Capítulo 4

Aparato Metodológico

En este capítulo se explicará a detalle la metodología que se aplicó tanto para la realización de la investigación como para el análisis de datos.

4.1 Diagnóstico general

Se acudió de la manera más atenta al campo de estudio, para llevar a cabo una visita que tuvo como objetivo principal observar al comportamiento de todo el personal que se encuentra laborando en el Servicio Telefónico de Emergencias 066-Puebla, abarcando las relaciones entre compañeros y directivos, así como también determinar el ambiente en que conviven y se desenvuelven, logrando de ésta manera recopilar toda la información necesaria para llegar a un diagnóstico general que servirá para justificar las hipótesis.

Se estableció que una semana de convivencia con todos los empleados del Servicio Telefónico de Emergencias 066-Puebla, alcanzaría a reunir los datos suficientes para determinar que realmente los problemas de comunicación organizacional que aquejan a la organización son los formulados como hipótesis en el trabajo de investigación que se realizó.

Durante la semana antes mencionada, con el objeto de estudio, se observó que los problemas y las carencias que se presentan son muchas, por lo que a continuación se describen cada uno de ellos: Para iniciar, el trato entre compañeros así como de los directivos hacia los empleados es muy distante, los empleados conocen muy poco a quienes están a cargo de la organización así como a sus compañeros de trabajo, comentan que no existen buenas relaciones personales y de convivencia.

Este problema se deriva de la falta de medios adecuados para comunicarse, no se cuenta con un programa eficiente, cuando tienen que externar alguna inconformidad, lo hacen a través de rumores, no existe una manera eficaz para que la inconformidad llegue hasta el nivel dirección.

Se observó el desempeño laboral de algunos de los trabajadores, muestran simpatía al momento de realizarlo, sin embargo algunos consideran que se están quedando rezagados por la falta de capacitación adecuada de acuerdo a los avances de la modernidad, es decir, sienten que no han recibido capacitación en diferentes áreas en los últimos 2 años, lo cual se ve reflejado en los bajos resultados alcanzados en últimas fechas.

Algunos empleados se sienten desmotivados porque los directivos no saben sus nombres ni las fechas importantes de cada uno de ellos como su cumpleaños, etc., y esto se ha transmitido hasta la misma relación entre compañeros, tal es el caso de uno de ellos que comentó que hasta después de 1 año se enteró que quien se encarga de tomar la asistencia al área de trabajo es su vecino pues vive dos calles de su casa en la misma colonia.

Se puede señalar, a través de la convivencia directa que se tuvo con el objeto de estudio, que la causa que produce alteraciones y malestar a los empleados de ésta organización, es la deficiente interpretación de los códigos que se mueven en la misma para lograr la comunicación mutua.

4.2 Vitrina metodológica

El presente apartado tiene la intención de recabar los pasos alternativos que se ejecutan a realizar una investigación, en este caso, se recurrió a la obra del maestro Jesús Galindo Cáceres (p. 76), para indagar los puntos exactos que se quieren retomar para este trabajo.

Dicha obra es conocida como "Técnicas de investigación en comunicación"; los pasos a seguir a través de este libro tienen ampliamente definidas las herramientas que se utilizaron para el presente estudio de investigación.

Los perfiles que tiene la encuesta abarcan con seguridad las características esenciales de ésta técnica, ya que su variedad de campo está constituida por la comunicación y las organizaciones, las cuales son parámetros primordiales de esta tesis. (Op. Cit. Galindo Cáceres, p. 82).

Además permite comparar de manera directa y objetiva los resultados; y nada mejor que a través de los nuevos desarrollos sistemáticos que han venido surgiendo, con ellos se puede capturar, procesar, codificar y deducir en segundos, también su fácil método de trabajo ha permitido que su uso tanto para el encuestador como para los encuestados sea comprensible, logrando la presición de los resultados.

Todo esto permitirá que el crecimiento profesional se vea nutrido por una amplia experiencia sobre cómo aplicar, analizar y procesar la información de un método un tanto complicado.

Definición del tipo de técnica utilizada

Existen diferentes criterios para clasificar una encuesta, por lo que se pretende poner en claro las características que se utilizaron para realizar ésta técnica en la metodología del presente trabajo de investigación.

Área de interés

Organizaciones.- Las encuestas aplicadas a las organizaciones están dirigidas a entender el comportamiento de las entidades, en este caso, se estudia además las relaciones entre directivos-empleados y los medios escritos para su desarrollo laboral.

Propósitos

Después de la etapa estratégica, el segundo paso será la etapa técnica, la cual es implementar dar seguimiento al plan de desarrollo, los resultados proporciona información amplia, los cuales son de carácter específico o táctico y los propios resultados proponen una conclusión.

Los principales propósitos de la encuesta de carácter táctico son de:

- a).- Planeación o estrategias.
- b).- Para el desarrollo de proyectos.

Los estudios de ésta etapa arrojan materiales para llevar a cabo proyectos como el que se propone.

Enfoque metodológico

El enfoque clasifica a las encuestas considerando el propósito lógico o el nivel de conocimientos que pretende alcanzar. En está investigación fueron aplicadas, las encuestas exploratoria y descriptiva.

- a).- Encuestas exploratorias.- Plantean un acercamiento al fenómeno o tema estudiado, esto a su vez, sirve para identificar las características generales o dimensiones del problema, además permiten obtener información para diseñar las muestras y cálculos estadísticos que se usan en partes subsiguientes de la investigación.
- b).- Encuestas descriptivas.- Su objetivo es describir con precisión las características del fenómeno observando y ésta puede o no, estar relacionada con una hipótesis de trabajo.

Tipo de muestreo

En el presente estudio, se aplicó la encuesta no probabilística ya que solamente son estimaciones precisas del fenómeno.

Unidad estudiada

Existen diferentes tipos de unidades, sin embargo consideró, que el presente estudio abarca dos tipos de unidades las cuales se describen a continuación:

a).- Población.- Estudia a personas integradas en grupos (Op. Cit. Galindo Cáceres, p. 106), en este caso, abarca un grupo social integrado por los empleados del Servicio Telefónico de Emergencias 066-Puebla.

b).- Organizaciones.- Se dice que se realiza este tipo de encuestas a personas cuyo énfasis está en las instituciones sociales y aunque la unidad de análisis es la organización, se selecciona un informante calificado que represente el interés y el punto de vista de la entidad. (Op. Cit. Galindo Cáceres, p. 106).

Tipo de levantamiento

Se habla que es la forma en como son obtenidos los datos o respuestas que un investigador recolecta, aquí se menciona que fue de manera personal después de un acercamiento, se proporcionó a cada uno de los empleados un formato único de encuesta el cual contestaron sin límite alguno de tiempo y en plena libertad para no inducir sus posibles respuestas.

Forma de registrar la información

Por ser un método más rápido, se les proporcionó un lápiz y se autoaplicaron la encuesta, ya que cada uno de ellos contestó con su puño y letra.

Temas abordados

Se incluyeron temas que se consideraron de interés para el estudio sin apartar la esencia del tema de investigación: la comunicación organizacional y lo que conlleva la misma.

Periodicidad

En cuanto a la periodicidad con que fue levantada la información, se acudió a la encuesta unitaria ya que fue realizada de manera única y ésta responde a un problema específico.

Destino de la información

El destino de toda la información recopilada a lo largo de este estudio será donado a la organización seleccionada para este trabajo, los resultados se pueden observar gráficamente en el apartado correspondiente por ser una encuesta de difusión pública y al mismo tiempo de carácter académico, que en esta investigación proporcionó los resultados necesarios para cubrir los objetivos planteados en éste caso de estudio.

Definición del universo

Para diseñar una muestra se debe definir la población de estudio, pero es necesario señalar que los elementos que integran el universo son homogéneos.

En el caso de la presente investigación el universo fue de 65 personas con las siguientes características: 1 director de área, 1 subdirector, 1 coordinador, 4 supervisores, 2 secretarias, 28 operadores y 28 despachadores de llamadas, que fueron tomados como parámetros, mismos que proporcionaron la información necesaria para obtener datos precisos y fidedignos, es decir, posteriormente los resultados de la muestra fueron estimados en los parámetros, y éstos se darán a conocer en el apartado correspondiente.

Determinación del tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra para éste trabajo de investigación, fue el total de los integrantes del Servicio Telefónico de Emergencias 066-Puebla, es decir, 65 empleados que se encuentran actualmente laborando, incluyendo a directivos de la misma lo cual nos da una precisión sobre la ideología que tiene la organización de la problemática.

Precisión o margen de error

El margen de error o nivel de precisión es el límite de un valor muestra o estimador, dentro del cual se encuentran el verdadero valor del universo (parámetro), el margen de error de éste trabajo de investigación es de +/-3% con relación al valor muestra.

Exactitud o nivel de confianza

Representa la probabilidad que el valor del universo se encuentre dentro del margen de error, el nivel de confianza de éste trabajo es de 97% de confianza y de 3% de margen de error, esto significa que existe una probabilidad de 97% de que el valor del universo se encuentre dentro de un margen de 3% con respecto al valor muestra.

Técnicas de recolección de datos

La forma de recoger los datos para este caso fue a través de la encuesta.

Diseño y construcción de instrumentos

La medición para el proceso de esta investigación fueron ideas y conceptos a lo observado, elaborándose a su vez, una matriz de datos que contiene la descripción de las hipótesis, división de variables, definición operacional, indicadores, dimensiones e ítems.

La dimensión se realizó a través de indicadores o preguntas, con la secuencia de estos indicadores se obtuvieron los resultados que permitieron construir índices que representen el concepto.

Técnicas de medición

Las preguntas fueron estructuradas con escalas de valores que a continuación se describen:

-donde 1 equivale a "totalmente en desacuerdo"

- -donde 2 equivale a "ni en desacuerdo, ni en acuerdo"
- -donde 3 equivale a "totalmente de acuerdo"

La técnica de medición de las encuestas tuvo preguntas cerradas, ya que a las personas encuestadas se les dieron alternativas de respuestas y a su vez pudieron comparar las mismas.

Por otra parte, las opciones de respuesta que se presentaron, son exhaustivas, es decir, considerando todas las alternativas posibles, además, relevantes conceptualmente al estudio y al repertorio de respuestas del encuestado.

También fueron formuladas con el mayor nivel de medición, esto es, de menor a mayor escala de opciones de las respuestas.

4.3 Matriz de datos

A continuación se presenta la matriz de datos que se empleó en este trabajo de investigación, en base a las 2 hipótesis planteadas y a lo señalado en el diseño y construcción de instrumentos.

H1 La inexistencia de programas y medios de comunicación adecuados provoca una comunicación ineficiente y bajo desempeño entre los integrantes de la organización.

Variable	Definición	Indicadores	Dimensiones	Ítems
	operacional			
X1 Falta de programas y medios	Proyecto ordenado de actividades y los medios	Programas factibles para llevar a cabo una relación entre los	Programar una serie de charlas con los empleados.	La organización reúne a los empleados para llevar a cabo charlas de solución de problemas
adecuados	apropiados para el comienzo de la comunicación.	empleados.	Elaborar un reglamento interno de obligaciones y responsabilidades.	Existe dentro de la organización reglamentos que indiquen mi responsabilidad y obligación dentro de ella.
			Coordinación de los medios de	La organización utiliza medios escritos para dar avisos a los trabajadores.

			comunicación.	TD ND/NA TA		
			*Manual de bienvenida	Al ingresar a la organización te dieron un manual de bienvenida. TD ND/NA TA		
Y1 Comunica ción ineficiente	Procedimientos de mensajes inactivos que puedan provocar desacuerdos y	No existe procesamiento de información para que la comunicación	Proporcionar formas de manejo y control de desacuerdos y malos entendidos	Dentro de la empresa nos comunicamos muy bien. TD ND/NA TA		
	malos entendidos entre los empleados.	fluya y así ejecute su acción.	Implementar una comunicación positiva entre los empleados	Entre empleados nos integramos con equipo de trabajo. TD ND/NA TA		
Y2 Mal desempeñ o	Asignar recursos un medio dinámico de	Mala coordinación e impuntualidad	Ofrecer una retroalimentación a los trabajadores a	Obedeces las órdenes que se te dan como trabajador. TD ND/NA TA		
	objetivos y metas que ayuden a cubrir sus necesidades laborales.	para participar en la fijación de metas para la evaluación del desempeño.	cerca de su trabajo.	Normalmente tus jefes te premian por desempeñar bien tu trabajo. TD ND/NA TA		

H2 La falta de capacitación no permite mejorar el ambiente laboral.

Variable	Definición operacional	Indicadores	Dimensiones		Ítems		
X1 Falta de entrenami ento	operacional Carencia de instruir, disciplinar y guiar al personal para que éstos me ejecuten su trabajo eficazmente.	Incumplimiento de eventos y mensajes de adiestramiento para los empleados.	Selección proyectos adiestrar.	de para	La empresa me ca		do ingresé TA

Y1 Impide mejorar el ambiente	Dificultad para instituir y generar empeño	No existe procesamiento de información	Fomentar	un	La coordinación entre tus compañeros de trabajo es eficiente.
laboral.	en su función como actividad de ocupación.	para que la comunicación fluya y así	ambiente mutuo.	laboral	TD ND/NA TA
		ejecute su acción.			Existe una buena relación laboral entre empleados y directivos.
					TD ND/NA TA

4.4 Formato de la encuesta

La presente encuesta tiene como finalidad recabar datos que ayuden a analizar el nivel de comunicación organizacional que existe en el Servicio Telefónico de Emergencias 066-Puebla y a la vez dará el soporte para diseñar un programa que ayude a mejorar la comunicación y capacitación entre los empleados y directivos; por ello te pido contestes de manera precisa.

1.- ¿Dentro de la organización haz puesto en marcha algún proyecto para el beneficio de tus compañeros?

- a).- Totalmente en desacuerdo
- b).- Ni en desacuerdo ni de acuerdo
- c).- Totalmente de acuerdo

2.- ¿Actualmente hay alguna rivalidad entre tus compañeros que no te permita laborar satisfactoriamente?

- a).- Totalmente en desacuerdo
- b).- Ni en desacuerdo ni de acuerdo
- c).- Totalmente de acuerdo

3.- ¿La organización reúne a los empleados para llevar a cabo estrategias de solución de problemas?

- a).- Totalmente en desacuerdo
- b).- Ni en desacuerdo ni de acuerdo

c).- Totalmente de acuerdo

4.- ¿Existen dentro de la organización reglamentos que indiquen tu responsabilidad y obligaciones?

- a).- Totalmente en desacuerdo
- b).- Ni en desacuerdo ni de acuerdo
- c).- Totalmente de acuerdo

5.- ¿La organización utiliza medios escritos para dar avisos a los empleados?

- a).- Totalmente en desacuerdo
- b).- Ni en desacuerdo ni de acuerdo
- c).- Totalmente de acuerdo

6.- ¿Al ingresar a la organización te dieron un manual de bienvenida?

- a).- Totalmente en desacuerdo
- b).- Ni en desacuerdo ni de acuerdo
- c).- Totalmente de acuerdo

7.- ¿Dentro de la organización existe comunicación entre empleados y directivos?

- a).- Totalmente en desacuerdo
- b).- Ni en desacuerdo ni de acuerdo
- c).- Totalmente de acuerdo

8.- ¿Existe una integración como equipo de trabajo entre empleados y directivos?

- a).- Totalmente en desacuerdo
- b).- Ni en desacuerdo ni de acuerdo
- c).- Totalmente de acuerdo

9.- ¿Tienes la disponibilidad de obedecer las ordenes que se te dan como trabajador?

a).- Totalmente en desacuerdo

- b).- Ni en desacuerdo ni de acuerdo
- c).- Totalmente de acuerdo

10.- ¿Tus jefes te premian por desempeñar bien tu trabajo?

- a).- Totalmente en desacuerdo
- b).- Ni en desacuerdo ni de acuerdo
- c).- Totalmente de acuerdo

11.- ¿Tus jefes y compañeros conocen bien las fechas que son importantes para ti?

- a).- Totalmente en desacuerdo
- b).- Ni en desacuerdo ni de acuerdo
- c).- Totalmente de acuerdo

12.- ¿Conoces bien a tus compañeros de trabajo gracias a que la organización propicia la integración?

- a).- Totalmente en desacuerdo
- b).- Ni en desacuerdo ni de acuerdo
- c).- Totalmente de acuerdo

13.- ¿La empresa te capacitó cuando ingresaste?

- a).- Totalmente en desacuerdo
- b).- Ni en desacuerdo ni de acuerdo
- c).- Totalmente de acuerdo

14.- ¿La coordinación entre empleados es eficiente?

- a).- Totalmente en desacuerdo
- b).- Ni en desacuerdo ni de acuerdo
- c).- Totalmente de acuerdo

15.- ¿Existe una buena relación entre los empleados y directivos?

- a).- Totalmente en desacuerdo
- b).- Ni en desacuerdo ni de acuerdo
- c).- Totalmente de acuerdo