

# El Proceso de Investigación

Para profundizar acerca del proceso de investigación, es necesario entender la definición del mismo. La investigación, podría definirse como un conjunto de conocimientos o sistemas aplicados a la solución de un problema o en su caso, al entendimiento de un fenómeno o evento.

Estos conocimientos o sistemas pueden estar basados en experiencias pasadas (en investigaciones anteriores) o en planes previamente estructurados para su aplicación en un problema similar. Uno de estos sistemas es el método científico que explicamos anteriormente, el cual puede utilizarse con distintos métodos y herramientas, pero siempre con el mismo fin de generar conocimientos sobre un tema específico.

Mediante el método científico, generalmente todo proceso de investigación inicia con la observación de un suceso y de su ambiente. En esta observación, se tratan de ubicar los elementos o variables que intervienen en el fenómeno. Por ejemplo, si estamos observando que los empleados que reciben los pedidos en un restaurante de comida rápida se están tardando demasiado, podríamos tratar de definir cuáles podrían ser las razones de ello: problemas con el sistema, falta de motivación, etc.

Una vez analizado y tomando en cuenta esta observación, se empieza a profundizar en el tema mediante la búsqueda de teorías y material relacionado con el problema a investigar. En nuestro ejemplo, podríamos ver qué se ha investigado en relación a la

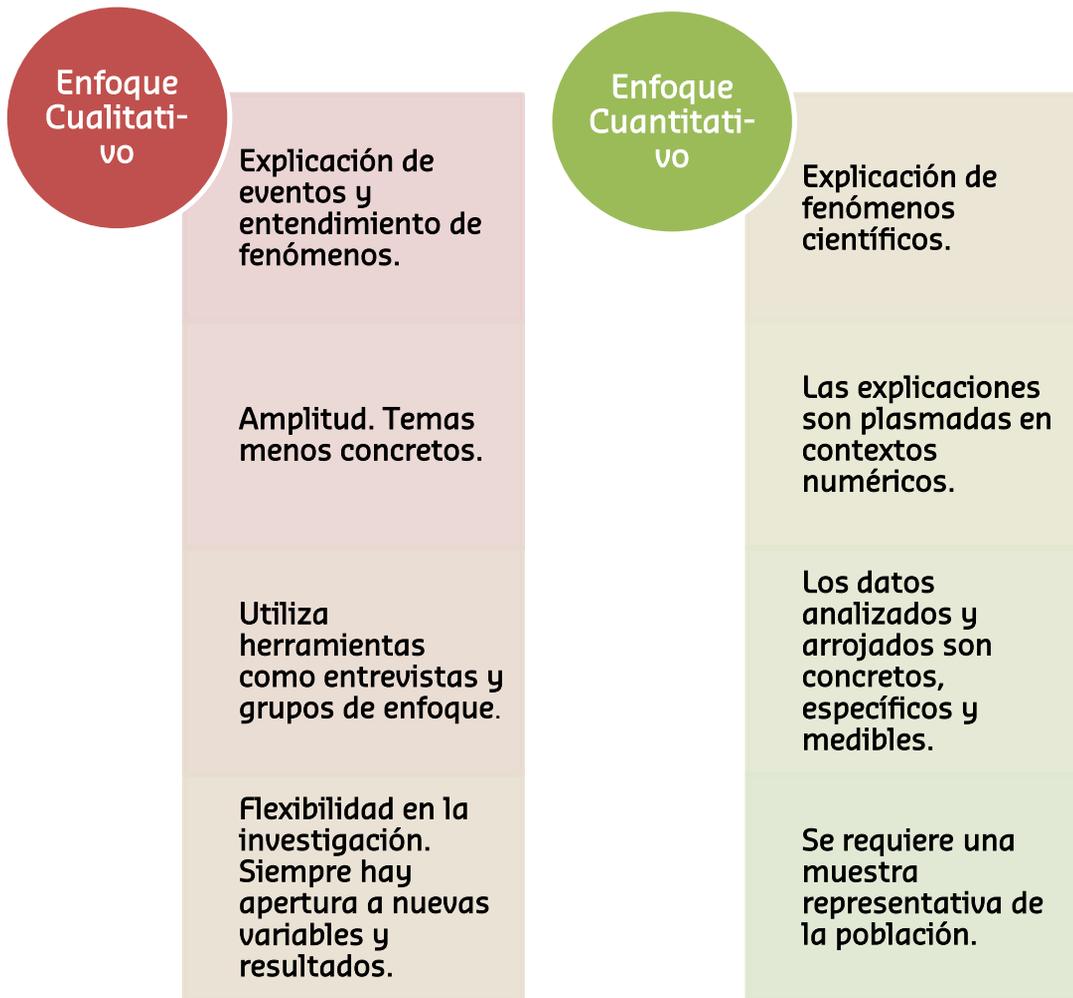
# El Proceso de Investigación

motivación y desempeño de empleados en contacto directo con los consumidores. Es bueno contar con suficiente información que sustente lo que pensamos que está ocurriendo en esa situación. Una forma es revisar que investigaciones se han realizado ya sobre el tema. Esto no quiere decir que sea obligatorio partir de los resultados encontrados en una investigación anterior; incluso podríamos tratar de probar lo contrario a lo encontrado anteriormente. Cualquiera que sea el caso, siempre es conveniente saber qué se ha investigado ya para no desperdiciar nuestros recursos.

Habiendo encontrado la literatura relacionada con nuestro problema empezamos a generar ideas propias sobre lo que está sucediendo. Estas ideas que proponemos deberán ser comprobadas mediante distintas pruebas, ya sean matemáticas y medibles o cualitativas y empíricas. Con estos resultados estaremos aportando a la generación de conocimiento sobre el tema bajo estudio.

Es necesario resaltar que existen dos tipos de investigaciones: las cualitativas y las cuantitativas. A continuación presentamos una tabla que establece las principales diferencias entre ellas. En la unidad tres se profundizará en las similitudes y diferencias de estas dos técnicas.

# El Proceso de Investigación



El enfoque de investigación a seleccionar depende considerablemente del tipo de resultados que se quieran obtener y del grado de conocimiento que exista sobre el tema. No es lo mismo analizar el comportamiento de un niño, por ejemplo, al comportamiento de las divisas en un mercado global.