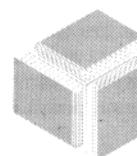


# Alternativa en la investigación administrativa: métodos y técnicas



*Dra. Maria Elena Acosta Velasco*

Una problemática de hace mucho tiempo, deambulante por las Instituciones de Educación Superior, es el método y las técnicas, todos en un momento de nuestra vida académica hemos discutido por largas horas cuáles y cuántas horas tiene; podemos asegurar que varias de estas discusiones han girado sobre cuál es el método o técnicas efectivas para investigar en administración. A su vez la aplicación se ha descuidado al tratar de "imponer" un método como único capaz de generar ciencia y conocimiento. Lo anterior ha provocado en la mente de los futuros investigadores se les encuadre y encierre entre parámetros que no permiten la crítica, ni siquiera al método aprendido, mucho menos la apertura a otros. Para vencer esa posición quien va a enseñar a investigar, debe conocer y evaluar la gama de métodos existentes, sin importar la ideología prevaleciente, y ya será la mente creativa del hombre el seleccionar de alguno de éstos o de la combinación de varios, el método de acuerdo al objeto o tipo de investigación.

Este análisis de diversidad tendría como consecuencia favorable el conocimiento de la Universalidad de las Ideas, y en un futuro próximo conllevaría a que los investigadores discutan largas horas sobre un problema a través de uno o varios métodos con sus respectivas técnicas y sólo quedarían en el recuerdo las horas estériles de discusión sobre la primacía del método. A continuación analizaremos brevemente algunos de ellos y la aplicación en el campo de investigación administrativa.

**DEFINICION:** El marco conceptual dentro del cual es iniciado un propósito, es denominado **El Método** (término derivado del griego "odos", que significa un camino conducente a un fin determinado). Así un método constituye un camino a seguir, o un trazado hacia una meta propuesta. Puede considerarse como una actitud inteligente del pensamiento y la acción. Un planteamiento adecuado, es elemento indispensable de la solución de cualquier problema de investigación. **René Descartes** afirmó, "Es preferible nunca buscar la verdad sobre alguna cuestión, que hacerlo sin método".

Sin embargo, conceder a un método una función distinta a su genuina esencia, constituye un grave error. Un método no es una fórmula infalible para lograr descubrimientos, sino un instrumento de control del pensamiento y la acción humana en un proceso de investigación.

Los métodos no son fórmulas rígidas definitivas, evolucionan con la experiencia humana y requieren ser seguidos dentro de un espíritu de cierto grado de flexibilidad y raciocinio.

**CLASIFICACION:** Se propone la de M. Grawitz, sin duda muy imperfecta, pero al menos ofrece una ventaja desde el punto de vista pedagógico, de permitir a los estudiosos de situar los métodos a su nivel para reconocerlos el uno del otro.

**METODO FILOSOFICO:** Está constituido por un conjunto de operaciones intelectuales por las que una disciplina busca la verdad, la demuestra y verifica; esta concepción de procedencia lógica e inherente a la investigación científica, permite considerarla como un conjunto de reglas independientes de toda investigación y contenido particular, analiza sobre todo los procesos, formas de razonamiento y de percepción; ello hace accesible la realidad, se trata de puntos de vista filosóficos, define la posición de el espíritu humano frente al objeto. Por ejemplo: al adaptarlo a la administración se investigarían las posibilidades filosóficas de hacer una filosofía propia, sin necesidad de imitar o traducir en su defecto las teorías y pensamientos provenientes del extranjero.

**METODO EXPERIMENTAL:** Es una actitud concreta frente al objeto, en este caso el método dicta sobre todo las razones concretas al examinar u organizar la investigación, pero ésta de manera más o menos precisa, completa y sistematizada. Se basa en el empirismo y dicta leyes acordes a la observación. Se dice que no dicta por ella misma ninguna manipulación en particular. Sin embargo, el prevalecer en

la enseñanza este tipo de método con su respectiva técnica de la aplicación de cuestionarios, no ha permitido adaptar y aplicar otros instrumentos tan valiosos con los que cuenta; esta podrá ser consecuencia de una manipulación.

**METODO DIALECTICO:** Conduce a la explicación y parte de la constatación muy simple de las contradicciones que nos rodean, representa una actitud frente a frente de el objeto empírico y deductivo, establece una tentativa de explicación de los hechos sociales, es decir se encuentra directamente ligada a la noción de totalidad. No parte de elementos abstractos como los obtenidos en el análisis, considera elementos concretos de la realidad, no es operativo, ni sus conceptos teóricos, ni sus leyes y reglas no permiten ordenar, clasificar, separar, cortar y agenciar aquello que sea, sino de explicar, de operar la construcción o sea la síntesis del devenir histórico. Por ejemplo: para analizar la baja de productividad en el Sector Primario (alguna Paraestatal) se explicaría su historia, sus contradicciones, movimientos sociales y sus cambios de lo cuantitativo a lo cualitativo con objeto de demostrar y sintetizar su devenir.

**METODO ESTRUCTURAL:** La estructura es una construcción, ella se sitúa por abajo de los fenómenos y desprende de su estudio un sistema de relaciones coherentes. La estructura es el modelo (**Levi-Strauss**), es decir la representación formal de un grupo de relaciones, constituye una vía de estudio de un conjunto de fenómenos y su problema particular.

Otros estructuralistas son los de la **GESTALT** con su teoría de la forma, función, estructura, equivalen más o menos al de la totalidad, se podría aplicar a los movimientos que se han realizado en torno a los recursos financieros, es decir el movimiento que pueden ejercer en el tiempo.

**METODO COMPARATIVO:** Tiende a sistematizar diferencias y semejanzas en torno a un objeto de investigación. En este sentido se ha utilizado para comparar respuestas obtenidas en diferentes países; de ahí que los indicadores internacionales cada día aumentan más con objeto de encontrar más semejanzas que diferencias en torno a las aplicaciones de una teoría en un país de imitación, a efecto que éste último no sufra los rechazos de la misma. No dispone de un procedimiento técnico particular y es utilizado en la mercadotecnia por ejemplo: Para comparar dos medios de publicidad "**La eficacia de uno en relación a el otro**" sin embargo no se ha explotado en relación a la técnica de análisis de contenido y la influencia de los países imperialistas.

**METODO DE ANALISIS SISTEMATICO:** Tiene por meta la de construir un modelo o un cuadro teórico, adaptado al análisis del sistema socio-cultural. Uno de los objetivos del movimiento llamado "**INVESTIGACION GENERAL DE SISTEMAS**" consiste en delimitar las semejanzas y diferencias de los tipos de sistemas existentes. Presenta dos orientaciones la **Estructuro-Funcionalista** de **T. Parsons**, quien sostiene la existencia de subsistemas: El Biológico, Físico, Social y Cultural, los cuales tratan de interactuar.

Una forma de esperar lo esencial de la vida social en término de comunicación y de información, como ejemplos de aplicación serian analizar la administración de un

político, clasificar al interior de cada sistema los elementos de su vida política, administrativa y social con objeto de mostrar cuales son sus variantes de información y comunicación prevaletentes.

**METODO FUNCIONAL:** El funcionalismo implica el dividir la investigación teórica, una interpretación, ignorando la investigación empírica de documentos concretos, explica bien porque las cosas subsisten, pero no explica porque cambian. La noción de función reemplaza a la de la causa genética y permite una explicación de utilizar ciertos mecanismos psicosociológicos y sociales (**metas, ideologías, opiniones, actitudes**). Este podría analizarse en función de los problemas que se tienen en relaciones humanas sin llegar a profundizar en las posibilidades de cambio, solo el demostrar o explicar sus relaciones por ejemplo laborales.

**LAS TECNICAS:** Toda investigación o aplicación de carácter científico en la administración debe componer la utilización de procedimientos operatorios rigurosos, bien definidos, transmisibles, susceptibles de ser aplicados a nuevos en las mismas condiciones, adaptados al género de problema y de fenómenos en causa. Esto es el caso de las técnicas, su elección depende del objetivo a seguir, el cual está ligado al método de trabajo de esta interdependencia, seguido ha nacido una confusión conveniente a distinguir las técnicas, es como el método una respuesta a un **¿Cómo?** Es un medio de alcanzar una meta, pero que se sitúa al nivel de los hechos o de las etapas prácticas. La técnica representa las etapas de operación limitadas y ligadas a los elementos prácticos, concretos, adaptados a una meta definida, y el método es una concepción intelectual coordinada a un conjunto de operaciones, en general varias técnicas: Las técnicas son herramientas, medios de abordar los problemas con sus respectivas preguntas puestas a la disposición de la investigación y organizadas por el método.

En este sentido al seleccionar el o los métodos, habrá de tenerse cuidado de la selección de la o las técnicas adecuadas para encontrar soluciones a ciertos problemas de la administración en ramas tales como la planeación estratégica, mercadotecnia, recursos humanos y finanzas. Las llamadas técnicas de documentos primarios, permiten al investigador el controlarlos y adaptarlos en la forma más adecuada y precisa para la toma de decisiones. Se clasifican en tres grupos:

**Personales      Impersonales      Mixtos**

#### **FUENTES DE DOCUMENTOS PRIMARIOS**

##### **PERSONALES**

**Entrevistas.-** Las fuentes de datos primarios con carácter personal, por lo general requieren de un instrumento bien estructurado, tal como los cuestionarios aplicados directamente por medio del correo, o semiestructurado como las entrevistas telefónicas.

**Entrevista Personal.-** La entrevista personal se puede definir como una entrevista cara a cara, en donde el entrevistador pregunta al entrevistado y recibe de éste las respuestas pertinentes a las hipótesis de la investigación.

**Entrevista por Correo.** - En este tipo de entrevista se envía el cuestionario al domicilio del sujeto de estudio y él (ella) después de contestar, lo regresa por correo al domicilio del investigador.

**Entrevista por Teléfono.** - Las preguntas del cuestionario para la entrevista por teléfono no deben ser complicadas, deben ser preguntas cerradas, para evitar las conversaciones largas, se deben eliminar las preguntas complicadas y largas.

**Entrevistas Enfocadas al Grupo.** - Es un tipo particular de entrevista personal relativamente desestructurada a un grupo pequeño, consiste de 8 a 12 participantes en estudio, a los cuales se reúnen para que comenten en detalle el asunto que interesa a la investigación.

### **IMPERSONALES**

Se dividen en Auditoria, Análisis de Rastreo y Análisis de Contenido.

**A) AUDITORIA.** - Es una manera de recopilar los datos primarios impersonales a través del examen y registro de los libros de contabilidad o de otros registros fiscales o de hacer un análisis del inventario.

**B) ANALISIS DE RASTREO.** - Es una manera de recopilar los datos primarios impersonales que se dedican a estudiar los antecedentes de alguien, o algo. Se basa en datos históricos relativos al estudio de los que no tienen conocimiento, ni el investigador, ni el sujeto de estudio.

**C) ANALISIS DEL CONTENIDO.** - El análisis del contenido es otro tipo de datos primarios impersonales en el que se investiga el contenido de una cosa o un objeto de estudio.

**SIMULACION.** - La simulación es un método con gran potencial en el campo de la investigación de la administración para producir datos primarios.

**DEFINICION DE SIMULACION.** - Es el proceso de crear esencia de la realidad, sin que jamás en realidad se haya realizado.

**TIPOS DE SIMULACION.** - Descriptiva - Predictiva - Prescriptiva

**OBSERVACION:** Aplicaciones de la simulación en la administración

a) Para determinar "Tamaños de Orden"

b) Operación de producción

c) Rutinas de Materiales en Proceso

d) Sistemas de Distribución Compleja

**OBSERVACION.** Es la forma directa de recopilar datos en el momento que ocurren ciertos eventos. Como cualquier técnica de recopilación de datos.

Por último como cada investigación es una búsqueda acerca de algún tema, la forma y dirección que se toma está notablemente afectada por lo que se cree son las fuentes apropiadas, si se pudiera conseguir toda la información disponible se podría confiar más en la calidad de las conclusiones, de ahí que cualquier investigación debe empezar con recopilar datos secundarios (Revisión de Literatura).

Se puede realizar varios estudios con este tipo de documentos, pero no siempre es así. Por ejemplo si se desea recopilar información respecto a la contribución del grupo de trabajadores en la producción, o se recopila la información respecto a la calidad de los productos, se pregunta a otros que ya han recopilado tal información para distinto propósito, por lo general las fuentes de documentación secundaria son: Bibliotecas, Folletos de las Editoriales, Archivo de las empresas, Expedientes, Estadísticas Publicadas por SPP, Literatura Publicada, Cassetes y Películas, Archivos de Cómputo.

En conclusión la característica de la hora actual de los métodos con sus respectivas técnicas, es de una visión dinámica, donde lo importante es plantear cuestiones de hoy en obvio de tiempo y recursos que permitan, no sólo el estudio de la administración estática ( instituciones) sino el análisis de una administración activa en relación a los cambios sociales. Donde los medios por los que se comunica y los procesos por los que experimenta le permitan el equilibrio de una investigación.

Su estructura se esfuerce por descubrir las líneas estables que condicionan y ordenan el conjunto. Mientras que a través de la totalidad llegue a analizar el movimiento.

Sobre el plan de las técnicas lo interesante sería propiciar no sólo la suma de conocimientos, sino la reflexión que suscitan.

**J. P . SARTRE** pudo escribir " **El Infierno son los Demas** ", porque son a la vez los causantes de nuestras más grandes alegrías y también de la mayoría de nuestras dificultades. Pero **Nosotros** somos los demás, y esas dificultades vienen de nosotros. Si los investigadores con su conocimiento no ofrecen alternativas, probablemente nunca sabremos la existencia de varios caminos a escoger y si nunca enseñan a cuestionar, jamás encontraremos un camino a seguir.

## Bibliografía

**BOSCH CARLOS** " LA TECNICA DE INVESTIGACION DOCUMENTAL " Ciencias Políticas UNAM 1980.

**CLAUDE S.** "HISTORIA DEL PENSAMIENTO ADMINISTRATIVO" Prentice Hall 1 1980.

**GOODE W .** " METODOS DE INVESTIGACION SOCIAL " Trillas 1980.

**GRAWITZ M.** " LES METHODES DANS LES SCIENCES SOCIALES " -Colfn 1983

**NAGI M.** " METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION " Limusa 1980.

**MEANS R.** " METODOLOGIA DE LA EDUCACION " Pridos 1979

**VALENCIA Y XIMENES MIGUEL** " PRINCIPIOS DE METODOLOGIA " Mime 1987.

## Bibliografía

**"ADMINISTRACION DEL CAMBIO"** C. BASIL DOUGLAS Y W. COOK CURTIS  
DIMENSIONES DEL CAMBIO TECNOLÓGICO - EDITORIAL DIANA

**" TEORIA DE LA ORGANIZACION Y LA ADMINISTRACION. ENFOQUE INTEGRAL "**  
WARREN B. BROWN Y DENNIS J. MOBERG - EDITORIAL LIMUSA

**"DIRECCION DE PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS"**  
WILLIAM B. WERTHER Y KEITH DAVIS - EDITORIAL MC GRAW - HILL

**TESIS " CAPACITACION Y DESARROLLO DE EJECUTIVOS EN UNA EMPRESA INDUSTRIAL "** EDUARDO UNDA AGUILAR - E.S.C.A. I.P.N.

**"CAPACITACION Y DESARROLLO DE PERSONAL"**  
AIFONSO SILICEO - EDITORIAL LIMUSA

**" MANUAL PARA ELABORACION DE PLANES DE CAPACITACION "**  
NOTAS ELABORADAS EN EL TECNOLÓGICO DE MONTERREY

**" CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO "**  
COPARMEX

**"APRENDIZAJE REFORZADO POR COMPUTADORA "**  
MARIA ELENA ACOSTA VELASCO - U.A.M. 1975

## Bibliografías a Consultar

**BRIONES G.** " METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION PARA LAS CIENCIAS " - S. TRILLAS 1986

**BOUDON R.** "CORRIENTES DE INVESTIGACION EN LAS CIENCIAS SOCIALES"  
UNESCO 1981

**CARRILLO R.** " METODOLOGIA Y ADMINISTRACION " LIMUSA 1982

**FERNANDEZ GARCIA RAUL** " METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION " - 1981

**FESTINGER L.** "METODOS DE INVESTIGACION EN LAS CIENCIAS SOCIALES "  
M. PAIDOS 1979

**GOMEZ ROMERO JOSE** " EL METODO EXPERIMENTAL " HARLA 1983

**GOODE W.** "METODOS DE INVESTIGACION SOCIAL" TRILLAS 1984

**HARDYCK C.** "INVESTIGACION EN CIENCIAS SOCIALES" INTERAMERICANA 1977

**SJOBORG GIDEON** "METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION SOCIAL"  
TRILLAS 1980

**TECLA A.** "METODOLOGIA EN LAS CIENCIAS SOCIALES" ABIERTO 1980

**VJETJ** "LOS METODOS ESTRUCTURALISTAS EN LAS CIENCIAS SOCIALES"- AMORRORTU, 1979.

