

## **CAPÍTULO 3**

### **METODOLOGÍA**

#### *3.1 Introducción*

El objetivo de este capítulo es describir la forma en la que se llevó a cabo la investigación de principio a fin, con la finalidad de identificar y entender el funcionamiento de la empresa y así poder señalar sus problemas.

#### *3.2 Justificación*

Por medio del estudio y análisis de los sistemas administrativos dentro de la empresa Promotora Inmobiliaria S.A., se pretende llegar a conclusiones concretas para formular recomendaciones para mejorar el desempeño de la empresa.

El marco teórico fue estructurado como una fuente de información para sustentar lo que se mencionará a lo largo del análisis.

#### *3.3 Metodología del caso en estudio*

La observación se llevó a cabo de manera específica para analizar la situación en la que se encontraba Promotora Inmobiliaria y Constructora Tabasqueña S.A. de C.V., con la finalidad de conocer el ambiente interno de la empresa y así poder plantear una reestructuración interna para la empresa, y obtener un mejor desempeño dentro del área administrativa, que se verá reflejada en el resto de la empresa.

Se optó por realizar una investigación exploratoria, la cual Malhotra (2004) dice que tiene como finalidad facilitar un adentramiento y proveer un entendimiento de la situación.

Lo ideal es que una investigación sea concluida por la parte descriptiva, pero en este caso, por ser tan pequeña la empresa, el análisis final se verá reflejado en los cambios realizados dentro de la empresa durante mi estancia en ella y las recomendaciones plasmadas en el capítulo 5.

Como inicio de esta investigación comencé asistiendo a la oficina el día 10 de Abril del 2006 en horario laboral para tener la oportunidad de observar y participar dentro del área administrativa. Esta experiencia fue complementada con discusiones semanales con el Presidente y la Vicepresidenta, para hacer observaciones y aclarar dudas que iban surgiendo.

No tuve un puesto específico, pues lo que se buscó fue observar la forma en la que se llevan a cabo las actividades en cada área, la carga de trabajo que recae sobre cada individuo, el nivel de independencia que tienen y la responsabilidad con la que asumen su puesto. De esta manera intenté identificar las cuestiones de mayor urgencia para modificar al ambiente dentro de esta área y obtener un mejor desempeño.

Mi adentramiento en el funcionamiento de la empresa fue con la finalidad de poder separar las diversas tareas. De esta manera pude proponer áreas con puestos específicos y tareas específicas, así como identificar la necesidad de implementar herramientas para lograr facilitar el trabajo y mejorar el desempeño. Esta primera parte concluyó con la implementación de las normas autorizadas por el Director hasta el día 11 de Junio.

La segunda parte consistió en el control de las operaciones. Se llevó a cabo a partir del día 13 de Junio, y consistió en entrevistas quincenales con el Presidente y la Vicepresidenta para conocer su impresión general sobre el nuevo desempeño de la empresa y modificaciones para ajustar detalles que fuésemos descubriendo.

Los principales puntos de discusión en estas juntas fueron las siguientes cuestiones:

- Impacto del nuevo organigrama
- Ambiente laboral dentro de la oficina
- Respuesta de los empleados hacia las nuevas disposiciones
- Cambios en la comunicación dentro de la empresa
- Cambios debido a la asignación de tareas específicas
- Modificaciones en los contratos
- Contratación de personal
- Utilidad de los manuales creados
- Su impresión general sobre el nuevo desempeño de la empresa.