

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Problema de Investigación

Una vez analizado el marco textual referente a la gestión de RRHH se debe estructurar el problema a desarrollar. En este caso tomaremos el criterio que proponen Hernández, Fernández y Baptista (2003) en el cual mencionan los tres puntos principales a tomar en cuenta:

- El problema debe expresarse alrededor de dos o más variables.
- Debe estar formulado claramente y evitar ser ambiguo.
- Factibilidad de observarse en la realidad o en un entorno.

El problema de esta investigación se enfoca en el área de recursos humanos dentro de la organización elegida. Aunque el departamento de RRHH no se encuentre establecido como tal dentro de la empresa elegida, es importante saber de qué manera ésta gestiona el recurso humano y si sigue un proceso estructurado para reclutar, seleccionar, mantener y desarrollar al personal que labora en la misma.

Este proyecto será observado y llevado a cabo en la comercializadora elegida y que se encuentra en el ramo de la construcción.

3.1.1 Objetivo General

De acuerdo con Rojas citado en Hernández *et al* (2003:44) “los objetivos deben de ser expresados con claridad para evitar desviaciones en el proceso de investigación y deben ser susceptibles de alcanzar”.

El objetivo general de esta investigación es contribuir con el planteamiento de propuestas para las soluciones de problemas que la empresa elegida tiene en cuanto a la

gestión de su capital humano e identificar áreas de oportunidad para el crecimiento integral de la empresa.

3.1.2 Objetivos Específicos

- Entrevistar al Gerente General de la empresa elegida.
- Elaborar un instrumento que permita conocer la manera en que se gestiona actualmente el recurso humano en la empresa.
- Aplicar el instrumento a todos los niveles de la organización.
- Observar la manera en que se gestiona el recurso humano en la empresa.

3.2 Tipo de investigación

Hernández *et al* (2003) cita en su libro a Danhke quien divide a la investigación en: exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa.

En este caso utilizaremos la investigación descriptiva la cual de acuerdo con Hernández *et al* (2003) tiene como propósito describir situaciones y eventos. Una investigación descriptiva busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

Es por eso que en nuestra investigación seleccionaremos una serie de procesos que se deben de seguir dentro de la gestión del recurso humano y los analizaremos cada uno por separado para, de esta manera, describir lo encontrado en cada proceso.

El enfoque que utilizaremos para investigación será mixto puesto que lo cualitativo será complementado con lo cuantitativo.

3.3 Fuentes de datos primarios y secundarios

De acuerdo con Danhke citado por Hernández *et al* (2003) las fuentes primarias “constituyen el objeto de la investigación bibliográfica o la revisión de literatura y proporcionan datos de primera mano”. En nuestro caso como fuente de datos primarios para la empresa elegida utilizaremos entrevista de profundidad con el gerente general de la organización. Además, utilizaremos la observación directa en los diferentes sitios de trabajo.

Dentro de las fuentes de datos secundarios utilizaremos (si es que se cuenta con éstos) los datos o información que la empresa tenga acerca del manejo de sus recursos humanos, la información que podamos conseguir de fuentes externas de instituciones gubernamentales acerca del comportamiento del sector, libros, revistas especializadas y sitios de Internet que cumplan con una metodología de investigación, etc.

3.4 Diseño de la investigación

De acuerdo con Hernández *et al* (2003) el diseño de la investigación es el plan o estrategia para obtener la información que se desea. En este punto señalamos lo que debemos hacer para alcanzar los objetivos y responder a los problemas que nos hemos planteado.

La investigación se puede dividir en: experimental y no experimental. En este caso nos enfocaremos en la investigación no experimental. Según Hernández *et al* (2003) la investigación no experimental es aquella en la que no se manipulan variables deliberadamente y no varían las variables independientes de manera intencional lo que hace ver el fenómeno tal y como sucede para después analizarlo.

Además la investigación no experimental se subdivide en diseños transeccionales o transversales y diseños longitudinales.

- Los *diseños transeccionales* son aquéllos en los cuales se recolectan datos en un momento único.
- Los *diseños longitudinales* se refieren a que los datos se recolectan a través del tiempo en un punto o periodo para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias.

Esta investigación será de tipo transeccional, dado que los datos se recolectarán en un sólo periodo de tiempo.

3.5 Selección de la muestra

La muestra se divide en dos grandes ramas: Muestra probabilística y muestra no probabilística. Esta se obtiene definiendo las características de la población, el tamaño de la muestra y a través de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis.

“Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas suponen un procedimiento de selección informal. Se utilizan en muchas investigaciones y, a partir de ellas, se hacen inferencias sobre la población” (Hernández *et al*, 2003: 311).

Para este estudio se decidió realizar censo, debido a que el tamaño de población es relativamente pequeño, por tener 78 empleados. Sin embargo, al aplicar las encuestas sólo se pudieron recolectar 53 encuestas debido a la alta rotación de personal que existe en la empresa y algunos casos de ausentismo. Por lo cual tomaremos las 53 encuestas como base para nuestro estudio.

3.6 Recolección de datos

Según Hernández *et al* (2003) la recolección de datos implica:

- a) Seleccionar uno o varios métodos disponibles o desarrollarlos, tanto cuantitativos como cualitativos, dependiendo del enfoque del estudio, del planteamiento del problema y de los alcances de la investigación.
- b) Aplicar el o los instrumentos de medición.
- c) Preparar las mediciones obtenidas o datos levantados para analizarlos correctamente.

El cuestionario que utilizaremos para la recolección de datos se conforma de tres bloques (ver anexo C). En el primer bloque se encuentran 12 preguntas generales, 4 de ellas son dicotómicas mientras que las 8 restantes son de opción múltiple. En el segundo bloque hay 28 preguntas de escala *likert* en las cuales se mide de totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo. Por último, en el tercer bloque, tenemos la sección de datos generales. En esta sección el encuestado proporciona datos tales como la sucursal en que labora, tiempo que lleva en la empresa, puesto que ocupa, entre otros.

3.7 Análisis de Datos

Analizaremos los datos obtenidos del instrumento aplicado, en este caso el Modelo de Auditoria de Recursos Humanos con respecto a los objetivos planteados en esta tesis para así poder llegar a conclusiones y recomendaciones del estudio.

Utilizaremos paquetes tales como Excel y SPSS para el análisis estadístico de los datos y la elaboración de gráficas.

3.8 Presentación de Resultados

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista *et al* (2003) existen dos contextos para presentar los resultados de la investigación. Estos son: el académico y el no académico.

Nosotros utilizaremos el académico debido a que los resultados de la investigación serán presentados ante un grupo de profesores.