

LA INVESTIGACION EN ADMINISTRACION

Por León Blank B. ¹

La Administración es uno de los campos del conocimiento más nuevos que existen y del cual conocemos muy poco.

Una de las formas de desarrollar y ampliar nuestro conocimiento en el campo de la Administración y de las organizaciones es por medio de la investigación. A pesar de que en ciertos países desarrollados se ha realizado mucha investigación en Administración, en Colombia la investigación en este campo ha sido poca, por no decir inexistente. Es por eso tan importante fomentar en la Universidad la investigación en Administración.

En este trabajo se presentan unas ideas sobre cómo realizar una investigación en Administración y los diversos métodos que se pueden utilizar para realizarla.

ENFOQUE DEDUCTIVO E INDUCTIVO EN INVESTIGACION

Se puede realizar investigación utilizando los enfoques deductivo e inductivo.

En el enfoque deductivo se comienza con ideas, conceptos, definiciones, etc. De allí se pasa a una teoría que expresa relaciones entre dos

(1) León Blank, Profesor del Departamento de Dirección y Gestión Administrativas, Facultad de Ciencias de la Administración, Universidad del Valle. Colaboró en el No. 6 de *CUADERNOS DE ADMINISTRACION* con el artículo *Un modelo de eficacia organizacional*.

o más variables. Si hay una consistencia lógica entre todos los elementos que conforman la teoría, entonces se ha dado el primer paso. El otro paso sería verificar, de una forma práctica, las consideraciones teóricas enunciadas. Claro que las teorías derivadas de forma deductiva son aceptadas, a veces, si cumplen con la consistencia lógica entre los componentes que forman la teoría.

En el enfoque inductivo, se empieza con observaciones o datos experimentales. De allí se pasa a una serie de hipótesis que entonces explicarían las relaciones que muestran los datos. Estas hipótesis serían entonces probadas en investigaciones prácticas posteriores para ver la validez de las conclusiones.

METODOS DE INVESTIGACION

I. INVESTIGACION TEORICA

1. Investigación bibliográfica

En este tipo de investigación, el investigador quiere recopilar, reunir o actualizar en una sola publicación, artículo o libro, lo que se ha escrito sobre determinado tema para que sirva de consulta o de guía para investigaciones posteriores. Este trabajo puede ser con comentarios propios sobre el tema. Por ejemplo, recopilar lo que se ha escrito en Colombia sobre normas jurídicas en materia de seguridad industrial.

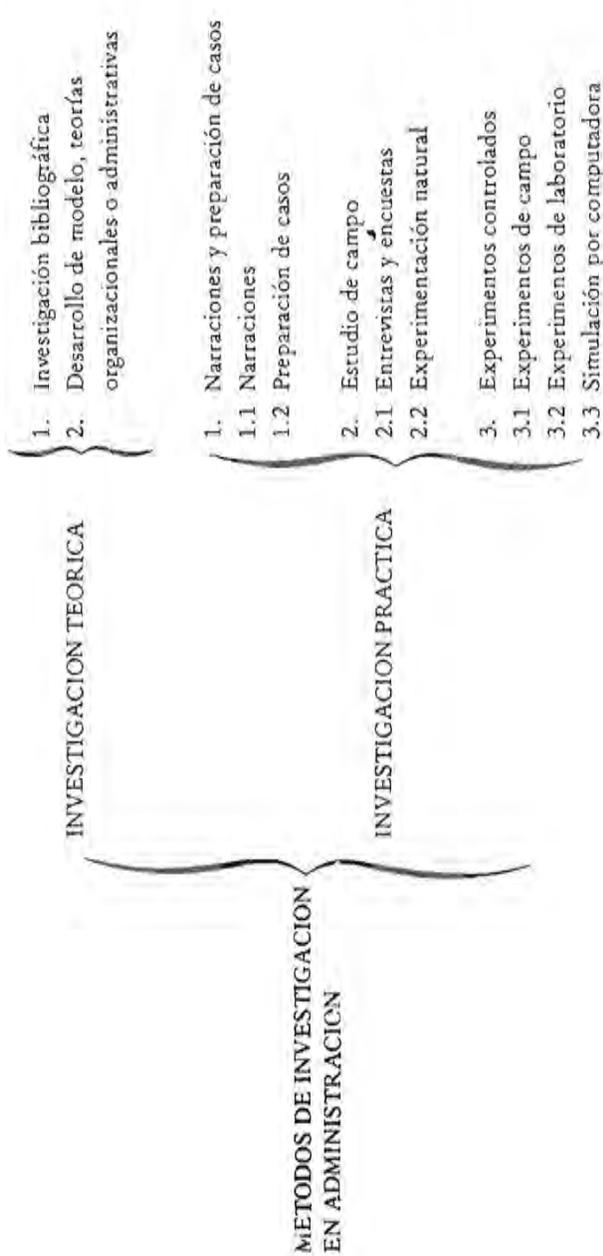
2. Desarrollo de modelos, teorías organizacionales o administrativas

En este tipo de investigación, el investigador luego de consultar la literatura existente sobre el tema, desarrolla nuevos conceptos, teorías y modelos acerca del tema o campo en el que ha investigado.

II. INVESTIGACION PRACTICA

1. Narraciones, preparación de casos

En este tipo de investigación práctica se trata la información de una forma cualitativa más que cuantitativa, con un mínimo de enumeración de variables. Este tipo de investigación es más útil para generar hipótesis que para probarlas.



Cuadro 1. RESUMEN DE LOS METODOS DE INVESTIGACION EN ADMINISTRACION

1.1 Narraciones

Una de las formas más fáciles y simples de recoger información es oír a los gerentes y ejecutivos de una organización cómo lograron resultados en esa organización o cómo fue su carrera administrativa. Estas narraciones, a menudo, muestran aspectos internos de una organización.

En este tipo de investigación, las descripciones no están siempre ceñidas a la realidad y es difícil generalizar a partir de estas descripciones. Sin embargo, mucho conocimiento administrativo se ha transmitido de esta forma y, aún hoy en día, todavía se sigue utilizando para este fin. Es un método sencillo y fácil para obtener información, aunque existe mucha subjetividad.

1.2 Preparación de casos

En este tipo de investigación, el investigador visita una organización y cuidadosamente observa uno o varios aspectos de su funcionamiento, entrevista a los ejecutivos de las áreas en las que está interesado (finanzas, personal, producción, mercadeo, etc.), examina documentos de la empresa sobre las áreas en que está interesado y luego escribe el caso, o casos, basado en la información recolectada.

Algunos casos tratan sólo sobre una actividad de la organización por ejemplo, ventas o seguridad industrial. Otros casos tratan sobre problemas más amplios, como la estrategia de la organización o las políticas.

El estudio de casos es un medio relativamente objetivo para describir situaciones organizacionales complejas.

2. Estudio de campo

Los estudios de campo se realizan en las organizaciones. Pueden realizarse en una o en muchas organizaciones. Estos estudios son más completos y toman más tiempo que los del grupo anterior.

2.1 Entrevistas y encuestas

Una gran parte de la investigación que se realiza hoy en Administración es por medio de entrevistas o de encuestas. La ventaja reside en

que la información obtenida sobre una muestra grande y representativa se puede reunir rápidamente.

La encuesta es una técnica para contestar preguntas específicas. Un investigador quiere saber si los gerentes de divisiones están satisfechos con las políticas de la empresa o si una reorganización resultó en una mayor productividad.

La información resultante de las encuestas se puede agrupar de forma tal que se puedan realizar comparaciones. Por ejemplo, las respuestas a los cuestionarios de las encuestas pueden clasificarse de acuerdo a la edad, división en la que trabajan, tipo de trabajo, etc. Al analizar resultados, se pueden detectar tendencias en la información.

Las encuestas de investigación no nos dicen mucho acerca de la relación de causa y efecto entre las variables que estamos estudiando.

Si las entrevistas y los cuestionarios han sido previamente ensayados entonces la información que proporciona puede ser válida y confiable.

2.2 Experimentación natural

En este tipo de investigación, el investigador observa, toma notas y mide las variables de los cambios que suceden en una organización, en cierto período de tiempo.

Es decir, el investigador observa, toma nota y mide las variables en las que está interesado de la situación original en la organización y de la situación después del cambio realizado. *Este cambio es realizado por la Gerencia de la organización, y de ahí el nombre de 'experimentación natural'*.

Por ejemplo, una organización decide sistematizar la información utilizando computadoras. Este es un cambio importante realizado por la gerencia. Un grupo de investigadores decide estudiar los efectos de este cambio en esta organización. Si la gerencia accede, estos investigadores observarán, tomarán nota y medirán las variables organizacionales en las que están interesados, por ejemplo, nivel de satisfacción en el trabajo antes de la instalación del sistema y, luego de un tiempo, después de la instalación. De este modo puede identificar los efectos del cambio en el

sistema de procesamiento de la información. Debe dejarse transcurrir cierto tiempo entre la fase pre-cambio y la fase post-cambio para que la organización se equilibre y se normalice.

Este tipo de experimentación natural se ha utilizado para evaluar los programas de capacitación gerencial en las organizaciones.

3. Experimentos controlados

Los experimentos controlados son lo que su nombre implica: manejo deliberado de las condiciones experimentales en un medio ambiente bastante controlado.

Aunque los experimentos controlados se realizan casi siempre en un laboratorio, hay casos en los que se han realizado en las organizaciones. Cuando este es el caso, hay que separar el escenario experimental del escenario natural de la organización.

3.1 Experimentos de campo

A diferencia de los estudios de campo y de la experimentación natural, en los experimentos de campo el investigador trata de controlar y manejar algunos aspectos en el funcionamiento de la organización para estudiar los efectos que producen en otras áreas de la organización. Es decir, el investigador controla la variable independiente.

Los experimentos de campo son muy escasos debido a que es muy difícil conseguir la cooperación de las organizaciones para estos experimentos y por el alto costo que involucra este tipo de investigación.

Además el investigador tiene que tener mucho cuidado en que solamente las variables que se están controlando afecten el resultado que está midiendo y que todas las otras condiciones sean constantes. En una organización, este control es muy difícil de obtener.

3.2 Experimentos de laboratorio

En este tipo de investigación se estudia y se analiza lo que pasa en una organización dentro de un ambiente de laboratorio, que generalmente está en una Universidad. Pero es difícil reproducir una organización y su medio ambiente externo en un montaje de laboratorio.

Una organización de laboratorio debe reflejar las propiedades de una organización como la jerarquía, comunicaciones formales, normas y procedimientos, clima organizacional, etc., lo cual es muy difícil. Pero se pueden estudiar algunos aspectos de los procesos organizacionales, como las comunicaciones, estilos de dirección, efecto de la estructura sobre los integrantes de la organización, etc. Este tipo de investigación necesita de personal capacitado y experimentado en esta clase de investigación.

3.3 Simulación por computadora

Este tipo de investigación nos proporciona un modo de utilizar la enorme complejidad de una organización real y el uso de hipótesis probabilísticas para ver, casi de inmediato, cómo todo el sistema reacciona al manejo y control de variables organizacionales.

Los resultados obtenidos dependen del modelo de organización que se utilice y de las relaciones propuestas.

Qué método de investigación usar?

Es importante recordar que cada uno de estos métodos tiene sus ventajas y sus desventajas. También influyen ciertos criterios como:

- Tema que se va a investigar
- Tiempo que se dispone para la investigación
- Fondos con que se cuenta
- Control en el manejo de las variables

Entonces vemos que el método a utilizar depende del tipo de investigación, del tiempo disponible para realizarla, del control que tiene el investigador en el manejo de las variables, de los fondos con que cuenta, de la experiencia del investigador, etc.

COMO REALIZAR UNA INVESTIGACION

Esta lista de pasos que presentamos para realizar una investigación no es la única forma de realizarla. Se presenta como una guía para las personas interesadas en conocer una forma didáctica y ordenada de cómo realizar una investigación en Administración.

1. Elegir un tema general

Una de las preguntas que más se hace la persona que va a investigar es sobre qué tema hacer una investigación.

Qué le atrae investigar: La administración, las organizaciones o el administrador. Se pueden realizar investigaciones sobre estos tres grandes temas.

Qué interés tiene? Qué campo de la administración le gusta? Qué problema quiere resolver? En qué tema quiere profundizar?

Muchos investigadores al pensar en determinado tema, lo consideran muy sencillo y que ya se ha trabajado mucho sobre él. Pero al hacer la investigación de la literatura ven que nadie ha trabajado en este tema y que el tema es interesante para investigar.

Por ejemplo, la persona está interesada en investigar sobre "Motivación en organizaciones", como tema general.

2. Investigación de la literatura

El paso siguiente es investigar la literatura administrativa y organizacional para conocer más a fondo el tema, ver si el tema ha sido investigado o no, ver qué se puede investigar sobre el tema y aprender del trabajo de los demás investigadores.

En este caso, se hace una búsqueda completa y profunda de libros, revistas especializadas, textos, tesis de grado, documentos, etc., y en fin, de todo aquello que contenga información sobre el tema.

También es aconsejable contactar a otras universidades del país, centros de investigación, a instituciones como ICFES, FES, COLCIENCIAS, etc., para ver qué información pueden suministrar sobre este tema.

Siguiendo con nuestro ejemplo, al hacer la búsqueda de la literatura, vemos que en el tema de motivación en organizaciones hay varias teorías, entre ellas, la teoría de Motivación-Higiene de Herzberg. Supongamos que la persona que va a realizar la investigación le llama la atención la teoría de Herzberg.

Siga buscando en la literatura y contacte las instituciones donde se realiza investigación administrativa y organizacional en Colombia y se dará cuenta que en el país no se ha investigado sobre la teoría de Herzberg.

Entonces, se dice, voy a investigar sobre la teoría de Motivación-Higiene de Herzberg aplicada al medio colombiano y más específicamente, al Valle del Cauca.

NOTA: Esto es sólo un ejemplo de cómo realizar una investigación en administración y no trata de demostrar si se ha investigado o no sobre la teoría de Herzberg en nuestro medio.

3. Concretar el tema

Ahora hay que concretar el tema que vamos a investigar. Siguiendo con nuestro ejemplo, se comenzó con un tema general “Motivación en organizaciones” el cual es demasiado amplio para investigar. Dentro de este tema general se escogió el tema “aplicabilidad de la teoría Motivación-Higiene de Herzberg en las organizaciones del Valle del Cauca”.

Todavía este tema se puede concretar más a “aplicabilidad de la teoría Motivación-Higiene de Herzberg en organizaciones de salud del Valle del Cauca”.

4. Campo de estudio

Ahora la pregunta a hacerse es: ¿En qué organizaciones se realizó la investigación?

Siguiendo con nuestro ejemplo, ¿en qué organizaciones de salud se realizará la investigación?

Después de obtener información al respecto y de hablar con los funcionarios de salud del Valle del Cauca, se decide que se va a realizar la investigación en los hospitales Universitario, San Juan de Dios y Psiquiátrico de Cali.

5. Objetivos de la investigación

Ahora hay que precisar los objetivos de la investigación.

El propósito de la investigación debe definirse de una manera clara y precisa, evitando términos ambiguos.

El tema de la investigación debe estar bien definido y debe incluir el alcance de la investigación y sus límites.

6. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación debe planearse cuidadosamente de modo que se obtengan resultados lo más objetivos posibles. Qué método de investigación utilizo?Cuál es el más aconsejable para mi investigación?

Los procedimientos utilizados deben describirse de la manera más completa posible para permitir que otros investigadores puedan reproducir la investigación.

El omitir detalles importantes de los métodos utilizados hace difícil, casi imposible, el estimar la validez y confiabilidad de los datos obtenidos y debilita considerablemente la confianza en lo que se publica sobre la investigación.

7. Recolección de la información

Las observaciones directas deben anotarse casi inmediatamente. No debe dejarse esto para después ni confiarse en la memoria. Hay que evitar que se mezclen en la investigación los prejuicios que tengamos, estereotipos formados en la selección y recolección de la información.

No se deben usar cuestionarios cuando existe evidencia más confiable de fuentes documentales o de observación directa. Los experimentos deben tener controles adecuados.

Cuando se trata de la muestra de una población, el informe debe incluir evidencia con relación al grado de representación de esa muestra.

El investigador debe informar, con franqueza absoluta, las fallas que haya tenido en el diseño de los procedimientos y estimar el efecto que hayan tenido esas fallas en los resultados. *Es raro el diseño de una investigación que sea perfecto.*

Algunas de las imperfecciones pueden tener un efecto mínimo en la validez y confiabilidad de la información. Otras, anulan por completo la investigación.

Un investigador competente debe tomar en cuenta los efectos de un diseño imperfecto y su experiencia en analizar los datos debe darle una base para estimar la influencia que tenga en los resultados de la investigación.

8. Análisis de la información

El análisis de la información recolectada debe ser lo suficientemente adecuada para mostrar su importancia. Los métodos de análisis utilizados deben ser los adecuados. La validez y confiabilidad de los datos debe ser cuidadosamente revisada. Los datos deben clasificarse de forma tal que sirvan al investigador para obtener conclusiones pertinentes.

Cuando se utilizan métodos estadísticos, la probabilidad de error debe estimarse.

9. Conclusiones

Las conclusiones deben limitarse a aquellas que se puedan justificar con los datos de la investigación y para las cuales los datos proveen una base adecuada.

Los investigadores, a veces, amplían conclusiones incluyendo experiencias personales que no han sido obtenidas experimentalmente. Esto tiende a disminuir la objetividad de la investigación y a disminuir la confianza en los resultados. Tampoco es deseable la práctica, a veces común, de sacar conclusiones del estudio de una población limitada y aplicarla universalmente.

Los buenos investigadores especifican las condiciones en las que las conclusiones tienden a ser válidas. El que no se haga esto hace disminuir la confianza en la investigación.

10. Publicación de resultados

El paso final es publicar los resultados de la investigación. El lenguaje utilizado debe ser claro, preciso y definido.

El investigador debe basarse exclusivamente en los datos e información recogida. El ser objetivo en la investigación y en lo que publique, el ser honrado en sus apreciaciones, dejan una impresión favorable en el lector.

Es aconsejable incluir una sección sobre la terminología utilizada en el área que se ha investigado. En nuestro ejemplo, la terminología utilizada en Motivación y en la teoría Motivación-Higiene de Herzberg.

No hay que olvidar que toda la investigación se mide por lo que se publica y que se publica para que otras personas lo lean. Pero si no se entiende lo que se lee o se le otorga la confianza o credibilidad a la investigación, toda la investigación fue un fracaso, así haya sido la mejor que se haya realizado.

BIBLIOGRAFIA

- ARIAS GALICIA, F. *Introducción a la técnica de investigación en ciencias de la administración y del comportamiento*. 3a. ed., Editorial Trillas, Méjico, 1982.
- ASTI VERA, A. *Metodología de la investigación*. Editorial Kapelusz, Buenos Aires, 1968.
- BACHELARD, G. *La formación del espíritu científico*. 9a. ed., Editorial Siglo XXI, Méjico, 1981.
- BROWN, W. B. y D. J. MOBERG. *Organization theory and management*. John Wiley and Sons, Nueva York, 1980.
- BUNGE, M. *Etica y ciencia*. Editorial Siglo XXI, Buenos Aires, 1982.
- CRUZ, F. Notas y conferencias del curso *Metodología de la investigación para profesores de administración*. Departamento de Administración, Facultad de Ingeniería, Universidad del Valle, Cali, 1983.
- CRUZ, F., ZAPATA, A. y E. CHARRY. *Bases para clasificar las investigaciones en la Facultad de Ingeniería*. Facultad de Ingeniería, Universidad del Valle, Cali, 1983.
- DE LA TORRE VILLAR, E. y R. NAVARRO DE ANDA. *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw-Hill, Méjico, 1981.
- DUVERGER, M. *Métodos de las ciencias sociales*. 6a. ed., Ediciones Ariel, Barcelona, 1972.
- HALL, R. N. *Organizaciones: Estructura y proceso*. Editorial Prentice-Hall Intl., Englewood Cliffs, N. J., 1983.

- HALL, R. N. *Organizaciones: Estructura y proceso*. Editorial Prentice-Hall Intl., Englewood Cliffs, N. J., 1983.
- JACKSON, J. H. y C. P. MORGAN. *Organization Theory*. Prentice-Hall Inc., Englewood Cliffs, N. J., 1978.
- KHANDAWALLA, P. N. *Design of Organizations*. Harcourt Brace Jovanovich Inc., Nueva York, 1977.
- MENDEZ, C. E. y L. G. MORENO. *Guía para elaborar diseños de investigación en administración y economía*. Ediciones Rosaristas, Universidad del Rosario, Bogotá, 1982.
- OSBORN, R. N., J. G. HUNT y L. R. JAUCH. *Organization Theory*. Jhon Wiley and Sons, Nueva York, 1980.
- PARDINAS, F. *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. Editorial Siglo XXI, Buenos Aires, 1982.