

# CAPÍTULO 3

## METODOLOGÍA

## CAPÍTULO III

### 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con la clasificación de tipo de investigación que propone Dankhe (1986), citado por Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio en su libro “Metodología de la Investigación (2002:115), identifican cuatro grupos que son:

Exploratorios. Se efectúan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Sirve para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras.

Los estudios exploratorios en pocas ocasiones constituyen un fin en sí mismos, generalmente determinan tendencias, identifican áreas, ambientes contextos y situaciones de estudio. Se caracterizan por ser más flexibles en su metodología en comparación con los estudios descriptivos, correlacionales o explicativos, y son más amplios y dispersos que estos tres tipos.

Descriptivos. Se centran en recolectar datos que muestren un evento, una comunidad, un fenómeno, hecho, contexto o situación que ocurre. Buscan especificar

las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Además pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a los que se refieren.

En este tipo de estudio se debe de definir, o al menos visualizar, qué se va a medir o sobre qué se habrán de recolectar los datos. Es necesario especificar quiénes deben estar incluidos en la medición, o recolección o qué contexto, hecho, ambiente, comunidad o equivalente habrá de describirse. Pueden ofrecer la posibilidad de predicciones o relaciones aunque sean poco elaboradas.

Correlacionales. Tienen como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables. La utilidad principal de este estudio es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas.

La correlación puede ser positiva o negativa. Si es positiva, significa que sujetos con altos valores en una variable tenderán a mostrar altos valores en la otra variable. Si es negativa, significa que sujetos con altos valores en una variable tenderán a mostrar bajos valores en la otra variable. Si no hay correlación entre las variables, indica que éstas varían sin seguir un patrón sistemático entre sí.

De tal forma que el propósito principal de este trabajo es formar una idea de cómo crear una estructura organizacional de “Abarrotes Atlixco S. A. de C. V.”, y

definir el tipo de investigación como descriptiva para aplicarla en cada proceso y área de la empresa.

### **3.2 INFORMACIÓN A OBTENER**

El propósito de la aplicación del Instrumento es conocer las percepciones y las expectativas tanto de los accionistas, del encargado del negocio, así como de los empleados a cerca de la empresa y su organización.

Al obtener las percepciones y las expectativas de todas las partes, se busca una estandarización para encontrar intersecciones de temas o puntos importantes. De tal forma que se pueda crear una organización más estructurada con puestos bien definidos, con el propósito de lograr los objetivos y metas de la empresa.

### **3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

De acuerdo a Roberto Hernández Sampieri el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para dar respuesta a las preguntas de investigación. El diseño implica seleccionar o desarrollar uno o más diseños de investigación y aplicarlos al contexto particular del estudio.

El diseño puede ser Experimental o No experimental.

Diseño Experimental. Se refiere a un estudio en el que se manipulan intencionalmente una o más variables independientes, para analizar las consecuencias

que la manipulación tiene sobre una o más variables dependientes, dentro de una situación de control para el investigador.

Diseño No experimental. Se puede definir como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variable. Este tipo de investigación sólo observa fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. No hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos se observan en su ambiente natural.

Esta investigación será de tipo No experimental, ya que no se manipularán variables, y se observará el fenómeno en su contexto natural. De la misma forma el estudio será transeccional, pues la medición en las personas involucradas se hará una sola vez durante el estudio.

### **3.4 TECNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN**

De acuerdo a Münch, Lourdes (1988:54-62), los instrumentos para recopilar información son, las técnicas de información documental (fichas bibliográficas y fichas de trabajo), la encuesta, el cuestionario, la entrevista, las pruebas y las escalas de actitudes. Todas estas técnicas sirven para medir las variables y deben reunir dos características:

1.- Validez. Se refiere a que la calificación o resultado obtenido mediante la aplicación del instrumento, mida lo que realmente se desea medir. La validez de contenido puede definirse como que el instrumento mida todos los factores de la

variable que se está estudiando, para establecer los parámetros de la validez de contenido, es necesario:

a) Definir operativa y teóricamente las variables que se van a medir.

b) Plantear todas las formas en que esta variable se puede presentar para establecer los indicadores más adecuados, para ello se requiere de una extensa revisión bibliográfica y de la consulta con especialistas en la materia.

c) Efectuar una prueba piloto que contribuya a mejorar la validez del instrumento.

La validez de predicción se relaciona con la eficacia que tiene la técnica para predecir el comportamiento de los fenómenos ante determinadas circunstancias. Se puede verificar comparando el resultado obtenido a través de la aplicación del instrumento, con los resultados en la práctica y con otro criterio diferente.

2.- Confiabilidad. Se refiere a la estabilidad, consistencia y exactitud de los resultados, es decir, los resultados obtenidos por el instrumento sean similares si se vuelven a aplicar sobre las mismas muestras en igualdad y condiciones.

### **3.4.1 ENTREVISTA**

Es una de las técnicas más utilizadas en la investigación. Mediante ésta una persona (entrevistador), solicita información a otra (entrevistado).

La entrevista puede ser uno de los instrumentos más valiosos para obtener información, se puede definir como “el arte de escuchar y captar información”, Münch, Lourdes (1988:61), esta habilidad requiere de capacitación, pues no cualquier persona puede ser un buen entrevistador.

### **3.4.2 CARACTERÍSTICAS DE LA ENTREVISTA**

Las características que todo cuestionario debe reunir son:

a) Establecer el rapport (romper el hielo) antes de iniciar el interrogatorio. Es necesario crear un clima de confianza y hacer sentir a el entrevistado la importancia de su colaboración y el carácter confidencial de los datos que aporta.

b) Las preguntas deben reunir requisitos de confiabilidad y validez.

c) Iniciar la entrevista con las preguntas más simples.

d) El entrevistador no debe desviar su atención de los objetivos de la entrevista.

e) El entrevistador no debe ser entrevistado.

f) La entrevista debe realizarse sin interrupciones en un clima de tranquilidad, amabilidad y confianza.

g) Al concluir la entrevista se debe agradecer al informante su colaboración.

h) el entrevistador debe poseer la suficiente agudeza para observar, escuchar, transcribir y sintetizar la información recopilada.

i) El entrevistador debe contar con una guía de entrevista en donde se establezcan los objetivos y los aspectos más relevantes de los datos que se han de recopilar para el caso de la entrevista libre, y un cuestionario para la entrevista dirigida.

j) Durante la entrevista o al final de la misma, el entrevistador deberá anotar en la cédula, diario de campo o ficha de trabajo los resultados.

k) Las anotaciones deben hacerse con la mayor imparcialidad y objetividad posibles y, los comentarios y opiniones del entrevistador deben anotarse por separado.

### **3.4.3 TIPOS DE ENTREVISTA**

De acuerdo con sus objetivos y con el procedimiento utilizado para realizar las entrevistas estas pueden ser: entrevistas dirigidas o estructuradas o entrevistas no estructuradas.

La entrevista estructurada o dirigida se realiza con un cuestionario y con una cédula que se debe llenar a medida que se desarrolla. Las respuestas se transcriben tal y como las proporciona el entrevistado, por lo tanto, las preguntas siempre se plantean con el mismo orden.



En la entrevista no estructurada, el entrevistador la efectúa tomando como base un guión, pero las preguntas son abiertas y no tienen una estandarización.

#### **3.4.4 FORMULACIÓN DE PREGUNTAS**

De acuerdo a Kinn Ear Thomas (1994:364), se han desarrollado una serie de pautas apropiadas para la mayor parte de situaciones de entrevista, las cuales se presentan a continuación:

1.- Estar muy familiarizado con el cuestionario. El entrevistador debe estudiar el cuestionario cuidadosamente, pregunta por pregunta y practicar leyéndolo en voz alta. Cada pregunta debe leerse sin cometer errores o sin titubear palabras y frases. La preguntas deben leerse en forma natural y e un tono de conversación.

2.- Formular las preguntas exactamente como aparecen escritas en el cuestionario. Los investigadores han encontrado que aún el cambio más pequeño en la redacción de las preguntas pueden distorsionar los resultados. El entrevistador debe estar conciente de los cambios advertidos de una pregunta, como dejar a un lado una parte de la pregunta, cambiar una palabra o agregar unas pocas palabras al final de la pregunta con el propósito de facilitar la conversación.

3.- Formular las preguntas en el orden que aparecen en el cuestionario. En el diseño del cuestionario se estableció la secuencia de las preguntas para asegurar que las primeras preguntas que aparecieran en la secuencia no sesgaran las respuestas de las últimas preguntas de la misma. Además de la secuencia de preguntas se diseño de

acuerdo con la perspectiva del encuestado para crear un sentido de continuidad en el tema tratado.

4.- Formular cada una de las preguntas especificadas en el cuestionario. Las respuestas del encuestado a una de las preguntas pueden contestar otra de las preguntas que aparecen más adelante en el cuestionario. En esta situación, el entrevistador nunca debe omitir la pregunta que parece haber sido contestada previamente. Es responsabilidad del entrevistador formular cada una de las preguntas, aunque se haya contestado claramente con anterioridad. Esto puede lograrse haciéndoles saber al encuestado que el entrevistador es consciente de la respuesta que dio anticipadamente y que solicita su colaboración para que vuelva a contestar la pregunta.

5.- Utilizar técnicas de indagación para lograr que el encuestado conteste la pregunta. Las preguntas se han diseñado para que las entiendan todos los encuestados que forman parte de la investigación. Si embargo, algunas veces el entrevistador puede encontrarse con encuestados que no comprenden o interpretan mal lo que se les pregunta, que se niegan a dar una respuesta completa o que se distraen en otro tema mientras contestan la pregunta. La calidad de los datos recolectados depende de la capacidad del entrevistador para superar estos problemas mediante el uso de técnicas neutrales de indagación.

Las técnicas de indagación intentan desempeñar dos siguientes funciones sin introducir un sesgo:

a) Motivar a los encuestados para que se comuniquen en una forma más extensa con el propósito de aumentar, clarificar o explicar las razones que existen detrás de lo que están expresando.

b) Ayudar al encuestado para que se centre en el contenido específico de la entrevista, a fin de evitar datos inapropiados o innecesarios.

### **3.5 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

El instrumento que se utilizó es el cuestionario, aplicado directamente de manera de entrevista, además de un análisis documental de la empresa con la finalidad de conocer datos importantes que permitan realizar un mejor estudio de la misma.

Primeramente se solicitó a la empresa documentos en los que contenía información respecto a los antecedentes históricos, la estructura organizacional y la manera de operar de la organización.

La información obtenida de los documentos, se analizó para ubicar las actividades realizadas por los diversos miembros que conforman la organización, el proceso de validación se llevo a cabo obteniendo los indicadores de la información de estos documentos y de las entrevistas con algún miembro de dicha empresa. Los indicadores que se consideraron a evaluar estarán basados en el Proceso Administrativo, de tal forma que la información a recabar abarcara todas sus etapas, con sus respectivas fases, por lo cual se presenta a continuación:

## PLANEACIÓN

- Objetivos
- Políticas
- Procedimientos
- Programas
- Presupuestos

## ORGANIZACIÓN

- Jerarquías
- Funciones
- Obligaciones

## INTEGRACIÓN

- Reclutamiento
- Selección
- Introducción
- Capacitación y desarrollo

## DIRECCIÓN

- Comunicación
- Autoridad
- Delegación
- Supervisión

## CONTROL

- Establecimiento de normas
- Medición de los resultados
- Comparación de los estándares
- Corrección de los errores

Se eligió la entrevista como técnica de investigación debido a que es uno de los instrumentos más valiosos para obtener información ya que es por medio de ésta, se observan las actitudes, percepciones y la conducta de las personas a quienes se les aplique.

Antes de iniciar cada una de las entrevistas en todos los niveles, se dio una introducción en la que se expresó el objetivo de la misma, con el fin de que el empleado se mostrara accesible y hablara con confianza al saber que la información que proporcionara no tendría repercusiones en su trabajo.

Se emplearán dos modelos de cuestionarios, uno que se aplicara al nivel directivo de la organización, es decir a los accionistas que participan de manera directa en el negocio, incluyendo a la persona encargada del mismo.

El otro modelo de cuestionario, será para el nivel operativo constituido por las personas que se encargan de las diferentes áreas del negocio, como son los encargados de mayoreo y los encargados de autoservicio.

Los modelos de los cuestionarios, tanto para el nivel directivo como para el operativo, se presentan a continuación:

### 3.5.1

## CUESTIONARIO

### NIVEL DIRECTIVO

EMPRESA: ABARROTES ATLIXCO S.A. DE C.V.

PUESTO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

### PLANEACIÓN

#### OBJETIVOS

- 1.- ¿Conoce la misión y visión de la empresa?
- 2.- ¿Conoce usted los objetivos de la empresa?
- 3.- ¿Cómo se dan a conocer, verbal o escritos?
- 4.- ¿En qué documento se encuentran plasmados?
- 5.- ¿Los conoce todo el personal?
- 6.- ¿A través de que medio se dan a conocer?
- 7.- ¿Cada que tiempo se revisan y actualizan?
- 8.- ¿Existen objetivos para cada área del negocio?
- 9.- ¿Quién los define y actualiza?

#### POLÍTICAS

- 10.- ¿Conoce las políticas de la empresa?
- 11.- ¿Cómo están estructuradas las políticas?
- 12.- ¿En que documento se encuentran registradas?

13.- ¿Las conoce todo el personal?

14.- ¿Como se dan a conocer?

15.- ¿Resultan claras para todos los socios del negocio?

#### PROCEDIMIENTOS

16.- ¿Cuáles son los principales procedimientos que se manejan en cada área del negocio?

17.- ¿Los procedimientos están estipulados por escrito?

18.- ¿Son conocidos por todos los miembros del negocio?

19.- ¿Cómo se dan a conocer?

20.- ¿Manejan algún tipo de reporte?

#### PROGRAMAS

21.- ¿Cuáles son los principales programas que se manejan en el negocio?

22.- ¿Existen programas para cada área del negocio?

23.- ¿A qué tiempo son planeados?

24.- ¿Quién se encarga de programar las actividades?

#### PRESUPUESTOS

25.- ¿Se cuenta con un sistema de presupuestos?

26.- ¿Se elaboran los presupuestos para cada área?

27.- ¿Quién elabora los presupuestos?

#### ORGANIZACIÓN



## JERARQUÍAS

28.- ¿Quiénes dependen de usted?

29.- ¿A quién reporta sobre sus actividades?

30.- ¿Cada qué tiempo lo hace y de que forma?

31.- ¿Tiene facultad para mandar a personas que no dependen de usted?

32.- ¿Conoce como está estructurada la organización general?

33.- ¿Conoce como está organizada cada área del negocio?

34.- ¿En caso de ausencia, quién lo suple?

## FUNCIONES

35.- ¿Conoce cuales son sus funciones?

36.- ¿Quién se las dio a conocer?

37.- ¿Cuáles son las funciones del personal a su cargo?

38.- ¿Su personal, tiene claras sus funciones?

39.- ¿Es suficiente el personal para realizar las funciones?

## RESPONSABILIDADES

40.- ¿Conoce cuales son sus responsabilidades?

41.- ¿Cuáles son las responsabilidades de sus subordinados?

42.- ¿Cómo se las hicieron saber?

## INTEGRACIÓN

## RECLUTAMIENTO

43.- ¿Cuándo se requiere personal, cuál es el medio que se utiliza para obtenerlo?

44.- ¿Cuáles son las políticas de reclutamiento?

45.- ¿Quién define las características del nuevo personal?

46.- ¿Existe la rotación del personal?

## SELECCIÓN

47.- ¿Quién realiza la selección del personal?

48.- ¿Se aplican test para la selección de personal?

## INDUCCIÓN

49.- ¿Al ingresar un nuevo miembro, es presentado a todos?

50.- ¿Quién se encarga de hacer las presentaciones?

51.- ¿Se ayuda al personal nuevo para que se adapte más rápido a sus funciones?

52.- ¿Se dan a conocer los objetivos y políticas al personal de nuevo ingreso?

## CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

53.- ¿Existen programas de capacitación y adiestramiento?

54.- ¿Se realizan actividades para el desarrollo integral de los empleados?

55.- ¿A usted le gusta trabajar en equipo?

56.- ¿Participa orientando y motivando a sus subordinados?

## DIRECCIÓN

## COMUNICACIÓN

- 57.- ¿Cuándo requiere información del negocio la obtiene rápidamente?
- 58.- ¿Con qué problemas se enfrenta para el manejo de la comunicación?
- 59.- ¿La forma de comunicarse con sus subordinados es la adecuada?
- 60.- ¿Existe buena comunicación entre los socios del negocio?

## AUTORIDAD Y DELEGACIÓN

- 61.- ¿Cuál es su grado de autoridad?
- 62.- ¿A quién delega autoridad?
- 63.- ¿Cuántas personas tiene a su cargo?

## SUPERVISIÓN

- 64.- ¿Se da la supervisión en todas las áreas de la empresa?
- 65.- ¿Tiene facultad el supervisor para dar a conocer a los superiores, las quejas de los subordinados?

## CONTROL

### ESTABLECIMIENTO DE NORMAS

- 66.- ¿Cómo se vigila que se cumplan los objetivos de la empresa?
- 67.- ¿Utiliza formatos para la supervisión?
- 68.- ¿Cómo se controla el horario de los subordinados?
- 69.- ¿Cada cuanto se revisan las normas de horario?

### MEDICIÓN DE RESULTADOS

70.- ¿Se hacen evaluaciones para conocer lo que se logró y lo que se esperaba en un período determinado?

71.- ¿Se corrigen las desviaciones?

72.- ¿Quién toma las medidas correctivas?

73.- ¿quién ejecuta las medidas correctivas?

### 3.5.2

## CUESTIONARIO

### NIVEL OPERATIVO

EMPRESA: ABARROTES ATLIXCO S.A. DE C.V.

PUESTO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

### PLANEACIÓN

#### OBJETIVOS:

- 1.- ¿Conoce la misión y visión de la empresa?
- 1.- ¿Conoce los objetivos de la empresa y de su área de trabajo?
- 2.- ¿Cuándo se los dieron a conocer?
- 3.- ¿Cómo se los dieron a conocer, verbal o escrito?
- 4.- ¿Se ha enterado de modificaciones en ellos?

#### POLÍTICAS DE TRABAJO

- 5.- ¿Conoce las políticas de trabajo de la empresa?
- 6.- ¿Conoce las políticas de trabajo del área donde labora?
- 7.- ¿Cómo se las dieron a conocer?
- 8.- ¿Son claras y específicas para cada área de trabajo?

#### PROCEDIMIENTOS

- 9.- ¿Cuáles son los pasos que realiza para efectuar su trabajo?

- 10.- ¿Llena algún tipo de reporte para pedir material?
- 11.- ¿El material que usa debe ser entregado al finalizar su trabajo?
- 12.- ¿Tiene un lugar especial para guardar su material de trabajo?
- 13.- ¿Al finalizar sus labores es revisado el material que utiliza?
- 14.- ¿Quién se encarga de esta revisión?

## ORGANIZACIÓN

### JERARQUÍAS

- 15.- ¿De quién depende directamente?
- 16.- ¿Recibe ordenes de más de una persona?
- 17.- ¿Cada cuándo y cómo reporta sobre sus actividades?
- 18.- ¿Cuándo falta su jefe, de quién recibe órdenes?

### FUNCIONES

- 19.- ¿Conoce cuales son las funciones que debe realizar?
- 20.- ¿Quién se las dio a conocer?
- 21.- ¿Existen más personas que realicen sus mismas funciones?
- 22.- ¿Creé que es necesario más personal para realizar sus mismas funciones?

### RESPONSABILIDADES

- 23.- ¿Conoce cuales son sus responsabilidades?

24.- ¿Quién se las dio a conocer?

25.- ¿A quién reporta sobre lo realizado?

26.- ¿A través de que medios?

## INTEGRACIÓN

### RECLUTAMIENTO

27.- ¿Cómo se entero de que solicitaban personal en la empresa?

28.- ¿Conoce las causas por las que la persona que ocupaba su puesto se retiro?

### SELECCIÓN

29.- ¿Al solicitar el puesto vacante, lleno alguna solicitud?

30.- ¿Le hicieron algún tipo de examen?

31.- ¿Qué requisitos le pidieron para cubrir el puesto?

32.- ¿Quién se encargo de entrevistarlo?

33.- ¿Qué puesto desempeña?

### INDUCCIÓN

34.- ¿Fue usted presentado a los demás miembros del negocio cuando entro a trabajar?

35.- ¿Quién se encargo de presentarlo?

36.- ¿En un principio tuvo problemas para desarrollar su trabajo?

37.- ¿Le explicaron en que consistía su trabajo?

38.- ¿Le enseñó alguna persona como debería realizar su trabajo?

39.- ¿Le dieron a conocer los objetivos y políticas de su área donde labora?

## CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

- 40.- ¿Ha recibido algún tipo de curso?
- 41.- ¿Hace cuanto tiempo?
- 42.- ¿Aplica los conocimientos adquiridos en su trabajo?
- 43.- ¿Dentro de su área de trabajo les permiten trabajar en equipo?

## DIRECCIÓN

### COMUNICACIÓN

- 44.- ¿Quién le da la información necesaria para realizar su trabajo?
- 45.- ¿A través de que medio le llega la información?
- 46.- ¿La información que recibe le llega a tiempo?
- 47.- ¿Tiene problemas para comunicarse con sus superiores?
- 48.- ¿De qué tipo?
- 49.- ¿Son atendidas sus quejas o peticiones?

### AUTORIDAD Y DELEGACIÓN

- 50.- ¿De quién recibe ordenes?
- 51.- ¿Cuándo falta su jefe, a quién le informa sobre lo realizado?
- 52.- ¿Depende alguna persona de usted?

### SUPERVISIÓN

- 53.- ¿Le revisan su trabajo periódicamente?
- 54.- ¿Quién es el encargado de la revisión?



55.- ¿Cada que tiempo se efectúa la revisión?

56.- ¿Le imponen algún castigo cuando no realiza bien su trabajo?

## CONTROL

### ESTABLECIMIENTO DE NORMAS

57.- ¿Existe algún tipo de control para realizar su trabajo?

58.- ¿Checa su hora de entrada y de salida?

59.- ¿Le imponen algún castigo cuándo falta a su trabajo?

### MEDICIÓN DE RESULTADOS

60.- ¿Qué medidas se toman cuándo algo sale mal en su trabajo?

61.- ¿Quién toma esas medidas?

62.- ¿Le informan inmediatamente cuándo su trabajo se debe realizar de otra forma?