

## La Observación en el Estudio de las Organizaciones

Alba María del Carmen González Vega<sup>1</sup>, Luis Ernesto Vázquez Arellano<sup>2</sup>, Jesús Manuel Ramos García<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Departamento de Finanzas y Administración de la Universidad Autónoma de Guanajuato, México.

[albagvega117@gmail.com](mailto:albagvega117@gmail.com)

<sup>2</sup> Departamento de Administración de la Universidad Autónoma Metropolitana, México. [le\\_va787@yahoo.com.mx](mailto:le_va787@yahoo.com.mx); [jmaraga1@hotmail.com](mailto:jmaraga1@hotmail.com)

**Resumen.** La observación es uno de los métodos de investigación más usados en las ciencias sociales y al mismo tiempo uno de los más diversos y complejos. Ésta es una actividad históricamente inherente al hombre, a través de la cual éste llega a identificar, saber y conocer su mundo, su vida natural o social. La observación no es una actividad sólo practicada por el científico, sino que ésta, es una acción cotidiana de los sujetos que al no ser rígida toma diversos matices de acuerdo con el interés de los hombres y a la forma en cómo se utiliza. En el amplio campo de la investigación, la observación puede ser vista como método, instrumento o técnica para consignar información, pretende conocer y captar lo que pasa en el mundo real con la finalidad de describir, analizar o explicar un fenómeno. Para el presente foro, el objetivo fundamental de la técnica es la descripción de grupos sociales y escenas culturales mediante la vivencia de las experiencias de las personas implicadas en un grupo u organización, con el fin de captar cómo definen su propia realidad y los constructos con los que organizan su mundo, de esta forma, se obtiene información del fenómeno tal y como se produce; así, la observación ha de realizarse durante la interacción social en el escenario con los sujetos del estudio, unida a entrevistas formales e informales, registros sistemáticos; así como revisión de documentos y materiales. La observación consiste en utilizar los sentidos para observar hechos y realidades sociales presentes y constituye un proceso deliberado y sistemático que ha de ser orientado con un propósito o problema (Rodríguez et al., 1996). La observación plantea cuestiones de cómo, quién, qué, dónde y cuándo se observa, registrando en un contexto determinado en condiciones naturales (espacios, objetos), condiciones sociales (individuos, grupos, roles), condiciones culturales (lenguaje, materiales, conocimientos) y condiciones históricas. La observación combina la participación en la vida de las personas que están siendo estudiadas con la inmersión del investigador en la cotidianidad del grupo reconociendo las creencias, miedos, esperanzas y expectativas básicas (Tarrés, 2014). Para Ciesielska y Jemielniak (2018) la observación es caracterizada por el bajo control que se tiene en el campo de estudio. El investigador busca no modificar o influir en las interacciones y debido a esto debe conocer y sumergirse en el campo a partir de poner atención al lugar físico, con los actores, conectar con la situación, sus actividades, metas, actos, eventos, objetos físicos, lenguaje, la secuencia del tiempo, emociones sentidas y expresadas; entre otras.

**La observación en la ciencia.** La construcción de la realidad desde las diversas disciplinas tiene diversas implicaciones. En la ciencia, el conocimiento requiere de procesos cognitivos que permitan que quienes se dedican al ejercicio de investigación científica cuenten con elementos que evidencien un fenómeno; de tal forma que con el proceso de investigación científica permite conocer, interpretar, explicar o comprender una realidad. Los diversos fenómenos que suceden diariamente en las organizaciones pueden ser explicados y comprendidos desde las diversas disciplinas. Hacer ciencia no es un ejercicio muy fácil, requiere de procesos continuos del investigador que son complejos y requieren del desarrollo de habilidades. Desde la Ilustración, con el advenimiento del uso de la razón, se han plasmado y perfeccionado diversas técnicas e instrumentos de investigación. La observación, que ha sido constante en el mundo de la ciencia, conduce a entrar en diversos ámbitos para generar conocimiento. Para generar el conocimiento científico la observación, Santos (1999) señala que con la

observación se requiere de una contextualización, que requiere de un proceso exigente en el que no sólo se registra de forma fiel lo que sucede, sino más bien de una exploración intencionada que le permita al observador el descubrimiento de lo que acontece. Como señala Alvear y Larroche (2017, p. 34) “Uno de los procesos al que más uso se le da en la investigación científica es la observación; ésta es una actividad históricamente inherente al hombre, a través de la cual éste llega a identificar, saber y conocer su mundo, su vida natural o social”. Santos (1999) señala que una de las grandes complejidades de la observación es la objetividad o subjetividad para ver la realidad; y es que observar una realidad por diversos sujetos, implica toda una serie de cuestionamientos que atañen al sujeto observador; es decir de acuerdo con su propia formación, personalidad y habilidades, por lo que la información recabada puede sufrir alteraciones de acuerdo con la percepción de cada sujeto. Además, indica que la cuestión de qué tanto estamos cercanos o alejados al fenómeno estudiado dificulta la neutralidad de la información o el detalle del fenómeno. Entonces ser objetivos en la observación sin duda debe ser planificado y liberarse de sentidos de predeterminación.

La observación en la metodología cualitativa: La selección de la metodología idónea para establecer un vínculo con la realidad que permita comprenderla y explicarla, según sea lo que se desea investigar, es el paso más importante de todo investigador. Una mala selección metodológica implica procesos poco confiables para, incluso, darles validez a los resultados. Por ello, cuando se ha decidido que la observación será el método o técnica que facilita la obtención de datos de manera fidedigna y confiable, se deben de considerar diversas aristas. Yin (2009) identifica dos tipos de observación la indirecta y la participante. La gran diferencia de estos dos tipos de observación reside en qué tan involucrado estés con las fuentes de información, así como en los procesos o procedimientos del fenómeno estudiado. La observación es una habilidad que como actividad es autónoma (González, 2013); sin embargo, el desarrollo de esta habilidad requiere de la constante actividad para desarrollarla. Además, metodológicamente esta actividad se sujeta a la necesidad del investigador por conocer el fenómeno en cuestión y tener claridad de la posición epistemológica y ontológica con la cual desarrollará la investigación. La observación como técnica de recolección de la información asume el uso de los sentidos bajo criterios relacionales de los hechos, además que se desarrolla en un ambiente natural del fenómeno o hecho social (Alvear & Larroche, 2017). El observador debe establecer vínculos, que como se mencionó anteriormente, en los que decida qué tan lejano o cercano del objeto de estudio es más conveniente, con la finalidad de ser lo más objetivo posible, pero que además no pueda generar perturbaciones a los hechos o fenómenos de estudio. Por lo que la planificación y sistematización de ésta debe estar presente para dar certeza de su uso y que la información obtenida permita resultados confiables y con alto grado de validez.

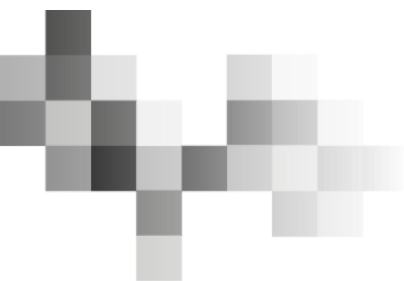
**Palabras Clave:** Observación, Método, Investigación Cualitativa

### Referencias Bibliográficas:

Alvear, G. S. A., & Larroche, V. C. D. (2017). *Un estudio monográfico sobre la observación científica como contenido de enseñanza en las ciencias naturales*. Tesis de Grado, Universidad del Valle, Cali, Colombia.

Ciesielska, M., Boström, K. W., & Öhlander, M. (2018). Observation Methods. En *Qualitative Methodologies in Organization Studies* (pp. 33–52). Springer.

González, O. M. F. (2013). *La observación en la Hacking: Una cualidad diversa y autónoma de la teoría*. [Con]textos, 2(5), 41-53



Rodríguez Gómez, G., Gil Flores, J., & García Jiménez, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Ediciones Aljibe. Granada, España.

Santos, G. M. (1999). La observación en la investigación cualitativa. Una experiencia en el área de Salud. *ELSEVIER*, 24. Num. 7.

Tarrés, M. L. (2014). *Observar, escuchar y comprender sobre la tradición cualitativa en la investigación social*. FLACSO-El Colegio de México.

Yin, R. K. (2009). *Case study research: Design and methods* (4th Ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

**Recursos necesarios:** una sala con proyector de vídeo, internet, audio

### Organización del Panel de Discusión

#### 1- Breve contextualización del tema:

La recolección de información o datos es una fase de suma importancia en todo proceso de investigación; en las ciencias sociales una de ellas es a través de la observación; la cual es considerada como una técnica de investigación que implica la delimitación del fenómeno que se desea abordar para estar en condiciones de *buscar* el detalle requerido a través de la percepción e interpretación del investigador. Ruiz e Ipuza (1989) señalan que la observación científica se lleva a cabo no sólo deliberadamente, sino también de forma consciente y sistemática; esta técnica tiende a estar mejor apreciada para datos cualitativos, que de acuerdo a Hernández (2010), estos describen de forma detallada situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones. Para ello las anotaciones son fundamentales para garantizar que la información detectada sea de calidad y permita su futura interpretación. Hernández señala diversas formas: anotaciones de la observación directa, interpretativas, personales, temáticas y de la reactividad de los participantes; por lo que la complejidad de identificar claramente la más útil de acuerdo con el fenómeno que se estudia, es un reto muy importante del investigador (es) para la validez de la información.

#### 2- Objetivos:

- Establecer un diálogo sobre la importancia de la observación como técnica de investigación en las ciencias sociales, a través de evidencias empíricas compartidas que permitan proponer o compartir nuevas perspectivas para la aplicación de la observación científica como forma de indagar y obtener información de los diversos fenómenos en y alrededor de las organizaciones.

#### 3- Dinámica / estrategia:

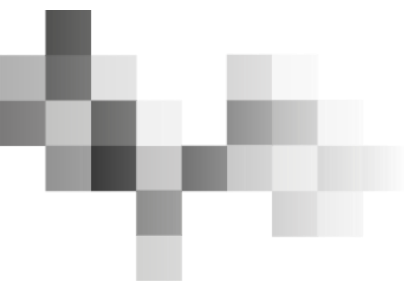
##### a. Presentación grupal (Dinámica de Grupo) - 10 minutos.

Presentación breve de los dinamizadores y la visión de los estudios organizacionales.

Introducción - presentación de la observación en el ámbito científico versus observación tradicional-vulgar

##### b. Exposición teórica del tema

Alba Maria del Carmen González Vega: Posicionamiento paradigmático de la observación como técnica y como método en el estudio de las organizaciones. 10 minutos



Luis Ernesto Vázquez Arellano: La observación en la metodología cualitativa. Experiencias en el estudio de las organizaciones. 10 minutos

c. Aplicación en otros contextos

La reflexión en torno a la construcción teórico práctico de cómo observar desde la metodología cualitativa y las diversas formas y vertientes de interpretación. El proceso de investigación cualitativa requiere de una reflexión de fondo, que a través de la construcción nos permitirá, como investigadores, plantear enfoques. 10 minutos.

d. Discusión

Planteamiento de preguntas a los asistentes que darán origen a la discusión y elaboración de una propuesta conceptual sobre la observación en la metodología cualitativa para la investigación.

Discusión y cierre. 35 min.

La construcción del debate se establecerá a partir de dirigir preguntas a los panelistas y al público con los siguientes tópicos:

- Alcances y limitaciones de la metodología cualitativa y el método de la observación (10 minutos).
- Alcances de la construcción del conocimiento que se fundamenta en la observación científica (10 minutos).
- Reflexión teórica-práctica de la observación aplicada en las organizaciones (10 minutos).
- Cierre con principales aportaciones y reflexiones (5 minutos).

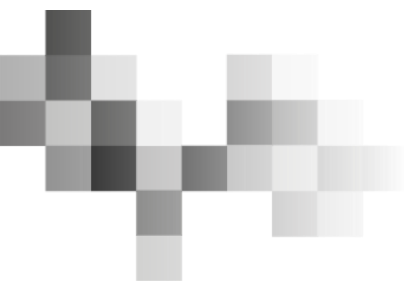
4- Aplicación de la propuesta en la realidad / ejemplos prácticos

Aquellos que estén interesados en el panel de discusión podrán conocer y compartir experiencias de investigación en organizaciones utilizando el método de la observación científica o bien, evidenciando los alcances y limitaciones de su utilización.

En el panel se expondrán diversos casos que se han abordado en la diversidad de organizaciones desde la disciplina de los Estudios Organizacionales, para comprender la versatilidad de la observación científica como método que posibilita la generación de conocimiento.

Un caso práctico se relaciona con un área de gobierno local, cuya investigación duró tres años, toda vez que la mayor parte de las visitas dependían estrictamente de la disposición de los actores. Para desarrollar la investigación y hacer énfasis en la observación se hizo lo siguiente:

Fase inicial	Acceso al campo	Se identificó a la organización y se llevó a cabo un primer acercamiento, así como la solicitud formal de acceso a ésta para su estudio. Romper el hielo. El acercamiento a los sujetos y la cooperación de estos para el desarrollo de la investigación. Documento avalado por la institución/ organización y habilidad del investigador para la recogida de datos y cooperación del sujeto. Con base en los objetivos determinar la guía de entrevista y las formas de llevar a cabo el registro de información.
Fase de registro	Recogida de datos	Énfasis en el contexto y focalización (anterior/posterior/posterior /anterior) Descifrando el significado con base en el contexto: momento y espacio.



		Atención selectiva permite recoger con precisión y dar dimensión a lo relevante. Se determinó la observación no participante, como forma más objetiva de ver el fenómeno. Establecer focos temáticos de observación.
Fase de análisis	Interpretación	El análisis debe estar a la luz de las entrevistas. La interrelación entre la recogida de datos y análisis.
Ventajas		Integrar a la observación con los demás sentidos del investigador. Establecer una estrategia de observación. Registro sistematizado de las observaciones. Focalización y atención selectiva de lo que se observa.

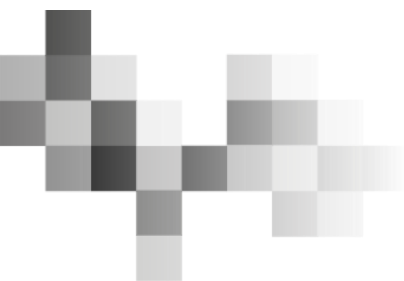
El caso práctico presentado es el estudio de una pequeña empresa familiar que se estudió durante 2 años. Para desarrollar la investigación y hacer énfasis en la observación se hizo lo siguiente:

Fase inicial	Acceso al campo	Es necesario identificar el escenario y los sujetos a estudiar. Romper el hielo. El acercamiento a los sujetos y la cooperación de estos para el desarrollo de la investigación. Documento avalado por la institución/ organización y habilidad del investigador para la recogida de datos y cooperación del sujeto. Con base en los objetivos determinar el eje temático de la observación.
Fase de registro	Recogida de datos	Énfasis en el contexto y focalización (anterior/posterior/posterior /anterior) Descifrando el significado con base en el contexto: momento y espacio. Atención selectiva permite recoger con precisión y dar dimensión a lo relevante. Establecer focos temáticos de observación.
Fase de análisis	Interpretación	El análisis debe estar a la luz de las entrevistas. La interrelación entre la recogida de datos y análisis. Es necesario que el registro y el análisis sea en un periodo corto. El entrevistador sea observador y el observador sea entrevistador.
Ventajas		Integrar a la observación con los demás sentidos del investigador. Establecer una estrategia de observación. Registro sistematizado de las observaciones. Focalización y atención selectiva de lo que se observa.

#### 5- Resultados esperados:

- Generar una discusión en torno a las diversas experiencias de la aplicación del Método de la Observación en las organizaciones.
- Ampliar las perspectivas de aplicación y utilización del método observación en las organizaciones y en otros contextos no necesariamente organizacionales.
- Clarificar el concepto de la observación como método en la investigación cualitativa.

¿cómo?	Fundamentación del diseño de la observación:
--------	--



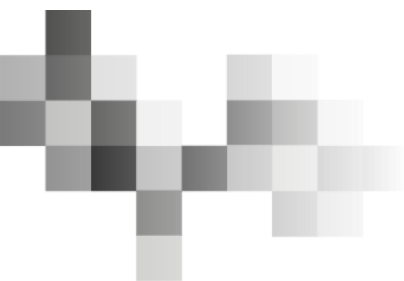
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Establecimiento de objetivos claros.</li> <li>● Romper el hielo.</li> </ul>
¿quién?	Actores clave y de diferentes niveles jerárquicos
¿qué?	<p>Con base en los objetivos, observar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● el manejo del tiempo y el espacio.</li> <li>● Los objetos (herramientas, maquinaria, mobiliario, comida, decoración señalamiento, imágenes, teléfonos, computadoras)</li> <li>● A los actores: cómo se manejan en el espacio y el tiempo, estratificación y status de los grupos dentro de la organización.</li> <li>● Rutinas, episodios, y rituales: Observación de cómo son las jornadas de trabajo.</li> <li>● Tiempo. Establecer el tiempo de desarrollo de la investigación. Observar-analizar-observar-analizar. Se recomienda dejar espacios sin observación y regresar.</li> <li>● Interacción: formas y usos de convivencia.</li> <li>● Contexto: Interpretación del contexto y el momento- Aspectos formales e informales del comportamiento de los sujetos en diferentes situaciones.</li> </ul>
¿dónde?	Selección del lugar/organización a observar o espacio en el que los actores desempeñan sus actividades
¿Cuándo?	Dependiendo de los objetivos y limitantes del contextos, y de la disponibilidad de los actores

### Notas biográficas

**Alba María del Carmen González Vega.** Profesora-investigadora del Departamento de Finanzas y Administración de la Universidad de Guanajuato Campus Celaya Salvatierra, Celaya Guanajuato México desde el año 2018. Ha sido profesora en la Universidad Autónoma Metropolitana y la Universidad Abierta y a Distancia de México. Licenciada en Administración, Maestra y Doctora en Estudios Organizacionales. Congresista en diversos foros nacionales e internacionales. Miembro de la Asociación Internacional de Investigadores Sobre Emprendimiento y Mipyme en México AC. Trabaja temas sobre pequeña empresa, empresa familiar, estudios críticos de administración, entre otros.

**Luis Ernesto Vázquez Arellano.** Profesor-Investigador invitado del Departamento de Administración de la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco. Ha sido profesor-investigador en el Tecnológico de Estudios Superiores de Villa Guerrero, México; sus líneas de investigación son: Economía Social y Solidaria, Cooperativismo en México, Gestión Pública para el Desarrollo, Políticas Públicas. Licenciado en Planificación Territorial, en la Universidad Autónoma del Estado de México, Maestro y Doctor en Estudios Organizacionales por la UAM. Es miembro de número de la Red Mexicana de Investigadores en Estudios Organizacionales (REMINEO) y miembro de la Red de Investigación Latinoamericana en Competitividad de Organizaciones (RILCO).

**Jesús Manuel Ramos García.** Profesor-Investigador del Departamento de Administración de la UAM Azcapotzalco, sus líneas de investigación son: Economía Social y Solidaria, Cooperativismo en México, Gestión y Organización de Organizaciones Sociales, Responsabilidad Social y Turismo Sustentable, Desarrollo Comunitario y Local, y TICs en las Organizaciones. Doctor en Estudios Organizacionales y Miembro del Sistema Nacional de Investigadores CONACYT. Miembro activo de la Red Mexicana de



Investigadores en Estudios Organizacionales. Es coordinador de coloquios de Cooperativismo en México, y de la Economía Social.

