



Diseño y validación de un instrumento para la evaluación a la gestión administrativa de las organizaciones

Luis-López, Josué Gilberto¹ & García-Lopez, Teresa²

¹Universidad Veracruzana, Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores en las Ciencias Administrativas, Xalapa, Veracruz, josuegll@hotmail.com
Av. Dr. Luis Castelazo Ayala S/N Industrial las Ánimas, 228 8421700 Ext. 13907

²Universidad Veracruzana, Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores en las Ciencias Administrativas, Xalapa, Veracruz, tgarcia3110@hotmail.com
Av. Dr. Luis Castelazo Ayala S/N Industrial las Ánimas, 228 8421700 Ext. 13907

Artículo arbitrado e indexado en Latindex

Revisión por pares

Fecha de aceptación: mayo 2020

Fecha de publicación: julio 2020

Resumen

Este trabajo describe el proceso que se siguió para el diseño de un cuestionario que será utilizado como instrumento en la recopilación de información de un estudio con enfoque cuantitativo y alcance descriptivo propuesto con el objetivo de realizar la evaluación a la gestión administrativa de una franquicia restaurantera localizada en la ciudad de Xalapa, Veracruz. Se relata cada una de las actividades realizadas como parte de la metodología para obtener un cuestionario validado y confiable, que mide un total de doce indicadores, que integran cuatro dimensiones derivadas de un primer acercamiento con el responsable de la institución: el Proceso administrativo; la Gestión de Recursos Humanos; la Responsabilidad Social Empresarial y la Competitividad empresarial, mismas que conforman la variable de Gestión Administrativa considerada, como la variable en estudio.

Palabras clave: Cuestionario, Gestión, Evaluación.

Abstract

This work describes the process that will be followed for the design of a questionnaire that will be used as an instrument in the compilation of information from a study with a quantitative approach and descriptive scope proposed with the aim of evaluating the administrative management of a localized restaurant franchise in the city of Xalapa, Veracruz. Each of the activities carried out as part of the methodology is reported to obtain a validated and reliable questionnaire, which measures a total of twelve indicators, which integrates four dimensions derived from a first approach with the head of the institution: the administrative process; The management of human resources; Corporate Social Responsibility and Business Competitiveness, which make up the variable of Administrative Management specifically, as the variable under study

Key words: Questionnaire, Management, Evaluation.

1. INTRODUCCIÓN

Toda organización tiene metas que alcanzar y siempre se pretende llegar a ellas con la mayor eficiencia y eficacia posibles, para lo cual, se debe contar con una organización que implique conocimiento profundo de las mismas, disponibilidad de los medios para alcanzarlas y la realización de las acciones que lleven a cumplirlas (Monroy, 2009).

Es por ello, que conocer la situación prevaleciente de la gestión administrativa de las organizaciones no solo es necesaria, sino fundamental porque permite evaluar los resultados de la misma, a fin de determinar áreas de oportunidad necesarias para su atención.

El diagnóstico a través de la evaluación de la gestión, ofrece información relevante acerca del funcionamiento administrativo además de valoraciones y recomendaciones que sirvan como una guía que dirija las acciones que se emprendan, hacia la mejora organizacional.

El proyecto surge del interés de los dueños de una franquicia restaurantera localizada en la ciudad de Xalapa, Veracruz acerca de conocer cuál es la situación que prevalece respecto a la gestión administrativa implementada desde su fundación en el año 2011, considerando que actualmente se están presentando algunas dificultades que, en opinión de los dueños, se relacionan con la gestión administrativa.

En este documento, se presenta el proceso metodológico que se siguió para el diseño y validación del instrumento de recopilación de información que será utilizado para el diagnóstico de la gestión administrativa de la franquicia restaurantera antes mencionada.

2. MARCO TEÓRICO

En este apartado, además de la conceptualización de los términos usados para el desarrollo del proyecto, como son el de evaluación, así como el de gestión administrativa, se presentan conceptos que son relevantes para la comprensión del presente trabajo.

De acuerdo con García López y otros (2018), la evaluación constituye la “realización de un proceso a través del cual se emiten opiniones acerca del estado en que se encuentra el desarrollo o desempeño de personas o de actividades, de acuerdo con la interpretación de determinadas

medidas o parámetros establecidos como estándares” (2018, pág. 7).

Algunos conceptos del término propuestos por estudiosos del tema señalan acerca de la evaluación (García López, 2018, págs. 7, 8):

La evaluación es un estudio sistemático planificado, dirigido y realizado con el fin de ayudar a un grupo de clientes a juzgar y/o perfeccionar el valor y/o mérito de algún objeto (Stufflebeam & Shinkfield, 1987, pág. 67).

La evaluación es un componente estructural de cada proyecto, de cada programa, de cada acción que emprendemos. La evaluación es en los proyectos lo que el color es en las cosas que lo contienen (Guzmán Gómez, 1996, pág. 21).

Evaluar es de acuerdo con Miguel López Mojarro (2002, pág. 22)

- Conocer con la intención de mejorar.
- Conocer los hechos y los factores que los condicionan.
- Conocer de manera sistemática.

El autor, destaca al conocimiento como apoyo básico para el desarrollo conceptual de la evaluación, y subraya (pág. 21):

- El conocimiento es recurso esencial para los planes de mejora.
- El conocimiento debe ser resultado de un sistemático análisis de la realidad, más allá de una subjetiva y personal percepción.

La evaluación es un proceso integral que permite valorar los resultados obtenidos en términos de los objetivos establecidos, acorde con los recursos utilizados y las condiciones existentes. Esto implica la obtención de información que permita la elaboración de juicios válidos acerca del alcance de determinado objetivo, de la eficiencia de un método, etcétera. Para la obtención de esa información la evaluación utiliza la medición, la cual garantiza datos más válidos y confiables en los cuales fundamentar los juicios (Cano Flores, 2001, pág. 102).

En lo que se refiere al concepto Gestión, López & Mariño (2010) comentan que es un concepto todavía en construcción en la disciplina administrativa que se encuentra en un proceso de

conformación de un cuerpo teórico que permita la comprensión y el estudio de los fenómenos propios de una disciplina.

“Por su parte, Aktouf, señala que gerencia y gestión provienen del verbo latino *gerere*, que ya en la lengua de Cicerón significaba conducir (...) y dirigir, e incluso, gobernar” (citado por Lopez & Arevalo, 2010, Aktouf, 1998, pág. 78).

En este documento, la gestión administrativa considera la interacción de los diferentes procesos que se dan en las organizaciones con carácter sistémico cuya asociación se orienta al logro de objetivos mediante el cumplimiento de las funciones clásicas del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control.

En la actualidad frente a un entorno altamente cambiante, y donde las organizaciones son cada vez más innovadoras y en mayor número, es importante contar con el conocimiento del proceso administrativo clásico, sino ver a la gestión administrativa como una manera holística de unir los elementos internos y externos administrativos para lograr los objetivos de las organizaciones. Es por ello, que la gestión y la administración, aunque son diferentes, se complementan mutuamente

3. MÉTODO

De acuerdo con el objetivo general del estudio, el alcance de la investigación es descriptivo, ya que la variable se estudiará en su contexto durante un único período de tiempo establecido con el interés de mencionar sus características y propiedades tal y como suceden en el contexto en el que se desarrollan, así mismo, para su análisis se hará uso de la medición numérica por lo que su enfoque es cuantitativo adicionalmente, al no manipular la variable por parte del investigador, se considera no experimental transeccional (Hernandez Sampieri, 2014).

Tomando en cuenta que el interés de este trabajo es el diseño y validación del instrumento de recopilación de información, En la Figura 1 se presenta el proceso metodológico que se siguió para el diseño de un cuestionario para diagnosticar la gestión administrativa de una franquicia restaurantera localizada en la ciudad de Xalapa, Veracruz.

Como se puede observar en la figura, el primer paso del proceso, requiere revisar los conceptos relacionados con la gestión

administrativa, esto permite al investigador, conocer con mayor profundidad el significado del tema que se aborda y por tanto la variable a estudiar.

En este caso, el investigador decidió definir la variable a estudiar como “[...] el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o la prestación de servicios (actividades especializadas), dentro de organizaciones” (Ruiz, 2008).

Cuando la variable en estudio se ha definido conceptualmente, es importante descomponerla en aquellos elementos que la conforman a fin de poder acercarse a la medición de la misma, a lo que en la Figura 1, se ha llamado dimensionamiento de la variable.

Es conveniente mencionar que además de la teoría revisada, se requiere conocer el contexto del estudio, con el interés de observar las características del modelo de negocio en el que se pretende desarrollar el estudio, así como las inquietudes del responsable de la organización, lo que permite identificar con mayor claridad, las dimensiones que conforman la variable.

Por tanto, en este caso, la variable se dividió en cuatro dimensiones denominadas y conceptualizadas de la siguiente forma:

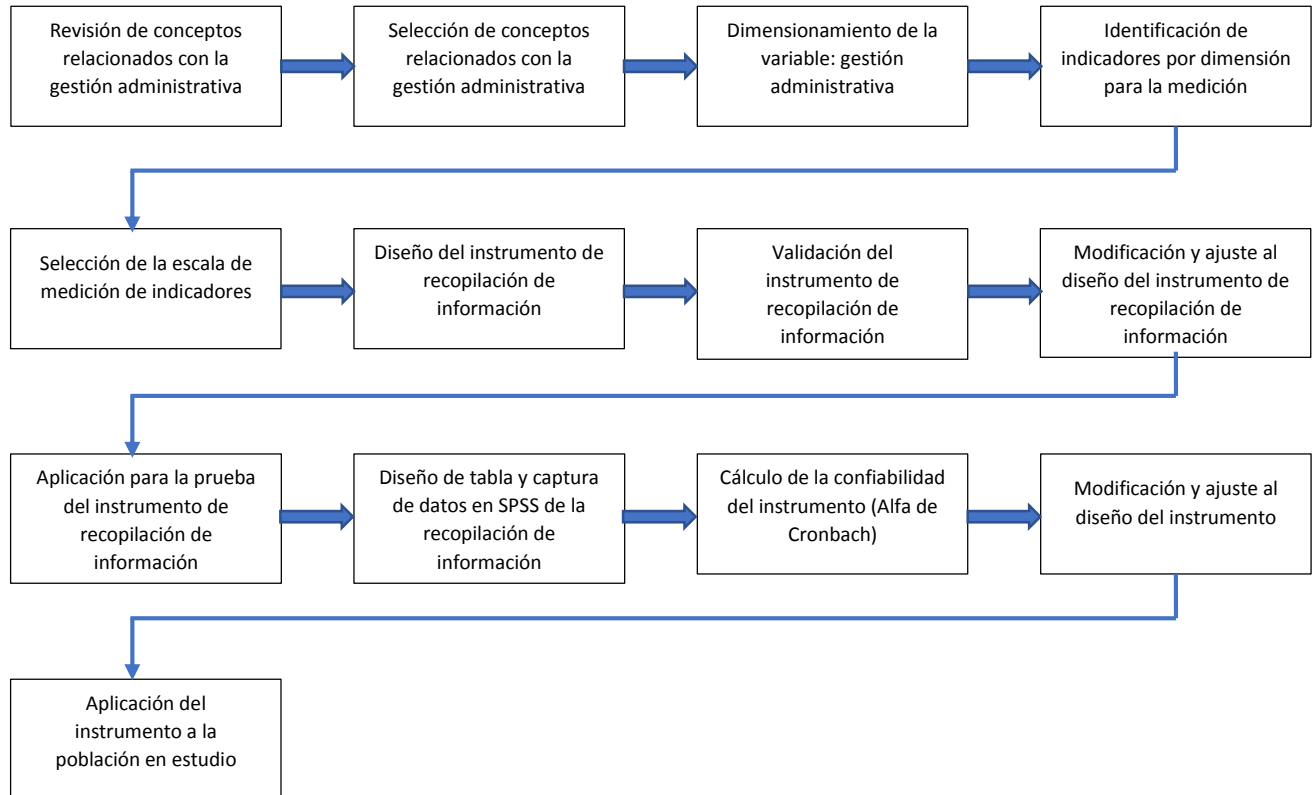
1. *Proceso administrativo*: Se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa (Louffat, 2012).
2. *Gestión de Recursos Humanos*. De acuerdo con William B. Werther (2008), el propósito de la administración de los recursos humanos es el mejoramiento de las contribuciones productivas del personal a la administración.
3. *Responsabilidad Social Empresarial*. Visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad (Cajiga Calderón, 2014).
4. *Competitividad empresarial*. Capacidad que tiene una empresa para desarrollar y mantener unas ventajas que le permitan sostener una posición destacada en el mercado (Gordon Bustamante, 2014, pág. 9).

Aunque hasta este momento se tiene un mayor acercamiento a la descomposición de la variable en estudio, aún es recomendable identificar

la manera en la que cada dimensión puede ser estudiada a través de componentes que se han denominado como indicadores. Para este estudio, en el Cuadro 1, se presentan los indicadores que

fueron seleccionados para la medición de la variable.

Figura 1. Proceso para el diseño de un instrumento de recopilación de información



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 1. Matriz de la variable, dimensiones e indicadores de estudio

Variable	Dimensión	Indicador	
Gestión Administrativa: “[...] el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o la prestación de servicios (actividades especializadas), dentro de organizaciones” (Ruiz, 2008).	Proceso administrativo: El proceso administrativo se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa (Louffat, 2012).	Planeación	
		Organización	
		Dirección	
		Control	
	Gestión de Recursos Humanos. De acuerdo con William B. Werther, el propósito de la administración de los recursos humanos es el mejoramiento de las contribuciones productivas del personal de la administración.	Rotación de personal	
		Clima Laboral	
		Capacitación	
		Motivación de personal	
	Responsabilidad Social Empresarial. Visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad (Cajiga Calderón, 2014).	Acciones de Responsabilidad Social Empresarial realizadas por la organización.	
		Competencia	
	Competitividad empresarial. Capacidad que tiene una empresa para desarrollar y mantener unas ventajas que le permitan sostener una posición destacada en el mercado (Gordon Bustamante, 2014, pág. 9).	Tecnología.	

Fuente: Elaboración propia

Para la selección de las escalas y el diseño del instrumento de recopilación, es importante decidir acerca de algunos elementos que pueden tener relación con el diseño del instrumento, por ejemplo, las fuentes de información, es decir, la identificación de la población a estudiar. En este caso en particular, se consideraron a los colaboradores (meseros, cocineras, barman, etc.), de las dos sucursales de la franquicia restaurantera, es decir, 120 personas que trabajan en dicha organización en la ciudad de Xalapa, Veracruz como fuentes de información.

Otra decisión importante es el medio a utilizar para hacer llegar el instrumento a las fuentes de información, en este caso, se tienen dos opciones. La primera es utilizar Internet para enviarlo en línea, sin embargo, cuando se tiene una población definida, se requiere contar con los correos electrónicos para estar en posibilidades de enviarlo por este medio. Esta opción pudiera ser

más rápida, pero no asegura una respuesta del total de personas a las que se envía el instrumento.

Además, se consultó si los colaboradores contaban con correo electrónico y posiblemente por el tipo de colaboradores del restaurante, no se tenían correos electrónicos disponibles de todo el personal.

Es por ello, que la segunda opción por la que en este proyecto se decidió, fue recopilar la información mediante un cuestionario impreso, lo cual requiere de mayor tiempo, pero asegura la respuesta del total de personas o al menos de la mayoría de ellas. Otra consideración para este tipo de medio, es diseñar el instrumento de manera que facilite la respuesta, es por ello, que se decidió utilizar una escala tipo Likert de cuatro opciones: 1. Total desacuerdo; 2. En desacuerdo; 3. De acuerdo y 4. Totalmente de acuerdo.

Así mismo, para facilitar la respuesta, se elaboraron frases relacionadas con los indicadores,

así a manera de ejemplo, algunas de las frases usadas de acuerdo al indicador fueron las siguientes:

Dimensión: Proceso administrativo

Indicador Planeación

Pregunta Me siento identificado con la filosofía institucional (misión, visión, valores, objetivos y políticas)

Dimensión: Gestión de recursos humanos

Indicador: Capacitación

Pregunta: Cuando ingresé a esta organización, se me dio la capacitación necesaria para el puesto a desempeñar.

Una vez diseñado el instrumento, se llevó a cabo la validación por parte de tres expertos académicos de la Universidad Veracruzana adscritos al Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores en las Ciencias Administrativas, quienes revisaron principalmente cuatro aspectos del mismo: lenguaje apropiado; claridad en el planteamiento; secuencia y número de preguntas. Adicionalmente se les solicitaron comentarios generales.

Posteriormente a la revisión antes mencionada, se realizaron las modificaciones y ajustes al instrumento recomendados por los expertos, y se les envió nuevamente para su aprobación final, posteriormente a la cual, se procedió a la aplicación para probarlo.

La prueba del instrumento se realizó, aplicándolo a una muestra de 20 empleados aleatoriamente escogidos de restaurantes a fin de que se obtuviera información de ambientes laborales diferentes.

En la selección de la muestra de prueba del cuestionario, se estableció como criterio: personas que desarrollaron o desarrollan alguna actividad relacionada con el sector restaurantero.

Cuando se tuvieron los cuestionarios de prueba, fue necesario considerar la manera en la que sería estructurada la tabla de datos para su análisis en el software elegido.

En este caso, se utilizó el software estadístico denominado: Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). La estructura de los datos consideró cada pregunta del cuestionario como encabezado de columna y las respuestas de cada

cuestionario en renglón. Para facilitar la comprensión, las preguntas relacionadas con los indicadores se codificaron como P01...P40, ya que este fue el número inicial de frases que lo integraron.

Con la utilización del SPSS en su versión 21, se calculó el Alfa de Cronbach para las preguntas asociadas a los indicadores, obteniéndose como resultado para 40 elementos analizados, un Alfa de Cronbach de 0.874.

De acuerdo con algunos autores (George & Mallery, 2003), este coeficiente de 0.874, puede ser considerado como de Muy alta confiabilidad, sin embargo, también se calcularon los valores que se muestran en la Tabla 1, de la cual, de acuerdo con la columna que señala el valor que tomaría el *Alfa de Cronbach* si el elemento fuera suprimido y de los comentarios obtenidos durante la aplicación del instrumento, se eliminaron los siguientes cuestionamientos:

P08. Existe una correcta supervisión por parte del personal directivo

P15. Me gusta trabajar en esta empresa

P19. Me siento satisfecho laboralmente

P20. Existe discriminación en esta organización.

P21. Existe acoso laboral en esta empresa.

P24. La empresa motiva a los trabajadores a realizar actividades recreativas.

P37. La empresa en la que trabajo cuenta con prestigio en la ciudad de Xalapa, Veracruz

Adicionalmente, se modificaron los siguientes cuestionamientos:

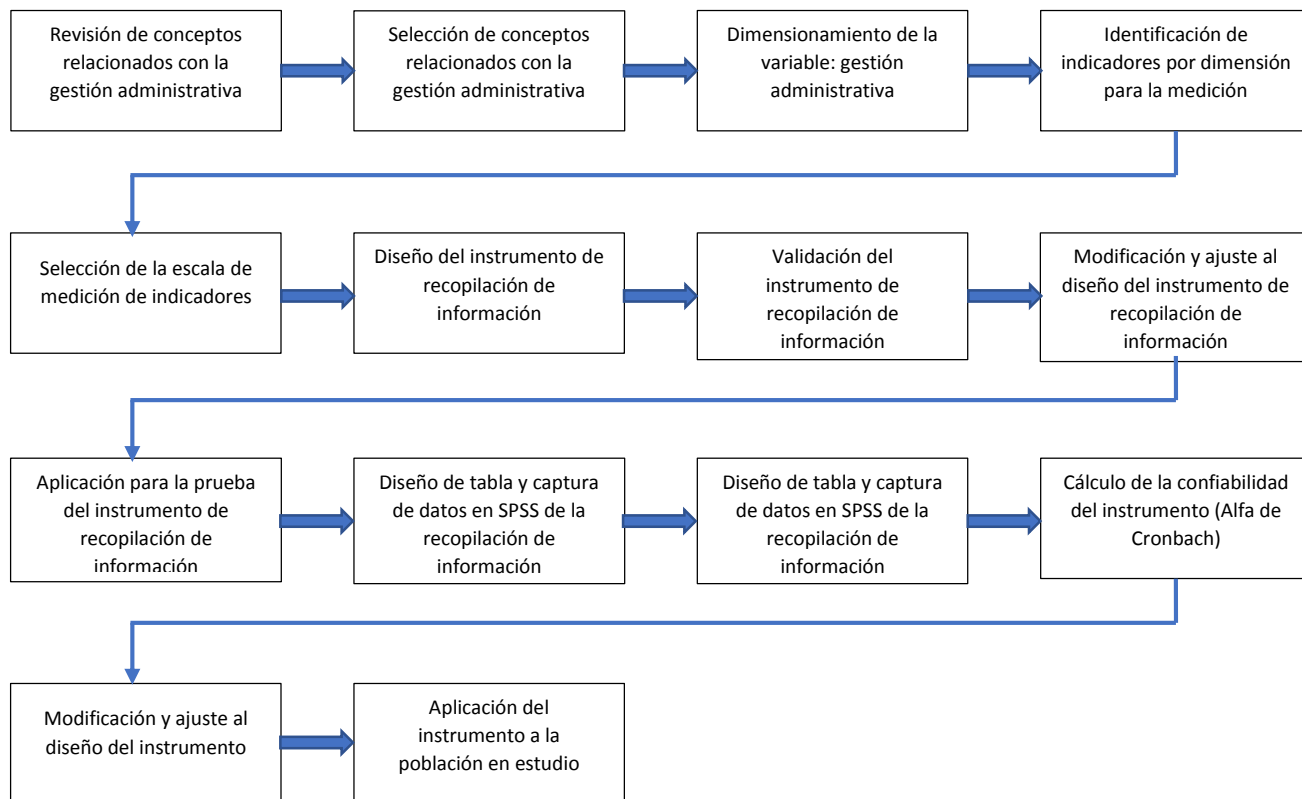
P22. Me siento agotado por los trabajos rutinarios que he estado realizando durante el tiempo que llevo prestando mis servicios quedando: *Me siento agotado por el trabajo que realizo en esta empresa*

P23. Durante mi jornada laboral me canso, quedando: *Al final de mi jornada de trabajo me siento agotado*

Se agregó la pregunta: El trabajo que realizó me produce estrés,

Finalmente, de los 40 cuestionamientos considerados en la primera versión del instrumento, quedaron 34.

Figura 2. Proceso para el diseño de un instrumento de recopilación de información



Fuente: Elaboración propia

Tabla 1. Estadísticas del total de elementos

Pregunta	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	119.30	184.326	.267	.873
P02	119.70	184.642	.342	.871
P03	119.40	177.200	.516	.868
P04	119.95	179.313	.405	.870
P05	120.05	178.787	.611	.867
P06	120.00	177.158	.593	.867
P07	120.05	185.208	.310	.872
P08	119.85	176.766	.532	.867
P09	119.50	182.789	.629	.869
P10	119.40	179.095	.512	.868
P11	119.70	173.484	.748	.863
P12	119.65	178.661	.460	.869
P13	119.55	184.576	.272	.873
P14	119.65	187.713	.155	.874

Pregunta	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P15	119.65	188.450	.098	.875
P16	119.70	176.853	.395	.871
P17	119.55	175.103	.551	.867
P18	119.75	186.197	.183	.874
P19	119.65	188.134	.157	.874
P20	120.00	180.211	.227	.877
P21	120.60	188.042	.058	.879
P22	119.80	193.432	-.146	.879
P23	119.70	194.537	-.299	.878
P24	120.00	184.000	.182	.876
P25	119.75	183.250	.317	.872
P26	120.10	183.779	.337	.871
P27	119.80	175.747	.555	.867
P28	119.75	177.987	.685	.866
P29	119.75	176.197	.787	.864
P30	119.95	179.524	.497	.868
P31	119.35	177.608	.534	.867
P32	119.30	185.168	.331	.872
P33	119.90	175.884	.591	.866
P34	119.90	181.463	.309	.872
P35	120.05	180.576	.393	.870
P36	119.70	180.747	.336	.872
P37	119.45	192.787	-.148	.877
P38	119.40	182.147	.527	.869
P39	119.35	183.924	.410	.871
P40	119.55	185.208	.464	.871

Fuente: Resultado obtenido con SPSS en su versión 21, con datos de la prueba del instrumento.

4. RESULTADOS

El resultado principal fue un cuestionario diseñado que consta de 34 ítems donde: 9 están dentro de la dimensión proceso administrativo, 16 dentro de la dimensión de gestión de recursos humanos, 5 dentro de responsabilidad social empresarial y 4 dentro de competitividad empresarial.

La escala de medición empleada es tipo *Likert*, y comprende cinco opciones codificadas de cero a cinco en donde uno representa “Total

desacuerdo”, dos “en desacuerdo” tres “de acuerdo, cuatro “totalmente de acuerdo y cero “Lo desconozco”.

Se cuenta con una sección dedicada al registro de los datos demográficos, que serán utilizados como variables de control para el análisis que se encuentra en proceso de realización y que corresponden a: Genero, Edad, Estado Civil, Escolaridad, Área del restaurante en el que labora, Antigüedad en el restaurante, Puesto, Años de experiencia en el puesto, Turno y un apartado

abierto para externar sugerencias y recomendaciones.

5. CONCLUSIONES

Realizar investigación requiere también de tomar decisiones acerca de las acciones que deben ser llevadas a cabo para contar con rigor científico y la obtención de hallazgos confiables.

En este documento, se presenta un proceso que puede ser replicado en investigaciones con características similares. Se expone ya que muchas veces los estudiantes que requieren llevar a cabo este tipo de proyectos en el ámbito administrativo, suelen no tener claro, qué acciones son necesarias y deben ser atendidas para alcanzar los objetivos de investigación.

Es importante destacar la importancia para el diseño de un instrumento, de la fundamentación teórica de los conceptos a

estudiar ya que, partiendo de dicha fundamentación, se puede tener una mayor claridad del dimensionamiento de una variable. Dicho dimensionamiento se refiere básicamente a la descomposición de la variable con la finalidad de facilitar su medición, así como también para identificar con mayor facilidad, los cuestionamientos necesarios que deberán integrar un cuestionario.

De acuerdo con lo que se ha descrito en este documento, se puede señalar que el cuestionario diseñado y que en este momento se encuentra en proceso de aplicación a la población en estudio, puede ser considerado válido y confiable, por lo que los hallazgos que se logren de su aplicación deben esperarse que también sean confiables y puedan tomarse como base para desarrollar estrategias de la mejora a la gestión administrativa del restaurante.

REFERENCIAS

- Arena, J. A. (1991). *El proceso administrativo*. México: Diana.
- Cajiga Calderón, J. F. (2014). *El concepto de Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. New York: Mc Graw Hill.
- Estudio Canudas. (Febrero de 2014). *El ABC de la franquicia*. Recuperado el 2019, de Estudio Canudas: <https://franquiciasfci.com/ABC-De-La-Franquicia.pdf>
- Franquicias, Mundo. (2017). *Mundo Franquicias*. Obtenido de www.mundofranquicias.com
- García López, T., García López, G. L., & Cano Flores, M. (2018). *Autoevaluación educativa. La complejidad de un proceso*. Xalapa, Veracruz: REDIBAI.
- Gastrofranchising. (10 de febrero de 2017). *Gastrofranchising*. Obtenido de www.gastrofranchising.com
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update*. Boston: Allyn & Bacon.
- Gordon Bustamante, D. (2014). *Competencia Empresarial*. Cartagena, Colombia.
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2012). *Catálogo de franquicias en México*. México: INEGI.
- Koontz, H. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* (Decimocuarta ed.). Mexico: McGraw-Hill/Interamericana editores S.A de C.V.
- Lopez, P. A., & Mariño Arévalo, A. (2010). Hacia una evolución en el campo del conocimiento de la disciplina administrativa: de la Administración de Empresas a la Gestión de Organizaciones. *Facultad de Ciencias Ecnómicas Volumen XVIII*, 75-93. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90920053004>
- Louffat, E. (2012). *Fundamentos del proceso administrativo*. Academia Educativa.
- Monroy, G. E. (Abril de 2009). Psicología y Organización. (U. d. Azuay, Ed.) *Universidad Verdad*(48), 20-21. Obtenido de <https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2016/03/Articulo-Cristian-Castillo.pdf>
- Münch Galindo, L., & Paredes Solorio, R. (2014). *Evaluación y control de gestión*. México: Trillas.
- Ricalde, M. d. (2016). *Proceso administrativo*. Digital UNID.
- Ruiz, A. A. (2008). *Guía Didáctica de Gestión de Talento Humano*. Loja, Ecuador: UTPL.
- Sisk, H., & Sverdlik, M. (2000). *Administración y gerencia de empresas*. México: Iberoamérica.
- Valdivia, I. G. (1974). *La ciencia de la administración*. México: Limusa.
- Valenzuela, Ramirez, & Navarro. (2010). *Diagnostico Organizacional: una mirada hacia el futuro*. 37.