

CAPITULO 3

METODOLOGIA

CAPITULO 3

3.1 INTRODUCCION

En este capítulo se describe el tipo de investigación realizado con el objetivo de solucionar el *problema* objeto de este estudio, las fuentes de información utilizadas, los participantes involucrados en el proyecto, los instrumentos de medición empleados para la recolección de datos, las variables implicadas en el tema, así como el diseño de la estructura aplicada para solucionar la problemática que se presenta en este estudio de caso.

3.2 TIPO DE INVESTIGACION

Se trata de un estudio de caso que busca solucionar la problemática presentada por “La Empresa”, la cual por políticas organizacionales, no permite publicar su nombre, por lo que de ahora en adelante se mencionará bajo el seudónimo de “La Empresa”.

El Departamento de Evaluación de Operaciones del Banco Mundial, Washington, D. C. (2001) mejor conocido como la OED, define al estudio de caso de la siguiente manera:

“Un estudio de caso es un método de aprendizaje acerca de una situación compleja. Se basa en el entendimiento profundo de determinada situación, el cual se obtiene a través de la descripción y análisis de la situación. Esta es tomada como un conjunto de factores dentro de su contexto con el objetivo de desarrollar una solución al problema objeto del estudio”.

En el OED el estudio de caso es ampliamente utilizado, dicha experiencia lo ha llevado a la especialización en el desarrollo de técnicas del mismo. De acuerdo al OED, existen tres categorías de estudios de caso:

a) explicativos: su propósito es explicar las relaciones que existen entre los componentes de un programa o bien sugerir una.

b) descriptivos: este tipo de estudio es más preciso que el explicativo, ya que está enfocado en descubrir la causa concreta del problema objeto de estudio a partir de la descripción del problema, sus participantes y su ambiente.

c) de metodología combinada: éste reúne hallazgos de muchos estudios de caso para responder a preguntas de una evaluación bien sea descriptiva, normativa o de causa y efecto.

Utilizar una metodología equivocada para realizar un estudio de caso determinado es un error fatal en el diseño del mismo y por lo tanto en la solución propuesta para el problema que se pretenda solucionar.

La problemática de un estudio de caso es tan compleja que resulta imposible la aplicación de una sola metodología. La OED propone 3 etapas para llevar a cabo un estudio de caso de manera efectiva:

I.- Investigación preliminar:

Análisis extensivo o “grueso”, consiste en el análisis de múltiples tipos de fuentes de datos, tales como:

- * Entrevistas con todas las personas implicadas en el problema
- * Observaciones a lo largo del tiempo
- * Observación participante
- * Documentos
- * Archivos
- * Información física

Esta etapa corresponde a la parte de investigación, utilizando fuentes primarias básicamente.

II.- Participación activa:

Análisis vía triangulación de datos, consiste en el análisis relacionado de las variables implicadas en el problema por medio de:

- * Correspondencia de patrones
- * Construcción de explicaciones
- * Revisión temática
- * Comparación de consistencia de las situaciones

III.- Resultados y propuesta:

Análisis de la información obtenida por medio de técnicas tales como:

- * Desarrollo de matriz de categorías basada en las variables implicadas en el estudio
- * Exhibiciones gráficas de datos
- * Tabulación de frecuencia de eventos
- * Cronologías / ordenamiento temporal de series

Para llegar así a la propuesta de una solución al problema objeto del estudio realizado.

Para el análisis de este estudio de caso (“La Empresa”), se ha optado por el desarrollo de un *nuevo diseño de investigación*, un híbrido que reúne las características más importantes de la metodología previamente descrita, adaptado a las características y condiciones en las que se desarrolla el caso de la empresa objeto de estudio.

3.3 RECOPIACION DE LA INFORMACION

De acuerdo a Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P. (2003) la recolección de datos implica tres actividades que son:

- 1.- Seleccionar un instrumento o método de recolección de los datos, el cual debe ser válido y confiable.
- 2.- Aplicar ese instrumento o método para recolectar datos, es decir, obtener los registros, resultados y mediciones, las cuales son de vital interés e importancia en la realización de este estudio.
- 3.- Preparar observaciones, registros y mediciones obtenidas, para que se analicen correctamente.

Este estudio de caso, es de *tipo cualitativo*, por lo tanto el propósito que se persigue es la búsqueda y obtención de información relacionada con aspectos como criterios de selección del personal internacional, situaciones, creencias, aspectos culturales y pensamientos de las personas sujetas a una asignación internacional.

Las fuentes de información que se emplean son las siguientes:

3.3.1 FUENTES DE DATOS PRIMARIOS

* Expatriados: la aplicación del instrumento de medición, hace posible conocer sus experiencias, reconocer sus necesidades al llegar a un país diferente al de origen, identificar los problemas que enfrentan en el ámbito laboral y profesional, así como identificar las variables que los motivan a aceptar o rechazar una asignación internacional.

* Repatriados: la aplicación del instrumento de medición, hace posible conocer sus experiencias culturales, personales y profesionales, reconocer sus necesidades al regresar a su país de origen, identificar los problemas que enfrentan en su proceso de readaptación al estar nuevamente en su antiguo puesto o bien al haber sido liquidados o reasignados a una nueva expatriación, así como determinar las variables que los motivan a aceptar o rechazar dicha oferta por parte de “La Empresa”.

3.3.2 FUENTES DE DATOS SECUNDARIOS

- * Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI)
- * United Nations Conference of Trade and Development (UNCTAD)
- * Corporación Andina de Fomento (CAF)
- * Reporte anual de informes financieros “La Empresa” 2004
- * Política de Expatriados “La Empresa” (2005)
- * Organigramas Nacionales e Internacionales de la “La Empresa” (2005)
- * Libros de Texto
- * Páginas WEB
- * Revistas y Journals

Estas fuentes de información, permiten obtener vivencias y experiencias reales de los recursos humanos sometidos a un proceso de expatriación y repatriación, así como datos históricos y estadísticos de “La Empresa” y el problema que presenta. Así mismo, se consultan libros y revistas que complementan la información recabada a partir de las fuentes mencionadas.

3.4 INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACION

En el presente estudio de caso, se consideran dos tipos de instrumentos de medición (cuestionarios y entrevistas de profundidad), los cuales son aplicados a *las personas seleccionadas* (expatriados y repatriados) de acuerdo con su situación actual de trabajo en “La Empresa”.

3.4.1 CUESTIONARIO

Según Malhotra, N.K. (1999), un cuestionario es un elemento importante en el proceso de investigación.

Es también llamado instrumento de medición cuantitativo, es una forma de entrevista concreta, un conjunto de preguntas a partir de las cuales se obtendrá información específica de los encuestados.

El contenido de las preguntas de un cuestionario es tan variado como los aspectos que mide. Básicamente se consideran dos tipos de preguntas: abiertas y cerradas. Las abiertas se refieren a las que no delimitan desde antes las alternativas de respuestas. Las preguntas cerradas son aquellas que delimitan desde antes las alternativas de las respuestas.

Este instrumento de medición es aplicado tanto a expatriados como a repatriados con distintos puestos de responsabilidad (gerenciales y directivos en concreto), que se encuentren trabajando dentro de “La Empresa” pero fuera del país (Puebla, México).

La forma de aplicación es vía Internet, la cual facilita y agiliza el proceso de recolección de datos.

El cuerpo de dicho cuestionario esta constituido principalmente por preguntas cerradas, debido a que este tipo de cuestionario facilita la recolección de los resultados y el análisis de los mismos (ver Anexos 1 y 2).

Todos los cuestionarios son aplicados vía Internet, ya que no es posible el traslado del investigador hasta el país en el que el recurso humano internacional se encuentra trabajando.

3.4.2 ENTREVISTA DE PROFUNDIDAD

De la misma forma, Malhotra (1999) menciona que la entrevista de profundidad es otro método para obtener datos cualitativos, se caracteriza por ser poco estructurada, directa y personal, donde un candidato en particular (el entrevistado) responderá abiertamente a las preguntas que la otra persona le formule (el entrevistador).

Las entrevistas de profundidad son una herramienta directa de investigación, ya que el entrevistado tiene la libertad de expresar en sus respuestas sus gustos, creencias y percepciones de manera libre.

La entrevista de profundidad se compone de una serie de preguntas abiertas que persiguen un objetivo de información concreto, lo cual impide ambigüedad o desviación del tema central objeto de la entrevista, tanto de parte del entrevistado como del entrevistador.

Este instrumento de medición es aplicado tanto a expatriados como a repatriados con distintos puestos de responsabilidad (gerenciales y directivos en concreto), que se encuentren trabajando dentro de “La Empresa” en Puebla, México.

La forma de aplicación es personal, lo cual resulta más enriquecedor en el registro de datos útiles para el análisis de los mismos, ya que nuevas variables y situaciones no contempladas en los cuestionarios surgen en la realización de la entrevista, debido a que la interacción entre el entrevistado y el entrevistador es más personal, lo que ofrece una apertura por parte del recurso humano internacional seleccionado (ver Anexos 3 y 4).

Todas las entrevistas de profundidad son aplicadas personalmente, ya que en este caso sí es posible el traslado del investigador hasta la planta de producción de “La Empresa” en la que el recurso humano internacional se encuentra trabajando.

Ambos instrumentos de medición se integran por las mismas secciones tales como: selección, inducción, seguimiento, expatriación y repatriación, con el objetivo de seguir el orden de un proceso de asignación internacional, además de que las personas encuestadas y entrevistadas perciban un claro seguimiento de las preguntas.

De esta forma, al analizar los datos, se dispone de información específica sobre cada etapa.

3.5 PARTICIPANTES EN EL ESTUDIO DE CASO

Debido a las características de este estudio de caso y por tener un enfoque cualitativo, la muestra recolecta datos de un conjunto de personas quienes no serán necesariamente representativas del universo.

Según Malhotra, (1999) los tipos de muestra se dividen en dos ramas, probabilística y no probabilística. Su selección se determina con base en los objetivos de estudio, esquema de investigación y el alcance de sus contribuciones.

1.- *Muestra probabilística*: en ella, todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos, definiendo las características de la población, tamaño de muestra y selección aleatoria de las unidades que se analizarán.

2.- *Muestra no probabilística*: la elección de los elementos no depende de la probabilidad, si no de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Este tipo de muestra dependerá del proceso de toma de decisiones de una persona o de un grupo de personas.

Considerando las circunstancias antes expuestas en las que se desarrolla este estudio de caso, la selección de la muestra será de forma *no probabilística*, ya que no todos tendrán la misma probabilidad de ser encuestados.

3.5.1 PERFIL DE SELECCIÓN DE LOS PARTICIPANTES EN EL ESTUDIO DE CASO. MUESTRA POR JUICIO.

En cuanto al tipo de muestra no probabilística, se utilizará la de “muestra por juicio”, ya que las personas que se elegirán serán las que siguiendo el criterio del investigador reúnan las características requeridas para obtener la información pertinente. En este caso, se requiere:

- * Género: hombres y mujeres
- * Puesto: Gerentes y Directores.
- * Edad: entre 29 y 45 años.
- * Nacionalidad: mexicanos, alemanes y argentinos.
- * Situación: expatriados y repatriados en México y USA.
- * Estado Civil: solteros, casados y divorciados.
- * Disponibilidad: participativa e interesada en el tema.

Burns, A.C; R.F. (2000), hace una clasificación de las muestras no probabilísticas, en la que incluyen el muestreo por juicios definiéndolo como aquel en el que el investigador puede utilizar un juicio para identificar quiénes podrían formar parte de la muestra. Se maneja la subjetividad y ciertos miembros de la población tendrán una pequeña probabilidad de ser seleccionados.

3.5.2 CONSIDERACIONES DE LA ELABORACION DEL REGISTRO DE LOS PARTICIPANTES IMPLICADOS EN EL ESTUDIO DE CASO.

A continuación se presenta una tabla en la que se enlistan los participantes encuestados y entrevistados para la realización del presente estudio de caso. Dichos participantes corresponden con el perfil de selección antes mencionado.

Es importante tener en cuenta las siguientes *consideraciones*:

- * Por motivos de confidencialidad y políticas de “La Empresa” no se menciona el nombre del recurso humano encuestado o entrevistado, utilizando un número romano para hacer referencia al mismo.

- * Todos los participantes trabajan en la misma multinacional “La Empresa”.
- * Todos los instrumentos de medición fueron aplicados en un periodo de dos meses (febrero y marzo del 2005).
- * Se aplicó “entrevista de profundidad” a los expatriados y repatriados que laboran en “La Empresa” situada en la Ciudad de Puebla, México que tuvieran disponibilidad de tiempo e interés en el tema.
- * Se aplicó “cuestionario” a los expatriados y repatriados que laboran en “La Empresa” situada en Estados Unidos de Norteamérica que tuvieran disponibilidad de tiempo e interés en el tema.

Tabla 3.1: Participantes en el estudio de caso

Participantes en el estudio de Caso

Número	Nacionalidad	País donde trabaja	Puesto	Género	Situación	Inst. Medición	Medio	Fecha realización
I	Mexicana	México	Gerente de Sistemas	Femenino	Repatriada	Cuestionario	Internet	16/02/2005
II	Mexicano	México	Gerente de Tesorería	Masculino	Repatriado	Cuestionario	Internet	16/02/2005
II	Alemán	México	Gerente de Ingeniería	Masculino	Expatriado	Cuestionario	Internet	23/02/2005
IV	Alemán	México	Gerente de Sistemas	Masculino	Expatriado	Ent.Profunda	Personal	23/02/2005
V	Mexicano	México	Director Senior Finanzas	Masculino	Expatriado	Ent.Profunda	Personal	25/02/2005
VI	Argentino	USA	Gerente de Compras	Masculino	Expatriado	Cuestionario	Internet	09/03/2005
VII	Argentina	México	Contralora	Femenino	Expatriado	Ent.Profunda	Personal	21/02/2005
VIII	Mexicana	USA	Gerente RH	Femenino	Expatriado	Cuestionario	Internet	21/03/2005
IX	Mexicano	México	Gerente de Tesorería	Masculino	Repatriado	Ent.Profunda	Personal	18/02/2005
X	Mexicana	México	Director de Sistemas	Femenino	Repatriada	Ent.Profunda	Personal	23/02/2005
XI	Mexicano	México	Gerente de Ventas	Masculino	Repatriado	Ent.Profunda	Personal	25/02/2005
XII	Mexicano	USA	Gerente de Ventas	Masculino	Expatriado	Cuestionario	Internet	21/03/2005
XIII	Mexicano	USA	Director de Ventas	Masculino	Expatriado	Cuestionario	Internet	25/03/2005

FUENTE: Elaboración propia, (2005).

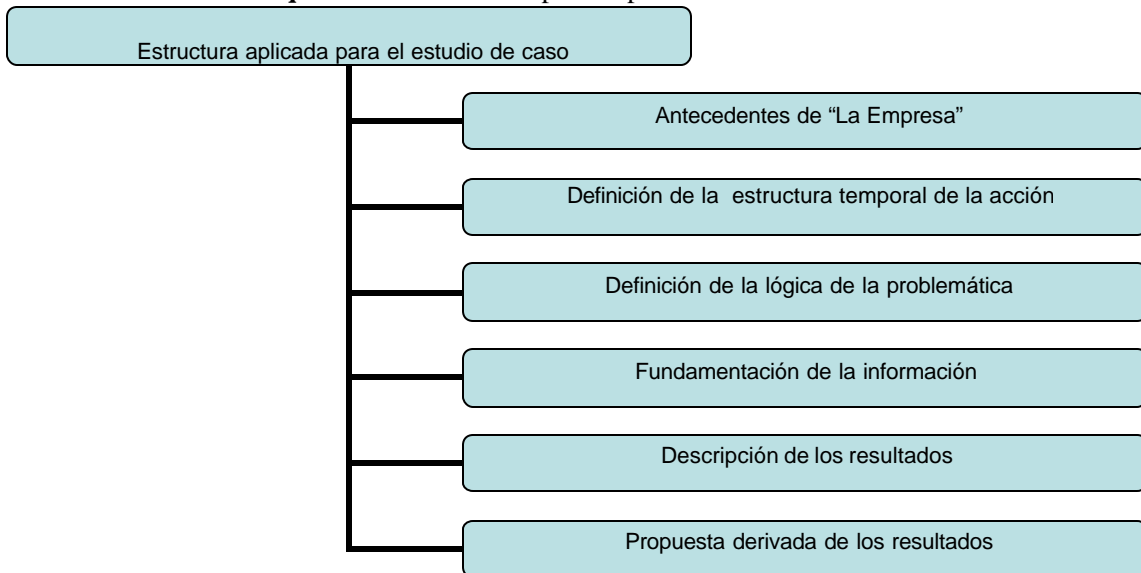
3.6 ESTRUCTURA APLICADA PARA EL ESTUDIO DE CASO

A continuación se enlistan los pasos de la estructura de aplicación para el estudio de caso, la cual se desarrolla con más detalle en el capítulo 4.

- a) Antecedentes de “La Empresa”
- b) La situación real. La problemática
- c) Definición de la estructura temporal de la acción
- d) Definición de la lógica de la problemática
- e) Fundamentos de la información
- f) Descripción de los resultados
- g) Propuesta derivada de los resultados

La cual se consolida en el siguiente esquema:

Esquema 3.1 Estructura aplicada para el estudio de caso



FUENTE: Elaboración propia, (2005).