
CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

El capítulo presente explicará la metodología utilizada para el trabajo presente, lo cual se basa en la descripción de los métodos utilizados para la recolección de la información teórica utilizada así como la manera en que se llevo a cabo el análisis del caso vivencial de la empresa SDV Logistique Internationale. El trabajo de investigación se basa en estructurar las actividades que se realizarán y que sirvan como guía para el proceso de recolección y análisis de la información. En este caso con los resultados obtenidos de dicha investigación buscarán la manera de establecer los criterios de medición de la calidad así como las etapas que debe de llevar un control de calidad en una empresa de servicios.

3.1 Tipo de investigación

Según Taylor y Bogdan (1992) la metodología de la investigación busca la manera de enfocar los problemas y la manera en que se buscan respuestas para estos. La investigación se basa en la aplicación de un método y técnicas a una situación o problemática real. Las investigaciones deben de contar con cuatro puntos principales:

- La investigación es un proceso y esta conformado por una serie de pasos que buscan el descubrimiento de la realidad.
- La finalidad de la investigación es dar respuestas a los problemas.
- La investigación debe de llevarse a través de un método en específico.
- La investigación debe de referirse a problemas concretos y precisos. (Tamayo, 1981)

Silverman (2000) define el término de “metodología” de la siguiente manera: “La metodología define como uno abordará el estudio de cualquier fenómeno. En la investigación social las metodologías puede ser definidas de manera muy general (cualitativa o cuantitativa) o muy particular (teoría fundamentada en el terreno).”

El tipo de investigación utilizado en este trabajo es el método investigación cualitativo. Según Vera la investigación cualitativa es: “Aquella donde se estudia la calidad de las actividades, asuntos, medios, materiales o instrumentos de una determinada situación o problema.” La investigación cualitativa se basa en obtener datos en el contexto en que ocurren los hechos.

Este tipo de investigación busca analizar con sumo detalle un asunto o una actividad particular. A diferencia de otros estudios, el objetivo de esta investigación es el de saber como actúa la dinámica o como funciona un proceso de una situación o problema y busca posibles explicaciones para los fenómenos observados. (Gorman, G.E. & Clayton, P., 1997)

Los métodos de investigación cualitativa permiten al evaluador estudiar casos o eventos a detalle, ya que existe una interacción directa en los hechos. Este método esta enfocado hacia la exploración. (Patton, 1990).

Según los autores Fraenkel y Wallen (1996) las características básicas de la investigación cualitativa son las siguientes:

- La fuente directa y primaria del problema se basara en el ambiente natural y el contexto.
- La recolección de datos se basa en la comunicación verbal.
- Los datos se analizan de modo inductivo
- Es importante conocer las perspectivas y manera de pensar de los sujetos involucrados en la investigación.

En cuanto al proceso investigativo es importante tomar en cuenta los siguientes pasos:

Identificación del problema	El problema se va formulando conforme la investigación va comenzando.
Identificación de participantes	Se realiza en una muestra específica que sirva para los propósitos de la investigación.
Recolección de datos	Los datos se van recolectando en el proceso de la investigación.
Análisis de datos	Se basa en la integración y síntesis de la información y se basa en una interpretación detallada del problema.
Conclusiones	Se va realizando a medida que los datos son analizados.

La investigación cualitativa tiene a su vez diferentes clasificaciones, en este caso la investigación realizada es del tipo “**Observación participativa**”. Este tipo se basa en la participación directa por parte de investigador en la situación del problema.

3.2 Delimitación del tópico

En primer lugar para la delimitación del tópico se debe de realizar un proceso de observación, lo cual permitirá al investigador entender con más claridad cual es la situación actual que esta viviendo una organización, la cual en este caso es la empresa SDV. Otra de las ventajas de la observación es que se pueden hacer inducciones ya que se esta viviendo la situación en experiencia propia, lo cual conforme continua el proceso se van descubriendo nuevos datos que aportan elementos para la investigación.

El formar parte de la situación pero al mismo tiempo tener un papel de evaluador, dará como resultado el obtener factores que para las otras personas no son visibles. (Patton, 1990). En base a la información obtenida de la observación se puede delimitar con mayor precisión cual será el tópico, el cual en este caso se baso en tratar las etapas que debe de seguir un control de calidad en una empresa de servicios logísticos. Con respecto a los pasos mencionados en el apartado anterior este punto nos dará el primer paso el cual se basa en la identificación del problema.

En base a la información observada y la información teórica recolectada, apartado explicado al final de este capítulo, se realizaron mapas conceptuales para la jerarquización de conceptos. Esto se llevo a cabo con el objetivo de brindar importancia a aquellos conceptos que servirán para la investigación. Así mismo, los mapas conceptuales permiten relacionar las ideas principales, en este caso basado en las etapas del proceso de un control de calidad en una empresa de servicios. (Diaz, 1987)

Con la ayuda de la información recopilada, analizada y jerarquizada con respecto a la calidad en el servicio, los criterios de medición de la calidad y las etapas para establecer un control de calidad se continuó con la aplicación de estos en un caso de estudio real. Como Patton (1990) lo menciona, la profundidad de los métodos cualitativos deriva a la realización de estudios de casos. Estos estudios sirven para la evaluación de un propósito o problema en particular y son bastante útiles para identificar diferencias particulares dentro de la situación que se esta analizando. Los casos de estudio pueden ser personas, eventos, programas, periodo de tiempo, incidentes críticos o una comunidad.

Gracias a que los estudio de caso permiten analizar más a detalle los factores de una situación específica, se seleccionó un área de la empresa en particular para desarrollar el siguiente estudio. El área de la empresa SDV seleccionada fue el servicio COA (Costa Oeste de África). Este punto se refiere a la identificación de los participantes, como segundo paso de la investigación.

3.3 Recolección de la información

Los métodos de investigación cualitativa consisten en tres clases de recolección de la información:

- Entrevistas
- Observación directa
- Documentos escritos

En este caso la observación directa fue la que se obtuvo gracias al periodo de prácticas profesionales realizado en la empresa “SDV Logistique Internationale”. Por otro lado los documentos escritos se obtuvieron a través en el mismo periodo dentro de la empresa, provenientes de la Intranet así como del sitio Web oficial de la misma. Estos datos consisten en la información primaria de la investigación.

En cuanto a los datos secundarios, la información para el análisis de caso se obtuvo en fuentes de datos ya existentes, las cuales se mencionan a continuación:

- Referencias bibliográficas obtenidos del “Centro Interactivo de Recursos de Información y Aprendizaje” de la Universidad de las Américas, Puebla.
- Artículos de bases de datos tales como EBSCO y EMERALD
- Recursos electrónicos como diversos buscadores en Internet.

Una vez teniendo bien identificado el problema o situación que se busca resolver y contando con la información necesaria para basar este hecho, se analizaran los datos para darles una interpretación y poder brindar una conclusión con respecto al problema inicial.