

---

## CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA

### 3.1 INTRODUCCIÓN

En este capítulo se presenta el proceso que se sigue para llevar a cabo el trabajo de investigación, desde el planteamiento del problema hasta la presentación del reporte respectivo, pasando por el proceso de selección de la muestra, la recolección y análisis de los datos.

### 3.2 DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA

El proceso que conlleva a la realización de este documento se encuentra contenido en la FIGURA 3.1 que muestra los ocho pasos indispensables.

**FIGURA 3.1 Pasos de la Metodología**

1. Problema de Investigación
2. Tipo de Investigación
3. Hipótesis de Investigación
4. Diseño de Investigación
5. Selección de la Muestra
6. Recolección de Datos
7. Análisis de Datos
8. Presentación de Reporte de Investigación

Fuente: Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P., (2002), Metodología de la Investigación, McGraw Hill, México

#### 3.2.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Actualmente son pocas las empresas mexicanas que administran sus Activos Intangibles concernientes a lo que sus miembros saben, es decir, al conocimiento con el que cuentan a pesar de que es éste el elemento que cobra mayor importancia en términos financieros en el momento en que se valúa a la organización de que se trate.

---

Además, en cuanto a las instituciones cuyo principal producto ofrecido es un servicio, es muy importante cuidar el elemento que está llegando a convertirse en el Activo más importante: el conocimiento. De esta manera se crean ventajas competitivas sustentables.

Por tal motivo, es vital para cualquier empresa que tenga visiones a largo plazo cuidar lo que poseen sus Recursos Humanos (intelectualmente hablando) para que si, en determinado caso, existe el retiro o la rotación por su parte no se pierda el valor en el mercado que pudiera ir acumulando la organización a lo largo del tiempo.

De esta manera, lo que se busca será entonces crear instrumentos para lograr que el conocimiento y la sapiencia que cada individuo posee para que al arribo de nuevas personas no se pierda tiempo ni dinero al momento de capacitarlas en el sentido de darles a conocer las mejores prácticas que han funcionado a otros individuos que están o que han estado antes en posiciones clave y en situaciones críticas se eviten las mermas en la productividad al buscar a los expertos en la materia.

### **3.2.1.1 OBJETIVO GENERAL**

Investigar los factores necesarios para apoyar la creación de una propuesta de Implementación de Administración de Conocimiento.

### **3.2.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Investigar sobre la existencia de una cultura que permita compartir conocimiento.
- Llevar a cabo una Auditoría de Conocimiento en el área de estudio.
- Identificar fuentes del conocimiento relevantes.

### 3.2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es Exploratoria porque en el inicio se investiga lo que es el Conocimiento y cómo se gestiona. Posteriormente se torna Descriptiva, ya que se presentan las características del área en donde se aplican los conceptos mencionados en el Capítulo 2.

### 3.2.3 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

Situaciones críticas o problemas dentro del Centro Tutorial de la Universidad de las Américas-Puebla, pueden ser agilizadas y/o resueltas mediante la aplicación de un Modelo de Administración de Conocimiento.

#### 3.2.3.1 FUENTE DE DATOS PRIMARIOS

Entrevistas a las personas a cuyo cargo se encuentra el Centro Tutorial de la Universidad de las Américas-Puebla. La relación que muestra los nombres de las personas visitadas, con el fin de determinar el problema que será estudiado para la búsqueda de una posible solución, así como su puesto; se encuentra en la FIGURA 3.2.

**FIGURA 3.2 Dirigentes del Centro Tutorial entrevistados**

Mtra. María Eugenia Munguía Osorio	Jefa del Departamento de Orientación Estudiantil
Lic. Mónica Romero Morales	Coordinadora de Orientación Educativa
Lic. Enrique Montero Clavel	Coordinador de Orientación Psicológica

Fuente: Elaboración propia a partir de la Estructura de la Dirección de Programas y Organizaciones Estudiantiles

Posteriormente se aplicaron encuestas estructuradas a todos los miembros del proyecto que ofrecen el servicio de tutoría, es decir a los integrantes del Equipo que coordina el Centro Tutorial, a los Tutores y a quienes lo reciben: Tutoreados.

### 3.2.3.2 FUENTE DE DATOS SECUNDARIOS

Los medios que se utilizaron como fuentes de datos ya existentes son:

- Libros
- Internet
- Revistas
- Documentos e información proporcionada por el Centro Tutorial de la Universidad de las Américas-Puebla, en donde se incluyen visión, misión, valores, objetivos, estructura organizacional, etc.
- Estadísticas realizadas por el Departamento

### 3.2.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es No experimental: Transversal, puesto que no se manipula ningún tipo de variables para estudiar las condiciones en que se encuentra la empresa en el momento de ser analizada.

### 3.2.5 SELECCIÓN DE LA MUESTRA

El presente trabajo se basa en una investigación que involucra cuatro unidades de muestreo: cuatro grupos diferentes con un proyecto en común: el Centro Tutorial de la Universidad de las Américas-Puebla, esto es, se utiliza una *Muestra de Expertos* en la que participan las personas que se encuentran en aquellos niveles de la estructura institucional a cuyo cargo se encuentra el mencionado Centro, es decir, Jefa del Departamento de Orientación Estudiantil, Coordinadora de Orientación Educativa y Coordinador de Orientación Psicológica, con quien se realizan entrevistas personales sin alguna herramienta estructurada.

El número de personas a quienes se les aplica el cuestionario como *prueba piloto* se definió convencionalmente.

Posteriormente se realiza un censo entre los Integrantes del Equipo Coordinador cuya población consta de siete elementos y una población setenta y tres estudiantes que conforman el Grupo Tutores, es decir, se toman en cuenta a ambas poblaciones en su totalidad para la aplicación del instrumento estructurado.

Finalmente dentro del grupo de los Tutoreados, para determinar el tamaño de la muestra, se realiza un Muestreo Probabilístico por Proporciones (Ver ANEXO 1) que se obtiene mediante la aplicación de la fórmula siguiente:

$$n = \frac{N p q}{(N - 1) D + p q}$$

En donde:

- n = Tamaño de la muestra
- N = Tamaño de la población
- p = Éxito
- q = Fracaso
- D =  $(B/z)^2$

Con los

- N = 320 Tutores
- $\square = 0.06$
- p = 0.5
- q = 0.5
- $\square = 0.05$
- z = 1.96

De esta manera, se tiene que el tamaño de la muestra a la que se aplican los cuestionarios es de **146 Tutoreados**.

Sin embargo, para la selección de cada uno de ellos dentro de la población se realiza un Muestreo por Conveniencia.

### 3.2.6 RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos en un principio es mediante un enfoque Cualitativo, que consta de entrevistas personales a la Jefa de Departamento de Orientación Estudiantil, al Coordinador

---

de Orientación Psicológica y a la Coordinadora de Orientación Educativa, sin una herramienta en específico, es decir, preguntas abiertas.

En segundo lugar, se realizaron cuestionarios estructurados, siguiendo con el enfoque Cualitativo, aplicado al Equipo Coordinador del Centro Tutorial de la Universidad de las Américas-Puebla, a los Tutores y a los Tutoreados.

Para llegar a lo anterior, se aplicaron encuestas piloto a los Integrantes del Equipo Coordinador del Centro Tutorial, a los Tutores y los Tutoreados mediante las herramientas presentadas en los ANEXOS 2, 3 Y 4.

Los cuestionarios con el fin de conocer cómo se encuentra la cultura de compartir conocimiento en estos grupos de personas, plantearon diferentes afirmaciones y mediante una escala de Likert, de 1 a 5, cada quien debía elegir la opción que concordara con su forma particular de ver las cosas, las posibles respuestas eran: Definitivamente sí, Probablemente sí, Indeciso, Probablemente no y Definitivamente no.

Para realizar una auditoría del conocimiento que existe, se les solicitó que mencionaran su carrera, la materia de la que daban o recibían tutoría, el número de Tutoreados, las materias demandadas y ofrecidas así como el número de horas tanto reales como ideales que le dedican a la Tutoría en cada sesión.

Otro aspecto que se trató de conocer fueron las prácticas, experiencias y habilidades que han ido desarrollando y adquiriendo, estas cuestiones eran preguntas abiertas puesto que intentaban obtener las opciones que se darían como posibles respuestas en la encuesta definitiva.

En el caso del Equipo se buscó saber si recibieron capacitación o si lo que saben acerca del funcionamiento lo han aprendido gracias a la práctica, también si la experiencia ha sido suficiente para conocer los procesos que se llevan a cabo.

---

Por último, para conocer el medio de Distribución de conocimiento que los tres grupos prefieren para darles a conocer las prácticas y experiencias de otros, se propusieron las opciones: Página Web, Correo Electrónico, Junta o Reunión y Documento Impreso. Los cuestionarios definitivos después de las correcciones y adecuaciones correspondientes se muestran en el ANEXO 5, ANEXO 6 y ANEXO 7.

### **3.2.7 ANÁLISIS DE DATOS**

Los datos obtenidos en los pasos anteriores son analizados mediante Estadística Descriptiva, en donde se muestran las Frecuencias y Modas de las respuestas a las preguntas planteadas en las herramientas estructuradas que se aplicaron utilizando el Software estadístico denominado SPSS. Asimismo se incluyen gráficas que representan los resultados elaboradas con los datos capturados por la misma herramienta tecnológica.

### **3.2.8 PRESENTACIÓN DE REPORTE DE INVESTIGACIÓN**

El reporte de investigación consta de Portada, Índice tanto principal, aquellos que muestran la ubicación de Anexos, Tablas y Figuras; Introducción, Marco Teórico, Metodología, Historia y datos de la Organización de estudio, Análisis de los resultados de la investigación, Propuesta de Aplicación del Marco Teórico, Conclusiones y Recomendaciones y por último la bibliografía consultada y los Anexos.

## **3.3 CONCLUSIÓN**

Lo que se puede concluir de este capítulo es la presente investigación toma un enfoque *Exploratorio Descriptivo*, teniendo como hipótesis que las situaciones críticas que pudiera a llegar el área específica de la UDLA-P, pueden ser agilizadas mediante la aplicación del Modelo de Administración de Conocimiento que se proponga.

Los datos se obtienen tanto de *Fuentes primarias*, que radican en entrevistas y aplicación de instrumentos estructurados para conocer los cimientos que tendrá el Modelo

sugerido, como de *Fuentes Secundarias* que consisten en libros, revistas, páginas de Internet, entre otros.

Existen cuatro unidades de muestreo: Dirigentes del Departamento de Orientación Estudiantil, Equipo Coordinador del Centro Tutorial, Tutores y Tutoreados. En los tres primeros Grupos se realiza un censo y en el cuarto se realiza un Muestreo Probabilística por Proporciones para que los resultados obtenidos sean analizados, con apoyo del software SPSS, mediante Estadística Descriptiva.