La Observación en el Estudio de las Organizaciones

Alba María del Carmen González Vega¹, Luis Ernesto Vázquez Arellano² y Jesús Manuel Ramos García²

¹Universidad de Guanajuato Campus Celaya Salvatierra, México | albagvega117@gmail.com | <https://orcid.org/0000-0003-4660-5075>

²Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco, México | le_va787@yahoo.com.mx | <https://orcid.org/0000-0002-2499-4156> | jmaraga1@hotmail.com – <https://orcid.org/0000-0003-3224-5224>

Resumen: Uno de los métodos más usados en la investigación en las ciencias sociales es la observación, el cual pareciera ser muy simple; sin embargo, su exigencia es basta, pues requiere de habilidades y destrezas exigentes para el observador, toda vez que de ellas dependen resultados fidedignos y precisos. Por ello, el presente trabajo da cuenta de la observación en el estudio de las organizaciones para focalizar la atención y tener un mayor control sobre qué, cómo, dónde, y quién. Para ello el presente se fundamenta en el ámbito de los Estudios Organizacionales, presentando 2 casos que se construyeron a partir del método de observación, derivados de una concepción metodológica cualitativa. Los estudios abordados, muestran la importancia de la observación para identificar su utilidad. Asimismo, se muestra la forma en que se construyó la metodología, la operatividad del método de observación y los resultados obtenidos a partir de su aplicación.

Palabras Clave: Organizaciones; Estudios organizacionales; Estudio de caso; Observación; Metodología cualitativa.

1. Introducción

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 solo 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 escrito, el objetivo fundamental es desarrollar una guía metodología específica para la observación en las organizaciones, por lo que se organiza de la siguiente forma:

1. El encuadre teórico metodológico de la observación.
2. Los estudios de caso y la metodología desarrollada para la observación.
3. La aplicación en otros contextos y las reflexiones.

1.1 La observación en la ciencia

La observación consiste en utilizar los sentidos para observar hechos y realidades sociales presentes. Constituye un proceso deliberado y sistemático que ha de ser orientado con un propósito o problema (Gil, Javier, & García, 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 et al. (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.

1.1.1 La realidad y la observación

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 dediquen 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.

1.1.2 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 no 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.

1.1.3 Pertinencia de la observación en el estudio de las organizaciones

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Desde el punto de vista científico, la observación, no sólo es el registro de información sino es la relación existente entre la realidad y los sentidos del investigador: la vista, la audición, el olfato, el tacto y el gusto. En el caso del estudio de las organizaciones, la observación es el puente entre la realidad y la teoría, lo que permite identificar el campo donde se desarrolla e interactúan las personas, los objetos y los símbolos, donde se construye una historia (Kostera, 2007). Hacer consciente la importancia de la observación permite focalizar la atención del investigador definiendo el cómo, dónde, quién, cuándo y qué.

Cada observación determina diferentes retos. En cada experiencia los investigadores tienen que establecer la distancia y la separación entre el análisis *de afuera* y la inmersión *de adentro*, para esto es importante la selección del tipo de observación: participación completa, participación parcial y no participante (Ciesielska & Jemielniak, 2018) (ver tabla 1).

Tabla 1. Tipos de observación

Participación completa	Participación parcial	No participante
El observador trata de mezclarse en el campo de estudio para apropiarse del estilo de vida del grupo, costumbres y la forma en cómo ven la realidad. Volverse nativo.	El observador se queda en la tangente sin tomar un rol principal. Se busca aprender las reglas y normas; así como la dinámica	El investigador se mantiene al margen del fenómeno estudiado, como un espectador pasivo, que se limita a registrar la información que aparece ante él, sin interacción, ni implicación alguna. Se evita la relación directa con el fenómeno

Fuente: Elaboración propia con base en Ciesielska y Jemielniak (2018).

1.1.4 Técnicas y fuentes de información

Ahora bien, si abordamos el estudio de caso, éste se enfoca en diversas formas de recolección de datos y de definición de las fuentes de información.

Dichas fuentes tienen como propósito la comprensión de una realidad, en nuestro caso, la especificidad del fenómeno de toma de decisiones en y alrededor de la organización, a través de sus actores. Para ello, recabar datos o información se vuelve primordial para la investigación, de tal manera que se deben definir las herramientas o métodos que sustentarán la percepción e interpretación de estos. En este sentido Hernández (2010) menciona los datos cualitativos, cuya esencia es describir de forma detallada las situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones. Estos datos son recogidos de diversas maneras. Entre estas formas, se consideran las anotaciones:

1. *Anotaciones interpretativas*: Comentarios sobre los hechos, es decir, nuestras interpretaciones de lo que estamos percibiendo (sobre cuestiones de significados, emociones, reacciones, interacciones de los participantes).

2. *Anotaciones temáticas*: ideas, hipótesis, preguntas de investigación, especulaciones vinculadas con la teoría, conclusiones preliminares y descubrimientos que, a juicio, van arrojando las observaciones.

3. *Anotaciones personales*: del aprendizaje, los sentimientos, las sensaciones del propio observador.

4. *Anotaciones de la reactividad de los participantes*: cambios inducidos por el investigador; problemas en el campo y situaciones inesperadas. Se puede observar que dichas formas de anotaciones pueden ser mixtas, pues pudiera arrojar más datos o información que el investigador percibe. Esta herramienta es útil para este trabajo, pues el estar en la organización de manera presencial, los actores se presentan en su forma natural con todo y sus interacciones, reacciones, personalidad, etc.

2. La investigación / método / el proyecto

Se llevaron a cabo dos investigaciones en organizaciones:

La primera en una empresa familiar y la segunda es una organización pública; ambas organizaciones se encuentran en México (ver tabla 2), pero difieren en la naturaleza y objeto. La metodología utilizada fue cualitativa con estudio de caso.

Para la empresa familiar, el objetivo de investigación consistía en:

- Comprender la construcción de la identidad organizacional en la empresa familiar a partir de las representaciones familiares con base en su influencia en el desempeño organizacional.

Para la organización pública gubernamental:

- Dar cuenta de la naturaleza y alcances de los procesos de toma de decisiones en materia urbana en organizaciones gubernamentales locales (áreas de desarrollo urbano) que se concretan en acciones específicas y su acercamiento o distanciamientos con el enfoque y tendencias actuales de la Gobernanza en red, así como identificar los procesos y estructuras organizacionales que influyen en éstas bajo el enfoque del institucionalismo centrado en los actores.

Ambas son organizaciones con objetivos, metas y con integrantes con perspectivas de la vida y la realidad diferentes.

El hecho que una sea de naturaleza privada y la otra pública transforma la forma en cómo se aborda y se mira.

Como se observa, ambas investigaciones tienen objetivos diferentes, pero a través de la ruta observacional podemos encontrar hallazgos importantes que complementan la información y, así hacer más rico el análisis.

Por otro lado, es importante, observar que el tiempo y espacio son diferentes en el sentido que cada organización quedaría se conceptualiza de forma diferente.

Por ejemplo, en la organización gubernamental el periodo electivo y de quién o quiénes tienen el poder direcciona la actividad y la dinámica; y en el caso de la empresa familiar dependerá del proceso familiar que se presenta y que impacta a la familia.

Tabla 2. Estudios de caso

Tipo de organización	Naturaleza	Variables estudiadas	Herramientas metodológicas	Observación
Caso 1 Empresa familiar	Privada	Identidad organizacional Familia Empresa	Entrevistas abiertas y semiestructuradas Observación no participante Notas de campo Análisis documental	Tiempo y espacio: organización mexicana. 35 años de vida. Actores clave: familiares/ no familiares en la estructura organizacional Estratificación dentro de la organización: reconocimiento por parte de la familia a empleados. Rutinas: familiares y empresariales. Formas de convivencia: dentro/fuera de la empresa
Caso 2 Municipio (organización pública gubernamental)	Pública	Toma de decisiones Gobernanza Municipio	Entrevistas abiertas y semiestructuradas Observación directa. Anotaciones interpretativas Anotaciones temáticas Anotaciones personales Anotaciones de la reactividad de los participantes	Tiempo y espacio: Organización pública mexicana. Periodo de elección 2011-2015 Actores clave: puestos directivos y mandos medios (Total 6) Proceso de toma de decisiones. Rutinas: naturaleza en la toma de decisiones. Formas de interacción e interpretación del espacio público y la territorialidad.

Fuente: elaboración propia

2.1 Fases del proceso / de la investigación

Para el caso del estudio de las organizaciones, y en particular de los estudios de caso se sistematizo las fases de la siguiente manera (ver tabla 3):

Tabla 3. Fases del proceso de investigación en las organizaciones.

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 de la observación 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.
		Integrar a la observación con los demás sentidos del investigador.
Ventajas		Establecer una estrategia de observación.
		Registro sistematizado de las observaciones.
		Focalización y atención selectiva de lo que se observa.

Fuente: Elaboración propia con base en Ciesielska y Jemielniak (2018).

2.2 Instrumentos

El diseño metodológico es de suma relevancia para llevar a cabo la investigación.

En el caso de la observación, es necesario establecer una ruta y qué tipo de observación se requiere o se puede llevar a cabo debido a la naturaleza del objeto de estudio y la viabilidad en llevarlo a cabo.

La ruta metodológica y el instrumento que se planteó establece el desarrollo de la investigación y dónde estuvo focalizada la atención y sentidos del investigador (ver tabla 4 y 5):

Tabla 4. Ruta Observacional

Pregunta	Estrategia	Aplicación
¿cómo?	Fundamentación del diseño de la observación: Establecimiento de objetivos claros. Romper el hielo.	Elección del tipo de observación que se requiere: Directa/indirecta Participante/no participante
¿quién?	Actores clave y de diferentes niveles jerárquicos	Entrevistas semiestructuradas y registro de gestos y reacciones. Registro de sensaciones.
¿qué?	Con base en los objetivos, observar: el manejo del tiempo y el espacio. Los objetos (herramientas, maquinaria, mobiliario, comida, decoración señalamiento, imágenes, teléfonos, computadoras) A los actores: cómo se manejan en el espacio y el tiempo, estratificación y status de los grupos dentro de la organización. Rutinas, episodios, y rituales: Observación de cómo son las jornadas de trabajo. Tiempo. Establecer el tiempo de desarrollo de la investigación. Observar-analizar -observar-analizar. Se recomienda dejar espacios sin observación y regresar. Interacción: formas y usos de convivencia. Contexto: Interpretación del contexto y el momento- Aspectos formales e informales del comportamiento de los sujetos en diferentes situaciones.	Registro de sensaciones. Fotografías (si es posible) y análisis del tiempo y espacio. Observar con todos los sentidos, registro y análisis. Contrastación del discurso con los gestos y posturas del entrevistado. Anotaciones interpretativas Anotaciones temáticas Anotaciones personales Anotaciones de la reactividad de los participantes
¿dónde?	Selección del lugar/organización a observar	Identificación del lugar (organización donde se llevará a cabo la investigación)
¿Cuándo?	Dependiendo de los objetivos y limitantes del contexto	Establecimiento de la ruta observacional para focalizar la atención y los sentidos del investigador.

Fuente: Elaboración propia con base en Kostera (2007).

Tabla 5. Tabla de registro de observación

Fecha	Lugar		Descripción del lugar	
Sensaciones del entrevistador Olor/ tacto/ oído	Descripción			
Entrevista	Descripción			
Participante	Nivel jerárquico del participante	Lugar de trabajo Descripción	Reactividad del participante	
			Gesto:	
			Postura:	
			Lenguaje no verbal	
Fotografía Si/No	Reactividad del participante	Gestos	Postura	Lenguaje no verbal
Notas de observación (de campo/metodológica/teórica)				

Fuente: Elaboración propia.

2.3 Participantes

Para el caso de la empresa familiar se dividió en dos grupos a los integrantes de la organización; grupo endógeno y exógeno, por un lado, los familiares que laboran actualmente en ella, y los empleados sin ninguna relación consanguínea. Para el grupo endógeno se realizaron 13 entrevistas con 21 horas totales y, para el grupo exógeno 7 con una duración total de 8 horas. Se hicieron alrededor de 10 visitas.

Para el caso de la organización gubernamental pública se analizó el organigrama y con base en la estructura organizacional se seleccionó, primeramente, al personal que tiene autoridad para la toma de decisiones y, en segundo plano, se eligió a los integrantes de la organización que tienen que ver con el proceso la política pública de materia urbana. Se hicieron un total de 16 entrevistas con una duración de 25 horas y 13 visitas.

Para ambas organizaciones se estableció el anonimato de los entrevistados y los nombres reales de las organizaciones por cuestiones de seguridad.

2.4 Análisis de datos

Para el análisis de los datos se utilizó Atlas.ti (versión 7). Cabe recalcar que la observación fue una técnica sumamente importante para el desarrollo de las investigaciones; sin embargo, se requirió la contrastación del discurso construido por los integrantes de cada organización. El establecimiento de una ruta observacional permitió tener focalización y atención de los sentidos y un alineamiento a la estrategia global de la investigación por parte de los investigadores, así mismo la integración de fotografías y análisis de gestos y reacciones de los entrevistados apoyaron a la reconstrucción de la realidad.

De esta misma manera, se realizaron anotaciones al previo a la entrevista semiestructurada, otorgando evidencias del cómo interpretan la realidad los actores y el cómo van generando un complejo sistema de interpretaciones.

Para el análisis de los datos se desarrolló de la siguiente forma:

1. Con base en los focos temáticos de observación para iniciar la estrategia.
2. Se estableció un registro puntual de las visitas y las anotaciones interpretativas, anotaciones temáticas, anotaciones personales, y las anotaciones de la reactividad de los participantes. Se determinó tener una bitácora para la organización de las anotaciones y observaciones.
3. Se hicieron las entrevistas semiestructuradas con los actores clave seleccionados, donde igualmente se hizo un análisis del tiempo y espacio; así como reacciones.
4. La transcripción de las entrevistas tiene que presentar el análisis del tiempo y el espacio, así como las reacciones de los entrevistados.
5. El análisis documental se contrasta con las observaciones y el discurso de los entrevistados.
6. La observación y la transcripción de las entrevistas deben ser a la par debido a que se busca que el investigador también registre las sensaciones propias en la organización, en las entrevistas, en el tiempo y el espacio.
7. La reconstrucción de la realidad y del fenómeno se determina a partir de la relación entre el tiempo y espacio, y entrevistados-investigador.

El análisis de la información se construyó con base en el análisis de la entrevista, la guía de observación y las notas de campo. Los criterios de validez y de calidad se sustentaron en la observación, la triangulación de datos entre los entrevistados, revisión documental, observación participante/no participante; dependiendo del estudio de caso, y la perspectiva teórica multidisciplinaria de los Estudios Organizacionales.

3. Guidelines para estudios siguientes

Para la metodología cualitativa es de suma importancia visualizar a la observación y la ruta metodológica para desarrollarla para tener un mayor control sobre lo que se puede obtener a través de la observación y con las diferentes técnicas utilizadas para reconstruir la realidad y del fenómeno para su mejor comprensión.

4. Aplicabilidad en otros contextos

La evidencia observacional es usualmente útil para proveer información adicional acerca del tópico que está siendo estudiado. Las observaciones de un vecindario o de una unidad organizacional incluyen nuevas dimensiones para entender el contexto del fenómeno. También puede llevarse a cabo mediante el uso de la fotografía como evidencia con el permiso respectivo (Yin, 2009). La aplicabilidad en otros contextos es relevante fenómeno debido a que no sólo puede llevarse a cabo en alguna unidad organizacional, sino que se puede adecuar a diversas investigaciones porque se habla de la observación como una técnica y herramienta que complementa.

El estudio de caso toma lugar en la configuración natural de “el caso”, es una oportunidad para la observación directa. Asumiendo que del fenómeno de interés no se remite únicamente a lo histórico, algunos comportamientos relevantes y condiciones del medio ambiente son disponibles de observar.

Son recursos de evidencia en un caso de estudio. El investigador se puede involucrar en reuniones, actividades en las aceras o trabajo de la organización de una manera formal. Por otro lado, desde una informalidad, éste puede observar cuando realice visitas de campo, cuando haga entrevistas, coleccionar, de alguna forma, diferentes observaciones en el caso.

5. Conclusiones

Para el estudio de caso de la empresa familiar desde la perspectiva de los Estudios Organizacionales y el uso de la metodología cualitativa, ha abierto nuevas formas de comprender su dinámica y naturaleza como un espacio social complejo, en donde la creación del sentido de sus miembros se vuelve relevante para definir las prácticas organizacionales únicas y específicas. En este sentido, la noción organizacional exhibe el mundo simbólico que se crea en la interacción; en la que se identifican las diversas interrelaciones entre familia y empresa a través del sentido creado y la cosmovisión compartida; y el desempeño, el logro de los objetivos, la eficiencia y eficacia. Es así como, la dinámica organizacional no sólo puede ser definida por su éxito o deficiencias operativas que se presentan en la fusión de los dos sistemas. Cabe recalcar que desde el posicionamiento paradigmático positivista, lo que se busca es homogeneizar las prácticas organizacionales a través de establecer los métodos y técnicas funcionales para cada organización; por lo que su fundamento es eliminar el contexto histórico, social, cultural y económico; obviando la diferencia de la interpretación; por lo que la metodología cualitativa y la observación como método remite a enfatizar la diferencia.

La metodología cualitativa y la observación exhibe la relación compleja de las representaciones culturales y simbólicas que se configuran con base en las interrelaciones que se entretienen; en este caso de investigación, entre el individuo, la familia, la organización y la sociedad; relaciones que se conjugan para determinar ciertas prácticas, métodos y formas de llevar a cabo una empresa. En este sentido, la empresa familiar no es un ente aislado, es un organismo que se encuentra inmerso en diferentes campos que establecen ciertas directrices en la reproducción del imaginario organizacional, anclado a un tiempo y espacio, en el que los actores, en este caso los entrevistados, asumen diversos roles

La presente estrategia metodológica presenta elementos de reflexión para la búsqueda de soluciones específicas a problemas organizacionales; donde la observación exhibe diferentes formas de interpretar un mundo simbólico, reconociendo la naturaleza del ser humano en su totalidad (Chanlat, 1988): de lo que es, de lo que busca, de lo que siente, de lo que pretende, que resulta ser más que sólo métodos de mejoramiento al desempeño. En este sentido, los gestos, las palabras, las posturas y el lenguaje no verbal exponen el sentir de los integrantes de la organización; lo que es oculto y, que en el proceso de investigación desde esta posición paradigmática y el uso de la metodología cualitativa con la observación se hace manifiesto.

Para el segundo caso de estudio de la organización gubernamental pública se encontró que el tiempo y espacio es determinante, toda vez que el contexto político y del partido político en turno que se encuentra en el poder; por lo que la adopción de una forma de gobierno responde a una visión de los líderes políticos, lo cual no necesariamente garantiza la perpetuación de las organizaciones para el ejercicio de la política urbana; pues como al momento en que arriba otra administración con otra visión asume su postura y “reconfigura” la forma de gobierno y de abordar a la política urbana. Lo anterior en virtud de la consecuente desaparición del Instituto Municipal de Planeación, siendo la Dirección de Desarrollo Urbano y Movilidad, que, a su vez según un funcionario del Ayuntamiento, no sólo retoma casi el total de las funciones de éste, sino que le asignan ahora las funciones operativas, quedando la Obra Pública bajo una dirección de manera independiente, más no descoordinada.

El ambiente socioeconómico, político, social y urbano, sin duda sí influye en la congruencia de una estructura municipal; respondiendo, precisamente a postulados emanados de estructuras jerárquicas superiores. En este sentido, la aportación del Director del IMPLAN fue trascendental para conocer la forma en que se van estructurando una interpretación de una realidad urbana municipal; incluso en su forma de organización, toda vez que los entrevistados y de los cuales se observó su forma de comportarse sin tener un contacto directo, arrojó diversas consideraciones de la técnica de observación: entre las más destacadas fueron, una realidad compartida que se moldeaba con base en la profesionalización de los actores, pues todos tenían una Licenciatura afín, por el otro lado la secretaria del director interpretaba una realidad en la que se sentía con poder de decisión para diversos trámites que ésta controlaba, incluso para con algunos de los actores del instituto.

Pareciera que el sistema de reglas restringe en absoluto a los actores; sin embargo, hemos concluido que el grado de restricción depende en gran medida del comportamiento de los actores en los mandos altos y medios y la voluntad de organizarse a la par de las restricciones que le impone la estructura. Por lo tanto, el uso de las estrategias en lo individual y colectivo que se manifiestan, lejos de ir en contra de las estructuras, se complementan mutuamente, dando cabida a sortear ciertos problemas sociales que se le presentan a los actores. Las entrevistas a los actores fueron dando orientación para conocer el fenómeno de la política urbana tanto en su diseño como en su interpretación, debido al contexto al principio se tenía la idea que las decisiones se manifestaban y tomaban lugar en la Dirección General de Obras Públicas y Desarrollo Urbano.

Con respecto a la estrategia metodológica es de suma relevancia tener un posicionamiento paradigmático sobre cómo entiende el mundo el investigador, esto tendrá un impacto en la forma de abordaje de la investigación y, en este caso, la observación. La recolección de datos desde la observación, como se plantea, determina la delimitación del fenómeno desde el detalle y la interpretación del investigador como parte del ese mundo simbólico Ruiz (2003). Señala 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 con Hernández et al. (2006), 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.

6. Referencias

- 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, Instituto de Educación y Pedagogía, Cali, Colombia.
- Brown, A. D. (2006) A Narrative Approach to Collective Identities*. *Journal of Management Studies*, 43(4), 731-753. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2006.00609.x>
- Chanlat, Alain (1984) La multicomplementaridad en el conocimiento y en la acción. Tomado de "Gestión et culture d'entreprise. Le Cheminement d'Hydro-Québec", cap. 10, pp. 203-223, Québec-Amérique, Montreal. Traducción de Clara María Cavagnaro (ESAN, Lima, Perú).
- Ciesielska, M., Boström, K. W., & Öhlander, M. (2018) Observation Methods. En *Qualitative Methodologies in Organization Studies* (pp. 33-52). Springer.
- Ciesielska, M., & Jemielniak, D. (2018). Qualitative methodologies in organization studies. En *Theories and New Approaches* (Vol. 1). Palgrave Macmillan.
- Gande, S., Félix, P.-L., Galois, I., & Tourancheau, F. (2011). *Making sense of organisational identity. A new diagnostic tool*. Krauthammer. http://www.krauthammer.com/sites/default/files/uploads/organisational_identity_reader.pdf

- Gil, R. G. G., Javier, F., & García, J. E. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Ediciones Aljibe.
- González, O. M. F. (2013) La observación en Ian Hacking: Una cualidad diversa y autónoma de la teoría. *[Con]textos*, 2(5), 41-53
- Hardy, C., Lawrence, T. B., & Grant, D. (2005). Discourse and collaboration: The role of conversations and collective identity. *Academy of management review*, 30(1), 58-77. DOI: 10.5465 / AMR.2005.15281426
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de La Investigación (Cuarta)*. http://files.especializacion-tig.webnode.com/200000775-097910b6c0/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf
- Kärreman, D., & Alvesson, M. (2004). Cages in tandem: Management control, social identity, and identification in a knowledge-intensive firm. *Organization*, 11(1), 149-175, DOI: 10.1177%2F1350508404039662
- Kostera, M. (2007). *Organizational ethnography: Methods and inspirations*. Studentlitteratur, Lund.
- Ruiz, O. J. I. (2003). *Metodología De La Investigación Cualitativa*. Universidad de Deusto.
- Santos, G. M. (1999). La observación en la investigación cualitativa. Una experiencia en el área de Salud. *ELSEVIER*, 24(7). ISSN 0212-6567, 425-430.
- Tarrés, M. L. (2014). *Observar, escuchar y comprender sobre la tradición cualitativa en la investigación social*. FLACSO-El Colegio de México.
- Whetten, D. A., & Mackey, A. (2002). A social actor conception of organizational identity and its implications for the study of organizational reputation. *Business & Society*, 41(4), 393-414. DOI: 10.1177 / 0007650302238775
- Yin, K. R. (2009). Case Study Research. Design and Methods. *Applied Social Research Methods Series*, Vol. 5. SAGE Publications. DOI.org/10.1016/j.aenj.2009.01.005

Notas biograficas

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 y Maestra y Doctora en Estudios Organizacionales. Se ha desarrollado en diferentes proyectos de intervención organizacional en instituciones públicas y privadas. Trabaja temas sobre pequeña empresa, empresa familiar, aprendizaje organizacional, 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, por 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. Es miembro de número de la Red Mexicana de Investigadores en Estudios Organizacionales, y coordinador de coloquios de Cooperativismo en México, y de la Economía Social.