



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En el siguiente capítulo se presentará la manera en que se realizará el diagnóstico, con base a la metodología de Malhotra (2004). Para ello se hará mención de las herramientas e instrumentos para realizar el análisis.

#### 3.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Para proponer un Plan de Mejora Continua dentro de la empresa S'JARD S.A. de C.V., se realizará un diagnóstico con el fin de identificar los problemas que dificultan la innovación dentro de la organización, para ello se emplearán los criterios del Modelo Nacional para la Calidad Total y del Programa Nacional de Calidad de Baldrige.

#### 3.2 DESARROLLO DEL ENFOQUE DEL PROBLEMA

Después de revisar la literatura con respecto a la Mejora Continua, el desarrollo de la investigación se realizará en base a los ocho criterios del Modelo Nacional para la Calidad Total 2004, y se respaldará conceptos del Programa Nacional de Calidad de Baldrige 2005.

Se presentará un diagnóstico con los siguientes conceptos::

- Clientes.
- Liderazgo.
- Planeación Estratégica.
- Información y Conocimiento.
- Recursos Humanos.
- Administración de Procesos.



- Responsabilidad social.
- Resultados: Competitividad de la Organización.

### **3.2.1 FUENTES DE DATOS**

#### **Fuentes de datos primarios:**

El análisis se realizará en la empresa S'JARD S.A. de C.V. a través de visitas para la observación de los procesos, además de realizar entrevistas al personal.

#### **Fuentes de datos secundarios:**

Para obtener esta información se considera como primera opción la consulta de la base de datos interna de la empresa para obtener datos cronológicos partiendo desde la formación hasta llegar a la estructura organizacional actual. Adicionalmente se adquirió información en libros y artículos especializados en el cultivo del pasto, así como páginas Web para obtener información actualizada sobre el giro negocio.

### **3.3 FORMULACIÓN DEL DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Para el diseño del estudio se manejarán dos tipos de enfoques: exploratorio y descriptivo. El primero se empleará debido a que es la primera vez que se realiza un estudio dentro de la empresa y el segundo la describirá mediante la realización de un diagnóstico cuantitativo y cualitativo.

### **3.4 TRABAJO DE CAMPO O RECOLECCIÓN DE DATOS**

El trabajo de campo se realizará a través de entrevistas con el personal y de la observación de las actividades del negocio, el contacto visual permitirá conocer los procesos y operaciones. Para ello se realizarán visitas en más de una ocasión para percibir de manera más clara y detalla las actividades en la forma de operar.



Se emplearán los siguientes instrumentos expuestos por la organización Baldrige para la recolección de datos:

- Criterios para la excelencia del desempeño (Anexo D).
- Cuestionario ¿Estamos progresando? (Anexo A)

El primer instrumento recolectará los datos por medio de escalas que se muestran en el Anexo E.

El cuestionario está diseñado bajo los lineamientos de la Escala de Likert (Hernández, Fernández y Baptista, 2003). Y se seguirán los siguientes pasos para la recolección:

1. aplicación al personal administrativo.
2. codificación de los datos.
3. preparación para el análisis.

### **3.5 ANÁLISIS Y PREPARACIÓN DE DATOS**

Después de la recolección, se realizará el análisis y preparación de los datos. Para el estudio de los criterios, deberán ser identificados los puntos débiles de la organización, que consistirá en dar una calificación en base a la observación realizada.

Los datos del cuestionario se asentarán en una matriz de frecuencia para ser mostrados en gráficas.

### **3.6 DIAGNÓSTICO**

El reporte inicia con un diagnóstico cuantitativo y para ello se evaluará al negocio mediante los criterios para la excelencia del desempeño del programa nacional de calidad de Baldrige, y la calificación obtenida será comparada contra el valor



máximo de cada criterio. Posteriormente la comparación será presentada en gráficas, que permitirán visualizar la situación actual.

Para finalizar el reporte se presentará el diagnóstico cualitativo en base al Modelo Nacional de Calidad Total; de igual manera la empresa será comparada contra cada uno de los criterios. Para reforzar esta apreciación serán expuestos los resultados del cuestionario en gráficas

Todo lo anterior permitirá sentar las bases para el desarrollo del resultado.

### 3.7 RESULTADO

Una vez realizado el diagnóstico cuantitativo y cualitativo de la empresa, se tendrá identificado los puntos débiles del negocio, así como sus deficiencias que limitan su crecimiento. Lo anterior dará soporte para la generación de una **Propuesta de Mejora Continua**, que contribuya a incrementar los valores de puntuación actuales, además de alcanzar una mayor integración entre las áreas de la empresa.

La propuesta buscará optimizar los niveles de competitividad de la organización dentro del mercado de la jardinería industrial, así como garantizar su supervivencia brindando más empleos, mayor conocimiento y aprovechamiento eficiente de sus recursos, mejorar la relación con sus clientes, proveedores, personal y accionistas; además de fortalecer su responsabilidad social ante la comunidad.