no ofrece mucha información para la tesis. Al plantearla, se quiso saber qué tan difusa o específica era cada cultura. Sin embargo, parece que, a lo largo del cuestionario, ya se tienen varias preguntas sobre este tema.

#### • Evitar las respuestas cuyos resultados no se pueden comparar por la subjetividad que involucran.

18. ¿ Se considera usted una persona puntual ?

Al aplicar el cuestionario piloto a las 5 personas pruebas, se percibió que la gente no parecía ser muy objetiva en su respuesta. Por tener una concepción diferente del tiempo, un francés considera que ser puntual significa llegar en punto a la hora, mientras que el mexicano se considera puntual aun llegando 15 minutos después.

• Ser más directo

24. Mencione algunas experiencias de choque cultural que le impactaron :

Se quitó esta pregunta porque, al aplicar el segundo cuestionario, las personas no daban ejemplos de choques culturales interesantes. Se iban en todos los sentidos, hablando de choques relacionados con la comida, el modo de vida mientras que el objetivo de esta pregunta era destacar las experiencias de contra aculturación.

• Evitar preguntas que no coinciden directamente con los temas desarrollados

25. ¿ Piensa que hombres y mujeres tienen las mismas habilidades para ocupar un mismo puesto en una empresa ?

Finalmente, se canceló esta pregunta ya que no se piensa estudiar en profundidad el lugar de la mujer en las dos culturas.

### β Preguntas nuevas

• Saber cómo motivar el personal

5. ¿ Necesita usted que su jefe lo felicite de su trabajo?  
\_ Para nada, \_ Un poco, \_ Mucho, \_ Otra respuesta

Para una mejor administración del personal, se necesita conocer los elementos que pueden motivarlo. En efecto, un gerente que no utiliza las herramientas adecuadas para sostener el

entusiasmo y el compromiso de sus empleados no logrará buenos resultados. Es importante darse cuenta si mexicanos y franceses necesitan el mismo grado de reconocimiento por parte de su jerarquía.

### Identificar las necesidades para satisfacerlas

10. ¿ Participó usted en un programa de inducción a la cultura francesa/mexicana impartido por su empresa ?  
10bis. Si no, ¿ siente que le hizo falta ?

Se realizó esta pregunta para medir la necesidad de la gente de recibir una formación previa antes de trabajar con otra cultura. Muy probablemente, este cuestionamiento aportará recomendaciones para esta tesis.

### Los medios de comunicación más eficientes

11bis. Prefiere que se le explique una idea:  
 Con palabras  
 Con imágenes (gráficos, dibujos, etc...)  
 A través de un ejemplo real  
 Con una metáfora  
 Otra respuesta

Se hizo esta pregunta para determinar cual era el medio más eficiente para comunicarse con cada cultura. Será útil en el contexto, por ejemplo, de una exposición para explicar un concepto, un nuevo proyecto, una misión, etc.

### Prevenir eventuales choques culturales

15a.¿ Considera machista a la cultura francesa ?  
 Para nada,  Un poco,  Mucho,  Otra respuesta  
15a.¿ Considera machista a la cultura mexicana ?  
 Para nada,  Un poco,  Mucho,  Otra respuesta

Plantear esta pregunta puede hacer resaltar una posible distancia entre la forma de pensar de cada cultura. Servirá de prevención por si acaso ambas culturas no tienen la misma concepción de la mujer.

### 3.5 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Se redactó un cuestionario preliminar que se aplicó, en primer lugar en forma oral a una profesional de la comunicación mexicana. Posteriormente, lo comentaron una especialista del idioma español y una profesional francesa de la comunicación. Dieron a conocer sus impresiones sobre el cuestionario y sugirieron ajustes. Sus consejos llevaron a reducir el tamaño de éste, modificar la forma en que estaban redactadas algunas preguntas o eliminarlas.

Se aplicó un cuestionario piloto a cinco personas por escrito, dos mexicanos y tres franceses de una filial mexicana de una empresa francesa. Esta prueba permitió darse cuenta de que algunas informaciones no eran precisas, otras eran difíciles de codificar, o las personas entrevistadas comentaban que había demasiadas preguntas abiertas.

Después de las correcciones aportadas, se llevó a cabo el cuestionario final. Por interrogar personas que habían tenido una experiencia laboral franco-mexicana pero que ya estaban en otros países, se detectó que no era posible administrar el cuestionario ni oralmente ni por escrito. Ya que era indispensable aplicar de la misma forma el cuestionario a todos los entrevistados, se decidió utilizar Internet. Se les envió un mail con la dirección de la página Internet en donde se encontraba el cuestionario ([www.udlap.mx/tesisfrancomex](http://www.udlap.mx/tesisfrancomex)). Sencillamente, se tenía que llenar la página y dar clic en el botón « enviar ».

### 3.6 DISEÑO DE LA MUESTRA

Se juzga suficiente tener conclusiones « representativas » de la población, entonces basta contar con una muestra no probabilística. Por no disponer de mucho tiempo y no poder contactar a muchas personas mexicanas y francesas con la experiencia bi-cultural que interesa, la muestra fue por conveniencia que no necesita de alta generalización de sus

conclusiones en el enfoque etnográfico sino que puede ofrecer resultados y sugerencias para realizar cambios en las instituciones que relacionan personas mexicanas y francesas. Se seleccionó a los miembros más accesibles de la población a partir de quienes se obtiene la información requerida. Fueron entrevistadas 38 personas en total, 19 de nacionalidad mexicana y 19 francesas, con una opinión tanto masculina como femenina

### **3.7 PROCESAMIENTO DE DATOS**

Después de que los entrevistados envían sus respuestas, éstas llegan codificadas a una cuenta personal de correos. A partir de esta base se construye el libro de códigos utilizando el software Excel para un tratamiento facilitado de los resultados.

### **3.8 ANALISIS DE DATOS**

Se analizan las respuestas recibidas. En el caso de las respuestas abiertas, primero se codifican y cuantifican, convirtiéndolas en resultados numéricos. Posteriormente, se tabulan y analizan el conjunto de respuestas. Se utiliza el software Excel para el tratamiento de los datos porque la computadora puede procesar correlaciones múltiples y agrupar los datos por características seleccionadas. El libro de códigos permite destacar tendencias para cada cultura.

### **3.9 PRESENTACION DE LOS RESULTADOS**

Se presentarán en un formato claro y de entendimiento sencillo los resultados de la investigación.