



UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA
DEL CONO SUR DE LIMA (UNTECS)
Carrera Profesional de Administración de Empresas

**II Programa de Actualización Profesional para la
Titulación por la Modalidad de Examen de Suficiencia**

METODOLOGÍA PARA ELABORAR EL INFORME DE
INVESTIGACIÓN CONDUCENTE A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Docente: Dr. Adm. Régulo Villegas Mas

Lima- Perú
2014

ÍNDICE

DESCRPCIÓN	PÁG.
▪ INTRODUCCIÓN	03
CAPÍTULO I: TEMA, PROBLEMA, OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	05
1.1 PUNTO DE PARTIDA PARA EL NACIMIENTO DE UN TEMA DE INVEST.	05
1.2 ANÁLISIS DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	10
1.3 FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA DE INVEST.	12
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	24
CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA TEÓRICO Y CONCEPTUAL	29
2.1 ANTECEDENTES	29
2.2 BASES TEÓRICAS	30
2.3 MARCO CONCEPTUAL	34
2.4 HIPÓTESIS	35
2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS	39
(PROCESO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES).	48
2.6 MODELO MUESTRAL	55
2.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS	67
2.8 METODOLOGÍA	58
2.9 MATRIZ DE INVESTIGACIÓN	
CAPÍTULO III: APLICACIÓN	80
3.1 LA METODOLOGÍA HERNÁNDEZ S. ROBERTO ANÁLISIS DEL MODELO O CASO	81
3.2 LA METODOLOGÍA CERTO S. PROBLEMAS Y CASOS ESTRATÉGICOS.	104
3.3 LA METODOLOGÍA VILLEGAS R.: CASOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL	115
CONCLUSIONES.	126
RECOMENDACIONES.....	127
BIBLIOGRAFÍA.	128

METODOLOGÍA PARA ELABORAR EL INFORME DE INVESTIGACIÓN CONDUCTENTE A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

♦ INTRODUCCIÓN

Luego del primer proceso de graduación de Licenciados en Administración de la UNTECS, en la que a propuesta del Responsable de la Carrera Profesional de Administración de Empresas, Lic. Fidel Luján Ludeña, tuve la oportunidad de participar como Docente Formador y Evaluador de la Prueba escrita; así como Jurado en la Sustentación de 22 graduandos; y al presentarse la oportunidad de impartir el Taller de Formulación y Elaboración de Informe de Proyecto de Investigación, para el II Programa de Graduación, me veo en la imperiosa necesidad de organizar la Información, en el marco de la Resolución Presidencial respectiva, diseñando un esquema preparado exclusivamente para los Graduandos por la modalidad de Titulación por Examen de Suficiencia, que en base al buen criterio, la Universidad ha tomado la decisión de que este importante logro profesional se vea plasmado en un Trabajo de Investigación, que superando a una tesina y sin llegar a ser una Tesis, represente una garantía de logro profesional del Licenciado en Administración.

Es en este sentido, que tomando como base el esquema de trabajo preparado por la Comisión para los graduandos del primer Curso, se ha elaborado la estructura del Informe al que deberán ceñirse los Graduandos que participan en este II Curso, en la preparación de su Informe de Investigación que será sustentado en público, siguiendo los protocolos que se estila para este tipo de eventos académicos.

La metodología empieza con el punto de partida para el nacimiento de un Tema de Investigación, en la que se deja plasmada la necesidad de ciertas competencias cognitivas de su especialidad que modele su estructura conceptual, en base al cual pueda percibir a través de sus sentidos, las ocurrencias del mundo empírico, que configura el efecto (Variable dependiente), a partir de dicha variable explorará las causas que la generan, dando lugar así a la percepción de la Variable independiente, a este nivel de avance, el investigador ya puede definir su Nivel de Investigación (exploratorio, descriptivo, explicativo o predictivo), cimentando las bases del Problema de Investigación.

La Metodología se desarrolla en tres (3) Capítulos:

El primer capítulo titulado Tema, Problema, Objetivos y Justificación de la Investigación, brinda la manera de cómo realizar al análisis de la realidad problemática, el Planteamiento, formulación y sistematización del Problema de Investigación, así como la formulación de los objetivos y justificación de la Investigación.

El segundo capítulo titulado Marco de referencia Teórico y conceptual, brinda las bases teóricas, así como la manera de preparar el estudio de antecedentes, las bases teóricas, el marco conceptual, la formulación de las hipótesis, los modelo

Muestrales básicos, así como las técnicas e instrumentos metodológicos utilizados en este tipo de Investigaciones.

El Tercer Capítulo, titulado Aplicación, contiene los fundamentos teóricos y la metodología para el análisis de Modelos o Casos de gestión, en base a cuyo diagnóstico el graduando construirá el Modelo Mejorado, comparará los hallazgos e interpretará los resultados en base a los fundamentos teóricos, legales y empíricos correspondientes a cada tipo de estudio en particular.

Igualmente la Metodología brinda la manera de cómo redactar las conclusiones, recomendaciones, registrar las fuentes de Información y organizar los anexos.

En tal sentido, abrigo la esperanza que la presente metodología sea de utilidad no solamente para el ejercicio de la cátedra, sino fundamentalmente cumpla con su rol de Guía al Graduando de la Licenciatura en Administración y sea asimismo una modesta contribución a la UNTECS y a la Comunidad Científica de las Ciencias de la Empresa.

El Autor.

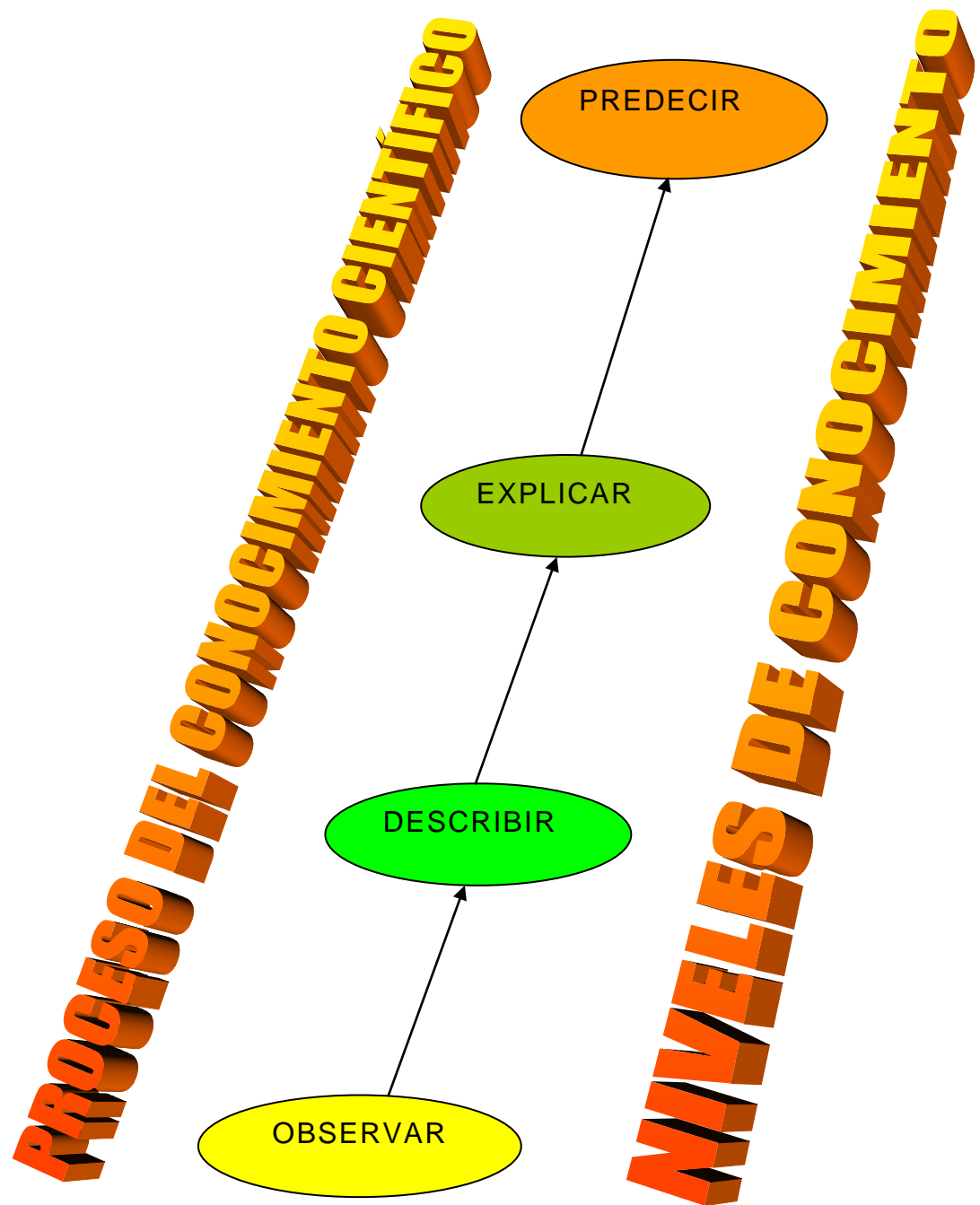
CAPÍTULO I: TEMA, PROBLEMA, OBJETIVOS Y JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1. PUNTO DE PARTIDA PARA EL NACIMIENTO DE UN TEMA DE INVESTIGACIÓN:

Exige de quien busca hacerlo tenga en cuenta que:

- Implica el conocimiento sistemático de realidades propias de cada ciencia.
- La calidad de la investigación depende en buena medida del ajuste que se logre de los resultados a procedimientos reconocidos como válidos en el conocimiento científico.
- El inicio del conocimiento científico sobre el objeto propio de la disciplina profesional. Tal situación a su vez señala tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - 1) Todo trabajo orientado al conocimiento de realidades y sujeto a un proceso ordenado y sistemático, da lugar a esa modalidad de conocimiento científico por el cual se pretende construir explicaciones a tales hechos y fenómenos observados, conocimiento expresado en proposiciones teóricas. La formulación de proposiciones teóricas se enmarca en un lenguaje propio de la disciplina a que se refiere.
 - 2) Ciencias de carácter fáctico como, la Administración, la Economía y las Ciencias Contables aceptan que los hechos y fenómenos que las caracterizan se expresen en proposiciones teóricas que justamente explican su evolución y desarrollo.
 - 3) El conocimiento fáctico que se acepta en la Administración, la Economía y las Ciencias Contables, permite ver que su objeto reúne las características propias de tal conocimiento. Lo anterior señala la posibilidad que se tiene para verificar situaciones propias de estas ciencias en el marco de sus modelos teóricos. Por tal razón un trabajo de investigación que se quiera iniciar acepta la contrastación y verificación de los modelos teóricos con situaciones propias de la realidad.
 - 4) El relativismo del conocimiento válido para la Administración, la Economía y las Ciencias Contables, permite aceptar el estudio de hechos y fenómenos similares propios de cada área de conocimiento, teniendo en cuenta su marco temporal (tiempo en que sucede la verificación) y su marco espacial (universo al cual se aplica la investigación, una empresa, un sector, un país, etc.). Por esta razón, al inicio de una investigación debe revisarse detalladamente otras investigaciones similares, las cuales sirven de referencia al investigador.
 - 5) El desarrollo de la Administración, la Economía y las Ciencias Contables en sus modelos teóricos ha sido el resultado de la acumulación de conocimiento que se ha tenido en situaciones referidas a su diferente marco temporal y espacial; por ello cualquier nuevo proceso de conocimiento científico que se inicie debe tomar en cuenta los antecedentes teóricos y de verificación realizados anteriormente para el objeto planteado.

- 6) Todo proceso de conocimiento científico implica OBSERVAR, DESCRIBIR, EXPLICAR Y PREDECIR.¹



OBSERVAR IMPLICA:

- Aceptar un esquema de referencia al interior del cual lo que observamos adquiere sentido para nosotros y en cuyo contexto las cosas y los sucesos adquieren un nombre a través de él, ingresan a un esquema conceptual.

¹ Méndez Álvarez, Carlos Eduardo; Metodología guía para elaborar diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas; Pág. 17

- Comprender sus características, sus interrelaciones, establecer conexiones entre el problema y otros modos de conocer su comportamiento en el contexto que lo rodea.
- Verificar lo que se quiere investigar (tener en cuenta experiencias previas, juicios de valor, juicios de realidad, condiciones sociales, culturales y económicas que le afectan).

DESCRIBIR IMPLICA:

- Reunir los resultados de la observación en una exposición relacionada de los rasgos del fenómeno que estudia.
- Convertir los hechos verificados en datos susceptibles de medida y comparación clasificando los hechos que se investigan, determinándolos en su dinámica interna y haciendo de tal fenómeno ese y no otro.
- Presentar los hechos tal como ocurren, agrupan y convierten información, hechos y eventos que caracterizan la realidad observada.

EXPLICAR IMPLICA:

- Establecer relaciones entre rasgos de un objeto, situación, acontecimiento.
- Como quiera que los fenómenos y sus elementos no se presentan aislados sino interrelacionados, no es suficiente describir un fenómeno para tener conocimiento científico del mismo. Se hace necesario ubicar la existencia de los fenómenos que intervienen en el comportamiento del objeto de investigación y así explicarlo por sus relaciones con el contexto, además de sus componentes y estructura de relaciones internas.
- Un trabajo de investigación debe arrojar como resultado explicaciones al fenómeno observado.

PREDECIR IMPLICA:

- Anticipar sobre la base de las explicaciones logradas acerca del comportamiento de los fenómenos, la ocurrencia y modo de manifestarse de los mismos si se dan determinadas condiciones que se conocen previamente.
- Los comportamientos futuros del objeto de conocimiento pueden anticiparse por la predicción, así el investigador puede definir acciones prácticas que se orientan a hacer que tales eventos sucedan o no, de esta forma tiene la capacidad de “solucionar problemas que se producen con el objeto del conocimiento”. Esta predicción como nivel último del conocimiento científico en un trabajo de investigación se expresará en la solución que al problema presenta quien lo realice. Generalmente se presenta a manera de conclusión.

Observación, descripción, explicación y predicción, son consideradas etapas claves del proceso de investigación. Su importancia radica en que son considerados niveles de conocimiento científico, y que además deben ser

tomadas consecuentemente, esto es, que el nivel de conocimiento descriptivo es mayor que el de observación, nivel fundamental para llegar a la descripción. Que el nivel de conocimiento explicativo, es mayor que el de la descripción, nivel fundamental para llegar a la explicación. Finalmente, el nivel predictivo implica un total conocimiento, el cual permite controlar el objeto de investigación al cual no se puede llegar sin la explicación.

Ejemplo de niveles de conocimiento sobre un mismo objeto:

Objeto de conocimiento científico	Diagnóstico de la empresa Marketing Data (Negocio: Servicios de Mercadeo).
Nivel de conocimiento de Observación.	<ul style="list-style-type: none"> • Qué es la empresa Marketing data • Cuáles son los objetivos • Dónde está ubicada •Cuál es su estructura organizacional
Nivel de conocimiento descriptivo.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los servicios que ofrece Marketing Data Ltda. • ¿Cuál es el entorno de la empresa? • ¿Cuántos departamentos tiene? • ¿Cuántas personas tiene cada departamento? • ¿Cuáles son las funciones de los empleados? • ¿Cuáles son los puntos fuertes de la empresa? • ¿Cuáles son los puntos débiles de la empresa?
Nivel de Conocimiento Explicativo	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los Servicios que ofrece Marketing Data. Son los más adecuados de acuerdo con su entorno?. • ¿El tipo de organización actual es eficiente?. • ¿Las funciones de cada cargo, permiten a quien las ejecuta ser eficiente?. • ¿Qué situaciones hacen que la empresa sea fuerte y exitosa en los servicios que presta?. • ¿Qué situaciones hacen que la empresa no sea eficiente en algunos aspectos?
Nivel de Conocimiento predictivo.	<ul style="list-style-type: none"> • Se logra por determinar una estrategia de servicios acorde al entorno, mantener o modificar la estructura de organización actual definiendo acciones que permitan superar los puntos débiles y reforzar los fuertes.

Como se observa en el ejemplo, los resultados que se obtienen en el conocimiento científico son diferentes y de acuerdo al nivel propuesto. Así, el conocimiento se hace mayor en la medida que el investigador supera cada etapa de conocimiento.

Un trabajo de investigación en tecnologías de gestión, debe orientarse para llegar consecuentemente a estas fases del conocimiento, por ello se hace imperioso iniciar un proceso de investigación con un diseño que responda a interrogantes que debe tener en cuenta quien inicia el proceso de investigación.

Interrogantes y Acciones del Proceso de Investigación

INTERROGANTES	ACCIONES
1. ¿Qué estudiar?.	1. Definir el Tema de Investigación.
2. ¿Cuál es la situación actual?.	2. Planteamiento del Problema.
3- ¿Cuáles son las preguntas de Investigación que deben ser respondidas.	3. Formulación y sistematización del problema de Investigación.
4. ¿Qué propósitos tiene la Investigación que deben ser respondidas?.	4. Objetivos de la Investigación.
5. ¿Cuáles son los motivos para hacer el estudio propuesto?.	5. Justificación.
6. ¿Quiénes han investigado anteriormente sobre el problema planteado?.	6. Marco de referencia (Marco teórico).
7. ¿Qué se pretende probar?.	7. Hipótesis.
8. ¿Cómo se va realizar la Investigación?.	8. Aspectos metodológicos.
9. ¿A qué fuentes escritas se va a referir el Investigador?.	9. Bibliografía.
10. ¿Qué recursos se necesitan?.	10. Presupuesto.
11. ¿Cuánto tiempo se va emplear en hacer el estudio propuesto?.	11. Cronograma.

1.2 ANÁLISIS DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Cuando una persona se ve abocada a la realización de una Investigación y en especial del Proyecto de Grado, debe iniciar la selección del tema por la Observación directa de la realidad que se quiere investigar y de la consulta bibliográfica del tema propuesto, esta última puede referirse no solo a textos, revistas y/o documentos especializados, también vale la pena remitirse a trabajos de grado que tengan relación en el tema. Este conocimiento previo es fundamental para el siguiente paso que es el Planteamiento del Problema. su mayor preocupación es definir el tema a investigar. La decisión del mismo está determinada por algunas situaciones que influyen notablemente en el Investigador. El Investigador debe responder a preguntas tales como:

¿Es el tema de interés?

¿Existe información sobre el mismo?

¿Quién o en dónde se puede encontrar la información?

¿Qué resultados personales y generales traerá el desarrollo de esa Investigación?

¿Dispongo de los recursos básicos necesario (tiempo, dinero y competencias) para realizarlo?.

Cuando el Investigador da respuesta a las interrogantes anteriores, deberá organizar los datos del tema considerando los siguientes componentes:

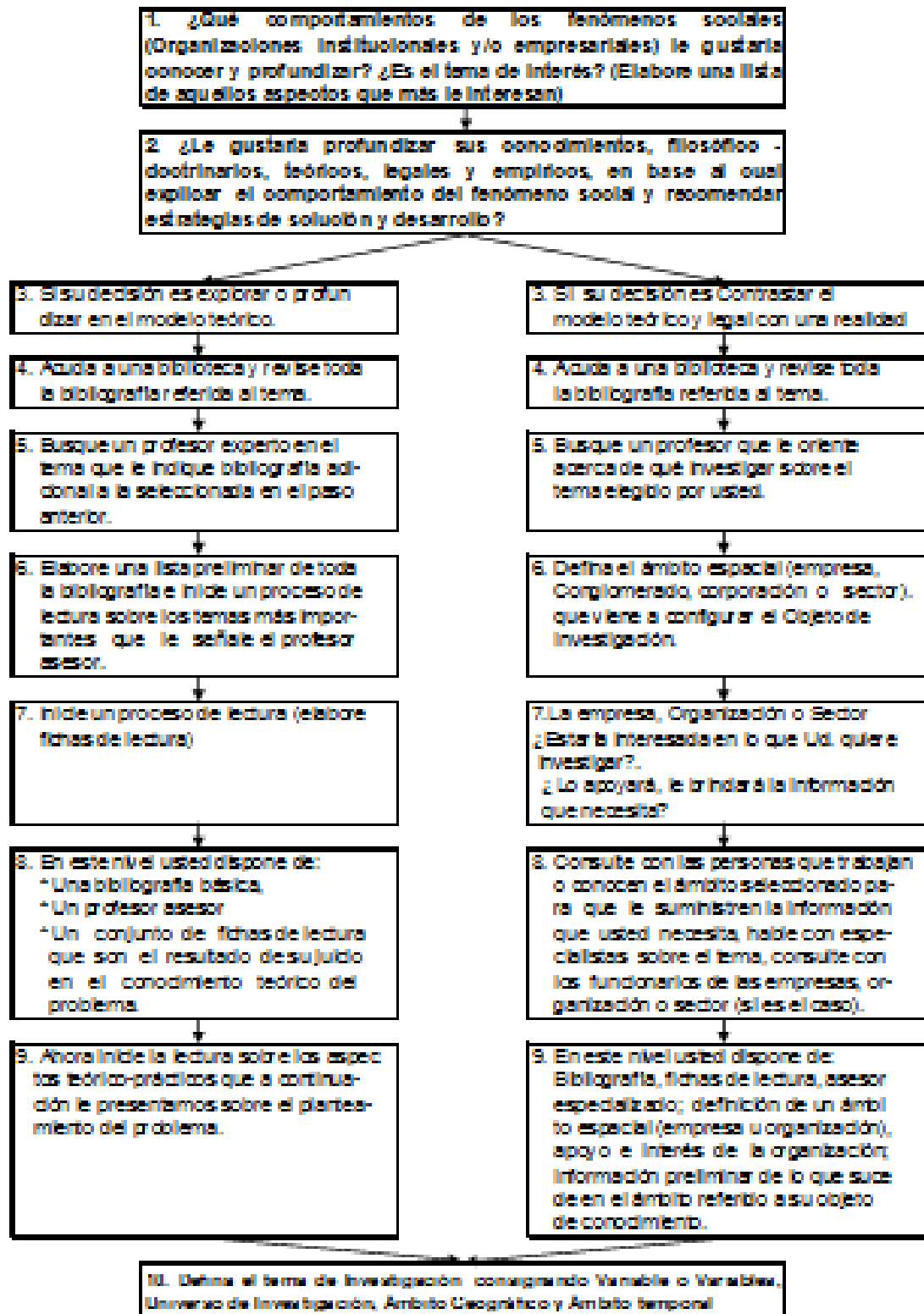
- Variables Independiente y dependiente
- Ámbito geográfico,
- Ámbito temporal.

Ejemplos:

1. Diagnóstico de la gestión del Sistema de Recursos Humanos de la Empresa “Martín S.A.C”. periodo: 2013.
2. Marketing Mix y Competitividad de la Empresa “Cementos Lima”, periodo 2011-2013.
3. Administración Estratégica y rentabilidad de la Empresa de Curtiembres “Mi vaca linda” S.A.C. en el periodo 2011-2013e.
4. El Modelo de Gestión PHVA del Sistema de producción de la Empresa “El tornero” del Parque Industrial de Villa El Salvador, periodo 2009-2013.
5. Influencia de la organización Interna y del entorno en el rendimiento y las utilidades de las Empresa Manufacturas Ica, periodo: 2010-2013.

1. SELECCIÓN Y DEFINICIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

Es importante que primero planee lo siguiente:



1.3 PLANTEAMIENTO, FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

“La investigación científica es una tarea dirigida a la solución de problemas. La primera etapa es reducir el problema a términos concretos y explícitos”².

La etapa que identifica como la definición del problema de investigación permite al investigador la realización de una descripción de los hechos y/o situaciones que puedan llegar a constituirse en el objeto de la verificación o comprobación, por lo cual se puede identificar la situación actual.

El planteamiento del problema, parte de la identificación y descripción de los síntomas que se observan y son relevantes en la situación, relacionándolas con las causas que lo producen.

Ejemplo: *La empresa “Manufacturas Ica” en el análisis de sus operaciones presenta un descenso de su volumen de ventas con respecto a los períodos anteriores. Para el año analizado la empresa muestra una alta rotación de la conformación de su fuerza de ventas. Por otro lado, en el mercado aparecen empresas competidoras que ofrecen productos similares y a un precio más bajo que los de “Manufacturas Ica”.*

En el ejemplo anterior, los síntomas están planteados por el “descenso del volumen de ventas” y las causas que lo ocasionan por “fuerza de ventas”, “precios de productos” y por la “competencia”.

Síntomas y causas deben constituirse en la base para la formulación de variables de investigación.

Una vez planteado el diagnóstico es posible que quien lo formule esté en capacidad de dar un “pronóstico” hacia el cual “puede orientarse la situación descrita”. Esto es, las implicaciones que trae consigo y que al darse afectan la situación objeto de la investigación. Como su nombre lo indica, la fase del “pronóstico” es probable que suceda y permitirá orientar la investigación en la formulación de sus hipótesis, ya que estas presentan situaciones sujetas a verificación.

Para nuestro ejemplo, se encuentra que el descenso del volumen de ventas determinado por la fuerza de ventas y precio, pueden llevar a la empresa a perder su participación en el mercado, lo cual afectará a sus utilidades y beneficios de operación.

Como respuesta al “**pronóstico**”, quien lo presente debe estar en capacidad de determinar un “**control al pronóstico**”, el cual involucra variables que también estarán incluidas en la hipótesis.

Este control define algunos elementos importantes para la investigación. Siguiendo con el ejemplo presentado, el Control al pronóstico de la situación creada por las ventas de la empresa y la pérdida de participación en el mercado determinará la necesidad de definir nuevos canales de distribución, incremento de la fuerza de ventas y estrategia de mercadeo.

El control sugerido será confirmado en el desarrollo de la investigación, y por la comprobación de la hipótesis, cuyas variables están contenidas en la base del

² SELLTIZ, Claire, Métodos de Investigación en las relaciones sociales, 8ª. Ed. Pág. 47

diagnóstico – pronóstico y control de pronóstico (estas se presentan como guía metodológica para quien desarrolle un problema y están implícitas en su presentación).

Observación, diagnóstico, pronóstico y control de pronóstico es un esquema de trabajo sobre el cual puede ubicarse mentalmente quien formula el problema. No debe escribirse estos títulos en el planteamiento. Estos estarán implícitos en su redacción.

Es importante destacar que el planteamiento del problema equivale a lo que es “**Objeto de conocimiento científico**”. Por lo anterior, la palabra “**Problema**” no se refiere a que el investigador deba identificar situaciones desfavorables o negativas. Eventos o situaciones de carácter positivo pueden ser descritos y presentarse con la denominación “**problema de investigación**”.

“En el contenido del planteamiento del problema puede establecerse los límites de la investigación en términos de espacio, tiempo y universo”³

El espacio se refiere al área geográfica y/o espacial en el cual se va realizar la investigación (País, región, Sector, Ciudad, Sector empresarial, Conjunto de empresas u organizaciones).

El tiempo hace referencia a periodos de tiempo sobre los cuales se realiza el conocimiento científico. La delimitación del periodo para el cual se analiza un fenómeno es importante; ejemplo: “Perspectivas del mercadeo para el sector Turismo en la Región Ica, para el periodo 2005-2010”

El Universo. Es importante definir, **por sus características**, el volumen de población, unidades empresariales, sector o sub sector en el que se va aplicar algunas técnicas de recolección de información (encuestas, entrevistas), o sobre el cual se realizará la investigación. En gestión empresarial es importante definirlo en especial para orientar la recolección de la información.

Formulación del Problema.-

Una vez planteado el problema de la investigación es necesario hacer una concreción al mismo, esto se logra para la formulación del problema, que consiste en el planeamiento de una pregunta que define exactamente cuál es el problema a resolver por el investigador mediante el conocimiento sistemático a partir de la observación, descripción, explicación y predicción.

Tomando el ejemplo de planteamiento del problema “Manufacturas Ica” en el cual se identifican síntomas, causas, pronóstico, podríamos decir que la incógnita por resolver se podría plantear así: (Formulación del problema).

¿De qué forma los aspectos de organización interna y del entorno han afectado al rendimiento y utilidades en las operaciones de la empresa Manufacturas Ica?.

Es importante con referencia a la pregunta formulada tener en cuenta:

La pregunta por la cual se formula el problema no debe llevar al investigador a responder con una simple respuesta de afirmación (sí) o con una negación (no).

³ Méndez Álvarez, Carlos Eduardo, Metodología Guía para elaborar Investigación de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas; pág. 31

La pregunta debe ser lo suficientemente clara y concreta tal que debe referirse sólo a un problema de investigación, y debe estar relacionada con el planteamiento del problema definido anteriormente.

En la formulación del problema identificado, la pregunta planteada debe estar de acuerdo con un *marco espacial temporal*.

Sistematización del problema.-

Para llevar a cabo la investigación hay que descomponer o desagregar la pregunta planteada anteriormente en pequeñas preguntas o sub problemas. Para ello se debe tener en cuenta las variables que forman parte del mismo. Por consiguiente, las respuestas a las preguntas que se formulan deben permitir al investigador responder a su pregunta de investigación (formulación del problema). Cada pregunta formulada debe tener en su contenido variable del problema planteado, con lo cual se orienta la formulación de los objetivos de la investigación. Esto es lo que se denomina la *sistematización del problema*.

Continuando con el ejemplo presentado en el planteamiento y la formulación del problema en el caso de “Manufacturas Ica” algunas variables del mismo son:

La incidencia que tiene el comportamiento de las ventas en la empresa.

Los factores externos de la empresa determinados por la competencia.

Rotación de la fuerza de ventas,

Las estrategias de mercadeo.

De acuerdo con este ejemplo la sistematización del problema puede formularse a través de las siguientes preguntas:

¿Cuál ha sido el comportamiento de las ventas en Manufacturas Ica en los últimos años?.

¿De qué forma afecta a Manufacturas Ica la alta rotación de su personal de ventas? ¿Cuál es su clima organizacional?.

¿Qué impacto sobre las ventas ha tenido la aparición de nuevas empresas competidoras en el mercado?.

¿Cuáles han sido los resultados de las estrategias de mercado de precio, producto, promoción y distribución?

En el ejemplo anterior se presentan algunas preguntas que a su vez han de servir de formulación de objetivos como a la de hipótesis de la Investigación.

El ejercicio de plantear el problema de investigación (a través de los síntomas, causas, pronóstico y control al pronóstico) Formular el problema (a través de una pregunta) y la sistematización del problema (subpreguntas) de la pregunta y por las que se formula el problema) permite al investigador total claridad y exactitud en la definición de su objeto de conocimiento o problema de investigación.

Ejemplos de Planteamiento, Formulación y Sistematización del Problema

1. Ejemplo de Planteamiento, Formulación y Sistematización de Problema de Investigación en Administración.

Situación actual, síntomas y causas.-

En la Región Ica la gran empresa presenta una planeación deficiente. Esta situación es a la vez reflejo de deficiencias en la planeación a mediano y largo plazo, de toma de decisiones sobre la marcha de los acontecimientos sin un previo análisis de las variables tanto internas como externas que afectan la decisión.

Tal situación obedece a factores tales como la falta de concientización del personal directivo acerca de la importancia de la función planificadora y de su aporte a las demás funciones administrativas, de tendencias a la obtención de resultados inmediatos, lo que no crea un ambiente de previsión respecto a los acontecimientos difícilmente perceptibles en el presente, de dificultad en la previsión de eventos futuros, sobre todo de aquellos en los que la empresa pueda tener poca o ninguna incidencia, de escasez de personal preparado para desarrollar la labor de planeación, actividad que requiere el conocimiento total de la empresa y su medio, una gran visión de futuro, un acertado juicio; se planea más que todo actividades de producción y ventas que satisfagan las necesidades ya conocidas del mercado generalmente en un corto plazo. Mediante el desconocimiento de los métodos apropiados para tratar los problemas de planificación y previsión, se desvirtúa el papel de la alta dirección en cuanto a la dedicación que requiere la planeación estratégica, lo más importante para la supervivencia a largo plazo de la empresa.

Pronóstico.-

Las circunstancias anteriores pueden llevar a la empresa a no aprovechar las oportunidades que brinda el medio, ni las fortalezas con que cuenta la compañía, lo que no permite desarrollar una estrategia que le garantice el éxito futuro, no crear un ambiente de innovación y creatividad que le permita a los miembros de la organización plantear diferentes alternativas de acción que han de ajustarse de acuerdo con los acontecimientos; se carece de un marco de referencia en el cual debe basarse la toma de decisiones que facilite el consenso en dicho proceso en los niveles altos y medios.

Control de pronóstico.-

Esta situación hace necesaria la implantación sistemática de la planeación en la empresa con una adecuada participación de los miembros de la misma mediante el establecimiento de un sistema de comunicación efectiva por el cual debe darse a conocer los objetivos organizacionales, para así poder comprometer a los individuos en sus diferentes tareas en el logro de los mismos y en pro de la organización.

Formulación del problema.-

¿Cuál es la incidencia del proceso de planeación orientado a tomar decisiones (políticas, estrategias, planes) sin información adecuada y a corto plazo en la gran empresa?

¿Qué alternativa se puede implementar para un adecuado proceso de planeación?.

Sistematización del problema.-

¿Qué incidencia tiene la planeación a corto plazo que caracteriza a la gran empresa?

¿Cuáles son los factores del entorno (medio ambiente de la empresa) que la gran empresa toma como referencia en su proceso de planeación?

¿La ausencia de sistemas de información apropiados ¿en qué forma incide en el proceso de decisiones y de planeación de la gran empresa?

¿En qué forma la planeación estratégica puede ser alternativa a los problemas de planeación de la gran empresa?.

¿Cuáles son las normas de participación de los diferentes departamentos de la gran empresa cuando fijan sus políticas estrategias y metas?

2 Ejemplo de Planteamiento, Formulación y Sistematización de un Problema en Ciencias Contables

Planteamiento del problema.-

Situación actual: Síntomas y causas

La Empresa de Construcciones Ltda., desde su creación en 1970 hasta 1986, se ha caracterizado porque su sistema de contabilidad, las políticas contables y los procedimientos para el manejo de las mismas no han sido propios, pues tal infraestructura ha sido desarrollada externamente a la empresa y por lo tanto no ha pasado a ser patrimonio de la entidad, de manera que le permita a los administradores concebirlas y mantenerlas como herramientas de trabajo. La anterior situación se refleja en las siguientes circunstancias:

Contratación de una asesoría contable (externa), en donde la información se maneja externamente con las políticas contables de los asesores y las que al terminar el contrato no fueron concedidas a la empresa.

Discontinuidad de los contadores de planta que la compañía ha contratado, lo que genera cada vez nuevos criterios de manejo contable, de acuerdo con los cambios que aplique el contador de turno.

La información a pesar de que se centraliza en la Oficina de Lima, se origina en cada obra, la cual a su vez establece sus propios controles para el manejo y proceso de la información.

Falta de coordinación e instrucción al personal que tiene que ver con el manejo de la información contable, ya que el personal que debiera depender operativamente del contador, depende del ingeniero residente de la obra.

Falta de un manual contable en donde se establezca un criterio de manejo para una de las cuentas que integran el código y los centros de costos establecidos contablemente.

Ausencia de un manual de procedimiento en donde se definan las políticas contables que se deban seguir en la compañía.

Las anteriores situaciones hacen que la información que se genera actualmente no sea oportuna; que no se tome como base comparativa contra los presupuestos de obra establecidos inicialmente en las licitaciones; que se mire más como datos acumulados de algo que sucedió y no como la base sobre la cual se puedan proyectar costos reales, o sea, lo que le cuesta efectivamente a la empresa producir una obra por cada elemento del costo; que la contabilidad se proyecte solamente con miras a cumplir las obligaciones fiscales al final del año; que la planificación financiera de la empresa no sea óptima, ya que al no existir información oportuna se crean nuevas fuentes de información (fuera de la contabilidad) que duplica el esfuerzo y los recursos tanto humanos como financieros para el logro del mismo objetivo.

Pronóstico

Esta problemática tanto individual como en conjunto no permitirá que las actuales políticas administrativas, financieras y contables desemboquen en la optimización de recursos humanos y técnicos para el logro del objeto social, ya que la contabilidad no es tomada como base para la toma de decisiones. De continuar esta sintomatología, la empresa podría perder competitividad y disminuir la rentabilidad, porque al no conocer los costos unitarios de las obras que realiza, no podría entrar a controlarlos ni hacer proyecciones para futuras licitaciones con base en costos reales.

Control de pronóstico.-

Para la obtención de buenos resultados se hace indispensable además de una infraestructura administrativa y técnica, una infraestructura contable que permita evaluar oportunamente la gestión realizada, por lo tanto se hace necesario el diseño de un sistema de contabilidad con proyección tributaria y financiera con su correspondiente manual de cuentas y la elaboración de un manual de procedimientos en donde se establezcan las políticas administrativas y contables que coadyuven al fortalecimiento del control interno de la compañía.

Formulación del problema.

¿Qué efectos produce en la Empresa de Construcciones Ltda. la ausencia de una infraestructura contable propia?.

O también:

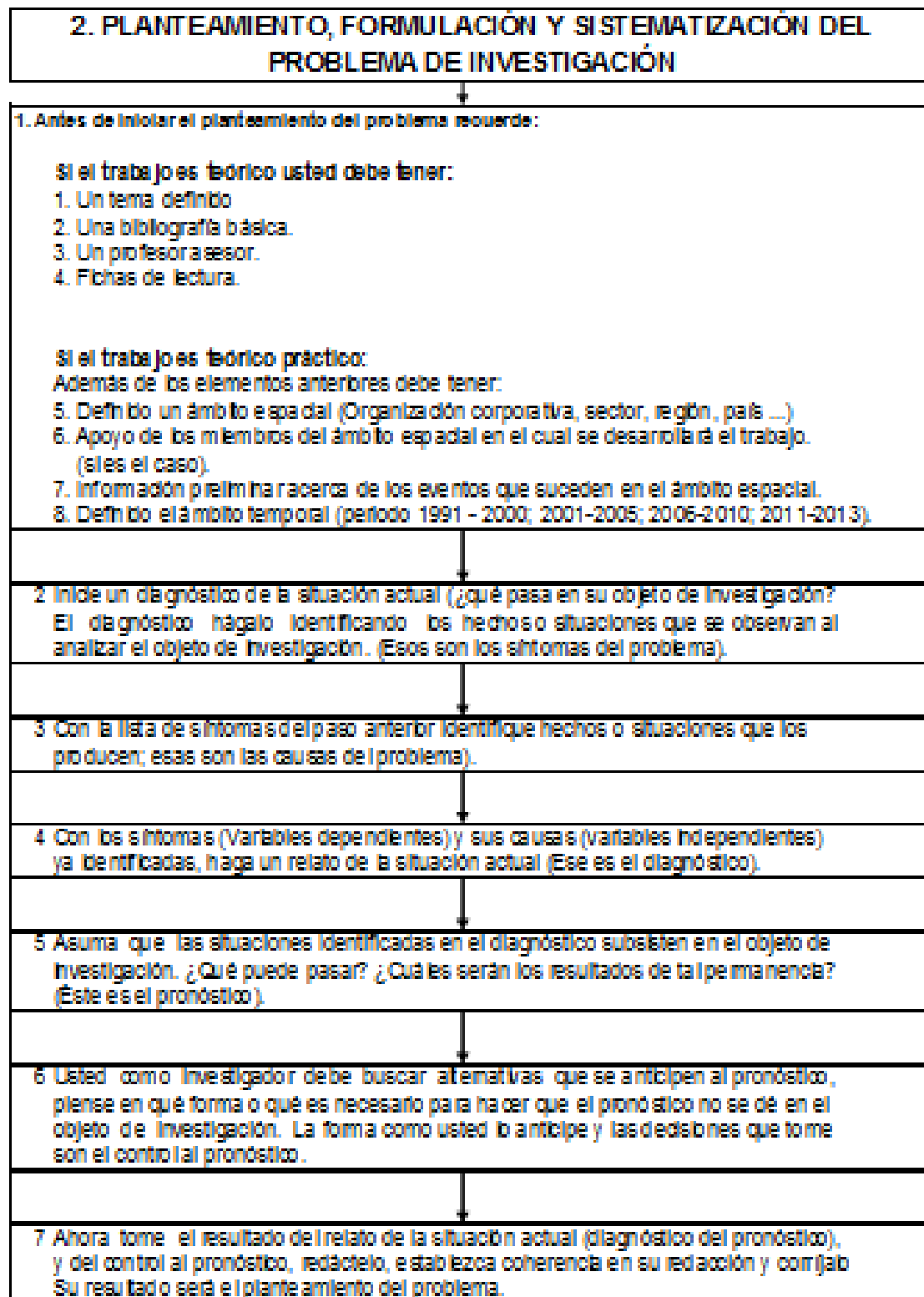
¿De qué manera, la ausencia de una infraestructura contable propia influye en la Empresa de Construcciones Ltda.?

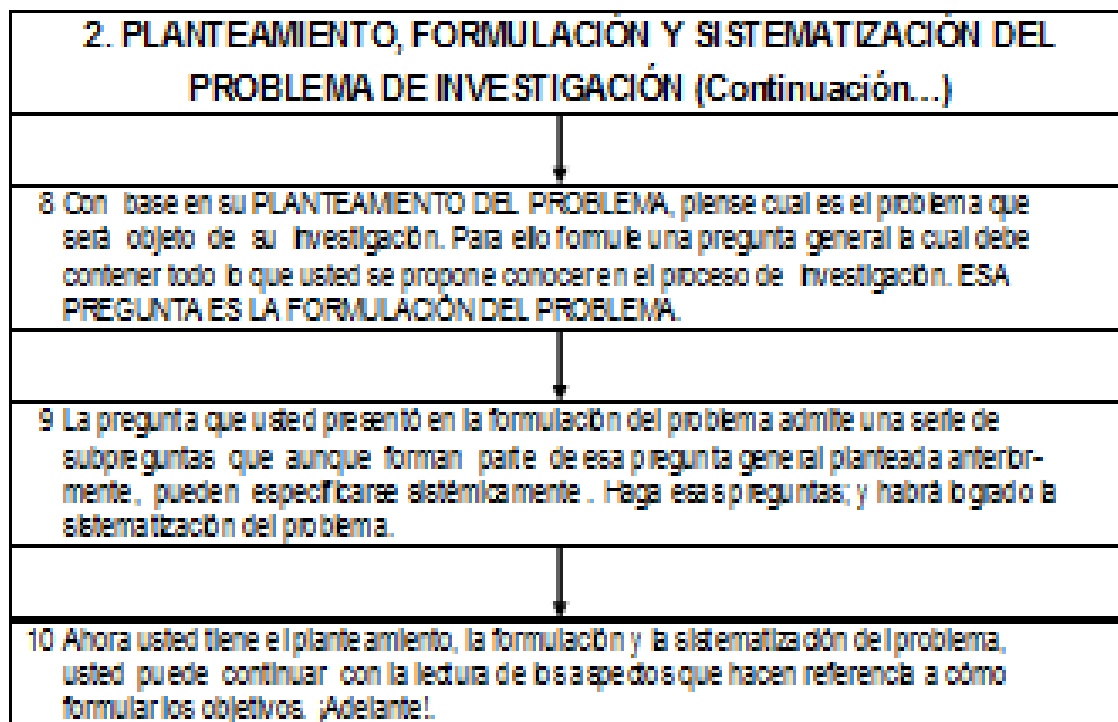
Sistematización del problema

¿Cuáles son las características de los sistemas de Información y control en la Empresa de Construcciones Ltda.?

¿Qué efectos genera en el manejo contable de la Empresa Construcciones Ltda., la falta de un manual contable y de un manual de procedimiento?.

¿Cuál es la relación entre el sistema de contabilidad actual y el desarrollo de la Empresa Construcciones Ltda.?





Recuerde que en la redacción del planteamiento del problema los títulos que corresponden al Pronóstico y Control de Pronóstico no se escriben, son una guía metodológica de para quien lo formula.

Nota: Adaptado de Carlos Eduardo Méndez Álvarez; Metodología, Guía para elaborar diseños de investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, Págs: 46-47

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

El proceso científico formulado a partir del planteamiento del problema, se orienta a la búsqueda de respuestas de la situación descrita, objeto de investigación. Por ello es de ayuda responder a la pregunta: ¿Para qué y qué busca la investigación propuesta?; dar respuesta a esta interrogante permite delimitar el marco de estudio y sus alcances.

Puede decirse que se investiga con el propósito de : Identificar elementos que ayuden al proceso de toma de decisiones de una organización; definir estrategias para el desarrollo de un país o región, evaluar la eficiencia de una determinada política económica, empresarial, señalar estrategias para evaluar la función de auditoría, sistematizar la función financiera de una empresa, etc.

Los objetivos se plantean mejor en la medida que se toman en cuenta algunas consideraciones en su presentación.

Su formulación debe involucrar resultados concretos en el desarrollo de la investigación.

El alcance de los objetivos debe estar dentro de las posibilidades del investigador. Deben evitarse objetivos que no dependan de la acción de quien los formula. Un ejemplo de objetivo mal formulado será: “Buscar estrategias de

cambio para la estructura socioeconómica que por su aplicación supere el estado de subdesarrollo”. Como puede observarse en el ejemplo, los resultados escapan a la acción del investigador, pues las acciones propuestas corresponden a terceros a través del gobierno, sindicatos, gremios, etc.

Los objetivos deben ajustarse a la consecución de resultados por acción del investigador. Puede referirse a la observación, descripción, explicación de situaciones concretas observables en el desarrollo de la investigación.

La presentación formal de los objetivos puede plantearse mediante el infinitivo de los verbos que señalen la acción que ejecuta el investigador a los resultados que la actividad investigativa produce. Verbos tales como identificar, plantear, encontrar, analizar, comprobar, demostrar, conocer, describir, señalar, someter, redactar, contestar, son algunos de los muchos que pueden emplearse.

Pueden presentarse objetivos generales y objetivos específicos. Los primeros deben ofrecer resultados amplios, mientras que los específicos se refieren a situaciones particulares que inciden o forman parte de situaciones propias de los objetivos generales.

Con el propósito de facilitar la redacción de los objetivos, a continuación se presenta el infinitivo de algunos verbos que pueden servir como referencia al investigador en la elaboración de esta parte del diseño.

Analizar	Contribuir	Evaluar	Hacer	Pensar
Calcular	Cuestionar	Estandarizar	Motivar	Proveer
Comprobar	Diseñar	Examinar	Presupuestar	
	Proporcionar			
Compilar	Describir	Formular	Programar	Propiciar
Completar	Determinar	Indicar	Planear	Plantear
Consolidar	Establecer	Iniciar	Producir	Verificar
Consultar	Especificar	Inventariar	Presentar.	

No se puede hablar de un número determinado de objetivos. Esto depende del alcance y propósitos del estudio como el criterio del investigador. Pueden presentarse uno o varios objetivos generales para el (los) objetivo (s) general (es) siempre debe plantearse dos o más objetivos específicos, pues los resultados de estos últimos permiten en última instancia alcanzar el objetivo general.

Ejemplo de Objetivos:

1. Aplicado en Administración:

OBJETIVO GENERAL

Identificar las características e incidencia del proceso de planeación a corto plazo en la gran empresa y formular un modelo operativo de planeación estratégica.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Conocer las situaciones y criterios que han llevado a los niveles directivos a la adopción de decisiones a corto plazo en el proceso de planeación.

Identificar los factores del entorno que se toman

como referencia en el proceso de planeación.

Señalar los mecanismos empleados en el proceso de decisiones, como la fuente y calidad de información del mismo.

Formular y evaluar un modelo operativo de planeación estratégica.

En el ejemplo se puede observar que los objetivos 1,2,3 y 4 de carácter específico permiten lograr el objetivo general.

2. Aplicado en Ciencias Contables:

OBJETIVO GENERAL

Diseñar una infraestructura contable para una empresa del sector de la construcción (Construcciones Ltda.).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Elaborar un sistema de contabilidad con proyección fiscal y financiera.
2. Elaborar un manual de procedimientos de control interno.
3. Definir pautas para la presentación de los estados financieros.
4. Determinar una estrategia en la implantación de un sistema de información y control contable para la toma de decisiones.

Como puede observarse en el ejemplo El *diseño de una infraestructura contable* se logra por los objetivos específicos 1,2,3 y 4.

3. Aplicado A Economía:

OBJETIVO GENERAL

Determinar la incidencia de la política de sustitución de importaciones en la producción de palma de aceite africana y su impacto como alternativa de crecimiento económico en la Región de Ucayali – Perú en el periodo 2000-2010

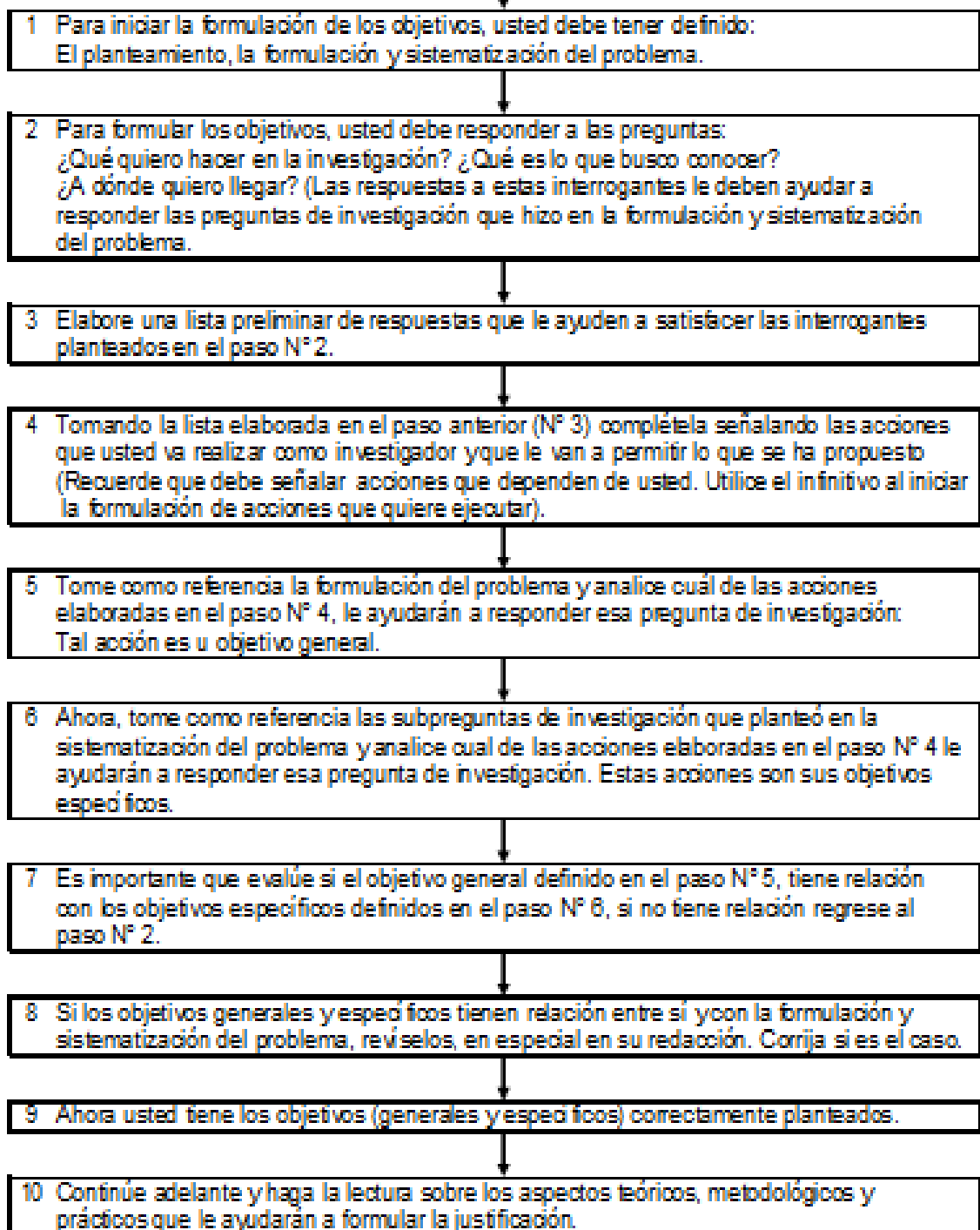
OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar el nivel de eficiencia de la producción de aceite de palma africana en la Región de Ucayali-Perú.
2. Identificar y analizar la contribución de la política de sustitución de importaciones en el estímulo del empleo en el sector agrícola y en el productor de palma africana.

3. Determinar el beneficio que han obtenido los subsectores relacionados con la producción de palma aceitera africana de la política de sustitución de importaciones.
4. Calcular y analizar el ingreso de divisas producido para la Región de Ucayali-Perú por la política de sustitución de importaciones y específicamente para la palma aceitera africana.

El ejemplo anterior ilustra la forma como los objetivos específicos 1,2,3 y 4, permiten alcanzar el objetivo general.

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN



Adaptado de : Carlos Eduardo Méndez Álvarez; Metodología, Guía para elaborar diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas., Pág. 56

1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1 Bases Teóricas.-

Francisco Carrillo; Como hacer la tesis y el trabajo de investigación universitario; Editorial Horizonte; Lima – Perú, 1988; pp. 123.- Algunos trabajos de investigación exigen su justificación. Esto es mostrar por qué el trabajo es importante, qué institutos o instituciones requieren los resultados y para qué. Desde otro punto de vista la justificación muestra los vacíos que existen en las diferentes áreas del trabajo intelectual, vacíos que deben ser llenados por diversas investigaciones. Estos vacíos sustentan las justificaciones.

Roberto B. Ávila Acosta; Guía para elaborar la Tesis; Estudios y Ediciones R.A.; Libro auspiciado por el CONCYTEC; Lima – Perú; 1990; pp.38.- Después de analizar los antecedentes de un problema, hay que justificar la investigación con buenas razones. Cuando se va a iniciar una investigación es necesario demostrar que sus resultados pueden ser útiles para resolver un problema importante o explicar un fenómeno relevante. Toda investigación debe responder a una o varias necesidades reales e importantes; por ejemplo, una investigación para la “Reducción de costos unitarios en los sistemas de construcción de viviendas en el Perú” si es importante, porque puede permitir a las autoridades del sector vivienda o empresarios de construcción tomar algunas decisiones (medidas, acciones) para aprovechar mejor los recursos. *Entonces, justificar la investigación consiste en demostrar que con los resultados obtenidos sería posible implantar algunas decisiones prácticas, es decir, permite resolver problemas.* También se dice que una investigación se justifica cuando sus resultados explican un fenómeno que estaba sin explicar. Entonces una investigación se puede justificar por dos razones: los resultados sirven para tomar decisiones o permiten explicar (conocer) un fenómeno antes desconocido”

Colonibol Torres Bardadles; Orientaciones básicas de Metodología de la Investigación Científica; Libros y Publicaciones; Lima – Perú; 2000; pp.91 – 93.- “El proyecto de investigación de ciencia básica o aplicada, es la articulación de procesos sistemáticos para conocer un problema científico o tecnológico, con la finalidad de lograr explicaciones que permitan el avance de la ciencia y generen tecnologías acordes con la realidad para alcanzar el desarrollo social. *La producción científica se inicia con los proyectos de investigación, proyectos que median entre la teoría y la realidad y entre aquella y su aplicación.* La realidad plasma la teoría y ésta sirve para elaborarlos sobre problemas concretos; en ellos, se conjugan las relaciones de las diversas ciencias, los métodos, las técnicas y las estrategias de investigación.

El objetivo de los proyectos de investigación, es diseñar la descripción o explicación del fenómeno, precisando sus propiedades y modificaciones cualitativas y cuantitativas en la formulación de las hipótesis. Su elaboración debe sustentarse en argumentos lógicos, convincentes y de posible realización del estudio, asimismo, justificarlo de acuerdo a la naturaleza del problema, el área científica y a la importancia que tiene para la región y el país. La justificación puede ser:

Por su naturaleza.- El problema de investigación debe justificarse a través de sus propiedades, relaciones y conexiones internas de los distintos elementos que componen su estructura.

Según su magnitud.- Se entiende como magnitud a la extensión geográfica donde se desarrolla el problema, la cantidad de población afectada o beneficiada con su situación. Un problema tiene mayor o menor magnitud si sus elementos son susceptibles de ser medidos numéricamente y cuando ésta tiene relación directa e inversamente proporcional al problema.

Por su trascendencia.- Un problema de investigación, también se justifica por su trascendencia en el tiempo, por afectar a un mayor número de elementos de la población y por otras consecuencias.

Según su vulnerabilidad.- Un problema de investigación es vulnerable cuando las condiciones están dadas para ser investigado, es decir, es posible conocer sus causas y consecuencias según el diseño de investigación establecido.

Práctica organizacional.- Es una justificación de proyectos de investigación de problemas administrativos, para lo cual, el investigador relaciona los elementos teóricos y metodológicos que tienen que ver con la organización y el funcionamiento empresarial.

Económica y socio – política.- En esta justificación, se resalta la importancia que tiene el proyecto para el desarrollo social. La repercusión económica y socio – política es la clave de su financiamiento.

Teórico.- Los proyectos de investigación correspondientes a las ciencias puras, requieren de justificación teórica, porque a través de ella, se amplía el marco teórico de un ámbito científico determinado.

Metodológica.- Los métodos, las técnicas, estrategias y los instrumentos de investigación, constituyen fundamento de justificación para la ejecución de tal o cual proyecto.

Intelectual.- Es una justificación para casos especiales. En ella, sólo se toman en consideración las inquietudes intelectuales del investigador y los objetivos estrictamente personales que persigue el promotor o responsable del estudio.

Científica.- Todo proyecto de investigación ejecutado repercute en el desarrollo científico, porque a través de él, se descubren nuevas propiedades, se cubren vacíos y se corrigen errores de las investigaciones realizadas sobre un determinado problema de investigación”.

2 Metodología.-

Una vez que se ha seleccionado el tema de investigación, definido por el planteamiento del problema y establecidos los objetivos, se debe indicar las motivaciones que llevan al investigador a desarrollar el proyecto. Para ello debe responder a la pregunta *¿Por qué se investiga?. Estas motivaciones pueden ser de carácter teórico, metodológico y / o práctico.*

2.1 Carácter teórico.- La motivación se refiere a la inquietud que surge en el investigador por profundizar en uno o varios enfoques teóricos que tratan el problema que se explica a partir de los cuales espera avanzar en el conocimiento planteado y / o para encontrar nuevas explicaciones que

modifiquen o complementen el conocimiento inicial. Se hace importante señalar en el diseño los principales elementos teóricos sobre los cuales se pretende desarrollar la investigación.

- 2.2 *Carácter Metodológico.-*** La motivación hace alusión al uso de metodologías y técnicas específicas (instrumentos, como encuestas o formularios; modelos matemáticos) que han de servir de aporte para el estudio de problemas similares al investigador, como por su aplicación posterior por otros investigadores.

La formulación de un software y su aplicación en la solución de problemas específicos; el empleo y validez de modelos matemáticos, como la construcción de encuestas para obtener información, son ejemplos de elementos que metodológicamente son importantes en el desarrollo de un proyecto de investigación.

En el diseño se deben señalar los objetivos del instrumento, modelo o software y la importancia de su empleo en la investigación propuesta al igual que en futuros trabajos sobre el tema.

- 2.3 *Carácter práctico.-*** Las motivaciones prácticas se manifiestan en el interés del investigador por acrecentar sus conocimientos, obtener un título académico, o si es el caso por contribuir a la solución de problemas concretos que afectan a organizaciones empresariales, públicas o privadas.

En el campo de la Administración, la Contabilidad y la Economía es posible encontrar esta dimensión práctica de la investigación, ya que generalmente las personas que formulan sus proyectos tienen en la mayoría de los casos vinculación efectiva con organizaciones, estableciendo así una relación directa a su trabajo profesional y a la investigación académica. En tal caso, se hace necesario definir en el diseño las ventajas esperadas por los resultados de la investigación; así se dará respuesta a este motivo práctico.

- 2.4 *Ejemplo de justificación de investigación.-*** Se presenta un ejemplo que muestra la “justificación de la investigación”, sobre la empresa “Manufacturas Ica”, a la cual se hace alusión en la selección del problema de investigación.

- a) **Justificación teórica.-** La investigación propuesta busca por la aplicación de la teoría y conceptos básicos de mercadeo, finanzas y clima organizacional, encontrar explicaciones a situaciones de carácter interno (baja de ventas, desmotivación y rotación de recursos humanos, etc.) y del entorno (mercadeo, competencia, etc..) que afecta a manufacturas Ica. Lo anterior permitirá al investigador contrastar diferentes conceptos de la administración en una realidad como es la empresa Manufacturas Ica.*
- b) **Justificación metodológica.-** Para lograr el cumplimiento de los objetivos del estudio se acude al uso de técnicas de investigación como el instrumento para medir clima en las organizaciones, para*

nuestra investigación, se aplicará los sistemas 1-4T (Likert)⁴; esta metodología se basa en que la retroalimentación de encuestas se basa en un programa conceptual y en un paquete integrado de mediciones que Rensis Likert y sus colegas llamaron Sistemas 1-4 (y posteriormente 1-4T). Esta tipología gerencial se basa en gran parte en medidas relacionadas con el liderazgo, el clima en la organización y la sistematización en el trabajo. Utilizando un cuestionario llamado Encuesta de Organizaciones, así como formas más abreviadas, Likert descubrió que las organizaciones eran marcadamente diferentes en términos de estas características (Liderazgo, Ambiente en la organización y Satisfacción) Además, la Encuesta se podría utilizar para llevar un registro de los cambios a través del tiempo. De esta forma los resultados de la investigación se apoyan en la aplicación de técnicas de investigación válidas para este tipo de investigaciones.

- c) Justificación práctica.-** *De acuerdo con los objetivos de la investigación su resultado permite encontrar soluciones concretas a problemas de mercadeo, clima organizacional y estructura interna, que inciden en los resultados de la empresa Manufacturas Ica.*

En el ejemplo anterior, encontramos que la justificación para cada aspecto (teórico, metodológico y/o práctico), responde a preguntas concretas que se formulan en “cómo hacer la justificación de la investigación” en los numerales 1,3 y 5.

En el numeral 1, justificación teórica, se responde a la pregunta “¿Usted quiere contrastar la forma como un modelo teórico se presenta en su realidad?”.

En el numeral 3, justificación metodológica, se responde a la pregunta “¿El resultado de la investigación permite explicar la validez por la aplicación de un cuestionario o software?”.

En el numeral 5, justificación práctica, se responde a la pregunta “¿El resultado de la investigación le ayudará a solucionar problemas en una empresa?”.

De igual forma responde a la pregunta: ¿El resultado de la investigación será una solución a problemas de tipo administrativo, que por su aplicación permita mejorar la situación actual?.

Usted entenderá que en el ejemplo se hace alusión a una o dos preguntas en los literales de la respectiva justificación, lo anterior señala que el investigador puede hacer la justificación respondiendo a las preguntas planteadas en cada literal o aquellas diferentes que formule por su propia iniciativa.

Finalmente, el investigador puede presentar justificaciones de otro carácter, ya sea económico, social o político, lo importante es que existan motivos o razones que respalden la decisión de realizar el estudio. El carácter teórico – metodológico – práctico, es apenas una guía para quien elabora el diseño de investigación.

⁴ Wendel L. French y Cecil H. Bell, Jr.; Desarrollo Organizacional, Aportaciones de las ciencias de la conducta para el mejoramiento de la organización; Quinta Edición; Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. ; México, 1996; pp.225 – 233.

4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

UNA VEZ DEFINIDO LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN, DEBE RESPONDER LA PREGUNTA DE PORQUÉ INVESTIGA. A ESTA INTERROGANTE SE DEBE DAR RESPUESTA AL MENOS DESDE LAS PERSPECTIVAS: TEÓRICA, METODOLÓGICA Y PRÁCTICA.

1 Para responder a esta justificación teórica es importante que se planteen las siguientes interrogantes:

- * ¿Usted quiere ampliar un modelo teórico?
- * ¿Usted quiere contrastar la forma cómo un modelo teórico se presenta en una realidad?
- * ¿Usted quiere refutar o reafirmar la validez de un modelo teórico en una realidad?
- * ¿Usted espera que los resultados de su trabajo sean un complemento teórico de aquel en el cual fundamenta su explicación?.

2 Si contesta afirmativamente alguna o varias de las preguntas anteriores, u otras que ud. quiera formular al respecto, explique cómo y porqué razón (en el contexto de su investigación). Así usted ha respondido a la justificación teórica; ahora, continúe con el siguiente paso

3 Para responder a la justificación metodológica debe tener en cuenta las siguientes interrogantes:

- * El resultado de la investigación ¿es un modelo matemático, y/o instrumento (cuestionario) y/o un software que podrá ser empleado para otras investigaciones posteriores?
- * El resultado de la investigación ¿permite explicar la validez por su aplicación, de un modelo matemático, y/o instrumento (cuestionario) y/o un software? (Así este haya sido elaborado por otros.)

4 Si contesta afirmativamente alguna de las preguntas anteriores, u otras que usted formule al respecto, explique en el contexto de su investigación, como lo hará. Así usted responde a la investigación metodológica. Ahora continúe con el siguiente paso.

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1 ANTECEDENTES.-

Los antecedentes reflejan los avances y el Estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones.

Se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio.

En este punto se deben señalar, además de los autores y el año en que se realizaron los estudios, los objetivos y principales hallazgos de los mismos. Aunque los antecedentes constituyen elementos teóricos, éstos pueden preceder a los objetivos, ya que su búsqueda es una de las primeras actividades que debe realizar el tesista, lo que le permitirá precisar y delimitar el objeto de estudio y por consiguiente los propósitos de la investigación.

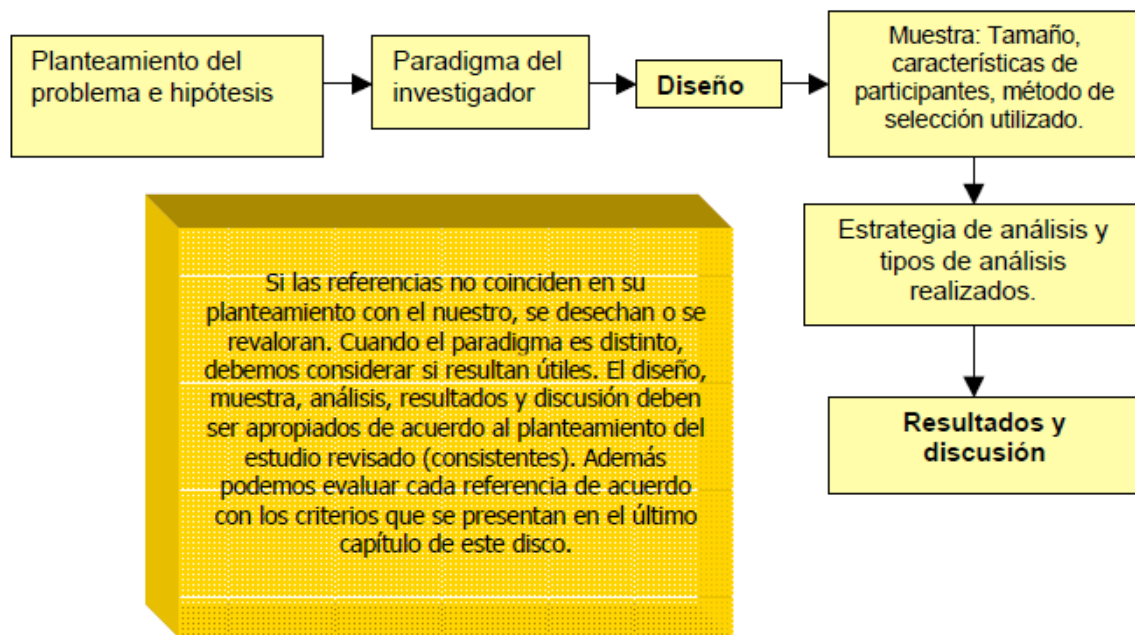
¿Cuántas Fuentes Pueden Configurar Adecuadamente el Estudio de Antecedentes⁵?

Son múltiples los factores que determinan la cantidad y extensión de los mismos. En los estudios cualitativos es mínima o se discute la revisión de la literatura en los resultados. En los cuantitativos, Creswell (2005) sugiere que en propuestas de tesis de posgrado y estudios profesionales oscilen entre 10 y 15 cuartillas estándares. Esto depende del planteamiento del problema, el tipo de reporte que estemos elaborando y el área en la cual nos situemos, además del presupuesto. Por lo tanto, no hay una respuesta exacta. Sin embargo, algunos autores sugieren que entre 20 y 30 referencias es lo usual (Mertens, 2005). En una investigación en licenciatura para una materia o asignatura el número puede variar entre 10 y 20, en una tesis en el mismo nivel de 20 a 25, en un artículo para una revista científica, entre 35 y 60, al igual que una tesis de maestría. En una disertación doctoral el número se incrementa entre 60 y 100 (*no son de ninguna manera estándares, pero resultan en la mayoría de los casos*). Sin embargo, deben ser referencias directamente vinculadas con el planteamiento del problema, es decir, se excluyen las fuentes primarias que mencionan indirectamente o de forma periférica el planteamiento, aquellas que no recolectan datos o no se fundamentan en éstos (que son simples opiniones de un individuo) y también las que resultan de trabajos escolares no publicados o no avalados por una institución. (nosotros creemos que entre ocho y 15 es adecuado), en artículos para revistas científicas, de seis a 12; en tesis, de 25 a 50. Una tendencia es que el marco teórico sea breve y concreto, pero sustancial.

⁵ Hernández Sampieri y otros. (2008). Metodología de la Investigación. Cuarta edición. Anexo Capítulo 3 (CD).

¿Qué se revisa de las tesis?

Mertens (2005) y Creswell (2005) sugieren una revisión que se presenta en la figura SIGUIENTE:



Revisión de una referencia.-

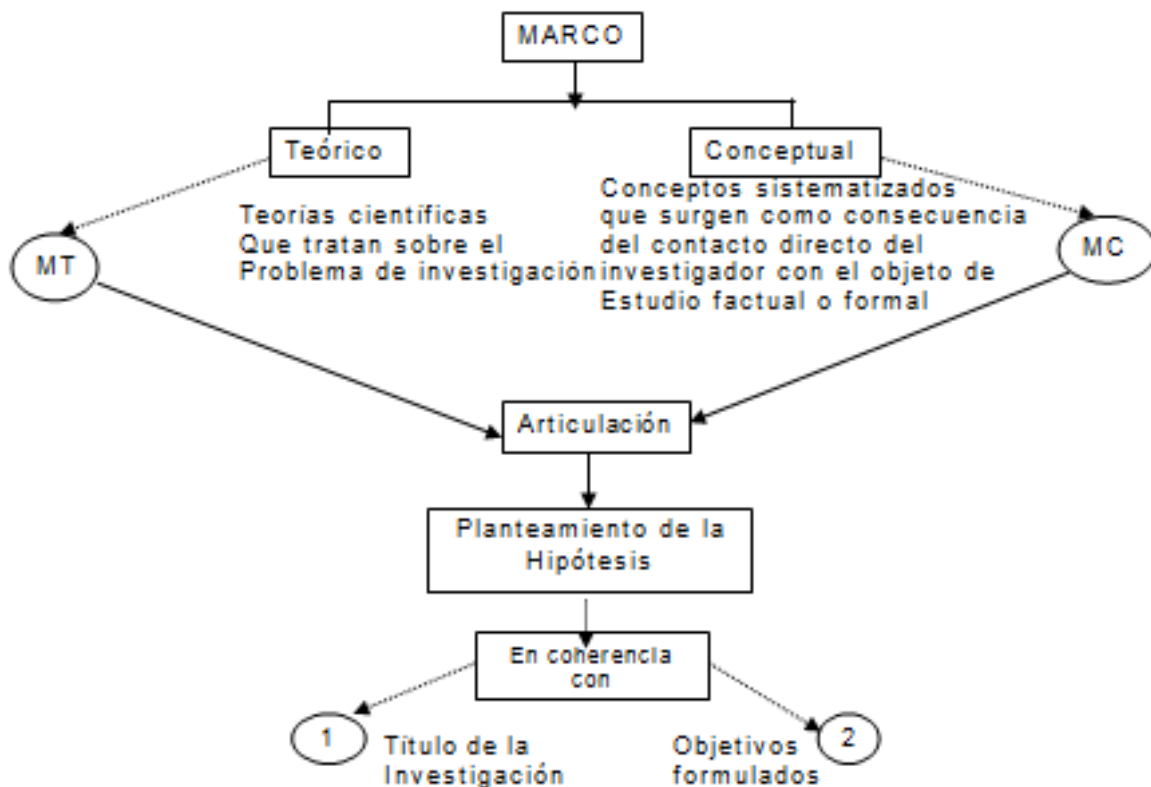
Para analizar las referencias, recordemos que se toma en cuenta:

- Cercanía o similitud a nuestro planteamiento (utilidad).
- Cercanía a nuestro método.
- Similitud a nuestra muestra.
- Fecha de publicación o difusión (entre más reciente, mejor).
- Rigor (cuantitativo, cualitativo o mixto).

No olvidemos que en el enfoque cuantitativo el marco teórico regularmente influye en el planteamiento y ayuda a formularlo. Uno de los propósitos esenciales de la literatura es ubicar al planteamiento (y estudio) respecto a lo que se conoce y desconoce sobre éste. Nos tiene que indicar: ¿Cuál es el panorama actual Respecto al planteamiento? Si no genera claridad sobre el panorama resulta ineficaz.

2.2 BASES TEÓRICAS

En las investigaciones sociales, el marco teórico sobre el problema objeto de estudio es mucho más importante que en las ciencias naturales por tratarse de hechos históricos-analíticos, en consecuencia, el investigador tiene que recurrir a consultar fuentes bibliográficas, conocer y tener capacidad de síntesis para estructurar los datos de dichas fuentes y aplicar las técnicas para la mejor presentación y redacción del trabajo.



Marco de referencia.-

La observación, descripción y explicación de la realidad a investigar debe ubicarse en la perspectiva de lineamientos de carácter teórico. Esto exige del investigador la identificación de un marco de referencia sustentado en el conocimiento científico; por ello “cada investigación toma en cuenta el conocimiento previamente construido. Por lo que cada investigación hace parte de la estructura teórico ya existente”⁶

Por otro lado, el “conocimiento científico en su conjunto comparte el hecho de que se vale de un lenguaje para formalizar sus proposiciones. Es decir, que el proceso de construcción teórica, esto es, de explicaciones, se apoya en una base conceptual que se traduce en signos y símbolos dotados de una cierta valoración dentro de las proposiciones y dentro de la estructura misma. El lenguaje al que nos estamos refiriendo son los conceptos y la base lingüística sobre la que se apoya”⁷.

Lo anterior exige del investigador la identificación de un marco de referencia que por las características descritas es de tipo teórico y conceptual.

Marco Teórico.-

El marco teórico tiene dos aspectos diferentes. Por una parte, permite ubicar el tema objeto de investigación dentro del conjunto de las teorías existentes con el propósito de precisar en cual corriente de pensamiento se inscribe y en qué medida significa algo nuevo o complementario.

⁶ Ladrón de Guevara, Laureano, Metodología de la Investigación, Pág..55

⁷ Ibid, pág. 49

Por otra parte, el marco teórico es una descripción detallada de cada uno de los elementos de la teoría que serán directamente utilizados en el desarrollo de la investigación. También incluye las relaciones más significativas que se dan entre esos elementos teóricos.

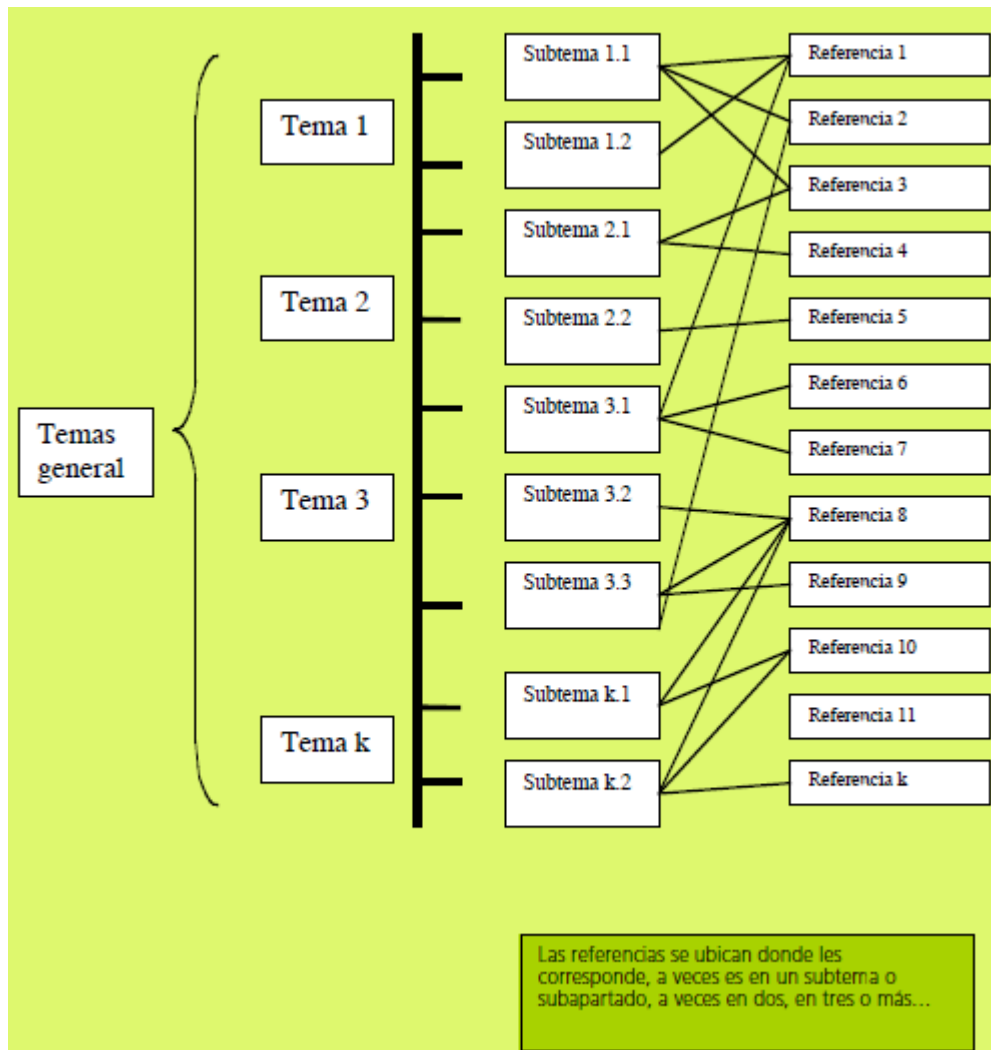
De esta manera, el marco teórico está completamente determinado por las características y necesidades de la investigación. Lo constituye la presentación de postulados según autores e investigadores que hacen referencia al problema investigado y que permiten obtener una visión completa de las formulaciones teóricas sobre las cuales ha de fundamentarse el conocimiento científico propuesto en las fases de observación, descripción y explicación. De esta forma el marco teórico es un factor determinante de la investigación pues sus diferentes fases están condicionados por aquél.

Algunas funciones del marco teórico son las siguientes:

- a) Permite decidir sobre los datos que serán captados y cuáles son las técnicas de recolección más apropiadas. Impide que se recoja datos inútiles que harían más costosa la investigación y dificultarían el análisis.
- b) Proporciona un sistema para clasificar los datos recolectados ya que estos se agrupan en torno al elemento de la teoría para el cual fueron recogidos.
- c) Orienta al investigador en la descripción de la realidad observada y su análisis. En la medida en que los contenidos del marco teórico se correspondan con la descripción de la realidad, será fácil establecer las relaciones entre esos dos elementos, lo cual constituye la base del análisis.
- d) Impide que al investigador pasen inadvertidos algunos aspectos sutiles que no pueden ser captados a partir del sentido común o de la experiencia.
- e) Como se expresa en forma escrita, es un documento que puede ser sometido a la crítica y puede ser complementado y mejorado.
- f) Hace más homogéneo el lenguaje técnico empleado y unifica los criterios y conceptos básicos de quienes participan en la investigación.

El marco teórico supone una identificación de fuentes secundarias sobre las cuales se podrá diseñar la investigación propuesta. La lectura de textos, libros especializados, revistas, como trabajos anteriores en la modalidad de tesis de grado (Antecedentes), es fundamental en su formulación. De igual manera la capacidad de síntesis y comprensión de textos por parte del investigador. No existe una norma en cuanto a la extensión del marco teórico a formularse en el proyecto, es importante que quién lo presente lo haga de tal forma que le permita obtener un conocimiento claro y concreto del mismo, ya que en el desarrollo de la investigación se ampliará y complementará.

PROCESO DE VERTEBRACIÓN DEL ÍNDICE Y UBICACIÓN DE REFERENCIAS



2.2 MARCO CONCEPTUAL.-

Su función es definir el significado de los términos (lenguaje técnico) que van a ser empleados con mayor frecuencia y sobre los cuales convergen las fases del conocimiento científico (observación, descripción, explicación).

Con base en la teoría presentada y el enfoque individual del investigador, este define y delimita conceptualmente los términos que pueden aparecer involucrados en las variables de investigación (síntomas y causas del problema), en los objetivos planteados o en el marco teórico.

Como ejemplos se encuentra: para una investigación sobre organización se definirá; sistema, autoridad, comunicación, jerarquía, etc.

COMO HACER EL MARCO DE REFERENCIA

El diseño lo conlleva a formular en este nivel el marco de referencia, éste es el resultado del planteamiento del problema y los objetivos de la investigación.

Para formular el marco de referencia primero hay que definir el marco teórico. *Para hacer el marco teórico proceda así:*

1 Revise la bibliografía básica con la cual usted ha obtenido el Tema y planteó el problema de investigación.

2 Seleccione la bibliografía más importante de acuerdo con su asesor e inicie un proceso de lectura que ojalá se traduzca en fichas de lectura y/o resúmenes en las cuales se incluyan los aspectos, según autores más relevantes que tienen relación directa con su objeto de investigación.

3 Tome las fichas de lectura o resúmenes y ensamble sus resultados de tal forma que le quede bien redactado, consistente y homogéneo. No olvide que puede utilizar comillas y señale la fuente en cita a pie de página.

4 *Para hacer el marco conceptual proceda así:*

5 Seleccione aquellos términos que va a emplear en su trabajo y que pueden crear confusiones por su empleo en el trabajo de investigación.

6 Haga una lista de los términos e inicie una definición de los mismos. Para ello recuerde el marco teórico definido anteriormente o el concepto que usted tiene sobre uno de los términos.

7 Escriba en forma de glosario cada uno de los términos que considere necesario teniendo en cuenta su concepto personal, o el de un autor, en el último caso señale en la cita a pie de página la fuente respectiva.

8 Ya tiene usted su marco teórico y conceptual, avance en la lectura sobre hipótesis en el capítulo siguiente.

Fuente : Carlos Eduardo Méndez Álvarez; Metodología, Guía para elaborar diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas., Pág. 68

2.3 HIPÓTESIS.

La explicación como fase del conocimiento científico acude a la comprobación y verificación de los hechos observados. Para ello se formulan proposiciones que evaluadas por la práctica utilizan procedimientos rigurosamente establecidos. Tales proposiciones se conocen como hipótesis de trabajo, algunos autores señalan definiciones al respecto como:⁸

1. “Es una proposición o principio que es aceptado quizá sin fé, con el objeto de obtener consecuencias lógicas y por este método comprobar su acuerdo con los hechos que son conocidos o que pueden ser determinados” (Claire Selltitz y Otros, Método de investigación en las relaciones sociales. Pág. 52).
2. “Es el enunciado de una relación de causa a efecto bajo una forma que permita la verificación empírica” (Teodore caplow, La investigación sociológica, pág. 31).
3. “Son proposiciones en las que se plantean explicaciones o soluciones tentativas a un problema u objeto de investigación” (Morris Cohen y Ernest Nagel, Introducción a la lógica y al método científico, pág. 18).
4. “Son supuestos en los que se generalizan y se expresan racionalmente los resultados obtenidos por la investigación científica, para alcanzar ciertas consecuencias, ya sea ejecutando otros experimentos, realizando operaciones racionales o haciendo ambas cosas a la vez” (Elí de Gortari, Lógica general, pág. 33).
5. “Hipótesis es una proposición enunciada para responder tentativamente a un problema. Proposición es un conjunto de palabras que expresan un sujeto y sus atributos gramaticales, relacionados entre sí por un verbo. El adverbio tentativamente dice que proponemos la respuesta sin saber aún si las observaciones, hechos o datos, la comprobación o disprobación”⁹.

Las hipótesis de trabajo se plantean con el propósito de llegar a explicar hechos o fenómenos que caracterizan o identifican al objeto de investigación. Formular hipótesis implica un pleno conocimiento del PROBLEMA, al igual que el correcto manejo de un MARCO TEÓRICO. Or esta razón, su planteamiento es posterior a estas fases en el diseño propuesto.

Con el propósito de aclarar algunos aspectos que deben tomarse en cuenta para la formulación de hipótesis, a continuación se mencionan planteamientos importantes a que se refiere el Doctor Laureano Ladrón de Guevara, en su libro Metodología de la investigación Científica en la página 158 citando a Mario Bunge.

“Las hipótesis deben ser proposiciones elaboradas correctamente desde el punto de vista formal (no tautológicas, coherentes y no contradictorias, etc.) y deben, a partir de la corrección formal, proporcionar algún significado, es decir, deben querer decir algo en relación con los hechos a que hacen referencia. En segundo lugar, deben estar basadas en el conocimiento científico pre - existente o, en el peor de los casos, no estar en abierta

⁸ Laureano Ladrón de Guevara, Metodología de la Investigación p. 140-141

⁹ PARDINAZ, Felipe; Metodología y Técnica de la investigación en ciencias sociales, pág. 132.

contradicción con lo que la ciencia ya sabe acerca de la estructura y comportamiento de la naturaleza y de la sociedad. En tercer lugar al formular una hipótesis, deberá tenerse en cuenta que pueda ser verificada apelando a los procedimientos metodológicos y técnicos de que la ciencia dispone. No tiene sentido someter a contrastación empírica una hipótesis cuyas implicaciones fácticas son imposibles de observar o medir. Una hipótesis de este tipo quedará como una proposición teórica hipotética y habrá que elaborar otras hipótesis de base empírica que la sometan a prueba directamente”.

2.3.1 Las hipótesis en su formulación deben considerar requisitos tales como:

1. Proponer respuestas provisionales al problema de investigación; debe existir una relación directa entre el objeto de investigación planteado, el marco teórico en que va ser analizado y la hipótesis propuesta.
2. Formularse de manera que sus enunciados puedan ser sometidos a prueba; de esta forma será posible la demostración y explicación de hechos y/o fenómenos planteados anteriormente. Lo que será posible a partir de la recolección de información y su análisis posterior ya sea de carácter primario o secundario por el investigador.
3. Deben ser formuladas en términos de relación y causalidad. Tal relación y causalidad puede darse entre hechos sencillos o complejos, unidimensionales o multidimensionales. Para ello han de identificarse variables independientes y dependientes. La variable independiente es aquella que por su existencia provoca, produce o genera aparición de hechos dependientes de aquella. Las hipótesis que establecen la presencia de uniformidades empíricas no necesariamente implican esa relación y causalidad, por ser descriptivas.

Ejemplo:

En Ica las empresas de pequeña escala presentan un tipo autoritario de organización y dirección.

Para este caso la variable independiente será: Las empresas de pequeña escala.

Variable dependiente: el tipo autoritario de organización y dirección.

Lo anterior quiere decir que el estilo de dirección es una consecuencia del tamaño de la empresa. De esta forma tal aseveración expresada en su interrelación y causalidad será el propósito en la demostración que se pretenda hacer en el desarrollo de una investigación.

4. Deben ser planteadas en la forma más sencilla posible tanto en término de implicaciones teóricas, como en referencia al número de variables que incluyen. También deben “ser en lo posible, más concretos en el sentido que tengan referencia directa con referentes empíricos, es decir, con rasgos observables en la realidad”¹⁰. “Una hipótesis sencillamente formulada, además de no introducir mayores complicaciones lógicas y de provocar respuestas precisas y claras, permite también que sea

¹⁰ Ladrón de Guevara, Laureano, Op. Cit. P. 161

comprendida con facilidad, y por lo tanto que su significado esté fuera de toda duda”¹¹

5. Debe evitarse el empleo de términos adjetivos y juicios de valor que induzcan a expresiones de carácter subjetivo. La hipótesis debe responder a una realidad observada en forma objetiva e imparcial, Por ello no puede estar ligada a creencias o sospechas personales inferidas por juicios de valor. Con el propósito de orientar al investigador para una mejor formulación de hipótesis, se presentan los diferentes tipos que podrán plantearse a partir del diseño propuesto en esta guía:

2.3.2 Hipótesis que establecen la presencia de uniformidades empíricas

Seguramente en el problema de investigación planteado, usted ha encontrado situaciones obvias y elementales que por el hecho de su existencia parece a primera vista que no valdría la pena demostración alguna. Pues bien, este conjunto de hechos puede constituirse en base importante para la formulación de este primer nivel de hipótesis, en el que se establece la presencia de situaciones regulares o uniformidades empíricas. Good y Hatt en su trabajo “Métodos de investigación social” señalan que “es el tipo de hipótesis que con frecuencia es necesario someter a prueba para verificar lo que es sabido tradicionalmente por la gente, el saber popular y el cúmulo de creencias que el ser humano comparte acerca del mundo”¹² Este tipo de hipótesis es el que Guillermo Briones llama Hipótesis descriptivas las que considera como suposiciones referidas a la estructura, el funcionamiento, las relaciones y los cambios de cierto fenómeno.

Por ejemplo, en el campo de la Administración de Empresas se puede plantear como hipótesis de este tipo: “En Perú las organizaciones del Sector público ejercen sus actividades de acuerdo con unas normas escritas y reglamentos definidos en tal fin”.

En el campo de la Economía: “El proceso inflacionario se expresa en un aumento del nivel de precios de los bienes y servicios”.

Como se ve en los ejemplos anteriores, este tipo de afirmaciones son conocidas por muchos, existen, con aceptadas y pareciera no ser necesaria su comprobación; de todas formas a este nivel es muy válida e importante su formulación ya que será el comienzo de explicaciones posteriores, este tipo de hipótesis no implican necesariamente la relación causal entre variables.

Hipótesis de segundo grado o de relación entre uniformidades. Empíricas.

Se ha mencionado anteriormente hipótesis de uniformidades empíricas. Es posible a partir de las mismas establecer una posible relación entre una o más de ellas. Las relaciones que se establecen es estas hipótesis no son observables en forma directa, sino que se hace posible demostrarlas por su vinculación con un modelo teórico. La formulación de este tipo de afirmaciones implica identificar

¹¹ Ladrón de Guevara, Laureano, Op. Cit. pág. 162, citando a Teodoro Caplow

¹² Ladrón de Guevara, Laureano, Op. Cit.. Pág. 172

previamente todas las generalidades empíricas asociadas al problema de investigación.

Ejemplo en Administración.-

En el ejemplo siguiente las uniformidades empíricas planteadas en las hipótesis 1 y 2 son fundamentales en el establecimiento de la hipótesis 5 en la cual se establece relación y causalidad con variables de las respectivas uniformidades empíricas. Igual sucede con las hipótesis de primer grado 3 y 4 con respecto a la 6 que es de segundo grado.

2.3.3 Hipótesis que afirman la existencia de relaciones entre variables complejas o hipótesis de tercer grado.-

“Este tipo de hipótesis establece proposiciones que afirman la presencia de relaciones existentes entre variables complejas, las que están constituidas a su vez por sistemas de variables. Al contrario del primer tipo de hipótesis, que se proponen sólo verificar la presencia o ausencia de una relación simple entre dos datos y al revés del segundo tipo que sugiere la existencia de alguna forma de relación entre relaciones simples. Este tercer tipo es todavía más complejo, puesto que sugiere explicaciones entre fenómenos de mayor extensión dentro de la realidad cuya estructura interna está constituida por un sistema de variables”¹³. Para formular este tipo de hipótesis se hace necesaria la formulación previa de las de primero y segundo grado, de forma tal que la información disponible permita la construcción de modelos explicativos con el suficiente respaldo empírico.

Ejemplo:

“Se plantea una hipótesis analítica cuando se desea saber la influencia que han tenido factores tales como la substitución de importaciones, el crédito extranjero y la inversión pública en el sector industrial en los últimos veinte años en Perú. Cada una de las variables son complejas porque contienen variables más simples interconectadas entre sí”¹⁴.

Otras hipótesis de este nivel serán en el campo de la Administración: La definición y selección de opciones estratégicas para la empresa implica una evaluación previa de aspectos propios de su entorno económico, político y social al igual que de la estructura organizacional, las formas como operan sus áreas funcionales y sus procesos administrativos”. En este caso se relaciona la variable “Definición y selección de opciones estratégicas” con unas variables complejas como son las “económicas, políticas y sociales”, o “los procesos administrativos” (Planeamiento, organización, dirección y control) y “sus áreas funcionales” (mercadeo, producción, finanzas, etc.). Estas últimas variables están constituidas por muchos factores interconectados entre sí.

Es importante, para determinar hipótesis en el diseño que nos ocupa, tener en cuenta algunos aspectos:

¹³ Ladrón de Guevara, Laureano, Op. Cit.. Pág. 157.

¹⁴ Ladrón de Guevara, Laureano, Op. Cit.. Pág. 176

Formularlas en forma sencilla.

Formularlas teniendo en cuenta el planteamiento del problema, los objetivos y el marco teórico desarrollados anteriormente.

Formular las hipótesis que sean necesarias, ya sea de primero, segundo o tercer grado. No es conveniente plantear un gran número de hipótesis que inclusive no lleguen siquiera a demostrarse.

En las ciencias sociales, como es el caso, no necesariamente hay que llegar a comprobar en un 100% la hipótesis planteada, los resultados obtenidos pueden llegar a ser diferentes e inclusive, opuestas.

No existen reglas para definir las hipótesis, éstas antes que nada son el resultado de la habilidad que se tenga en la identificación de hechos, selección de variables y relación de los mismos, al igual que el suficiente conocimiento y manejo del marco teórico.

Iniciar el proceso estableciendo hechos sencillos como resultado de la observación, escribiéndolas y luego relacionándolas, pensando que siempre debe existir una relación causal entre un sujeto y sus atributos o sea entre variables dependientes e independientes.

2.3.4 Operacionalización de Hipótesis.-

Anteriormente se ha explicado que las hipótesis se construyen mediante el empleo de una o más variables. Las hipótesis describen la característica de un fenómeno (hipótesis descriptiva) o establecen una relación de causa – efecto (hipótesis causales) con el propósito de verificar y contrastar las hipótesis planteadas, el investigador acude a la operacionalización de las mismas. Tal procedimiento se inicia por las variables (*Raúl Rojas Soriano en su trabajo “Guía para realizar investigaciones sociales” define el término variable como unan característica, atributo, propiedad o cualidad que puede darse o estar ausente en los individuos, grupos o sociedades, puede presentarse en matices o modalidades diferentes o en grados, magnitudes o medidas distintas a lo largo de un continuum*). que definen las hipótesis.

Operacionalizar las hipótesis equivale a descender el nivel de abstracción de las variables y de esta forma hacer referencia empírica de las mismas, implica, desglosar la variable por medio de un proceso de deducción lógica de indicadores, los indicadores pueden medirse mediante índices o investigarse por ítems o preguntas que se incluyen en los instrumentos que se diseñan para la recopilación de la información; así una vez que el investigador desglosa la variable en indicadores estos le permiten definir la información básica para verificar las hipótesis.

Por ejemplo, en una investigación sobre burocracia en Perú se puede definir los indicadores a partir de las variables que se encuentran en el modelo teórico de MaX Weber. Las variables posibles de identificar son: prestigio, jerarquía, profesionalización, planeación, control, selección y promoción de funcionarios, formalidad de la organización, división del trabajo.

Para las anteriores variables podemos definir indicadores así:

VARIABLES	INDICADORES
PRESTIGIO	1. Nivel de salarial 2. Obediencia 3. Influencia de conductas
JERARQUÍA	1. Cargo 2. Número de subordinados. 3. Responsabilidad
PROFESIONALIZACIÓN	1. Especialización 2. Experiencia 3. Carrera administrativa. 4. Estabilidad laboral.
LIBERTAD	1. Procesos de toma de decisiones
PLANEACIÓN	1. Diagnóstico FODA 2. Direccionamiento Organizacional 3. Objetivos 4. Políticas 4. Estrategias (Programas).
CONTROL	1. Determinación de estándares 2. Registro de la actuación 3. Comparar los estándares con la actuación 4. Toma de medidas correctivas
SELECCION	1. Conocimiento 2. Experiencia 3. Actitud
FORMALIDAD	1. Reglamentos 2. Normas escritas 3. Comunicaciones
DIVISIÓN DEL TRABAJO	1. Departamentalización 2. Organigrama 3. Cargos 4. Funciones

En las Ciencias económicas para una investigación sobre comercio exterior, se puede definir las variables e indicadores así:

VARIABLES	INDICADORES
1. BALANZA DE PAGOS	1. Cuenta corriente 2. Cuenta capital

2. BALANZA CAMBIARIA	3. Cambio en reservas 1. Movimiento de capital 2. Ingresos por exportaciones de transferencias. 3. Egresos por importaciones de servicios y transferencias.
3. BALANZA COMERCIAL	1. exportaciones e importaciones de bienes. 2. Ingresos y egresos servidos 3. Transferencias.

Como se observa en los ejemplos, las variables se encuentran en un nivel de abstracción dado por su fundamentación teórica. Los indicadores permiten tener una referencia empírica de situaciones, hechos o eventos que podrán cuantificarse, estos forman parte de las variables y se obtienen por un proceso deductivo –mediante el cual el investigador debe analizar que tales indicadores en conjunto abarquen en su totalidad el concepto definido teóricamente en la variable.

Ejemplos de hipótesis.-

Con el propósito de familiarizar al Graduando con la formulación de hipótesis, a continuación se presentan algunas de ellas referidas a la gestión empresarial:

Hipótesis de primer grado o de uniformidades empíricas:

(Estas hipótesis son descriptivas y no implican necesariamente la relación causa-efecto)

En Administración:

“En la Empresa X, no existe un plan estratégico de desarrollo que maximice la utilización de sus recursos en el logro de sus objetivos”.

“El grupo experimental X adolece de una estructura administrativa y de mercadeo adecuado para el logro de diversificación y desarrollo en el que se encuentra”.

“El incremento de la tasa de empleabilidad de los jóvenes residentes en Lima metropolitana se debe a la implementación de un mayor número de corporaciones de servicios en el periodo 2007 – 2011”

En Economía:

“El gasto público en los programas de inclusión social, afecta al normal desarrollo de infraestructura portuaria del país, en el periodo: 2011-2013.”.

A causa de la Ley NNN, del año 2000, se produjeron cambios en los criterios jurídicos sobre propiedad, aparcería, arrendamiento y colonato”.

“La incremento del ritmo de crecimiento del producto interno bruto, explica en gran parte el aumento de la cartera de dudoso recaudo del sistema bancario peruano”.

En Ciencias Contables:

“La contabilidad pública sobrestima el pasivo corriente, al registrar en las cuentas por pagar el resultado de la ejecución presupuestal que involucra sobrantes de apropiación”.

“Las transacciones acumuladas en los registros de contabilidad permiten la preparación de los estados financieros de una empresa y tener información sobre la situación del negocio y los resultados de sus operaciones”.

“El buen criterio del proceso de decisiones administrativas y financieras de la empresa X, depende de la información contable que tenga a su disposición la unidad decisora”.

Hipótesis de segundo o de relación entre uniformidades empíricas.-

En Administración:

“La dirección centralizada evita la flexibilidad y dinamismo de la organización, lo que ocasiona menor competitividad y un clima organizacional deficiente”

“El desarrollo del mercado de las computadoras durante el último decenio y la escasez de adecuados programas de aplicación para cubrir las necesidades de sus usuarios en Perú, hace factible la creación de una casa de software de la empresa de computadoras”.

“Las empresas en Perú desarrollan una estrategia competitiva para enfrentar las diferentes fuerzas provenientes del entorno en el cual se desenvuelven, sin embargo, pocas veces existe una formulación expresa de la misma”.

En Economía:

“Debido a los continuos y notables aumentos en los costos de producción de la industria de fertilizantes, las empresas productoras están operando bajo los niveles de producción, lo que obviamente implica desperdicio de capacidad instalada”.

“La política de industrialización tomada desde un principio por el Órgano Interno del Grupo Andino, afectó notablemente la dinámica del Desarrollo del sector agropecuario en la región”.

“Los bancos comerciales nacionales son el tipo de bancos más afectados por las deudas de dudoso recaudo, pues son estos bancos los que mayor volumen de créditos han dado a las empresas nacionales, o han sido garantes cuando éstas han encontrado créditos con bancos extranjeros”.

En Ciencias Contables:

“El déficit fiscal es originado por la insuficiente capacidad económica del país, que limita la generación de ingreso para el Estado y la imposibilidad política de controlar el gasto público”.

“Los procesos contables y administrativos para el manejo y registro de las transacciones económicas de la empresa X definen las normas sobre formas y procedimientos de los registros contables, como la preparación de los estados financieros, por estos será posible suministrar la información oportuna y razonable a los niveles decisorios”.

“El control de los costos como el control presupuestario en los diferentes centros de producción de la empresa X, es el resultado de la información que presentan los registros contables, como de los procedimientos y normas de control interno”.

Hipótesis de tercer grado.-

En Administración:

“Las ventajas competitivas de la empresa X son las economías de escala, capacidad, producción, el avance tecnológico, la investigación y desarrollo de productos y la imagen de sus productos en el mercado; y estas ventajas dependen de su fuerza impulsora que son los productos ofrecidos”.

En Economía:

“La Ley 55 de diciembre de 1975 indujo a la disminución de la inversión extranjera directa en el sistema bancario y al aumento de las tasas de crecimiento del endeudamiento externo y por ende del servicio de esta deuda”.

“La producción de fertilizantes en el país permite un ahorro de divisas y da utilización a la mano de obra nacional y a los productos de otras industrias (mediante el consumo intermedio y el valor agregado). Así como también se amplían las escalas de producción con miras a la exportación”.

En ciencias contables.-

“Las empresas del sector mediano y pequeño en Perú se caracterizan porque sus dirigentes se enfrentan a un desactualizado manejo gerencial producido por la ausencia de sistemas tales como: la contabilidad por áreas de responsabilidad, la planeación y control presupuestario; de igual forma por no existir sistemas de información que permitan evaluar el desarrollo de la organización”.

2.3.5 UN MAYOR ALCANCE ACERCA DE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.

LAS VARIABLES

- Una variable es una propiedad que puede adquirir diversos valores (que puede cambiar) y cuya variación es susceptible de medirse.
- Son las propiedades, aspectos, cualidades, dimensiones, atributos, etc. De un objeto, tales propiedades, pueden asumir distintos estados o valores, sea por modificación, aumento o disminución.
- Condición de la variable: La oscilación o cambio de una variable debe ser observable y mensurable. Todo estado o valor asumido por una variable es un DATO o una PROPOSICIÓN.

CLASIFICACIÓN DE LAS VARIABLES:

A. RELACIÓN CAUSAL O FUNCIONAL:

- **Variable independiente (V.I.):** Designa causa, antecedente, estímulo.
- **Variable dependiente (V.D.):** Designa efecto, consecuencia, respuesta. Su variación depende de la variable independiente. $y = f(x)$
- **Variable interviniente:** Su intervención afecta la relación causal entre VI y VD.

Ejemplos: VI-VD

- La desintegración familiar (causa) – Baja autoestima de los hijos (efecto).
- Hábito de fumar (antecedente)-cáncer pulmonar (consecuente)
- Programa educativo (estímulo/influencia)-aprendizaje (respuesta)

VALOR EXPRESADO:

VARIABLE CUALITATIVA O CATEGÓRICA: Denota propiedades de los objetos o sujetos. Ej. Género: Masculino, Femenino.

Son aquellas que se refieren a **propiedades** de los objetos en estudio.

No puede ser medida en términos de la **cantidad** de la Propiedad presente.

Sólo se determina la **presencia** o **ausencia** de ella.

No se les puede asignar mayor o menor peso a las diferentes categorías, solo **clasificarlas**.

Ej. Ocupación: Abogado, Ingeniero, Médico.

Estado Civil: Casado, soltero, viudo, conviviente.

VARIABLE CUANTITATIVA: Aquella cuya magnitud pueden ser medidas en términos numéricos. Son cantidades de un atributo del sujeto. Ej. Peso, Talla. Se les puede asignar mayor o menor peso.

Los valores de los fenómenos en estudio se encuentran distribuidos a lo largo de una escala.

.....
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14

VARIABLE DISCRETA: Son cantidades enteras. Ej. 1, 2, 3, ...

VARIABLE CONTINUA: Unidades y fracciones. Ej. Talla: 1,72 m

• **VARIABLE ORDINAL:** Distinguen los atributos jerárquicamente. Ej: $a > b > c$

Número de Valores o Estado de la Variable:

VARIABLE DICOTÓMICA: La variable posee únicamente dos valores en su variación. Ej: movimiento cardíaco: sístole, diástole.

VARIABLE POLITÓMICA: Los estados o valores de variación son más de dos. Ej: Religiones de las personas

CRITERIOS PARA SELECCIONAR VARIABLES E INDICADORES

1. Criterio de atingencia.-

¿Los datos que componen las variables e indicadores están relacionados directamente con el problema, objetivos específicos, hipótesis?

2. Criterios de Observabilidad.-

¿En la realidad por estudiar, tenemos acceso a los datos del dominio de las variables o indicadores?

¿Los indicadores de la variable e indicadores son observables?

3. Criterio de movilidad.-

¿Puede cuantificarse los datos de las variables e indicadores?

Si no pueden cuantificarse ¿Pueden expresarse sus datos en algún tipo de escala?

LAS VARIABLES – Definiciones Conceptuales y operacionales.

- Aspectos de los problemas de investigación que expresan un conjunto de propiedades, cualidades y características observables de las unidades de análisis, tales como individuos, grupos sociales, hechos, procesos y fenómenos sociales o naturales.
- Una variable es una propiedad que adquiere o asume distintos valores, deben definirse tanto conceptual como operacionalmente.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL.-

- Consiste en definir la variable diciendo **¿qué es?**, es decir, describir y conceptualizar la variable empleando otros términos.
- Son las definiciones de diccionario o de libros especializados. Que son necesarias pero insuficientes porque no nos relacionan directamente con la realidad (después de todo siguen siendo conceptos). (Kerlinger).
- Permite al investigador tener una idea plena de lo que es conceptualmente la variable que representa la hecho que se investiga.

Definición operacional

- Es aquella que permite observar y **medir** la manifestación empírica de las variables, en otras palabras, es la definición por desagregación o descomposición de las variables en sus referentes empíricos, **mediante un proceso de deducción, es decir, de lo más general a lo más específico.**
- Conjunto de procedimientos que describen las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales.
- Una definición operacional nos dice, que para medir una variable, hay que hacer esto y esto otro. (Kerlinger)

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.-

- Es un conjunto de operaciones secuenciales para la conversión de una VARIABLE en DATO.
- Es el proceso de transformación de una variable conceptual o nominativa (que define al sujeto sin establecer su composición); en una definición analítica, que identifique los aspectos esenciales del objeto, a fin de poder medirlos (definición operacional).
- Es el proceso de señalar como se tomarán las medidas empíricas.
- Explicar como se MIDEN.
- Establecimiento de significados para los términos del estudio y la estipulación de operaciones o situaciones observables.
- Algunas variables no ofrecen mayor dificultad en cuanto a su descripción, definición y medición, otras más complejas se tienen que descomponer en específicas, que tengan el mismo significado y sean susceptibles de medición empírica. Ej: Edad -> número de años. Estatura -> altura en cm. Clase social -> Nivel de educación, ingresos, ocupación.
- Los criterios para evaluar el proceso de operacionalización de una variable (o definición operacional) son: **la adecuación al contexto, confiabilidad y validez** como se mencionó no todas las variables requieren de definición

conceptual, en algunas el mismo título las define, en otras el investigador al tener alternativas debe elegir la que proporcione mayor información sobre la variable, capte mejor la esencia de ella, se adecue a su contexto y sea más precisa.

- Ej: El aprendizaje puede medirse a través de exámenes, trabajos, prácticas, combinación de las anteriores.

Variable -> Indicador.-

- Es el referente empírico de la variable.
- Representa una dimensión del significado conceptual de una variable teórica en forma directamente observable y mensurable.
- El indicador expone los valores de la variable que son de interés para el investigador, posibilitando, a través de la observación, registrar la variación de esos valores o estados en una o varias unidades de observación
- Es la asignación de números a las observaciones, de modo que los números sean susceptibles de análisis por medio de manipulaciones y **operaciones** de acuerdo con ciertas reglas.
- Asignación de numerales a objetos o eventos según ciertas reglas.

ESCALA DE MEDICIÓN DE VARIABLES:

VARIABLE	ESCALA	UTILIDAD
Cualitativa	Nominal	Identifican y clasifican
	Ordinal	Establecen orden
Cuantitativa	Intervalo	Orden por rangos. Sin cero absoluto
	Razón	Determinan la proporción. Con cero abs.

ESCALA NOMINAL

- Implica crear números para ordenar las observaciones de hechos.
- Se utiliza cuando los datos se pueden organizar en categorías exclusivas y exhaustivas. Pero no se pueden comparar.

Ej. Personal profesional

1. Administrador
2. Contador
3. Economista

4. Ingeniero
5. Periodista

ESCALA ORDINAL

- Clasifica los objetos o fenómenos en forma jerárquica.
- Los intervalos entre los datos clasificados no son necesariamente iguales.

Ej. Nivel de Salud

1. Bueno
2. Regular
3. Malo

ESCALA DE INTERVALO

Se da cuando la propiedad por medir, refleja no solo el orden sino la distancia constante entre número y número y el punto de origen es un cero Convencional.

Ej. Temperatura:

35°C, 36° C, 37° C, 38°C

Rendimiento académico:

0 20

0 - 5

6 - 10

11- 15

16- 20

ESCALA DE RAZÓN O PROPORCIÓN

- Es el nivel más alto de medición. Contiene las características de una escala de intervalo con la ventaja de poseer el cero absoluto lo que permite determinar la proporción conocida de dos valores de la escala.
- En la que el cero representa la nulidad o ausencia de lo que se estudia.

Ejemplo:

Peso

0 - 5

6 - 10

11- 15

16- 20

PROCESO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

HIPÓTESIS: La mayor motivación para el trabajo entre los empleados en el sector industrial, produce menores niveles de ausentismo laboral.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional (Dimensiones e indicadores)
VI: Motivación para el trabajo	Estado volitivo del trabajador que atribuye su comportamiento en el trabajo a satisfacciones derivadas de la Organización empresarial.	VI: Motivación para el trabajo: 1. Estado volitivo. 2. Comportamiento en el trabajo. 3. Satisfacciones o beneficios derivados de la Organización: <ul style="list-style-type: none"> • Niveles salariales. • Incentivos. • Promoción social. • Beneficios sociales. • Capacitación.
VD: Nivel de ausentismo laboral	Grado alcanzado por las faltas al trabajo en las horas y días programados.	VD: Nivel de ausentismo laboral: <ul style="list-style-type: none"> • Horas / Hombre perdidas.

CRITERIOS METODOLÓGICOS PARA DESCOMPONER LAS VARIABLES EN SUS REFERENTES EMPÍRICOS (DIMENSIONES E INDICADORES)

1. DESCOMPOSICIÓN ATENDIENDO A SUS COMPONENTES O ELEMENTOS:

Este criterio metodológico se emplea cuando la variable a descomponer va a ser estudiada en atención a los elementos que la conforman.

VARIABLE → INDICADORES	
Desarrollo Social	<ul style="list-style-type: none"> • Equidad • Salud • Educación • Domicilio • Seguridad • Población
Desarrollo Económico	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura Económica • Pautas de consumo y producción.

Descomposición atendiendo a sus roles o funciones

Se descompone la variable con este criterio, cuando la intención del Investigador es estudiar las actividades o desempeños que realizan determinadas personas en cumplimiento de funciones o roles encomendados responsablemente.

VARIABLE → INDICADORES

Papeles del Administrador:

«El papel es el conjunto de expectativas de la organización respecto al comportamiento de una persona. Cada papel representa actividades que los administradores llevan a cabo para cumplir las funciones de planear, organizar, dirigir y controlar».

- Representación.
- Liderazgo.
- Enlace.
- Monitoreo.
- Difusión.
- Portavoz.
- Emprende
- Resuelve conflictos.
- Asignación de recursos.
- Negociación.

Administración:

«Proceso de Planear, Organizar, Dirigir y Controlar el uso de los recursos organizacionales, para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz».

- Planeación.
- Organización.
- Dirección.
- Control.

Descomposición atendiendo a sus cualidades o atributos

Se emplea este criterio cuando el investigador desea obtener datos sobre las propiedades y atributos de las variables que componen el problema, objetivos específicos y la hipótesis de investigación.

VARIABLE → INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de Rendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Alto. • Medio. • Bajo.
<ul style="list-style-type: none"> • Didáctica Docente 	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente. • Bueno. • Regular. • Deficiente. • Pésimo.

ESTRUCTURA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Título _____

Problema _____

Objetivos de la Investigación:

Objetivo general:

Objetivos específicos:

Hipótesis:

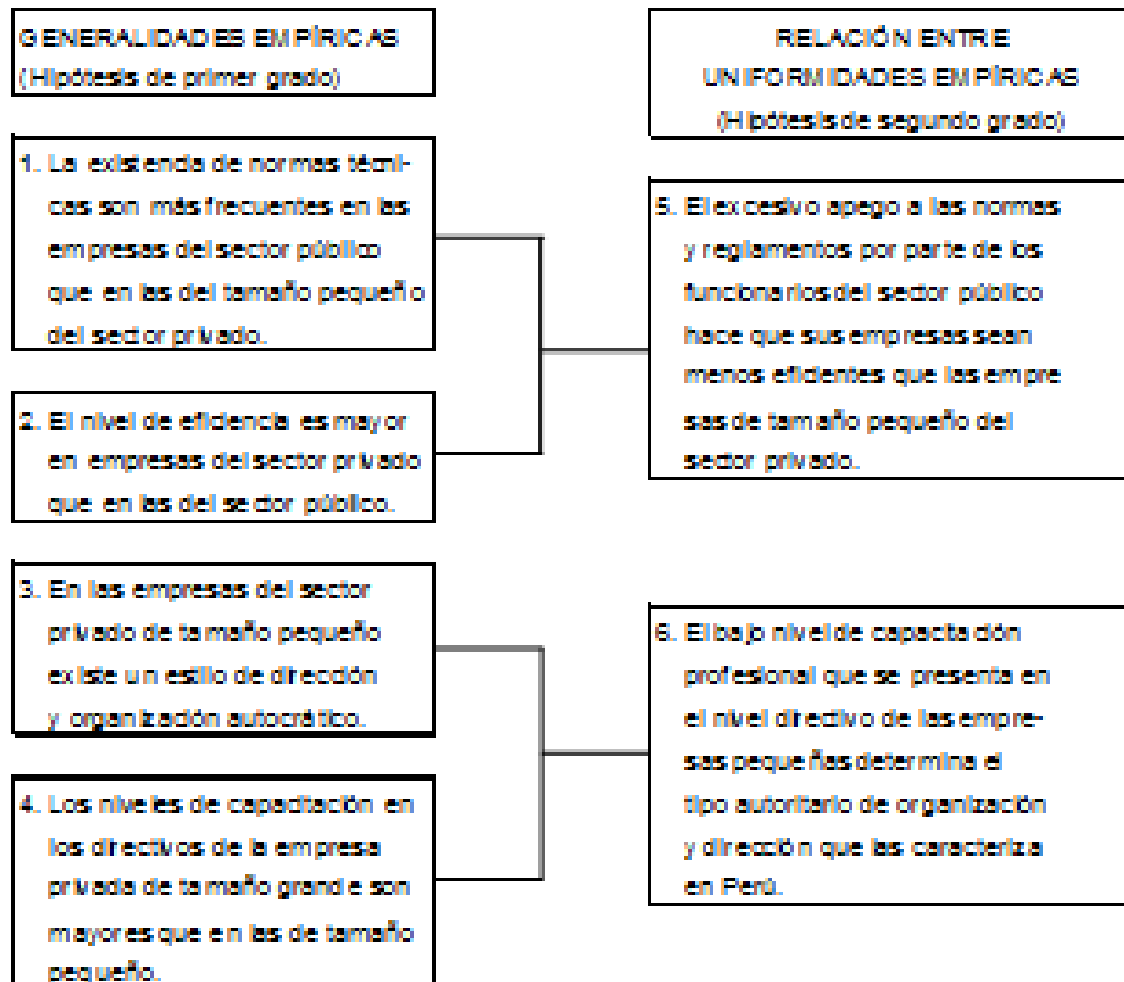
Hipótesis General:

Hipótesis específicas:

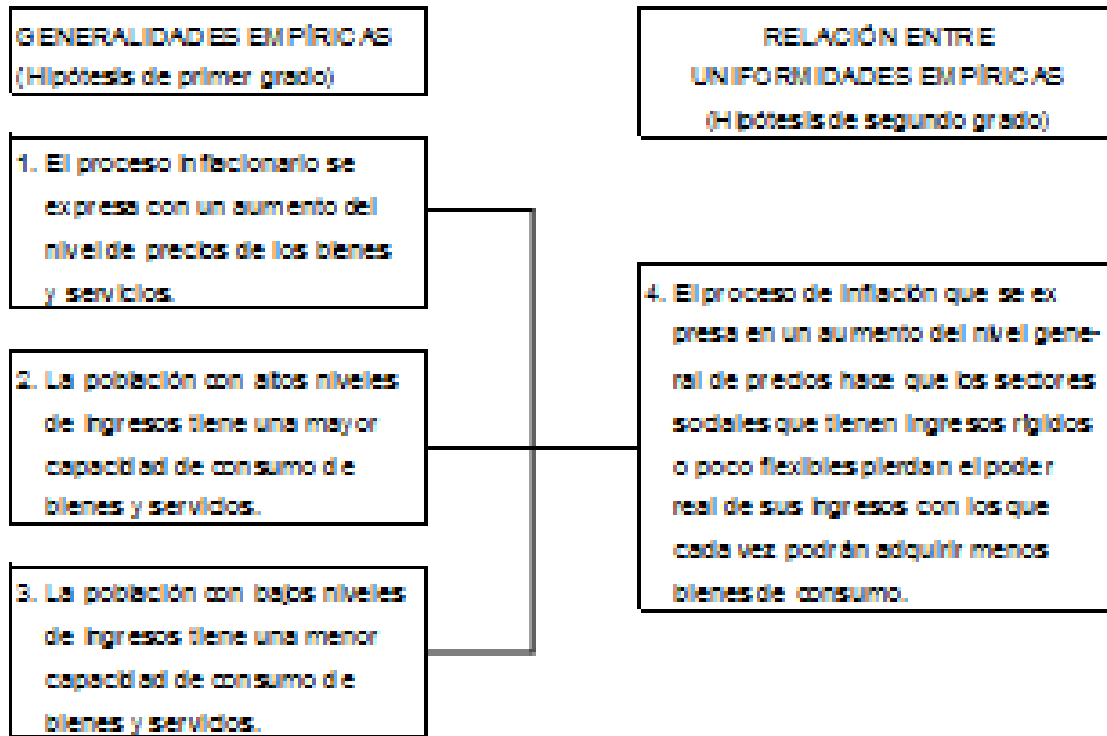
VARIABLES	INDICADORES	ÍNDICES	ÍTEMS
Vi = V1 DESARROLLO ECONÓMICO	<ul style="list-style-type: none"> Estructura Económica 	Datos Económicos: <ul style="list-style-type: none"> PNB per cápita Ratio de Inversión sobre el PNB 	Preguntas
		Comercio: <ul style="list-style-type: none"> Balance de Comercio de Bienes y Servicios. 	Preguntas
		Estado Financiero: <ul style="list-style-type: none"> Ratio de deuda respecto PNB Ayuda al desarrollo recibido en % del PNB. 	Preguntas
Vd = V2 DESARROLLO SOCIAL	Pobreza	<ul style="list-style-type: none"> % de población viviendo bajo la línea de Extrema Pobreza 	Preguntas
		<ul style="list-style-type: none"> Índice de Gini de desigualdad en la Renta 	Preguntas
		<ul style="list-style-type: none"> Tasa de desempleo 	Preguntas
		<ul style="list-style-type: none"> Ratio de salario femenino medio frente al salario masculino medio 	Preguntas

EJEMPLO EN ADMINISTRACIÓN:

En el ejemplo siguiente las uniformidades empíricas planteadas en las hipótesis 1 y 2 son fundamentales en el establecimiento de la hipótesis 5 en la cual establece la relación y causalidad con variables de las respectivas uniformidades empíricas. Igual sucede con las hipótesis de primer grado 3 y 4 con respecto a la 6 que es de segundo grado.

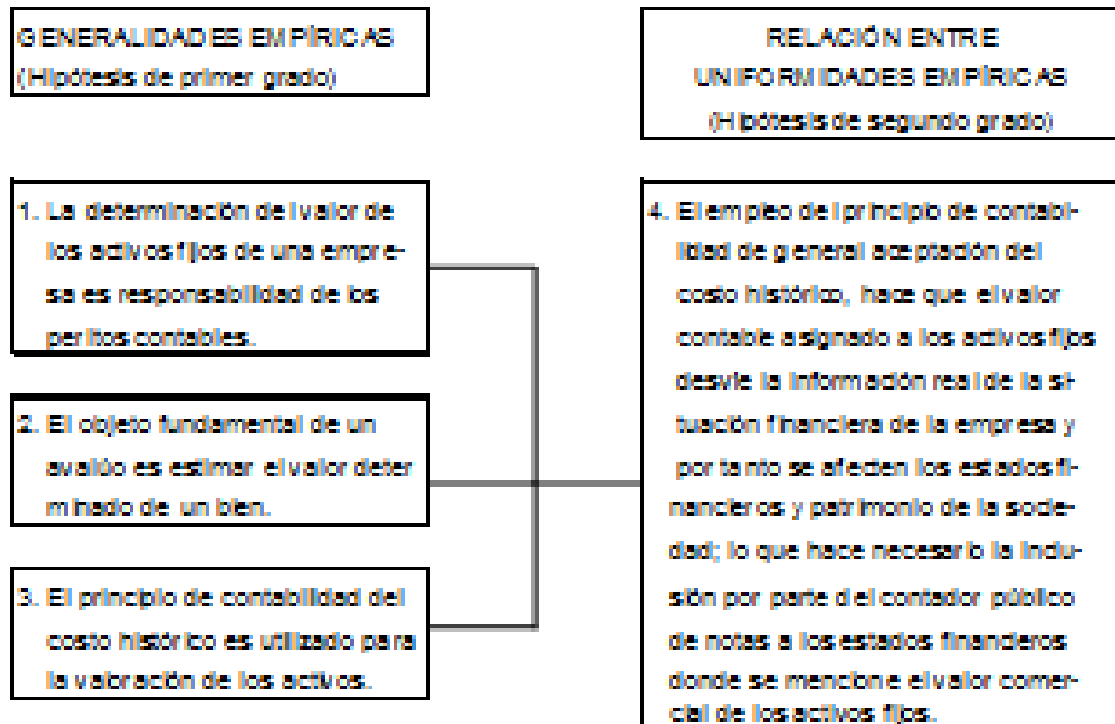


EJEMPLO EN ECONOMÍA



En el anterior caso, las hipótesis 1, 2 y 3 expresan generalidades empíricas que no necesitan ninguna demostración por ser obvias las consecuencias de estas tanto por el proceso inflacionario como en los diferentes niveles de ingreso, sin embargo, tales hechos permiten la construcción de la hipótesis 4, que podría someterse a verificación de acuerdo con la teoría económica.

EJEMPLO EN CIENCIAS CONTABLES



Ejemplo en ciencias contables:

En el ejemplo, la hipótesis 4 es el resultado de la interrelación de las generalidades empíricas (hipótesis 1, 2 y 3) y la demostración será por el empleo de la teoría de la contabilidad.

COMO FORMULAR HIPOTESIS

- 1 Para formular hipótesis es necesario definir previamente el planteamiento del problema, objetivos y marco de referencia (teórico y conceptual)
- 2 El primer aspecto que se debe tener en cuenta para formular las hipótesis es identificar aquellos hechos o situaciones que caracterizan a su problema de investigación, señalando la relación causa - efecto. Haga una lista de todos aquellos que usted ha observado en el problema de investigación (si desea, refiérase a los síntomas planteados en el problema). No omita ninguno, así puedan parecerle situaciones muy obvias.
- 3 Ahora tome las afirmaciones más sencillas y obvias y reafirme esa relación causa - efecto, así identifique las variables dependientes (efecto) e independientes (causa), al igual que el verbo por el cual se expresa tal relación.
- 4 Esas afirmaciones sencillas que parecen no necesitar de demostración alguna son sus hipótesis de primer grado o generalizaciones empíricas.
- 5 Proceda a realizar un ordenamiento de estas hipótesis de primer grado, y establezca qué variable (dependientes e independientes) quiere relacionar. Para ello puede unir dos o más hipótesis de primer grado, estableciendo si así lo quiere, una multirelación. Lo importante es que defina esa causalidad que caracteriza a cualquier hipótesis. Puede plantear hipótesis en las cuales una variable independiente tenga muchas variables dependientes o viceversa.
- 6 Con esa relación y dependencia de variables construya su (s) hipótesis de segundo grado teniendo en cuenta las reglas previstas para ese propósito.
- 7 Revise sus hipótesis en su construcción gramatical (deben ser proposiciones afirmativas), su sencillez y su relación de causalidad y dependencia de variables.
- 8 Para formular las hipótesis de tercer grado (si es su caso), identifique las variables más complejas (que contienen otras variables) que caracterizan su problema de investigación establezca relación causa (variable independiente) efecto (Variable dependiente), la cual puede ser de una o más variables interrelacionadas.
- 9 Tenga en cuenta las reglas básicas para la construcción de hipótesis, haga los ajustes del caso con tales reglas y elabore su lista formal de hipótesis de 1°, 2° o 3° grado según sea el caso.
- 10 Recuerde que las hipótesis son proposiciones afirmativas de hechos que usted espera demostrar en la investigación.
- 11 Evalúe la relación de las hipótesis planteadas con su problema, objetivos y marco teórico.
- 12 Si no encuentra relación entre la hipótesis que usted formuló con su problema, objetivos y marco teórico, inicie el proceso 1 porque su diseño no marcha bien.
- 13 Si las hipótesis tienen relación con el problema, objetivos y marco teórico, inicie ahora la lectura sobre aspectos metodológicos de la investigación.

2.5 MODELOS MUESTRALES

CÁLCULO DE LA MUESTRA EN INVESTIGACIONES SOCIALES¹:

En Investigaciones Sociales, se aplica muestra en los siguientes casos:

- Cuando el tamaño de la población es grande.
- Si el cuestionario que va a ser aplicado contiene entre 20 y 40 preguntas preferentemente cerradas.
- Cuando la encuesta contiene preguntas que conllevan respuestas excluyentes y monosilábicas (sí, no, poco, adecuado, excelentes, etc.).

La muestra para estos casos, se determina mediante la fórmula:

$$\left(n = \frac{Z^2 pq}{E^2} \right)$$

[1] Colonibol Torres Bardales; Orientaciones básicas de Metodología de la Investigación Científica; Séptima Edición; Libros y Publicaciones; Lima-Perú, 2000; pp: 376.

Calcular n	Calcular Z	Calcular pq	Calcular E
$\left(n = \frac{Z^2 pq}{E^2} \right)$ <p>n = Muestra Inicial Z = Límite de confianza (95...a 99%) Pg = Campo de variabilidad de aciertos y errores: p = Proporción de aciertos. q = Proporción de errores E = Nivel de precisión (permite calcular el intervalo en donde se encuentra los verdaderos valores de la población)</p>	<p>Ejercicio:</p> <p>Calcular el tamaño de la muestra inicial utilizando el 95% de límite de confianza:</p> <ol style="list-style-type: none"> Dividir 95/2=47.5 Dividir 47.5/100 = 0.475 Buscar valores en la tabla O-Z Luego, el Valor de Z = 1.96 	<ol style="list-style-type: none"> Nivel de precisión = 5% 50+5% = 55% 50 -5% = 45% Dividir las cantidades obtenidas entre 100 <p>3.1 55/100=0.55; Luego p=0.55</p> <p>3.2 45/100 = 0.45; luego q = 0.45</p>	<ol style="list-style-type: none"> Límite de confianza = 95% Restar el menor porcentaje del mayor (100-95=5%) Dividir la diferencia entre 100; así: 5/100=0.05 <p>Luego: E = 0.05</p>

Reemplazando valores en la fórmula $\left(n = \frac{Z^2 pq}{E^2} \right)$, Tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.55)(0.45)}{(0.05)^2} = \frac{(3.8416)(0.2475)}{0.0025} = \frac{0.950796}{0.0025} = 380.3184; \text{ Luego } n = 380$$

MODELO PARA CALCULAR LA MUESTRA AJUSTADA:

$$n_0 = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

Donde:

n = Valor de la muestra inicial = 380

n_0 = Muestra ajustada

N = Población = 850

Reemplazando valores tenemos:

$$n_0 = \frac{380}{1 + \frac{380-1}{850}} = \frac{380}{1 + \frac{379}{850}} = \frac{380}{1 + 0.44588} = \frac{380}{1.44588} = 262.81$$

Entonces: Muestra ajustada por redondeo = 263

PROPORCIONALIDAD DE LA MUESTRA (en caso de Muestra Estratificada):

MODELO: $\frac{N_h}{N}$ (n)

Donde:

N_h = Sub - población

N = Población (850)

n = Muestra numérica estratificada (la Sumatoria es igual a la Muestra ajustada = 263)

Ejemplo:

COLEGIO	N_h	N_h/N	n
Gómez Arias Dávila	428	0.503529412	132.4282353
Mariano Bonín	51	0.06	15.78
Padre Abad	162	0.190588235	50.12470588
César vallejo	30	0.035294118	9.282352941
Sagrada Familia	139	0.163529412	43.00823529
Amazonas	40	0.047058824	12.37647059
TOTAL	850	1	263

Demostración: $\frac{428}{850} = 0.503529412$

Luego: (0.503529412 X 263) = 132.4282353; y así sucesivamente.

TABLA QUE NOS INDICA EL TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA QUE SEA REPRESENTATIVA DE POBLACIONES FINITAS PARA MÁRGENES DE ERROR DESDE +1% A 10% EN LA HIPÓTESIS DE $p = 50\%$ CON UNA CONFIABILIDAD DEL 95% ÓPTIMA)

% de error pob. Total	+/-1%	+/-2%	+/-3%	+/-4%	+/-5%	+/-10%
N	n(1)	n(2)	n(3)	n(4)	n(5)	n(10)
500					222	83
1000				385	286	91
1500			638	441	316	94
2000			714	476	333	95
2500		1250	769	500	345	96
3000		1364	811	520	353	97
3500		1459	843	530	359	98
4000		1538	870	541	364	98
4500		1607	891	546	367	98
5000		1667	909	556	370	98
6000		1765	938	666	375	99
7000		1842	959	574	378	99
8000		1905	976	580	381	99
9000		1957	989	584	383	99
10000	5000	2000	1000	588	385	99
15000	6000	2143	1034	600	390	100
20000	6667	2222	1053	606	392	100
25000	7143	2273	1064	610	394	100
50000	8333	2381	1087	617	397	100
100000	9091	2439	1099	621	398	100
* de 100000	10000	2500	1111	625	400	100

NOTA: Cuando no se indica la cifra significativa, la Muestra (NI) debe tomarse muy cerca de la mitad y generalmente algo superior a la mitad de la población.

FUENTE: Tabla de Fisher-Arkin-Colton, Tables for Statisticians.

Para un universo de 500 personas, trabajando con 5% de error necesitamos 222 muestras y si trabajamos con un margen de 10% de error necesitamos 83 personas, en ambos lados.

Bibliografía: R.B. Avila Acosta; Introducción a la Metodología de la Investigación; La Tesis Profesional; Modelo estadístico demográfico para estimar requerimiento de nuevos Docentes, Retiros y Metas de Formación de Profesores; pág. 135.

Tesis premiada por el CONCYTEC: Estudios y publicaciones RA: Lima, Perú: 1990.

STATS™

Media, varianza, desviación estándar

Tamaño de la muestra

Error estándar

Chi-cuadrada

Números aleatorios

Diferencia de dos proporciones independientes

Diferencia de dos medias independientes

r de Pearson

Coefficiente p de correlacion por rangos-ordenados de Spearman

Coefficiente t de correlación entre rangos de Kendall

Coefficiente de concordancia W de Kendall

Áreas bajo la curva normal

Distribución "t" de Student

Valores de "F" al nivel de confianza de .05 y .01

Valores de X2 a los niveles de confianza de .05 y .01

Números Aleatorios (apéndice)

- Tamaño de la muestra -

¿Tamaño del universo? 850

¿Error máximo aceptable? 5 %

¿Porcentaje estimado de la muestra? 50 %

¿Nivel deseado de confianza? 95 %

Tamaño de la muestra 264.7961

Calcular Recomponer Imprimir Ayuda Salir

Instrucciones para calcular el tamaño de la muestra:

- 1. Obtenga la muestra.** Por ejemplo, si está calculando una muestra de residentes en una ciudad de 50,000 habitantes, el universo será de 50,000. Pero para un universo mayor de 99,999 el programa está diseñado para quedarse en 99,999. Esto es por teoría de muestreo.
- 2. Error máximo aceptable** es la exactitud probabilística que se desea lograr. Con el mouse oprima en la flecha para establecer el máximo porcentaje aceptable de error.
- 3. Nivel de porcentaje estimado** es la mejor forma de determinar el porcentaje de la respuesta. Por ejemplo, si está tratando de estimar el porcentaje de población de personas con ojos color miel, oprima con el mouse en la flecha respectiva para establecer el porcentaje estimado de personas con ojos de dicho color.
- 4. Nivel deseado de confianza** sirve para determinar el nivel de certeza deseado para los resultados. Por ejemplo, el nivel de confiabilidad establecido puede ser de 95% o de 90%.
- Cuando todos los valores estén establecidos, oprima el botón **Calcular** para determinar el tamaño de la muestra. El resultado que se obtenga será el número de casos necesarios para tener representatividad del universo o población con los niveles de posibilidad de error y confianza que estableció.

2.6 METODOLOGÍA

Tipo de Investigación¹⁵:

Básica: Toda Investigación que se propone conocer el Mundo.

Aplicada: Estudia el comportamiento del fenómeno social para poderlo controlar.

Nivel de Investigación¹⁶:

¹⁵ Bunge, M. Lavado, L.(1996). Curso internacional, Vigencia de la Filosofía, Ciencia y técnica, Investigación y Universidad. UIGV. Pp: 22.

- Exploratoria
- Descriptiva,
- Explicativa
- Predictiva

CONCEPCIÓN Y SELECCIÓN DEL DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN¹⁷

Diseño de la investigación

Se refiere al plan o estrategia concebidos para obtener la información que se desea. Si el diseño está concebido cuidadosamente, el producto final de un estudio (sus resultados) tendrá mayores probabilidades de éxito para generar conocimiento.

Propósito

- Responder las preguntas de investigación
- Cumplir los objetivos de estudio
- Someter las hipótesis a prueba

BASES TEÓRICAS:

Experimento.- Situación de control en el cual se manipulan, de manera intencional, una o más variables independientes (causas) para analizar las consecuencias de tal manipulación sobre una o más variables dependientes (efectos).

Creswell (2005). (Educational research: Planing, conducting, and evaluating quantitive and qualitative Research (2ª Edic) Upper Saddle River: Pearson Education Inc.) denomina a los experimentos como estudios de intervenciones, porque un investigador genera una situación para tratar de explicar cómo afecta a quienes participan en ella en comparación con quienes no lo hacen.

Experimento.- León y Montero (2003). (*Métodos de Investigación en Psicología y Educación* (3ª Edic. Madrid. McGraw-Hill/Interamericana) lo explican de la siguiente forma: “Las variaciones en los niveles de variable dependiente deben coincidir sistemáticamente con los cambios en la variable independiente”.

En un experimento, para que una variable pueda considerarse como independiente debe cumplir los siguientes tres requisitos:

1. Que anteceda a la dependiente.
2. Que varíe o sea manipulada.
3. Que esta variación pueda controlarse.

PRIMER REQUISITO DE UN EXPERIMENTO.-

Es la manipulación intencional de una o más variables independientes (VI). La VI es la que se considera como supuesta causa en una relación entre variables, es la condición antecedente, y al efecto provocado por dicha causa se le denomina Variable dependiente (VD).

La Variable dependiente no se manipula, sino que *se mide*, para ver el efecto que la manipulación de la variable independiente tiene en ella.

¹⁶ Supra. Pág. 2 y 3

¹⁷ Hernández, R., Sampieri, C., Fernández Collado, C., Baptista, P. (2008). Metodología de la Investigación. 4ta. Edición. McGrawHill. México. Pp 157-232.

Manipulación VI

Medición del efecto VD

 X_A

Y

 X_B

La letra “X” suele utilizarse para simbolizar una VI o tratamiento experimental, las letras “A , B ...” indican distintos niveles de variación de la independiente y la letra “Y” se utiliza para representar la variable dependiente.

SEGUNDO REQUISITO DE UN EXPERIMENTO.-

El segundo requisito consiste en medir el efecto que la variable independiente tiene en la variable dependiente. Esto es igualmente importante y como en la variable dependiente se observa el efecto, la medición debe ser válida y confiable. Si no podemos asegurar que se midió de manera adecuada, los resultados no servirán y el experimento será una pérdida de tiempo. (Ej. Medir la memorización en lugar de la comprensión).

TERCER REQUISITO DEL EXPERIMENTO.-

El tercer requisito que todo experimento debe cumplir es *el control o la validez interna* de la situación experimental. En términos coloquiales, tener control significa saber qué está ocurriendo realmente con la relación entre las variables independientes y las dependientes.

La validez Interna es el grado de confianza que se tiene de que los resultados del experimento se interpreten adecuadamente y sean válidos (se logra cuando hay control).

FUENTES DE INVALIDACIÓN INTERNA.-

Existen diversos factores que tal vez nos confundan y sean causa de que ya no sepamos si la presencia de una variable independiente o un tratamiento experimental surte o no un verdadero efecto. Se trata de explicaciones rivales frente a la explicación de que las variables independientes afectan a las dependientes. A estas explicaciones se les conoce como fuentes de invalidación interna porque precisamente atentan contra la validez interna del experimento. Esta se refiere a cuánta confianza tenemos en que sea posible interpretar los resultados del experimento y éstas sean válidos. El control se alcanza eliminando esas explicaciones rivales o fuentes de invalidación externa.

ALGUNAS FUENTES DE INVALIDACIÓN EXTERNA.-

1. *Historia* (acontecimientos que ocurren durante el experimento).
2. *Maduración* (cansancio, hambre, aburrimiento, aumento de edad si el experimento es largo)
3. *Inestabilidad* (poca o nula confiabilidad en las mediciones, fluctuaciones en las personas seleccionadas o en los componentes del experimento)
4. *Administración de pruebas* (sus efectos en las puntuaciones)
5. *Instrumentación* (cambios en los instrumentos de medición o en los observadores participantes).
6. *Regresión estadística* (se refiere a que a veces seleccionamos participantes sobre la base de puntuaciones extremas y cuando son medidos por primera vez se encuentran esos valores muy altos o bajos en la variable que nos interesa, después tienden a regresar a su estado normal, y en una segunda medición obtienen valores no extremos; la comparación entre las dos mediciones indica un

cambio, pero en realidad lo que ocurre es que los medimos cuando su condición en la variable era extrema.

7. Selección (puede presentarse al elegir a las personas para los grupos de experimento, de tal manera que los grupos no sean equiparables).

8. Actuaciones anormales del Grupo de Control (consiste en que si el grupo testigo conoce su condición, se esfuerce en un grado superlativo con el fin de obtener puntuaciones más favorables en la variable dependiente).

9. Los sujetos participantes y el experimentador (es posible que los sujetos participantes ingresen al experimento con ciertas actitudes, expectativas y prejuicios que alteren su comportamiento durante el estudio; ejemplo: no colaborar y actuar negativamente, hasta el punto de llegar a ser hostiles. Asimismo, el mismo experimentador, al ser un observador activo llega a influir en los resultados del estudio, puesto que él desea fervientemente probar sus hipótesis. Ello, consciente o inconscientemente puede conducir a que afecte al experimento de los sujetos en la dirección de su hipótesis.

¿CÓMO SE LOGRA EL CONTROL Y LA VALIDEZ INTERNA?

Se logra mediante:

1. Varios grupos de comparación (dos como mínimo)
2. Equivalencia de los grupos en todo, excepto en la manipulación de la o las variables independientes.

TIPOLOGÍA SOBRE LOS DISEÑOS EXPERIMENTALES:

1. Pre experimentos (se llama así porque el grado de control es mínimo). Es el diseño de un solo grupo cuyo grado de control es mínimo. Generalmente es útil como un primer acercamiento al problema de investigación en la realidad)
2. Experimentos “puros” (son aquellos que logran el control y la validez interna al reunir dos requisitos: 1) grupos de comparación; y 2) equivalencia de los grupos. Estos diseños llegan a incluir una o más variables independientes y una o más dependientes. Asimismo pueden utilizar pre pruebas y pos pruebas para analizar la evolución de los grupos antes y después del tratamiento experimental.
3. Cuasiexperimentos (No se tiene garantizada la equivalencia inicial porque no hay asignación aleatoria ni emparejamiento, los grupos están formados antes del experimento: son grupos intactos (véase capítulo V del CD)).

PASOS DE UN EXPERIMENTO:

1. Decidir cuántas variables Independientes y Dependientes deberán incluirse en el experimento. No necesariamente el mejor experimento es el que incluye el mayor número de variables; deben incluirse las variables que sean necesarias para probar las hipótesis, alcanzar los objetivos y responder a las preguntas de investigación.
2. Elegir los niveles o modalidades de manipulación de las variables independientes y traducirlos en tratamientos experimentales. Este paso requiere que un concepto teórico se convierta en una serie de operaciones que habrán de realizarse para administrar uno o varios tratamientos experimentales.
3. Desarrollar el Instrumento o instrumentos para medir las variables dependientes.

4. Seleccionar una muestra de personas para el experimento (idealmente representativa de la población)
5. Reclutar a los sujetos participantes del experimento. Esto implica tener contacto con ellos, darles las explicaciones necesarias, obtener su consentimiento por escrito, e indicarles lugar, día, hora y persona con quien deben presentarse. Los sujetos deben encontrar motivante su participación en el experimento.
6. Seleccionar el diseño experimental o cuasiexperimental apropiado para nuestra hipótesis, objetivos y preguntas de investigación.
7. Plantear cómo vamos a manejar a los sujetos que participan en el experimento. Es decir, elaborar una ruta crítica de qué van a hacer las personas desde que llegan al lugar del experimento hasta que se retiran. Paso a paso.
8. En el caso de experimentos “puros”, dividirlos al azar o emparejarlos, y en el caso de cuasiexperimentos, analizar cuidadosamente las propiedades de los grupos intactos.
9. Aplicar las prepruebas (cuando las haya), los tratamientos respectivos (cuando no se trate de grupos de control) y las pospruebas.
3. En general, resulta conveniente tomar nota del desarrollo del experimento, llevar una bitácora minuciosa de todo lo ocurrido a lo largo de éste (registro de la actuación). Ello nos ayudará a analizar la posible influencia de las variables extrañas que generan diferencias entre los grupos y será un material invaluable para la interpretación de los resultados.

DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN NO EXPERIMENTALES

A la Investigación No experimental, Podría definirse como la Investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional a las variables independientes para ver su efecto sobre las variables dependientes. Lo que hacemos en la Investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en el contexto natural, para después analizarlos. (*Como señalan Kerlinger y Lee (2002) Investigación del comportamiento: Métodos de Investigación en Ciencias Sociales, México; McGraw-Hill Interamericana Editores.*) “En la Investigación no experimental no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o los tratamientos”. De hecho no hay condiciones o estímulos planeados que se administren a los participantes del estudio.

En un experimento, el investigador construye deliberadamente una situación a la que son expuestas varios individuos. Esta situación consiste en recibir un tratamiento, una condición o un estímulo bajo determinadas circunstancias, para después evaluar los efectos de la exposición o aplicación de dicho tratamiento o tal condición. Por decirlo de alguna manera, ***en un experimento se “construye” una realidad.***

En cambio, en un estudio no experimental no se construye una situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quién la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene

control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

La investigación experimental tiene alcances iniciales y finales descriptivos, correlacionales y explicativos. La investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural.

Clasificación de la Investigación por su dimensión temporal o el número de momentos o puntos en el tiempo, en los cuales se recolectan los datos. En algunas ocasiones la investigación se centra en:

- Analizar cuál es el nivel o modalidad de una o diversas variables en un momento dado.
- Evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo; y
- Determinar o ubicar cuál es la relación entre un conjunto de variables en un momento.

En estos casos el diseño apropiado es el transversal o transeccional. Ya sea que su alcance inicial sea exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo.

Otras veces, la investigación se centra en:

- Estudiar cómo evolucionan una o más variables o las relaciones entre ellas; y
- Analizar los cambios a través del tiempo de un evento, una comunidad, un fenómeno, una situación o un contexto.

En situaciones como ésta, el diseño apropiado es el longitudinal.

Por tanto los diseños no experimentales se pueden clasificar en: Transeccional y longitudinal.

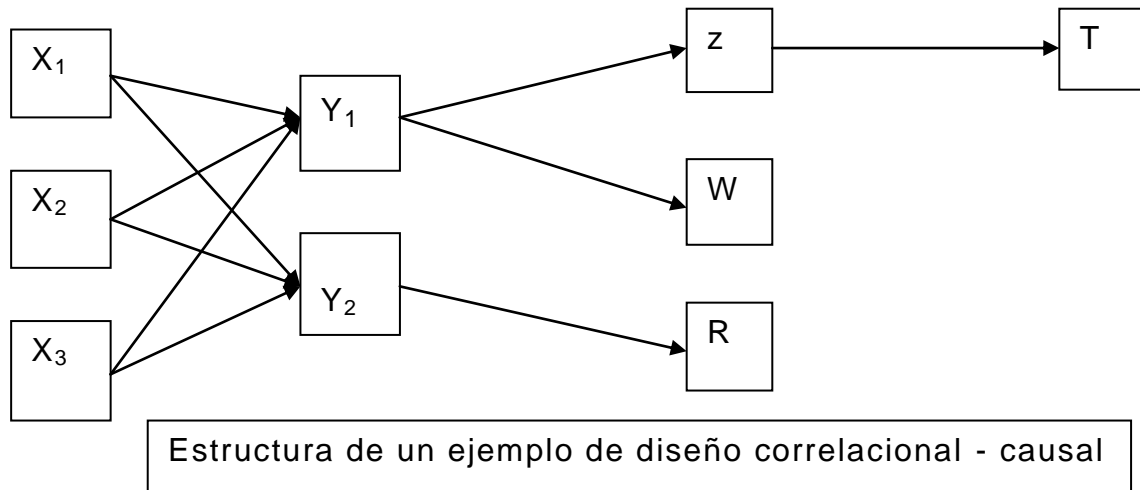
Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

Los diseños transeccionales se dividen :

- Exploratorios (comenzar a conocer una variable o un conjunto de variables, una comunidad, un contexto, un evento, una situación). Se trata de una investigación inicial en un momento específico. Sus resultados son exclusivamente válidos para el tiempo y el lugar en que se efectuaron su estudio. Sólo recolectan datos una vez.
- Descriptivos (Tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables de una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades; y así proporcionar su descripción. Son por lo tanto estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, estas son también descriptivas. En los estudios descriptivos ni siquiera cabe la noción de manipulación, puesto que cada variable o concepto se trata individualmente; no se vinculan variables).

CORRELACIONALES – CAUSALES (Describen relaciones entre dos o más variables en un momento dado. A veces, únicamente en términos correlacionados, otras en función de la relación causa-efecto (causales).

Los datos correlacionales-causales pueden limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pretender analizar relaciones causales. Cuando se limitan a relaciones no causales, se fundamentan en planteamientos e hipótesis correlacionales; del mismo modo, cuando buscan evaluar relaciones causales, se basan en planteamientos e hipótesis causales).



DIFERENCIA ENTRE DISEÑOS TANSECCIONALES DESCRIPTIVOS Y LOS DISEÑOS CORRELACIONALES-CAUSALES

DESCRIPTIVOS

Se recolectan datos y se describe categoría, concepto, variable (X_1)

Se recolectan datos y se describe categoría, concepto, variable (X_2)

Se recolectan datos y se describe categoría, concepto, variable (X_k)

Tiempo único

El interés es cada variable tomada individualmente

X_1

X_2

X_3

CORRELACIONALES - CAUSALES

Se recolectan datos y se describe relación ($X_1 - Y_1$)

Se recolectan datos y se describe relación ($X_2 - Y_2$)

Se recolectan datos y se describe relación ($X_k - Y_k$)

Tiempo único

El interés es la relación entre variables, sea correlación:

$X_1 \text{ ---- } Y_1$

$X_2 \text{ ---- } Y_2$

$X_k \text{ ---- } Y_k$

O bien, relación causal:

$X_1 \text{ ----> } Y_1$

$X_2 \text{ ----> } Y_2$

$X_k \text{ ----> } Y_k$

INVESTIGACIÓN LONGITUDINAL O EVOLUTIVA.-

Son estudios que recaban datos en diferentes puntos del tiempo para realizar inferencias acerca del cambio, sus causas y sus efectos. Los estudios se realizan acerca de determinadas categorías, conceptos, sucesos, variables, contextos o comunidades, o bien de las relaciones entre estas; incluso a veces, ambos tipos de cambios.

Los diseños longitudinales suelen dividirse en tres grupos:

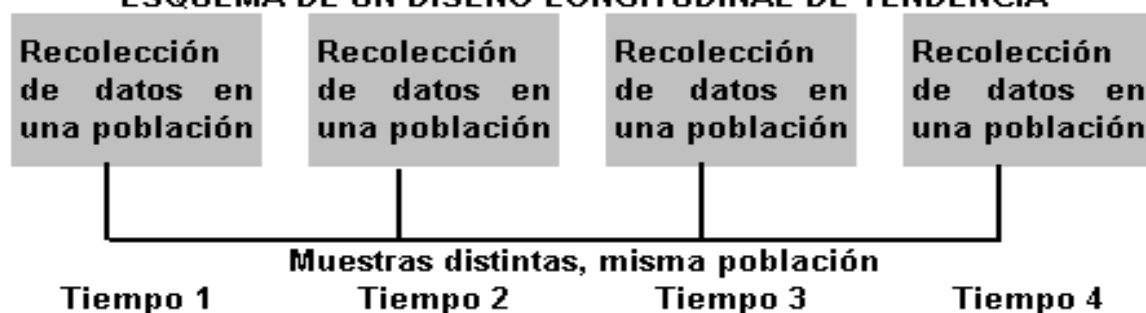
Diseños de tendencia (trend) (analizan cambios a través del tiempo dentro de alguna población en general. Se puede observar o medir a toda una población o a una muestra de ella, cada vez que se observen o midan las variables o relaciones entre éstas. Es importante notar que los sujetos de estudio no son los mismos, pero la población sí.

Diseños de análisis evolutivo de grupos (cohort) (examinan cambios a través del tiempo de sub poblaciones o grupos específicos. Su atención son los grupos de individuos vinculados de alguna manera o identificados por una característica común, generalmente la edad o la época; ejemplo: estudiantes que cursaban el nivel de educación primaria en los colegios de la ciudad de Ica, en el terremoto del 2007).

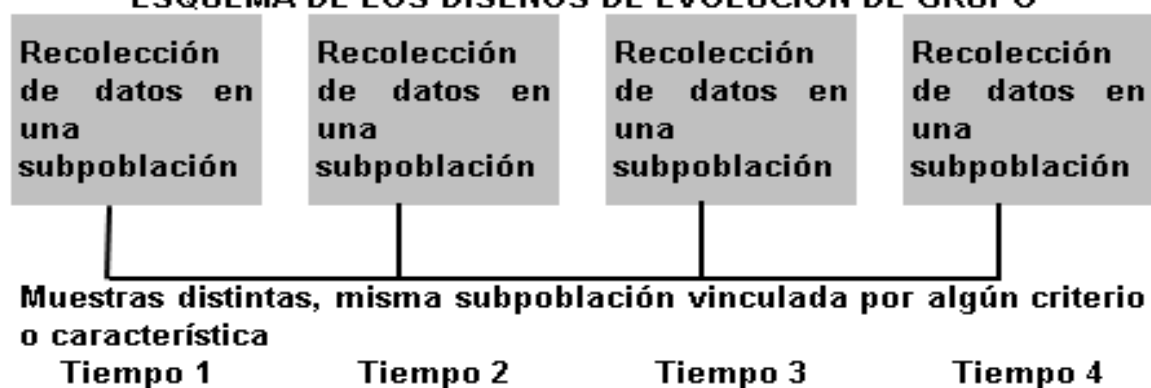
Diseños Panel (son similares a las dos clases de diseños vistas anteriormente, sólo que el mismo grupo de participantes es medido u observado en todos los tiempos o momentos. Ejemplo: Una investigación que observara anualmente los cambios en las actitudes de un grupo de ejecutivos en relación con un programa para elevar la productividad, durante cinco años. Cada año se observará la actitud de los mismos ejecutivos. Es decir, los individuos, y no la población o sub población, son los mismos.

En los diseños panel se tiene la ventaja de que , además de conocer los cambios grupales, se conocen los cambios individuales. Se sabe qué casos específicos introducen el cambio. La desventaja es que a veces resulta muy difícil obtener con exactitud a los mismos sujetos para una segunda medición u observaciones subsecuentes.

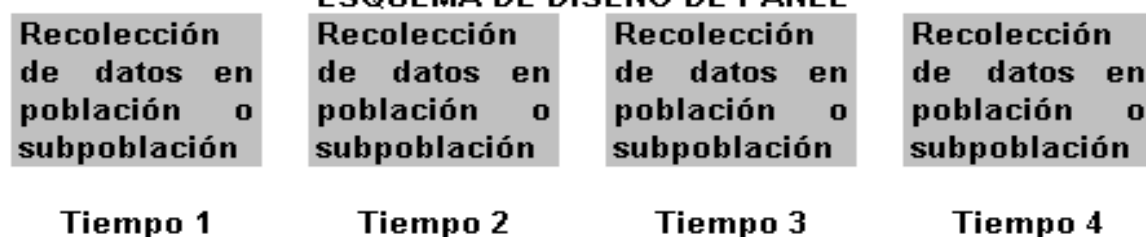
ESQUEMA DE UN DISEÑO LONGITUDINAL DE TENDENCIA



ESQUEMA DE LOS DISEÑOS DE EVOLUCIÓN DE GRUPO



ESQUEMA DE DISEÑO DE PANEL



CORRESPONDENCIA ENTRE TIPOS DE ESTUDIO, HIPÓTESIS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

ESTUDIO	HIPÓTESIS	DISEÑO
Exploratorio	No se establecen, lo que se puede formular son conjeturas iniciales	Transeccional descriptivo Preexperimental
Descriptivo	Descriptiva	Preexperimental Transaccional descriptivo
Correlacional	Diferencia de grupos sin atribuir causalidad	Cuasiexperimental Transeccional correlacional Longitudinal (no experimental)
Explicativo	Diferencia de grupos atribuyendo causalidad	Experimental Cuasiexperimental, longitudinal y transeccional causal (cuando hay bases para inferir causalidad, un mínimo de control y análisis estadísticos apropiados para analizar relaciones causales).
	Causales	Experimental Cuasiexperimental, longitudinal y transeccional causal (cuando hay bases para inferir causalidad, un mínimo de control y análisis estadísticos apropiados para analizar relaciones causales).

2.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS.-**TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1. La Observación | 4. El Análisis de contenido |
| 1.1 Observación Heurística | 4.1 Codificación |
| 1.2 Observación de Verificación | 4.1.1 El Universo |
| 1.3 Observación participante | 4.1.2 Unidad de Análisis |
| 1.4 Observación de campo | 4.1.3 Categorías |
| 1.5 Observación Experimental | 5. Escala de actitudes y opiniones |
| 2. El Cuestionario | 5.1 Escala de Likert |
| 2.1 Preguntas | 6. Escala de Apreciación |
| 2.1.1 Cerradas | 6.1 Escalas numéricas |
| 2.1.2 Abiertas | 6.2 Escalas gráficas |
| 3. La Entrevista | 6.3 Escalas Descriptivas |
| 3.1 Estructurada | 7. Lista de Cotejo → Modelos de chequeo |
| 3.2 Semiestructurada. | 8. Focus Group → Son Sesiones de grupo. |

1. OBSERVACIÓN

- Proceso de Conocimiento de la Realidad Factual, Mediante el Contacto directo del Sujeto Cognoscente y el Objeto o Fenómeno Por Conocer, a Través de los Sentidos, Principalmente la Vista el Oído, el Tacto y el Olfato.
- Registro Sistemático y Válido de Datos e Informaciones de los Hechos Observados.

REQUERIMIENTOS DE LA OBSERVACIÓN CIENTÍFICA:

Para que la Observación sea una técnica Científica Válida y confiable debe reunir las siguientes exigencias o requisitos:

- Servir a un Objetivo ya formulado de investigación.
- Ser planificada sistemáticamente.
- Ser controlada sistemáticamente y relacionada con proposiciones más generales en vez de ser presentada como una serie de curiosidades interesantes.
- Estar sujeta a comprobaciones y controles de validez y fiabilidad.

PROCEDIMIENTO PARA CONSTRUIR UN SISTEMA DE OBSERVACIÓN:

1. Definir el Universo de Observación: Por aspectos, eventos o conductas a observar.
2. Especificar las circunstancias de la observación: esto significa precisar el lugar y el tiempo.
3. Extraer una muestra representativa del universo de observación: Cuando el universo de observación es grande es necesario extraer una muestra representativa y manejable.
4. Determinar y definir las unidades de observación.
5. Establecer y definir las categorías y subcategorías de observación.
6. Elegir el medio de observación: Puede ser un formulario, una guía de observación o lista de cotejo.
7. Elaborar la lista de cotejo.
8. Preparar un plan de observación o esquema de trabajo, en el que se considere la secuencia de pasos a seguir.
9. Efectuar la prueba piloto y calcular la confiabilidad de los observadores.
- 10 Llevar a cabo la observación y comprobar si los datos e informaciones recogidas son confiables.
- 11 Procesar y analizar los datos obtenidos, lo que significa, depurar, ordenar, clasificar, tabular y graficar datos; y luego determinar medidas o estadígrafos de tendencia central o de dispersión si es necesario.

A. Observación Heurística.-

La Observación heurística sirve para encontrar, descubrir problemas e hipótesis científicas y formular luego el Proyecto de Investigación.

B. Observación de Comprobación de Hipótesis.-

Es la Observación realmente científica, que incluye los distintos tipos de observaciones como observación directa, observación de campo, observación de laboratorio, observación participativa, entre otros.

C. Observación Directa.- Es aquella que se establece entre el entrevistador y el objeto investigado. Es como decíamos antes, el

contacto directo entre el Investigador y el Objeto-Problema. Sólo está mediado por instrumentos de observación que sirven para mejorar o completar la observación, como telescopios, microscopios, tubos de ensayo, termómetros, estetoscopios, videograbadoras, máquinas fotográficas digitales, libretas de apuntes, fichas de campo, etc.

D. Observación Participante.-

El investigador (Observador) participa o comparte la vida de un grupo social o comunidad como invitado o amigo, pero al mismo tiempo observa y registra datos e impresiones sobre los aspectos, variables de sus hipótesis de investigación, pero no a la vista de los Miembros del grupo, sino oportunamente, generalmente cuando se encuentra sólo en su habitación.

Es una Investigación enmascarada que permite recoger información fidedigna de las costumbres o ideas del grupo, sin que sea advertido, porque si así fuera no le permitiría seguir participando.

E. Observación De Campo.-

Es en realidad la Observación no participante que es aplicada a trabajos de campo, es decir en toda Investigación, fuera del gabinete o laboratorio. Es utilizada en las Ciencias Sociales como las ciencias naturales; en sociología, antropología, psicología, Historia, Economía, biología, geología, ecología, física, etc.

F. Observación Experimental.-

Consiste en examinar atentamente el efecto que produce la manipulación de la variable independiente sobre la variable dependiente. No hay experimento sin observación.

2. EL CUESTIONARIO.-

CONCEPTO.- Es una modalidad de la técnica de la Encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas, en una célula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación.

Finalidad del cuestionario.- Recopilar información para verificar la hipótesis de trabajo.

(T. Kelly, citando a Landsheere, 1971:41) dice: Ese peregrino vástago de la ciencia, por endeble que sea, seguirá siendo un auxiliar imprescindible».

La Estructura del Cuestionario:

- Nombre la de Institución que Auspicia la Investigación;
- Presentación o Introducción (Garantizar confidencialidad) y agradecimientos,
- Las preguntas demográficas: Localidad, Institución donde trabaja el informante, edad, sexo, estado civil. (El cuestionario debe ser

anónimo, es decir no preguntar por el nombre del informante para garantizar confidencialidad, salvo que sea necesario como en la Investigación cuasi-experimental).

- Las Instrucciones, y.
- Las preguntas o reactivos.

2.1 LAS PREGUNTAS.-

- Se presentarán obedeciendo a un orden. Primero las preguntas inocentes, fáciles de responder; después las específicas (aplicar la estrategia del embudo).
- Seguidamente, se consignarán las preguntas referidas a las hipótesis y variables, es decir las más importantes, cuidando que no sean muchas ni pocas.

2.1.1 Tipos de preguntas:

- **Cerradas.-** Aquellas en las que el encuestado escoge la respuesta adecuada a su punto de vista dentro de un abanico de respuestas, pueden ser dicotómicas o politómicas. Son fáciles de codificar.
- **Abiertas.-** Permiten al informante decir lo que piensa sin más limitaciones que el espacio que se concede para responder a la pregunta. No se pueden codificar antes de aplicar el cuestionario. (son difíciles de codificar; pero el informante puede exponer con lujo de detalles su opinión o desarrollar su conocimiento).

2.1.2 CONSEJOS PARA ELABORAR CUESTIONARIOS.-

- Antes de aplicar el cuestionario debe ser validado, mediante lo que se llama cuestionario piloto o pretest. El cuestionario piloto debe aplicarse a personas con características similares a las de la muestra.
- Las preguntas deben ser claras y comprensibles (Evitar preguntas ambiguas; y no sacrificar la claridad por la concisión).
- El cuestionario no debe ser largo y tedioso, ni corto y pobre. El número de preguntas debe ser en función de las hipótesis y variables..
- Las preguntas no deben incomodar al encuestado.
- Las preguntas deben ser redactadas teniendo en cuenta el marco de referencia, nivel de información y el lenguaje del encuestado, no del entrevistador.
- Las preguntas deben referirse a un solo aspecto y no a dos al mismo tiempo.
- Las preguntas no deben inducir la respuesta.
- Evitar preguntas tendenciosas o cargadas emocionalmente.
- Evitar las negaciones dobles v.g. ¿Estaría de acuerdo en no acordar subsidios del vaso de leche a las escuelas que no cuentan con local propio?.
- Evitar las suposiciones gratuitas: v.g ¿Qué programas prefiere ver en TV?, cuando no sabemos si tiene o no televisor.
- Las preguntas no deben apoyarse en instituciones o personas socialmente influyentes.

- Las respuestas alternativas deben ser codificadas con símbolos numéricos: 1,2,3,4,5.
- Las preguntas deben ser coherentes con las hipótesis y Variables.
- Las preguntas deben redactarse teniendo en cuenta, sobre todo, la validez de contenido y confiabilidad.
- Las preguntas deben redactarse utilizando la técnica del avance del embudo, de lo general a lo específico.

2.1.3 CARACTERÍSTICAS FUNDAMENTALES DEL CUESTIONARIO:

- **La Validez; y**
- **La confiabilidad.**

La Validez total de un Instrumento, comprende tres tipos de validez:

- De Contenido,
- De Criterio,
- De Constructo.

VALIDEZ DE CONTENIDO

Se refiere al grado como un instrumento refleja un dominio o contenido determinado (Ej. trascendencia del pensamiento de José Carlos Mariátegui).

VALIDEZ DE CRITERIO

Se refiere al grado de validez del instrumento cuando las preguntas están referidas a un patrón de medida o criterio externo (ISOS).

VALIDEZ DE CONSTRUCTO

Se refiere a la capacidad del Instrumento para medir lo que pretende medir, basado en la relación consistente con otras mediciones que están de acuerdo con hipótesis derivadas teóricamente y que están referidas a los constructos utilizados.

La Validez total del Instrumento está en función de la validez de Contenido, más la Validez de Criterio y más la validez del Constructo.

Fórmula: $VT = Vco + VCr. + Vcto .)$

CONFIABILIDAD

Un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente ni en el tiempo, ni por la aplicación de diferentes personas.

FACTORES QUE AFECTAN LA CONFIABILIDAD Y VALIDEZ

- La Improvisación.
- Utilización de instrumentos desarrollados en el extranjero, que no han sido validados.
- No están adecuados a las personas a quienes se aplican: No tienen en cuenta el marco de referencia, el lenguaje, la edad, nivel ocupacional, etc.
- Condiciones medio - ambientales desfavorables.

- Aspecto mecánico del instrumento.

3. LA ENTREVISTA

CONCEPTO.- Es una especie de conversación formal entre el Investigador y el Investigado; es una modalidad de la encuesta, que consiste en formular preguntas en forma verbal con el objetivo de obtener respuestas o informaciones y con el fin de verificar o comprobar las hipótesis de trabajo.

Cuando la entrevista sirve para recopilar información confiable y válida para probar hipótesis de trabajo, es necesariamente estructurada, planificada y obedece a un conjunto de pautas para su preparación,. Su aplicación y análisis e interpretación de los datos e informaciones recogidas.

La entrevista, constituye el instrumento por excelencia de la Investigación sociológica: Compensa la falta de tubo de ensayo del químico o del microscopio del bacteriólogo. Es juntamente con el cuestionario una de las técnicas estelares de la investigación social, por su fácil aplicación a grandes conjuntos de personas.

CLASES DE ENTREVISTA:

Según Hernández se conocen las tres clases de entrevista siguientes:

a. ESTRUCTURADA

Llamada también Entrevista dirigida, controlada, o guiada es aquella que se ciñe a un Plan preestablecido, a un diseño y se realiza de acuerdo a una guía o formulario previamente preparado con preguntas que responde a las hipótesis formuladas. El Instrumento fija los reactivos y el orden en que se harán. Este tipo de entrevista es el más aconsejable porque permite procesar los datos e informaciones proporcionados.

b. Entrevista Semiestructurada

Es la que basándose en una guía no tan formal y rígida permite que el entrevistador pueda introducir algunas preguntas para esclarecer vacíos en la información; esto quiere decir que no todas las preguntas están predeterminadas.

c. Entrevista no estructurada

Este tipo de entrevista es abierto y libre, en el sentido de que el entrevistador tiene libertad para hacer las preguntas, pero siempre basándose en una guía general de contenido, aunque no específica. Este tipo de entrevista se ajusta a las necesidades de la Investigación de tipo cualitativa.

d. ENTREVISTA GRUPAL

No es la frecuente, pero es altamente recomendable, consiste en que la conversación o diálogo se realiza entre uno o más entrevistadores y un grupo de personas pero que pertenecen a una misma clase, por ejemplo, trabajadores de un sindicato, profesores, padres de familia, empleados, etc.

La entrevista en grupo bien conducida, proporciona valiosas informaciones que no se podrían obtener en una entrevista individual, ya que permite distinguir entre varios informantes, matices entre sí y lo que es más importante, permite descubrir quién o quiénes tienen la razón o la información correcta.

E. La Entrevista Focalizada

Consiste en formular preguntas orientadas hacia un determinado aspecto que se quiere conocer. Ej. Utilización de las aguas servidas.

Es un tipo de entrevista abierta en la que el entrevistador tiene una guía de contenidos o temas a tratar y sobre los cuales deberá formular una lluvia de preguntas hasta quedar esclarecido el punto a analizar. Ello requiere agudeza y habilidad del entrevistador, así como mucho tacto para formular las preguntas adecuadas.

PAUTAS PARA LA ENTREVISTA

A) Antes de la Entrevista

- **Presentación del entrevistador:** Antes de llevar a cabo la entrevista, el Investigador debe cursar una nota o carta, al entrevistado, anunciándole que ha sido escogido en la muestra de estudio y que por tanto le ruega atenderlo en una fecha determinada.
- **Conocimiento previo del «campo»:** Antes de la entrevista también es aconsejable conocer el entorno de la persona o grupo de estudio, para evitar desencuentros.
- **Contacto con líderes:** De ser posible sería aconsejable, cuando se trata de entrevista grupal, conocer a los líderes del grupo, para explicarles el motivo de la entrevista y evitar desencuentros.
- **Aspectos personales del entrevistador:** Vestimenta, modo de ser, etc.
- **Preparación específica:** El entrevistador debe estar capacitado en el arte de la entrevista, así como tener en cuenta el conjunto de principios directivos para el desarrollo de la entrevista.

PAUTAS PARA LA ENTREVISTA

B) Durante la Entrevista:

- Es importante que el primer contacto entre el entrevistador y el entrevistado, genere una corriente de simpatía, empatía, y ello va depender del saludo amable y respetuoso del entrevistador.
- Ayudar al informante para que se sienta seguro y locuaz.
- Utilizar un vocabulario adecuado a la situación y de acuerdo al marco teórico de referencia del informante.
- Actuar con espontaneidad y franqueza, sin argucias y rodeos.
- No discutir las opiniones del entrevistado ni inducir a sugerir respuestas.
- Evitar posturas de ser un personaje y hacer alardes de autoridad.
- No dar ejemplos ni hacer admoniciones morales.

- Prestar atención no solo a lo que sea importante para probar hipótesis, sino también a lo que quiere expresar.
- El entrevistador solo debe hablar en determinadas situaciones:
- Para calmar al entrevistado cuando se siente nervioso.
- Para retomar cuestiones olvidadas u obviadas.
- Para analizar y profundizar sobre determinadas opiniones del entrevistado.
- No apremiar al informante para que termine su relato.
- Ayudar al informante para que concluya su relato, mediante expresiones cortas como: y luego, cuándo, dónde, siga adelante, entonces, por qué?. Etc.
- Registrar la información en libreta de apuntes, en USB u otro medio seguro.
- Agradecer al informante por sus respuestas y garantizarle confidencialidad.

B) Después de la Entrevista

- Analizar las respuestas, lo más inmediatamente posible, registradas en USB u otro medio para no perder detalles de la entrevista.

4. EL ANÁLISI DE CONTENIDO

Concepto.- Es la técnica más difundida para investigar, el contenido, el mensaje, las ideas contenidos en las comunicaciones de masas, ya sea periódicos, revistas, discursos, propaganda, etc. Es la técnica para estudiar y analizar la comunicación de una manera objetiva, sistemática y cuantitativa.

Aplicaciones.- Se aplica a cualquier forma de comunicación, no solo documental sino también de la comunicación discográfica, iconográfica, etc. Sirve para:

- a. Estudiar las ideas contenidas en un texto, en una comunicación.
- b. Describir la tendencia ideológica de la persona, de un partido o de una institución.
- c. Establecer las diferencias internacionales en el contenido de la comunicación.
- d. Conocer la personalidad de las personas (actitudes, valores, preocupaciones).
- e. Identificación de intenciones, estado psicológico de las personas y grupos.
- f. Develar diferencias en el contenido de la comunicación.
- g. Medir la claridad de los mensajes.
- h. Descubrir estilos de comunicación.

El análisis del estilo se realiza mediante la codificación.

CODIFICACIÓN.-

Proceso mediante el cual las características más significativas del contenido de un mensaje son transformadas a unidades de análisis, tal que permitan su análisis y descripción.

Para codificar es preciso definir: el universo a analizar, las unidades de análisis y las categorías de análisis.

a) **Universo**

Es el objeto marco de análisis; Ej. Constitución Política del Perú.

b) **Unidad de análisis**

Es el elemento básico de estudio del análisis de contenido; son segmentos del conjunto de los mensajes caracterizados mediante el uso de un conjunto de variables o categorías. Berelson, citado por Hernández, considera cinco tipos de unidades de análisis:

1. La palabra: es la unidad de análisis más simple. Ejemplo: En todos los discursos de Alan García Pérez (universo), cuántas veces ha pronunciado la palabra, democracia (unidad de análisis).

2. El tema: Se refiere al título o a un enunciado expresado mediante una oración simple, sobre algo. Ejemplo: Administración de Justicia; el Constructivismo, Políticas de Estado del Acuerdo nacional.

3. El Ítem: Se define como una unidad total empleada por productores de material simbólico o como la unidad de análisis más global, más grande. Ejemplo: La Ley Universitaria N° 23733, método de la hermenéutica, el análisis estocástico.

4. El Personaje: Cuando se trata de una persona: Ejemplo: Amauta Walter Peñaloza Ramella, Premio Nobel Mario Vargas Llosa.

5. Medidas de espacio-tiempo: Son unidades físicas que se utilizan en los análisis de mensajes de periódicos, revistas, radio y TV. Ejemplo: El centímetro-columna en los diarios y revistas como Tarea», «palabra de Maestro», «Foro educativo», el minuto en radio y TV.

C) CATEGORÍAS

Son los niveles o variables que asumen las unidades de análisis y que permiten su caracterización. Se define también como casillas o cajones en los cuales figuran las variables o niveles de unidades de análisis. Ejemplo:

UNIDAD DE ANÁLISIS	CATEGORÍAS
Discurso de O. Humala	Radical Pragmático Conservador
Discurso de Yehude Simon	Neoliberal Liberal Social-demócrata

	Socialista Comunista
«Reglas y Representaciones « Obra de Noam Chomsky	Excelente Muy Buena Regular Mala

6. ESCALA DE APTITUDES Y OPINIONES

Concepto.- Una técnica fundamental en la Investigación Social , de diferente naturaleza y de propósitos también diferentes al cuestionario es la escala de actitudes y opiniones, **para medir justamente las actitudes y opiniones**, que son diferentes a los conocimientos que miden generalmente los cuestionarios.

Las escalas de actitud y de opiniones son instrumentos de medición que nos permite acercarnos a la variabilidad afectiva de las personas respecto a cualquier objeto psicológico.

Las actitudes son tendencias o predisposiciones conductuales hacia algo; en general, «es un estado de disposición psicológica adquirida y organizada a través de la propia experiencia, que incita al individuo a reaccionar de una manera característica, frente a determinadas personas, objetos o situaciones». (Ander-Egg, 1972: 142)

Una definición Clásica planteada por Gordon Allport, citado por Elejabarrieta e Iñiguez dice: **«Una actitud es un estado mental y neurofisiológico de disponibilidad, organizado por la experiencia, que ejerce una influencia directiva sobre las reacciones de los individuos hacia todos los objetos o todas las situaciones que se relacionan con ella»** (Elejabarrieta-Iñiguez, 1984, en: <http://antalya.uab.es/iniguez/Materiales/escalas.pdf>).

Las actitudes no son observables directamente, sino inferidas por expresiones verbales o de conductas observadas. En consecuencia las actitudes se miden con el uso de las escalas en las que se dan un conjunto de afirmaciones, proposiciones o juicios sobre los cuales los respondientes deben expresar su reacción o respuesta, de manera gradual: muy de acuerdo, de acuerdo, más o menos de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

ESCALAS DE MEDICIÓN DE ACTITUDES

Para la medición de actitudes y opiniones hay unas gamas de escalas, de las cuales las más conocidas son la escala de Bogardus de distancia social, la escala de Dood, la escala de Crespi, la Escala de thurstone y la Escala de Likert. (Pardinas: 94-97).

ESCALA DE LIKERT

Fue desarrollado por Rensis Likert, en 1932, en base a la teoría factorial de aptitudes de Spearman, y criticando la escala de Thurstone, de ser

demasiado laboriosa. Se trata de una técnica más simple que no requiere del concurso de expertos.

«Consiste en un conjunto de reactivos presentados en forma de afirmaciones o proposiciones a los cuales se pide responder a los investigados, en una u otra forma. Cada afirmación o juicio va acompañado de 5 respuestas escaladas de un extremo a otro, a las que se asigna un valor, de mayor a menor o viceversa: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo». (Hernández, 2003:368).

ETAPAS DE SU CONSTRUCCIÓN:

- 1) **Definición del objeto actitudinal:** Consiste en especificar claramente el objeto de la Investigación, es decir Variable actitudinal. Por ejemplo, actitud frente al aborto; en primer lugar se define lo que es el aborto y luego se delimita el campo que cubren aspectos sociales, políticos, psicológicos, ideológicos, económicos, etc.
- 2) **Recolección de enunciados acerca de la variable actitud:** Implica recoger información para la construcción de los ítems que va componer la escala. La escala requiere de tantos ítems como sean necesarios, como decíamos, de acuerdo al grado de cultura de los respondientes.
- 3) **Determinación de las Categorías de los Ítems:** Cada actitud es presentada seguido de una escala de estimación (rating scale), que consiste en una gradación que va de lo «totalmente de acuerdo», hasta «totalmente en desacuerdo», pasando por grados intermedios «de acuerdo», «neutral» y «en desacuerdo». Cuando el respondiente tiene mayor grado de cultura se puede escalar en 7 puntos y si tiene menor cultura se puede escalar en sólo 3 puntos.
- 4) **Administración de la escala a una muestra:**
Es la etapa en la que se prueba su validez mediante una escala-piloto. Esta etapa sirve para determinar qué ítems permanecerán i qué no se tomarán en cuenta.
- 5) **Análisis de los Ítems:**
Como dice Elejabarrieta (34) «para aceptar un ítem en la escala definitiva, éste debe mostrar que su aceptación o su rechazo guarda relación con la posición de cada sujeto particular en el continuum actitudinal. Es decir, se ha de cumplir lo que hemos denominado relación monótona. La relación monótona entre la aceptación de una afirmación y la posición sobre el contínuum implica, por tanto: a toda nota global alta, nota elemental alta, a nota global baja, nota elemental baja»

Ejemplo: Escala de 5 categorías

«La decisión de UNASUR, de apoyar la victoria de Nicolás Maduro es un atentado contra de democracia».

Instrucciones: marca con una aspa (X) en la categoría de la escala, que más refleje su opinión, de acuerdo a los siguientes valores:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Indiferente
4. En desacuerdo.
5. Totalmente en desacuerdo.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	-------------	---------------	--------------------------

MATRIZ DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

Análisis de la realidad	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología	
	1. General	1. General	1. Principal	1. Independiente	1. Tipo (básica o aplicada: Explicar por qué).	4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de datos
	2. Específicos	3. Específicos	2. Secundaria	1.1 Dimensiones	2. Nivel: Exploratorio, descriptivo, explicativo o predictivo: Explicar por qué.	2. Técnicas de procesamiento de datos: Uso de Software multifuncional para Investigaciones sociales.
				2. Dependiente	3. Diseño (Diagrama)	4. Interpretación de resultados (Análisis y síntesis; Inductivo-deductivo).
				2.1 Dimensiones		

CAPÍTULO III
APLICACIÓN
ESTUDIOS DE CASO

- 1. La Metodología Hernández, S. Roberto: Estudio de Casos**
- 2. La Metodología Certo, S.: Casos estratégicos.**
- 3. La Metodología Villegas, M. Régulo: Estudio de casos en Gestión Empresarial.**

1. LA METODOLOGÍA HERNANDEZ, S. ROBERTO: ESTUDIO DE CASOS

HACIA UNA DEFINICIÓN DEL ESTUDIO DE CASO¹⁸

El estudio de caso se podría definir como "una investigación que mediante los procesos cuantitativo, cualitativo o mixto; se analiza profundamente una unidad para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y desarrollar teoría". Mertens (2005) define al estudio de caso como una investigación sobre un individuo, grupo, organización, comunidad o sociedad; que es visto y analizado como una entidad.

La U. S. General Accounting Office, en 1990, proporcionó una definición de estudio de caso: constituye un método para aprender respecto a una instancia compleja, basado en un entendimiento comprehensivo de esta instancia como un "todo" y su contexto, mediante datos e información obtenidos por descripciones y análisis extensivos (Mertens, 2005).

Para Wiersma y Jurs (2005) el estudio de caso es el examen detallado de "algo": un evento específico, una organización, un sistema educativo, por ejemplo. En términos de Williams, Grinnell y Unrau (2005), el estudio de caso se concentra en una unidad de análisis. Yin (2003) señala que un estudio de caso es una indagación empírica que investiga un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto en la vida real, especialmente cuando los límites entre el fenómeno y el contexto no son claramente evidentes.

Harvard Business School (1997) lo considera un método y lo utiliza desde 1908 para evaluar unidades organizacionales.

Stake (2000) reconoce una situación problemática que surge al tratar de definir al estudio de caso como una forma de investigación. Para resolver el asunto, utiliza el criterio de que el estudio de caso no está definido por un método específico, sino por su objeto de estudio. Entre más concreto y único sea éste, y constituya un sistema propio, con mayor razón podemos denominarlo estudio de caso.

Varios autores como Stake (2003), Mertens (2005), Williams, Grinnell y Unrau (2005) opinan que más que un método es un diseño y una muestra, argumentan que los estudios de caso utilizan o

¹⁸ Hernández Sampiere y otros. (2008). Metodología de la Investigación. Cuarta Edición. McGrawHill. CD. Capítulo 7

pueden utilizar diversos métodos. Al respecto nosotros creemos que su importancia -más que discutir sobre si es un método, un diseño o una muestra- reside en su utilización, por lo cual dejamos que el lector se forme su propia concepción sobre el estudio de caso.

Yin (2005) compara a los estudios con otros diseños de investigación, en términos de preguntas de investigación y control de eventos conductuales. El contraste de esta comparación se muestra en la tabla siguiente:

Comparación de los estudios de caso y otros diseños

Estrategia o diseño	Esencia de las preguntas de investigación	¿Requiere control de eventos conductuales?
Experimento	¿Cómo?, ¿cuánto?, ¿por qué?	Sí
Encuestas (<i>surveys</i>)	¿Quién?, ¿qué?, ¿dónde?, ¿cuánto?	No
Estudios históricos	¿Cómo?, ¿dónde?, ¿por qué? ¿cuándo?	No
Análisis de archivos	¿Quién?, ¿qué?, ¿dónde?, ¿cuánto?	No
Estudios de caso	¿Cómo? y ¿por qué?	No

El mismo Robert Yin señala que los diferentes diseños se superponen y que los estudios de caso utilizan fuentes múltiples, al ser empíricos.

COMPONENTES DEL ESTUDIO DE CASO

Para Yin (2003), el estudio de caso está integrado por los siguientes componentes:

- Planteamiento del problema
- Propositiones o hipótesis
- Unidad de análisis (caso)
- Fuentes de datos e instrumentos de recolección
- Lógica que vincula los datos con preguntas y proposiciones
- Criterios para interpretar los datos
- Reporte del caso (resultados)

Harvard Business School (1997) por su parte, establece las siguientes fases para el estudio de caso (figura siguiente):

Fases para el estudio de caso según Harvard Business School y Design Management Institute¹⁹

Paso 1. Identificar el caso (un éxito, pero también puede ser un fracaso, un asunto complejo, típico o extremo).

Paso 2. Investigación de antecedentes y su contexto:

- Leer tanto como sea posible sobre la compañía, producto, negocio, mercado o tópico.
- Ubicar, definir y contextualizar el caso.

Paso 3. Solicitar permiso de los *gatekeepers* de la empresa (directivos, líderes de los trabajadores, representantes legales, etc.) y obtenerlo.

Paso 4. Involucrar a la compañía o institución (el caso mismo o cuya participación es decisiva para el caso, como lo sería un mercado o producto):

- Obtener documentos de la empresa o institución o del caso mismo (reportes anuales, reportes de investigaciones de mercado, boletines, folletos, revistas internas, artículos en los medios de comunicación, entre otros).
- Recolectar información sobre los individuos que participan o participaron en el caso (ejecutivos, diseñadores, asesores, etcétera).
- Recolectar información sobre el contexto (por ejemplo, competidores, legislación, datos históricos de la evolución de un mercado y otros).

Paso 5. Trabajo de campo:

- Entrevistas con los individuos participantes en el caso (de todos los niveles).
- Visitas a la planta, oficinas o sitios donde ocurrió el caso (para entender cuestiones como la tecnología, los procesos de producción, organización y trabajo; el ambiente de la compañía, entre otras). En las visitas se realizan entrevistas, observación sistemática, recolección de más documentos específicos, con la inclusión de materiales audiovisuales, etcétera).
- Elaborar notas de campo (recuérdese las notas en el proceso cualitativo).

Es importante enfocar el caso en aspectos relevantes y centrales.

Paso 6.

- Análisis de los datos (de acuerdo al tipo de datos e información recolectada).

Paso 7. Elaboración del reporte del caso:

- Narración (descripciones).
- Tablas, figuras, material de apoyo.

¹⁹ Este proceso se adaptó de la fuente original y resulta más bien propio para estudios de caso de empresas, industrias, mercados, negocios o productos.

En el estudio de caso, se pueden agregar encuestas o grupos de enfoque como herramientas para recolectar datos adicionales, esquema que resulta compatible con un proceso cuantitativo, cualitativo o mixto.

Los casos negativos son más difíciles de identificar y obtener, dado que suele presentarse mucha menor cooperación por parte de los directivos y es lógico, a casi nadie le agrada mostrar fracasos o aspectos desfavorables, aun cuando el caso sea anónimo. Otro esquema para un estudio de caso es el que se muestra en la lista siguiente:

1. Analizar el caso de manera inicial: descripción inicial del caso, antecedentes y su contexto.
2. Formular el planteamiento del problema con el caso (objetivos, preguntas de estudio, justificación y explicación del(los) motivo(s) por el(los) que se eligió dicho caso.
3. Elaborar un primer inventario del tipo de información que se desea recopilar.
4. Preparar el estudio de caso: información completa que se requiere del caso, tipo de datos que son necesarios y métodos para obtenerlos.
5. Obtener la información inicial.
6. Recolectar información adicional.
7. Analizar información adicional.
8. Desarrollar alternativas o cursos de acción, si es el objetivo.
9. Presentar el reporte con recomendaciones y una justificación de éstas.

En este proceso, Stake (2000) recomienda recolectar datos e información sobre:

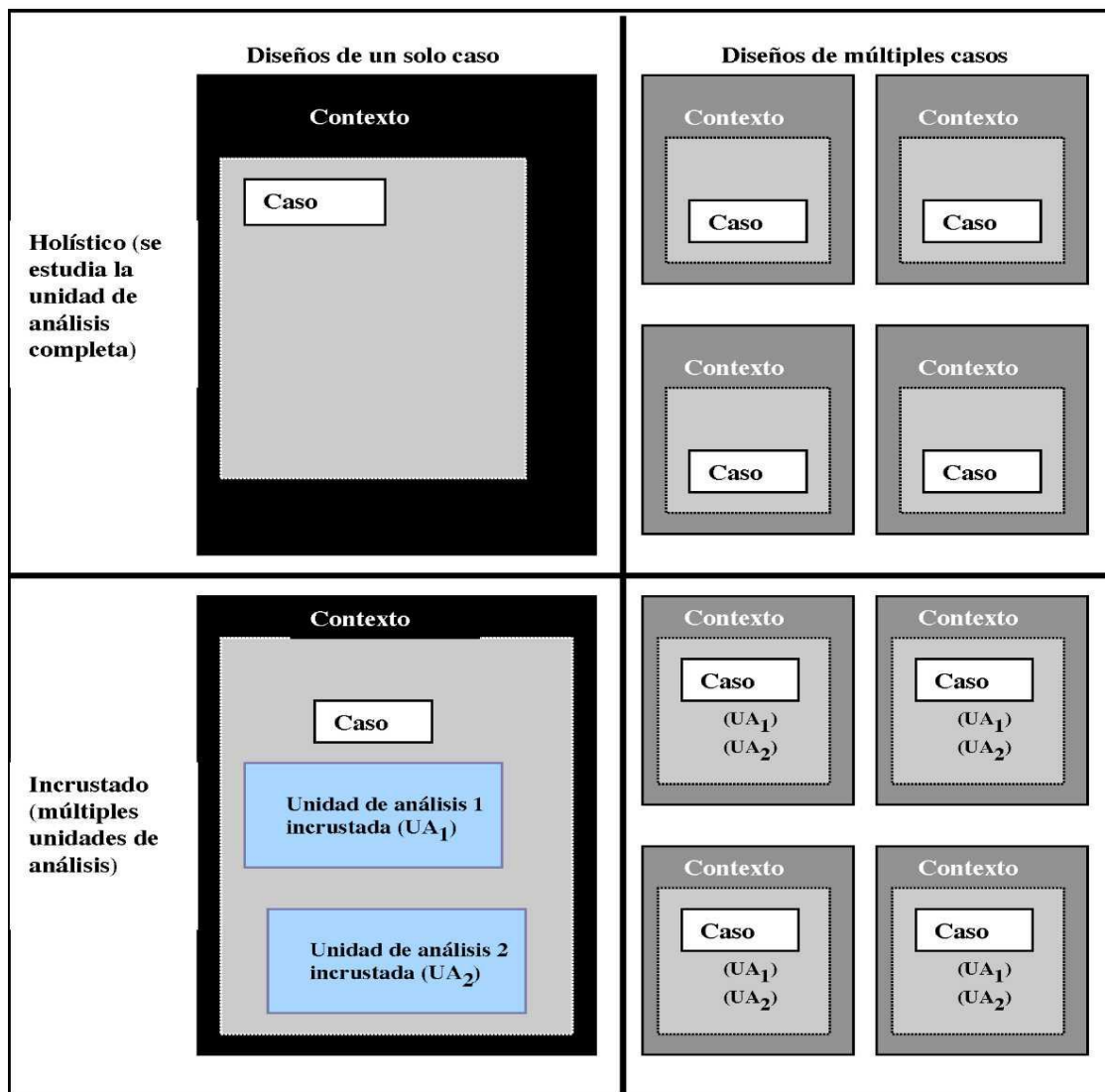
1. La naturaleza del caso.
2. Antecedentes históricos (por ejemplo: clínicos como una enfermedad física o psicológica, historial de ventas, etcétera).
3. Ambiente físico.
4. Contexto o contextos pertinentes (económico, político, legal, social, estético etcétera).
5. Otros casos a través de los cuales el de interés se conoce.
6. Informantes potenciales.

Asimismo, sugiere establecer una agenda de recolección de datos.

TIPOLOGÍAS EN RELACIÓN CON EL ESTUDIO DE CASOS

Por su finalidad

Stake (2000) identifica tres diferentes tipos de estudios de caso: *intrínsecos*, *instrumentales* y *colectivos*. El propósito de los *primeros* no es construir una teoría, sino que el caso mismo resulte de interés. Los estudios de casos *instrumentales* se examinan para proveer de insumos de conocimiento a algún tema o problema de investigación, refinar una teoría o aprender a trabajar con otros casos similares. Por su parte, los *colectivos* sirven para construir un cuerpo teórico (sumar hallazgos, encontrar elementos comunes y diferencias, así como acumular información).



Por el número de casos y la unidad de análisis

Por su parte, Yin (2003) establece una clasificación de los estudios de caso, para ello toma en cuenta dos factores: número de casos y unidad de análisis. En cuanto al número de casos la tipología considera: *un caso* o *varios casos* (regularmente de dos a 10). Por lo que respecta a la unidad de análisis, Yin (2003) los subdivide en: casos con unidad *holística* (todo el caso tomado como una sola unidad de análisis) y casos con unidades *incrustadas* (varias unidades de análisis dentro del caso). Los tipos de casos resultantes de esta clasificación cruzada son diseños de investigación del método de caso (de acuerdo con Yin, 2003), o pueden ser concebidos como diseños específicos del estudio de caso (en concordancia con otros autores) y se muestran gráficamente en la figura siguiente:

DISEÑOS DE UN SOLO CASO

En los estudios de caso *holísticos*, el caso es crítico y revelador; generado para confirmar, retar o extender una teoría o hipótesis. Asimismo, pueden documentar una situación o evento único (un individuo con una enfermedad extraña, un producto que incrementa estratosféricamente sus ventas en un periodo relativamente corto, digamos, un año; un sistema social que se transforma radicalmente, una invasión bélica sorpresiva, entre otros). El caso es evaluado de manera completa y profunda, de acuerdo con el planteamiento del problema. Por ejemplo, una institución educativa con un crecimiento vertiginoso, de 90 a 1 500 alumnos en solamente cinco años, que pasó de ser una organización con estándares académicos bajos y una imagen sumamente negativa en la localidad, a constituirse en una institución con estándares elevados y una imagen completamente favorable. El análisis abarcaría diversos rubros tales como sus antecedentes, el clima y la cultura organizacional, los sistemas y programas de mejora, el estilo administrativo, la productividad, la estructura funcional, etc. Lo importante es descubrir las razones de tal éxito.

Por su parte, en los estudios de caso con unidades *incrustadas*, la "gran unidad" es segmentada en varias unidades (o subunidades), de las cuales se seleccionan algunas para ser analizadas con amplitud y profundidad. Por ejemplo, Hernández Sampieri, Fernández Collado y Ocampo (2006) evaluaron el caso de una administración municipal en lo referente a la calidad en la atención directa a los ciudadanos (áreas que tienen contacto con éstos). De todos los departamentos, seleccionaron: Obras Públicas (recepción de quejas y solicitudes de obras de construcción en el municipio), Receptoría de Pagos (por servicios recibidos como trámites de licencias, expedición de documentos, etc.), Receptoría de Trámites Empresariales (para abrir negocios, refrendar permisos, etc.), Registro Civil (matrimonios, registro de nacimientos, etc.),

Oficina del Alcalde, y finalmente, la Dirección de Policía (recepción de denuncias sobre delitos, información de detenciones, entre otras).

El riesgo de los estudios con unidades incrustadas es que el investigador "pierda de vista" la naturaleza entera del caso, al enfocarse en una problemática más local (o departamental, como en el ejemplo). Siempre debemos tener en mente toda la unidad de análisis, el caso completo.

DISEÑOS DE MÚLTIPLES CASOS

En estos diseños, el proceso para cada caso se "repite" en los demás. La revisión de los casos es similar (se consideran las mismas variables o aspectos, al igual que los instrumentos para recolectar los datos y el proceso en general, aunque puede haber variantes). Por ejemplo, varios hospitales, escuelas o enfermos con características equivalentes. De acuerdo con Yin (2003), son diseños más "robustos" y poseen mayor validez. A veces se eligen casos significativos, lo que en términos prácticos resulta muy difícil, ya que encontrar varios casos que compartan similitudes es complicado. Es importante remarcar que cada caso deberá servir a un propósito específico dentro del alcance total.

Asimismo, es necesario insistir que el conocimiento generado por los diversos casos *no* es aditivo (los casos *no* son como entrevistados en una encuesta o *survey*). En este sentido, la lógica de replicar casos es muy parecida a la de los experimentos. Reproducimos algunos casos con condiciones similares y otros se replican modificando ciertos elementos. Por ejemplo, un par de hospitales parecidos en ciertos indicadores y características (número de camas, personal, especialidades, estilo administrativo, antigüedad, u otras características); luego, un hospital con menos camas y una nómina más pequeña; posteriormente, un hospital equivalente a los dos primeros, pero con otro estilo administrativo o antigüedad diferente; más adelante, un hospital especializado en cierto tipo de servicios, etcétera.

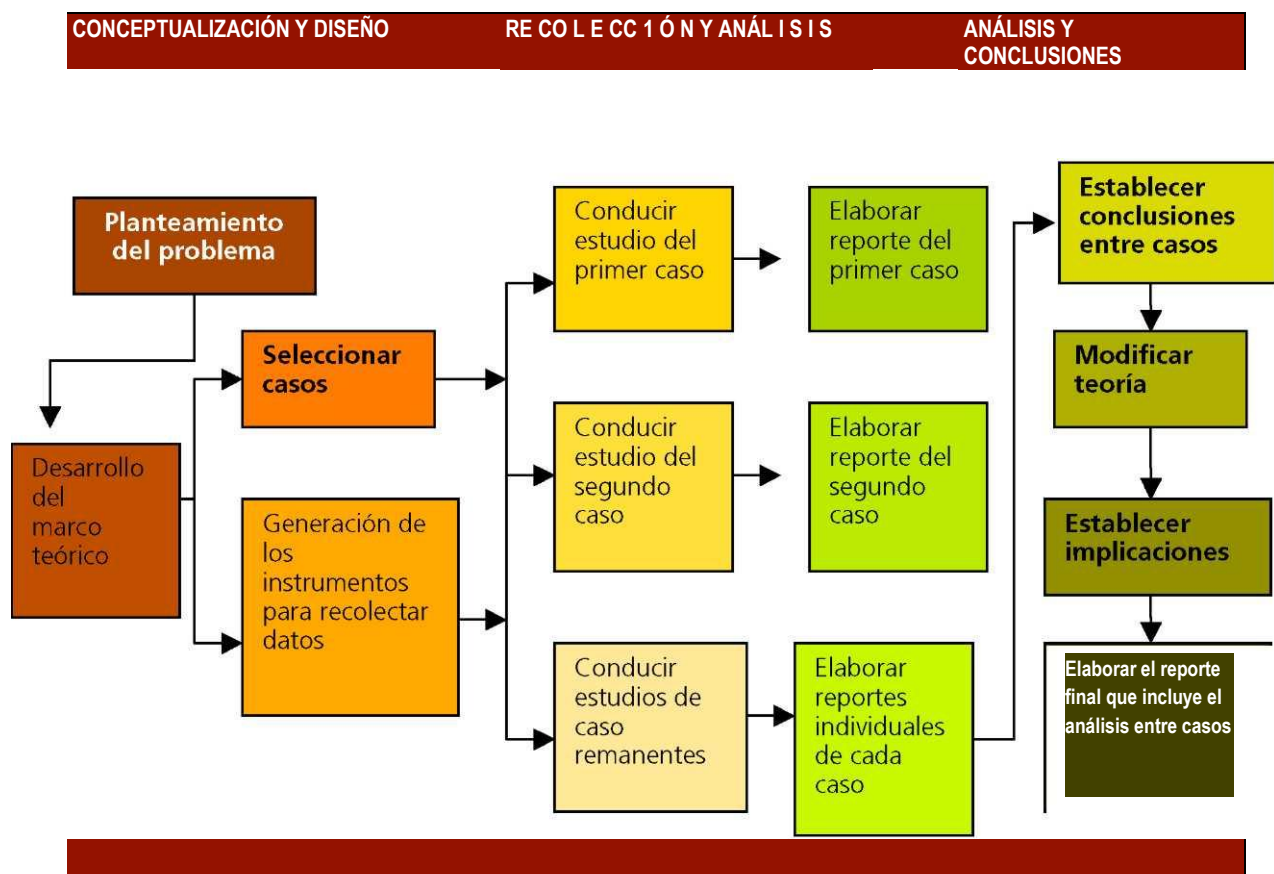
Cada caso se selecciona cuidadosamente, de tal modo que se analice el planteamiento del problema, que una vez más, actúa como la guía durante toda la investigación. Si se aplica para obtener casos similares, es importante y necesario desarrollar un marco teórico, el cual nos debe señalar qué variables resulta lógico que se presenten en los casos (lógica cuantitativa, estandarización). De cualquier forma, cada caso en un "todo", una entidad por sí misma. Tanto la recolección de los datos como el análisis tienen como uno de sus objetivos explicar consistencias e inconsistencias entre casos. El nivel de análisis es individual (caso por caso) y colectivo.

¿Cuántos casos deben incluirse en un diseño múltiple? En primer término, la lógica de muestreo cuantitativo *no* opera. Entre más casos, es posible desarrollar un mayor sentido de entendimiento en relación con el planteamiento del problema; pero el número de casos más bien depende de los recursos económicos y el tiempo que disponga el investigador. El ideal es muy parecido al análisis cualitativo, cuando respondamos a la(s) pregunta(s) de investigación. A veces, buscamos comparar casos extremos (por ejemplo, una escuela donde hay una elevada violencia entre los estudiantes y una escuela sin violencia; o un producto exitoso, digamos un determinado refresco de limón, en comparación con un producto del mismo sabor que ha fracasado).

En los casos múltiples, además de intentar descubrir patrones, también queremos profundizar en el plano individual, por lo que, como hemos señalado, la revisión de todos debe ser exhaustiva. Pero cada caso implica un enorme esfuerzo no exclusivamente en el proceso indagatorio, sino en el de gestión. Recomendamos a los estudiantes que realizan por primera vez un estudio de caso, que comiencen por una sola unidad de análisis. Posteriormente, pueden ampliarse a más casos. Ciertamente conocer casos similares o diferentes ayuda a enriquecer el conocimiento de un problema de investigación, pero no resulta sencillo. Además, insistimos, el interés fundamental de un caso es intrínseco; la comparación con otros es conveniente, pero se encuentra supeditado a lo primero.

El proceso para un diseño de casos múltiples se presenta en la figura siguiente:.

Secuencia de un diseño de casos múltiples³



Cuando vamos a estudiar varios casos, Stake (2000) y Yin (2003) recomiendan que el primero funja como una especie de "caso piloto", esto es, que nos resulte útil para refinar los instrumentos de recolección de los datos.

Stake (2000), Yin (2003), Creswell (2005) y Mertens (2005) consideran que en un estudio de caso debe haber triangulación de fuentes de datos y pueden utilizarse diferentes herramientas como:

- Documentos
- Archivos
- Entrevistas
- Observación
- Artefactos
- Grupos de enfoque
- Cuestionarios
- Otros

Además de generar una base de datos para fines de auditoría de los datos y confirmación.

Por el tipo de datos recolectados

Los estudios de caso también pueden subdividirse dependiendo de la clase de datos que recolecten: *cuantitativos*, *cualitativos* y *mixtos*. Esta clasificación se comprenderá si previamente se revisaron todos los capítulos del libro impreso. Puesto que en los primeros, se aplica el proceso cuantitativo al estudio de una unidad; en los segundos, el proceso cualitativo; y en los terceros cualquier modalidad mixta.

CUANTITATIVOS

Lo anterior implica que en los *estudios de caso cuantitativos* se utilizan herramientas estandarizadas como pruebas, cuestionarios, escalas, observación estructurada y análisis de contenido con categorías preestablecidas. A su vez, se subdividen en *experimentales cronológicos* (a través del tiempo) y *no experimentales (transversales y longitudinales)*. En los primeros, que denominaremos -de acuerdo con León y Montero (2003)- como experimentales de caso único, se aplica un tratamiento y se efectúan diversas mediciones para analizar la evolución a consecuencia de éste (Williams, Grinnell y Unrau, 2005). De hecho, la validez de las

inferencias se establece al efectuar varias mediciones repetidas a través de las fases del experimento con una $n=7$, antes y después del estímulo (Mertens, 2005).

Se utilizan comúnmente con variables que permanecen en la persona participante (caso) por largos periodos y se ha establecido que *no* cambian con el mero paso del tiempo (Mertens, 2005). La hipótesis es que el tratamiento las modificará.

León y Montero (2003, p. 305) se cuestionan: ¿Hay realmente un experimento con un solo sujeto? La respuesta proporcionada por ellos es que debe comprobarse: a) covariación entre la variable independiente (estímulo) y la dependiente, b) la aplicación de la independiente deben anteceder a la medición de la dependiente y c) otras variables, diferentes de la independiente, tienen que descartarse como posibles explicaciones de los cambios observados en la dependiente.

De acuerdo con Mertens (2005), el tratamiento debe aplicarse a varias personas para comenzar a pensar en generalizaciones y evaluar el efecto en distintos tipos de individuos. En este sentido, los procedimientos para el estímulo se deben estandarizar y describir en detalle, además de que se implementen de forma cuidadosa. Asimismo, resulta importante que la medición de la variable dependiente se encuentre plenamente fundamentada y documentada.

El asunto de la generalización es debatible, sin embargo, en la historia experimental los diseños de caso único (de cierta manera una forma de pre-experimentos) han contribuido al desarrollo del conocimiento en diversos campos.

Veamos algunos de estos diseños, conforme a la simbología de León y Montero (2003), así como la de Mertens (2005) y Williams, Grinnell y Unrau (2005).

Diseños experimentales (n=1) AB

Este diseño es el más sencillo y abarca dos etapas: la fase A, en la cual *no* hay tratamiento (en términos de León y Montero, 2003; se establece la "línea base" o tendencia), y la fase B, en la que se administra un tratamiento y se mide la variable dependiente durante éste. Así, el diseño "AB es un plan en el que primero se establece la línea base -sin tratamiento- y una vez estabilizada se produce la intervención y la medida de la nueva serie" (León y Montero, 2003, p. 313).

Por ejemplo, una madre que ha perdido el "sentido de vida" por el fallecimiento de un hijo. Con el fin de lograr que esta mujer recupere dicho sentido, se plantea un estímulo: sesiones terapéuticas con un psiquiatra experto en el manejo de "duelos emocionales" y psicología transpersonal; pero antes de aplicarse el tratamiento experimental, se establece la línea base (se mide su sentido de vida en por lo menos dos ocasiones, para verificar el nivel del sujeto en la

variable). Una vez que se evaluó su condición con toda precisión, se administra el estímulo (sesiones); para posteriormente volver a valorar el sentido de vida y analizar su evolución.

Otro ejemplo podría ser el de un tratamiento para reducir la dependencia o adicción hacia el consumo de alguna droga ilegal y dañina o estupefaciente (como la cocaína). Primero, se estima el grado en que el participante realmente es adicto. En segundo término, se administra el tratamiento. Finalmente, se vuelve a medir para examinar el puntaje-ganancia (aumento o disminución propuesta hipotéticamente en la variable dependiente, según sea el caso).

En la notación tradicional mostrada en el capítulo 7 del libro, el diseño se representaría así:

0₁ 0₂ 0₃ X 0₄ 0₅ 0₆ (en un periodo de 12 semanas).



X continúa
implementándose

El estímulo puede implicar meses o aun años (método educativo, terapia física de rehabilitación, proceso de mejora continua, etc.). Cabe señalar que *no* es un diseño donde primero se administren pre pruebas, luego se implemente el estímulo, se suspenda éste, y finalmente se apliquen pos pruebas; sino que las mediciones se realizan durante la administración del tratamiento (simultáneamente). De este modo, se monitorea el funcionamiento del estímulo. Es decir, el esquema *no* sería así:

0₁ 0₂ 0₃ X 0₄ 0₅ 0₆ (no es antes y después, sino antes y durante).

X ya está suspendida cuando
se administraron las
pospruebas

Desde luego, el diseño puede extenderse a una tercera etapa sin tratamiento (ABA).

Diseños experimentales (n = 1) ABAB

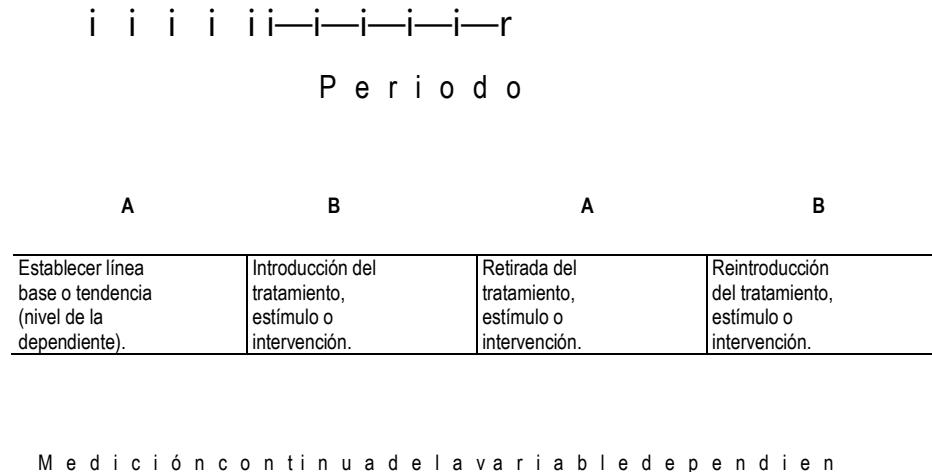
Se trata de una extensión del diseño anterior: Primero se establece la "línea base" o tendencia, pero no hay tratamiento o intervención (A); luego, se implementa la fase B, en la que se administra un tratamiento y se mide. Posteriormente, se retira el tratamiento y se continúa con la evaluación (otra vez A). Finalmente, se vuelve a introducir el tratamiento y se mantiene el monitoreo (otra vez B).

Lo importante de este diseño es mantener el seguimiento de la evolución de la variable dependiente durante las fases (medición constante).

Un reto de este diseño es que pudieran afectar todas las fuentes de invalidación interna señaladas por Campbell y Stanley (1966) y que se revisaron extensivamente en el capítulo 7 del libro, principalmente la historia; además de que es factible que actúen fuentes de invalidación externa (por ejemplo, el terapeuta que conduzca las sesiones puede establecer una comunicación con la participante que no necesariamente ocurriría con otras personas de un modo similar). El desafío es posible afrontarlo a través de diversas acciones (algunas de ellas serán consideradas más adelante), pero la principal, sin lugar a dudas, consiste en que el investigador tiene que mantenerse "muy cerca" del desarrollo del experimento (pendiente de sucesos externos y de cambios, además de aplicar varias mediciones y recolectar datos cualitativos complementarios, producto -por ejemplo- de entrevistas y observación). Un ejemplo de la esencia de una gráfica de resultados potenciales de un diseño ABAB se presenta en la figura siguiente (obviamente sin resultados, los cuales se plasmarían en las diferentes etapas).

Figura : Ejemplo de gráfica resultante de un diseño ABAB

Variable dependiente



En el siguiente capítulo de este CD se mostrarán los diseños experimentales cronológicos que tienen esquemas similares, pero se trata de grupos; en tanto que las pospruebas se administran después de la aplicación del estímulo o tratamiento, no durante su implementación.

Asimismo, podemos tener diseños BAB (intervención o estímulo, retirada y reintroducción), que se usan cuando alguna persona requiere urgentemente un tratamiento (por ejemplo, un adicto que necesita atención de emergencia).

O diseños más complejos ABABA, tal sería la situación si estamos experimentando con un proceso de capacitación o un método para que un individuo deje de fumar:

Sin tratamiento	Con tratamiento	Sin tratamiento	Con tratamiento	Sin tratamiento
A	B	A	B	A

Los estudios de caso *transversales* implican recolectar datos cuantitativos sobre la unidad en un momento único y *no* se manipula una intervención o tratamiento, son una especie de estudios *no experimentales*, cuyo alcance puede ser descriptivo, correlacional o explicativo, pero toman en cuenta una sola entidad de análisis. Por ejemplo, diagnosticar el estado de salud física de una persona a través de distintas pruebas en diferentes cuestiones (funcionamiento pulmonar, resistencia, presión arterial, nivel de ácido úrico, plaquetas, etc.) o analizar la conveniencia de invertir en un país a la luz del análisis de sus sistemas económico, social, político, jurídico, educativo, etcétera).

Debemos de considerar también a los *estudios de caso longitudinales*, en los cuales podemos reconstruir el caso a través del tiempo (las razones del éxito financiero de una compañía o la pérdida de mercado en los últimos años por parte de otra empresa); o bien, iniciar un estudio de caso prospectivo (hacer seguimiento por los próximos años del éxito o fracaso de un nuevo producto).

La validez de los estudios de caso de corte cuantitativo (*experimentales* o *no experimentales*) requiere una serie de tácticas:

- ▶ La documentación de la evidencia debe ser sistemática, completa y ofrecer detalles específicos del desarrollo de la investigación.
- ▶ Es necesario utilizar fuentes múltiples de datos e información.
- ▶ Se requiere establecer la cadena de evidencia sobre la causalidad. Esto significa que un investigador externo monitorea la derivación de cualquier evidencia, desde el planteamiento hasta el reporte de resultados.

- ▶ Es indispensable verificar con la persona (o personas, si el caso es una organización) los resultados (como es costumbre en las investigaciones cualitativas).
- ▶ Elaborar predicciones sobre resultados, basadas en la teoría y al final comprobar que éstas se hayan cumplido, lo que ayuda a soportar el caso (Yin, 2003). Si, al contrastar los resultados con la teoría y las hipótesis o proposiciones, encontramos diferencias, se revisan y ajustan las hipótesis y volvemos a replicar el caso, hasta que logremos responder al planteamiento del problema.
- ▶ Evaluar cuidadosamente cómo los detalles del caso explican los resultados.
- ▶ Recordemos que los experimentos y estudios de caso confían más bien en una *generalización analítica*; mientras que las investigaciones no experimentales confían en una *generalización estadística*.
- ▶ Los procedimientos utilizados deben documentarse en cada estudio de caso (todo el proceso).
- ▶ La base de datos debe ser accesible para que otros investigadores puedan establecer la validez y confiabilidad de los procedimientos (fines de auditoría). Yin (2003) sugiere que la base de datos contenga los materiales tabulados (matrices de datos), los documentos centrales (con permiso de la persona que constituye el caso o los líderes de la organización o comunidad involucrada), así como, los esquemas y procedimientos de análisis.

Los análisis estadísticos del estudio de caso dependerán del planteamiento del problema, las hipótesis (si se establecieron), el diseño específico y el tipo de datos recolectados. Al igual que en otras clases de investigación, el análisis consiste en examinar, categorizar, tabular, probar y evaluar la evidencia obtenida, para valorar las proposiciones iniciales del estudio (planteamiento). Asimismo, es necesario generar una estrategia analítica general, con la definición de prioridades respecto de lo que vamos a analizar y las razones de ello.

Yin (2003) propone para la estrategia de análisis: 1) confiar en la teoría, 2) organizar y efectuar el análisis sobre la base de las proposiciones (hipótesis) o por la pregunta de investigación (una por una o vinculándolas), 3) reflexionar y evaluar explicaciones rivales (nuestras hipótesis o proposiciones frente a otras) y 4). desarrollar cuidadosamente la descripción del caso y su contexto. Tal descripción puede ser cronológica (por ejemplo, de una empresa exitosa, por las etapas que atravesó) o por subunidades del caso (como serían las áreas de una empresa o sistemas del cuerpo humano).

A veces, las explicaciones rivales surgen durante la recolección de los datos. Por ejemplo, podemos realizar un diagnóstico en una empresa (digamos del clima organizacional). Tal

variable es propia del estudio de caso²⁰ porque el clima de cada organización es único, no existen dos empresas con la misma historia, liderazgo, estructura, entorno, procesos y productos (que en todo sean iguales). Dicho diagnóstico puede reflejar un clima organizacional elevado (en cuanto a moral, motivación, orgullo, etc.); la explicación podría ser que es una compañía con un liderazgo positivo, cuyo personal se involucra en su trabajo, donde la comunicación fluye honesta y abiertamente, se facilita la cooperación, el rumbo de la empresa se ha clarificado a los empleados y las decisiones les han sido explicadas. Sin embargo, debemos descartar otras explicaciones rivales como:

Explicación rival 1: Efecto Hawthorne (el clima es elevado simplemente porque se está llevando a cabo un diagnóstico y el personal ha desarrollado expectativas altas sobre cambios favorables que resulten de éste).

Explicación rival 2: Se realizó recientemente un ajuste salarial.

Explicación rival 3: En el país o región fue elegido como presidente o gobernador una persona muy estimada por los trabajadores y esto generó un efecto de entusiasmo social generalizado.

U otras explicaciones.

Por ello, las fuentes de datos deben ser múltiples y los rubros amplios, profundos y completos; además, la información del contexto resulta fundamental.

²⁰ Salvo que realicemos una validación de un instrumento como el ejemplo de Hernández Sampieri (2005) que se desarrolló en la segunda parte de *Metodología de la investigación*, 4ª edición; o bien, que pretendamos vincular el clima con otras variables en diferentes organizaciones.

CUALITATIVOS

En los estudios de caso cualitativos el ambiente o contexto está constituido por el mismo caso y su entorno. Asimismo, *no* se utilizan herramientas estandarizadas ni se establecen *a priori* categorías. El proceso es como en otras investigaciones cualitativas (inmersión inicial para que el investigador evalúe si el caso a considerar reúne las condiciones que requiere, inmersión final, recolección de datos, análisis, etc.). Gran parte de los estudios de caso de este tipo tienen como objetivo documentar una experiencia o evento en profundidad o entender un fenómeno desde la perspectiva de quienes lo vivieron. El estudio de caso cualitativo no persigue ninguna clase de generalización. La transferencia es muy difícil de establecer, regularmente se requieren varios estudios de caso (como en el descubrimiento de las tumbas de faraones egipcios de la antigüedad, se establecieron cuestiones comunes una vez que se consideraron varios casos).

Un ejemplo de estudio de caso cualitativo lo sería una investigación que pretenda analizar a un asesino en serie (sus motivaciones para cometer los crímenes, sus experiencias derivadas de éstos, su modo de operar, los patrones que ligan a los asesinatos entre sí, la forma como elige a sus víctimas, su estado de salud mental, etc.). Una vez más, el estudio no parte de hipótesis ni de concepciones preestablecidas, sino que se generan conforme se recolectan y analizan los datos. Además, cada asesino vive condiciones distintas y posee una historia de vida diferente, por lo que su evaluación es única (aun cuando comparta algunos rasgos o forma de operación con otros).

Es conveniente para establecer la dependencia (confiabilidad) y credibilidad del caso cualitativo:

- ▶ Documentar la evidencia de manera sistemática, completa y ofrecer detalles específicos del desarrollo de la investigación.
- ▶ Utilizar fuentes múltiples de datos e información.
- ▶ Realizar triangulación de datos y entre investigadores.
- ▶ Establecer la cadena de evidencia.
- ▶ Verificar con la persona o personas pertinentes los resultados.
- ▶ Evaluar cuidadosamente cómo los detalles del caso explican los resultados.
- ▶ Documentar los procedimientos utilizados.

- La base de datos debe ser accesible para que otros investigadores puedan establecer la confiabilidad de los procedimientos (fines de auditoría), y debe contener: los documentos centrales (con permiso de la persona que constituye el caso o los líderes de la organización o comunidad involucrada), las notas de campo, materiales narrativos (ejemplo, transcripciones de entrevistas), asimismo, los esquemas y procedimientos de análisis.

Un tipo de estudios de caso cualitativos muy socorridos son los *etnográficos*. Pueden enfocarse en una cultura en particular y su impacto en un proceso, grupo, evento o individuo (Creswell, 2005). En algunas ocasiones se centran en patrones culturales y en otros en los procesos de interacción. Desde luego, implican una exploración completa de la cultura analizada (caso) y una recolección intensiva de datos sobre los elementos culturales. Se consideran los símbolos, ritos, mitos, lenguaje, costumbres, valores, relaciones, etc.; y se utiliza toda la gama de herramientas cualitativas para recabar datos.

Creswell (2005) los subdivide en:

- a) Casos culturales inusuales, extremos o extraños. Por ejemplo, la investigación de una cultura indígena completamente alejada de los patrones urbanos y las costumbres occidentales actuales (que practique su propia religión, tenga un bajo contacto con los medios de comunicación colectiva, se encuentre geográficamente distante, etc.) o el de la cultura de un grupo terrorista.
- b) Casos culturales ilustrativos. Son cuando se pretende mostrar un caso típico de una cultura. Por ejemplo, un grupo representativo de la cultura de los niños abandonados de la calle de cualquier gran urbe latinoamericana, que deben trabajar para sobrevivir.
- c) Casos que se presentan en diferentes culturas (implica considerar varios de ellos, es de orden colectivo). Por ejemplo, analizar diversas culturas organizacionales sexistas (que discriminan a las mujeres, impidiendo su acceso a altos puestos de la empresa).

MIXTOS

Cada vez son más comunes los estudios de caso mixtos, de hecho, la sugerencia que podemos hacer es que resulta conveniente que sean híbridos (recolecten tanto datos cuantitativos como cualitativos); lo cual fortalece su amplitud y profundidad.

En este sentido, un estudio de caso puede ser en dos etapas (cuantitativa-cualitativa o viceversa), de enfoque principal, en paralelo o mixto complejo. Asimismo, aplican los criterios cuantitativos y cualitativos para establecer la confiabilidad y validez de la investigación que se mencionaron.

Herrera (2004) realizó un estudio de esta naturaleza. El caso fue la misma autora (se autoanalizó). Veamos el ejemplo con un poco de mayor profundidad y sin entrar en demasiados tecnicismos, a fin de evitar el agobio a estudiantes que están fuera de campos médicos, psicológicos y químicos.

Ella era una paciente con 31 años de evolución con una enfermedad crónica multisistémica (lupus eritematoso sistémico). Había sido tratada desde pequeña de muchas formas (entre las cuales estaban la mayoría de las desarrolladas por la "medicina tradicional"). El pronóstico de diferentes especialistas era contundente: Norma Herrera moriría en poco tiempo (cuestión de semanas o meses). Entonces, decide abandonar todo tratamiento y suspender la medicación indicada. Se inscribe en una maestría de desarrollo humano. Al principio de sus cursos la enfermedad siguió su evolución natural. Sin embargo, comienza a trabajar diversas áreas como el manejo de sentimientos, emociones y actitudes; la aceptación de su enfermedad (que no la resignación), el sentido de vida, la autoestima, la espiritualidad (su relación con Dios en general), etc. Asimismo, trabaja la psicología transpersonal, la psicoterapia centrada en la persona y la gestalt, la logoterapia y la terapia de reconstrucción personal. Es decir, se concentra en su desarrollo como ser humano. De pronto, ocurre una remisión y reversión de la enfermedad (esto es: desaparece el cuadro central de ésta). Lo anterior, a un año de haber iniciado la maestría. Ella se cuestiona: ¿qué sucedió? y plantea un estudio de caso.

Afortunadamente, Norma Herrera (experta en estudios de química aplicada a la Medicina), había construido una base de datos con su historial clínico (entre otros rubros: origen de la enfermedad, etiología, pronóstico, síntomas y tratamientos). Poseía mediciones de elementos tales como²¹:

²¹ El ejemplo está sumamente simplificado, por ello pedimos una disculpa a los médicos y les sugerimos que lean el estudio completo referido en la bibliografía del libro. Asimismo, más que presentar y discutir los resultados o generar una polémica, el interés se centra en analizar el método que utilizó Herrera (2004) como una muestra de estudio de caso mixto.

- Hemoglobina (Hb).
- Valores de células blancas (leucocitos)²².
- Valores de creatinina sérica.
- Valores de depuración de creatinina
- Urea (valores de proteínas en primera micción -matutina- y en orina de 24 horas).
- Indicadores de funcionamiento renal.
- Valores de complemento hemolítico, fracciones 3 y 4 (C3 y C4).
- Anticuerpos antinucleares y patrón de inmunofluorescencia.

Asimismo, ella documentó desde el inicio su proceso personal de desarrollo (anotaciones y bitácora), lo cual incluía reflexiones sobre la aceptación de la enfermedad, la adquisición de un elevado sentido de vida, una sólida autoestima y una sensación de crecimiento; la evolución de sus sentimientos, emociones y experiencias en general; su acercamiento con un Ser supremo y otras cuestiones similares.

Sus explicaciones rivales eran:

E1: La enfermedad no era tan crítica, tal como se había documentado, hoy que se conocen más tipos de lupus.

E2: La remisión fue espontánea, natural; nada tuvo que ver el trabajo con su persona.

Al concluir la maestría, la remisión era patente. Su estudio de caso incluyó análisis cuantitativo (de las mediciones sobre su enfermedad a través del tiempo), análisis cualitativo (del trabajo consigo misma efectuado durante la maestría que abarcó terapia individual y grupal), análisis mixto (relacionando momentos y logros personales con las mediciones).

Entre sus conclusiones y recomendaciones destacan las siguientes:

- Tratar al paciente de manera integral y considerar a la enfermedad en retrospectiva, es decir, lo que se encuentra detrás del síntoma (psiconeuroimunoendocrinología y desarrollo humano) es un comienzo positivo para devolverle la salud en ciertas enfermedades como el lupus.
- Al ser humano, bajo sistemas tradicionales, se le trata de forma separada, como si estuviese fraccionado, es decir, si existe una enfermedad inmune, endocrina, psíquica, neurológica; se le atiende en el área específica y se olvida el resto. El desarrollo humano pugna por ver y considerar al ser humano de manera holista.

^s La literatura marca que el lupus cursa con leucopenia, situación que expone al organismo a ser susceptible de sufrir infecciones constantes (Herrera, 2004).

- El sentido de vida, la autoestima, el creer en un Dios, la unión con uno mismo y la espiritualidad pueden ayudar a que esta clase de enfermedades se combata notablemente.
- La influencia de actitudes y pensamientos positivos sobre la enfermedad, si se procesan a nivel de sistema nervioso, pueden influir en los sistemas inmune, endocrino y psíquico.

En pocas palabras, "más que enfermedades, hay enfermos y contextos de cómo se presentan las primeras en los segundos" (doctor Roberto Hernández Galicia).

Bien dice el refrán popular: "una golondrina no hace un verano", pero el estudio de caso de Herrera (2004), demuestra la importancia del sistema inmunológico individual ante la enfermedad.

Cabe señalar que Norma Herrera durante el periodo comprendido entre 2004 y principios de 2006, ha tratado exitosamente dos casos de niñas con más de una década padeciendo lupus con el mismo cuadro que ella tuvo; además en Costa Rica, en la provincia de Alojuela (Ciudad Quesada), un caso similar de una mujer adulta joven (15 años de sufrir la enfermedad) entró a una fase de remisión, al trabajar en el sentido de vida y otras áreas humanas.

Por su temporalidad

Esta tipología ya ha sido contemplada en los estudios de caso cuantitativos, por lo que basta decir que la clasificación (que aplicaría a ambos, cuantitativos y cualitativos), se resume en: a) temporales (duración no prolongada, regularmente un año o menos) y b) longitudinales o evolutivos (más de un año y varias etapas de recolección de los datos o mediciones).

EL REPORTE DE LOS ESTUDIOS DE CASO

Yin (2003) establece diferentes formatos para elaborar el reporte de resultados de los estudios de caso:

1. *Analítico lineal*. Este formato es como el de cualquier reporte de resultados (tema cubierto en los capítulos 11 y 16 del libro), por lo que no entraremos en detalles. El índice de un reporte de este tipo sería:

- Introducción.
- Planteamiento del caso y el problema de investigación.
- Revisión de la literatura.
- Método.
- Resultados.
- Discusión.

Aunque algunos autores prefieren invertir parte del orden y comenzar con la introducción y el planteamiento, pasar de inmediato a los resultados y la discusión, dejando al final tanto la revisión de la literatura como el método.

2. *Estructuras comparativas*. Los mismos datos son presentados mediante diferentes modelos conceptuales. Desde luego, deben existir al menos dos modelos para utilizar este formato. El fin de este reporte es evaluar el grado en que los resultados del caso embonan en cada modelo. Por ejemplo, supongamos que el estudio de caso es un diagnóstico del clima organizacional; los resultados podrían explicarse por dos modelos: el de Wilborn (1998) y el de Parker *et al.* (2003)²³. Entonces, se comparan tales resultados frente a ambos modelos. En la medida que embonen con éstos se considerarán con mayor validez. Es importante señalar que los datos que obtengamos deben ser compatibles con el modelo. A grandes rasgos, el modelo de Parker *et al.* (2003) contiene los elementos que se muestran en la figura siguiente:

²³ Este modelo se aborda en el capítulo 7 del libro (*Metodología de la investigación*, 4ª edición).

Figura : Modelo del clima organizacional

Percepciones psicológicas
del clima:

- Trabajo
- Papel
- Líder
- Grupo de trabajo
- Organización

Actitudes hacia el trabajo:
Satisfacción en el
trabajo
■ Involucramiento en el
trabajo
Compromiso con el
trabajo

Motivación

Desempeño

El modelo es muy interesante puesto que es sencillo y muy explicativo, además de fundamentarse en la evidencia empírica de más de 100 muestras de varios países (Hernández Sampieri, 2005).

Para el modelo, las percepciones sobre las variables o dimensiones del clima (trabajo, papel, líder o superior, grupo de trabajo y elementos de la organización, como lo sería la estructura) influyen en la motivación y el desempeño, pero con la mediación de las actitudes hacia el trabajo (satisfacción en el trabajo, involucramiento en el trabajo y el compromiso con la empresa o institución). Es decir, hay dos niveles de variables intervinientes: las del clima y las actitudes hacia el trabajo. Por ello, se denomina como "modelo de dos niveles".

En el diagnóstico del clima de un caso de organización en particular, tendríamos que medir las variables del modelo y nuestro análisis debería producir una estructura similar. Y si tuviéramos el otro modelo, haríamos lo mismo. El caso se sustenta en dos modelos o estructuras comparativas.

3. *Cronológico*. En este formato, la presentación de resultados se realiza por fases del estudio de caso. Por ejemplo, si evaluamos a una comunidad indígena mediante un método cualitativo, podemos presentar los resultados por etapas:
 - Inmersión en el caso y contexto.
 - Recolección inicial de los datos: primeras entrevistas.

- Resultados preliminares: observación y entrevistas a líderes.
 - Resultados definitivos: observación, recolección de materiales y entrevistas con pobladores.
 - Discusión.
4. *Construcción de teoría.* Un formato donde el caso se presenta de tal forma que cada parte (hipótesis, conceptos, etc.) del reporte revela un aspecto de la teoría .
 5. *Sin estructura.* Cuando no hay un orden. Hay quienes escriben el reporte conforme avanza el estudio de caso.

En cualquier situación es importante que el caso se redacte y presente adecuadamente.

Recomendaciones para los estudios de caso

Yin (2003) y Creswell (2005) hacen algunas recomendaciones para los estudios de caso, entre las que destacan las siguientes:

- El caso debe ser significativo y de interés para un grupo, una comunidad y/o una sociedad.
- El caso es estudiado holísticamente, por lo que no debe restringirse a ciertas áreas o algunos cuantos lugares.
- Se considera que el caso puede concluirse cuando se responde de manera satisfactoria al planteamiento del problema.
- El caso debe ser analizado desde diferentes perspectivas (por ejemplo, si es una organización, el abordaje debe incluir a la alta dirección o gerencia, las diferentes áreas, el sindicato y los trabajadores, los clientes y proveedores y demás participantes).
- El caso tiene que estar contextualizado.

A veces los estudios de caso se utilizan como pilotos de investigaciones más amplias.

2. LA METODOLOGÍA CERTO, S.: CASOS ESTRATÉGICOS

Metodología para el Análisis de Problemas y Casos Estratégicos.

1. Introducción
2. Marco de referencia para el Análisis de Casos.
3. Marco Ampliado para el Análisis de Casos
4. Escollos a evitar en el Análisis de Casos.
5. Informe del Análisis de Casos.
6. Aplicaciones del Análisis de Casos
7. Cómo organizar la presentación del Informe.

METODOLOGÍA PARA EL ANÁLISIS DE PROBLEMAS Y CASOS ESTRATÉGICOS²⁴.

1. Introducción

El Análisis de Casos se implementa en la década de 1920 en la Escuela de Administración de Negocios de la Universidad de Harvard. Desde su creación los casos se han convertido en una de las principales herramientas utilizadas en la formación para la Dirección de Empresas.

Los casos, son descripciones o informes detallados de problemas de administración estratégica.

Los autores de los casos son generalmente observadores altamente capacitados que estuvieron involucrados en organizaciones y en los problemas o asuntos que se describen en los casos.

Los casos suelen incluir, datos cualitativos y cuantitativos que los investigadores han de analizar e interpretar para determinar las alternativas y soluciones apropiadas.

Los casos pueden corresponder a Cías. grandes; otros a pequeñas empresas, otros se centran en Cías. de gran éxito que luchan para mantener el liderazgo industrial, otros se refieren a Cías. que luchan para no entrar en quiebra.

En un caso puede involucrarse la mezcla heterogénea de problemas de AE.; mientras que en otro caso puede aparecer un único problema o dificultad.

Características del Método de casos:

Lejos de hacer hincapié en los conceptos, insiste en la aplicación de los conceptos y en una lógica sensata para resolver problemas del mundo real.

Los casos por regla general, difieren en cuanto a su finalidad en su contexto y en la cantidad de información disponible sobre ellos.

El Analista debe estar predispuesto a adoptar este enfoque a las situaciones particulares que han de afrontar.

El Análisis de Casos ayuda a desarrollar y a mejorar sus habilidades en la identificación de problemas y en la creación de soluciones plausibles.

No existe un método lógico y útil que pueda aplicarse a todos los casos de manera rutinaria o mecánica.

²⁴ Samuel C. Certo y J. Paul Peter; Dirección Estratégica; Edic. McGRAW-HILL; España, 1997 – Cap. 13.

No existe una fórmula mágica que garantice la eficacia de un análisis de casos, ni puede haber nada que sustituya al Pensamiento Lógico e Informado del análisis de Casos.

Si para este proceso fuera suficiente dar valores a las variables y parámetros de una fórmula escueta, ya no habría necesidad de Administradores Estratégicos.

3. Marco Ampliado para el Análisis de Casos

1ra. Etapa: Análisis y Registro de la Situación Actual

Es útil para conseguir la intelección general de la situación actual.

Esta etapa exige:

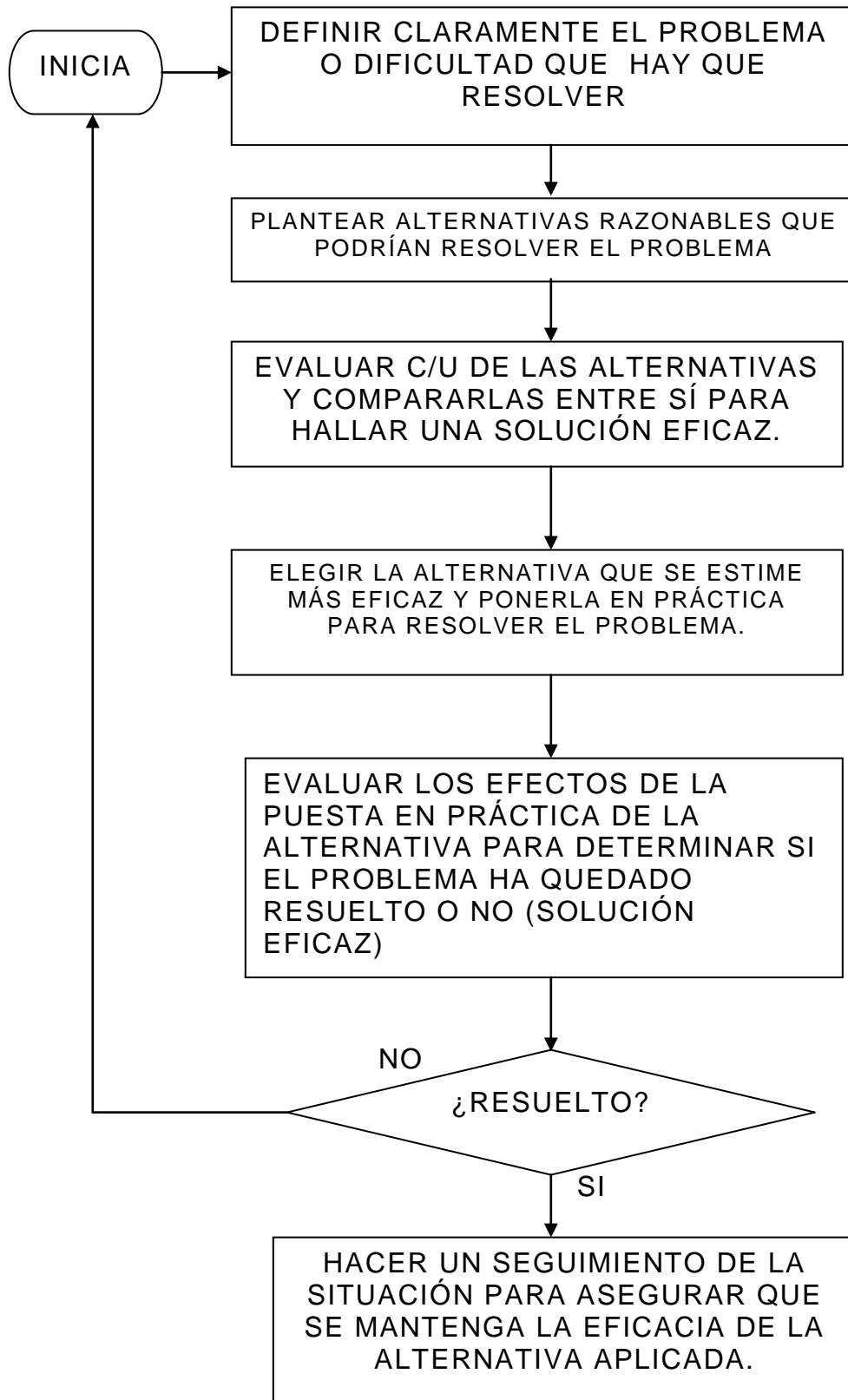
Analizar con la debida minuciosidad la situación actual.

Realizar el ***análisis ambiental***.

Es necesaria e imprescindible por las siguientes tres razones:

- 1° Hasta que el análisis haya dado lugar a un claro entendimiento de la situación actual será imposible determinar las líneas de acción apropiadas. Es decir, no se dan las bases para decidir cómo hay que mejorar esa situación hasta conocer muy bien cuál es la situación.
- 2° La finalidad principal de esta etapa de análisis es Investigar los problemas actuales y potenciales inherentes al caso. Se trata de identificar niveles de dificultad de los problemas.
- 3° Permite delimitar el nivel de análisis (se entiende por ámbito global del problema requerido para un caso específico)

2. Marco de referencia para el Análisis de Casos.



Puntos que el Analista debe tener presente en el Análisis Ambiental:

- 1ro. Decidir qué información es importante y qué información debe dejarse de lado.
- 2do. Diferenciar claramente los síntomas del problema que tienen carácter de indicadores, de los problemas actuales y potenciales.
Ejemplo de síntoma: Disminución de las ventas en un territorio particular.
El problema ha de buscarse en las raíces mismas del descenso en las ventas: es posible por ejemplo, que el Representante del territorio haya dejado de realizar visitas a Cuentas Menores por sentirse insatisfecho con el Plan de Retribución de la Empresa.
- 3ro. El Analista debe diferenciar entre hechos y opiniones: Los hechos son informes objetivos (Cuentas del Balance).; Las Opiniones, son interpretaciones subjetivas de hechos o situaciones (pueden estar sesgadas).
- 4to. Suele ser útil recoger información adicional externa al caso cuando se elabora un análisis de situación (Recurrir a fuentes secundarias de datos). Esta información sirve para situar el problema en su contexto y en apoyo del análisis.
- 5to. Independiente de la Información que contiene el caso y de la información adicional, el analista suele encontrar gran dificultad en caracterizar enteramente la situación actual. Al llegar a este punto, hay que recurrir a los supuestos debidamente explicitados para evitar confusiones.
- 6to. Explicitar la irrelevancia de un determinado aspecto de un análisis ambiental (si el analista llega a esa conclusión).
El Analista debe evitar todo intento de forzar o exagerar la información para hacer que encaje en c/u de los componentes ambientales.

2da. Etapa: Analizar y registrar los Problemas y sus elementos esenciales.

La comparación de la situación del caso con una situación óptima debe poner de relieve las inconsistencias existentes entre ambas.

Entendemos por situación óptima aquella en que las actividades se llevan a cabo de forma consecuente con los principios y la lógica de una buena administración.

Ejemplo de Inconsistencia:

Una organización ha realizado un excelente trabajo al establecer sus objetivos; sin embargo, la estrategia que está ejecutando no es la más apropiada para el logro de esos objetivos (esto es el Hecho)

Fundamento teórico: Los Principios de Administración recomiendan que las estrategias emanen de los objetivos;

POR TANTO: Hay Inconsistencia

Las inconsistencias deben ser objeto de atenta consideración, porque puede ser un problema de administración más profundo.

Si los problemas de fondo no se determinan, no se expresa explícitamente y no se entienden debidamente, todo lo que pueda hacerse en adelante en el análisis del caso o problema real, no tendrá demasiada importancia por no estar centrado en las dificultades clave. (Ver hoja de trabajo)

3ra Etapa: Formular, evaluar y registrar Líneas Alternativas de Acción

El Analista debe dar respuesta a la pregunta: ¿Qué hay que hacer para solucionar el problema definido en la etapa anterior?.

Es el momento de utilizar algunas técnicas como lluvia de ideas que del lugar al mayor número posible de alternativas, limitando después la lista a un número manejable de las que parezcan más factibles.

La lista final deberá limitarse a tres o cuatro de las mejores soluciones que han superado la preselección.

Seguidamente el analista evaluará las potencialidades y debilidades.

Son puntos fuertes de la alternativa todo lo que aumente la eficiencia, incremente la productividad, ahorro de costes, mayores ventas y utilidades.

Entre los puntos débiles se incluye todo aquello que sea desfavorable para la alternativa: Costo en términos de tiempo, dinero y otros recursos; su relativa ineficacia para la solución del problema. (Ver hoja de trabajo)

4ta. Etapa: Elegir, justificar y registrar la Línea de Acción Escogida y su puesta en marcha

Se busca elegir la alternativa más apta para resolver el problema y que reduce al mínimo su probabilidad de crear nuevos problemas.

Se debe elegir la alternativa mediante un cuidadoso análisis de puntos fuertes y puntos débiles de cada alternativa.

Es muy importante registrar el razonamiento lógico que ha llevado a la selección de una alternativa específica.

Sea cual sea la alternativa elegida, el analista ha de justificar su elección.

En la fase final del análisis se traza un Plan de ejecución orientado por la acción. (Ver hoja de trabajo)

4. ESCOLLOS A EVITAR EN EL ANÁLISIS DE CASOS.

Definir problemas de manera inadecuada:

Los Analistas a menudo recomiendan líneas de acción sin haber entendido o definido adecuadamente los problemas.

Análisis de síntomas sin llegar a determinar las raíces del problema.

Buscar “la respuesta”:

Insumir demasiado tiempo en las búsqueda de fuentes secundarias tratando de encontrar soluciones a otros problemas que en alguna oportunidad se presentaron de manera muy parecida.

Resolver el caso mediante supuestos:

Los analistas se plantean supuestos que a veces el caso termina por desaparecer.

Carecer de Información Suficiente:

Casi siempre la información es insuficiente, no obstante el analista tendrá que formular hipótesis y predicciones razonables, con el fin de llegar a soluciones inteligentes con la menor cantidad de incertidumbre posible.

Confiar en las generalizaciones:

Los problemas y recomendaciones en un plano muy general termina siendo de escaso valor. Por ejemplo: Recomendar la reestructuración organizativa sin el debido sustento.

Postular una situación diferente.-

Elucubraciones como la siguiente: “Si la situación fuera otra, yo sabría qué línea de acción adoptar”; O “Si el Director no hubiera hecho todo tan mal, la empresa no tendría ahora problemas”. ***Se debe afrontar la situación tal como es ahora y en ellas han de basarse las decisiones que se tomen.***

Emplear un enfoque demasiado limitado:

Por ejemplo, cambiar el precio de un producto puede influir en los métodos de promoción y de distribución.

Abandonar el realismo:

Formular soluciones irrealizables a las capacidades de la empresa.
(Teoría de restricciones)

Elaborar alternativas del hombre de paja:

Ofrecer una alternativa viable con otras varias que son sumamente débiles e insostenibles.

Recomendar el desarrollo de una Investigación o la Contratación de Consultores:

Si en un análisis de casos se recomienda Investigación o procurarse el apoyo de consultores, deberían especificarse claramente el razonamiento, los costos y los beneficios potenciales que se espera obtener de esta medida.

Revisar los materiales del caso:

No se debe **recopiar** la información existente, sino modelarla para que sea más entendible.

La elaboración de gráficos originales, gráficos por sectores u otras visuales basadas en los materiales del caso suelen ser útiles para llamar la atención sobre un aspecto determinante.

¡No Pensar!

El análisis de casos exige que se apliquen tanto el conocimiento de los Principios de Administración como una sólida lógica externa al caso.

5. Informe del Análisis de Casos.

La última tarea en el análisis de problemas y casos es informar los resultados del análisis.

El análisis más amplio y profundo es de poco valor si no se lo comunica eficazmente.

La elaboración del informe supone no sólo organizar la información en forma lógica, sino también utilizar la ortografía y la sintaxis apropiadas.

Además los evaluadores suelen utilizar la presentación global en un informe escrito, así como el aspecto de los presentadores y de las ayudas visuales en un informe oral que le da la etiqueta de calidad.

Informe Escrito - Elementos:

Título.- La página con el título debe contener:

El Título del problema o caso

El Nombre de las personas que han participado

Nombre del curso, cuando corresponda

Fecha de presentación del Proyecto.

Índice.-

Consigna todos los encabezamientos del Informe con indicación de número de página en la que comienza cada sección específica.

Si en un informe se incluyen varios documentos de prueba, puede ser útil incluir un índice de documentos de prueba expresando el título del documento y el número de página en la que se encuentra.

Introducción.-

La introducción no se limita a un resumen del mismo. Es una exposición de la finalidad del informe y una breve descripción de cada una de sus secciones principales.

Análisis Ambiental.-

Se informa sobre los resultados del análisis de cada componente ambiental.

Deben utilizarse subtítulos para cada uno de los tres ambientes principales.

Si alguno de los ambientes o categorías no es relevante, se debe informar simplemente que el análisis no reveló nada importante al respecto.

En esta sección debe informarse también sobre cualquier supuesto o hipótesis relativa a la situación actual.

Definición del Problema.-

Exponer de manera sucinta los principales problemas encontrados (se revisarán las pruebas que dieron lugar a la conclusión de que éstos son los problemas principales).

Líneas alternativas de acción.-

Describe cada una de las alternativas diseñadas para resolver los principales problemas.

Deben describirse con claridad las potencialidades y las debilidades de cada alternativa.

Alternativa elegida y su ejecución.-

Manifiesta cuál de las alternativas es la elegida y explica porqué es la línea de acción apropiada.

Debe incluir una descripción detallada de la manera en que se llevará a la práctica, sustentando las razones del porque el métodos seleccionado es el mejor.

Resumen del análisis.-

Se expone cuál ha sido el objeto del informe.

Describe lo realizado en la preparación del informe, los problemas básicos y la alternativa elegida para resolverlos.

En esta sección es también conveniente ofrecer información adicional que respalde la calidad del análisis y el valor de la alternativa elegida.

Referencias.-

Todo el material procedente de fuentes externas utilizado en el informe, debe consignarse en orden alfabético y en un estilo aceptable de referencia.

Esta información debería citarse también en las notas de pie de página a lo largo del informa.

Análisis Técnicos.-

Cuando sea necesario, el análisis financiero clave se incluye típicamente en el texto del informe.

En el apéndice se deben incluir los análisis detallados y los cálculos.

Pueden incluirse también otras clases de análisis demasiado largos o excesivamente detallados para entrar en el cuerpo del Informe.

Informe Oral (Presentación oral)

Es muy importante hacer un buen bosquejo y suele ser conveniente entregar a cada miembro evaluador, una copia del bosquejo y un listado de las hipótesis o supuestos.

Una mera lectura del informe no es una manera aceptable, ya que propicia el aburrimiento e impide el debate.

Es importante hacer hincapié en los puntos más relevantes del informe y no perderse en detalles innecesarios.

Cualquier tipo de ayuda visual debe ser lo suficientemente grande para que las personas sentadas en las últimas filas puedan ver correctamente la información.

La presentación verbal del análisis de problemas es especialmente provechosa para el expositor; y en particular en lo que respecta al

manejo de objeciones y desacuerdos sin antagonizar a otras personas que es preciso desarrollar.

6. Aplicaciones del Análisis de Casos

El análisis de casos sirve para:

Tender puentes entre lo aprendido en las clases y la realidad de la Administración Estratégica.

Tener la oportunidad de desarrollar, agudizar y poner a prueba las habilidades analíticas del participante en las acciones siguientes:

- Evaluar situaciones.
- Elegir y organizar la información clave.
- Hacer las preguntas adecuadas.
- Definir Oportunidades y Problemas.
- Identificar y evaluar líneas alternativas de acción.
- Interpretar datos.
- Desarrollar y defender nuevas estrategias.
- Actuar conjuntamente con otros directivos.
- Tomar decisiones en situaciones de incertidumbre.
- Evaluar críticamente el trabajo de otros.
- Dar respuesta a las críticas.

3. LA METODOLOGÍA VILLEGAS, R.: CASOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

GUIA METODOLÓGICA PARA REALIZAR EL INFORME DE INVESTIGACIÓN²⁵

PASO I: PRESENTACIÓN DEL ENTE SOCIAL

- 1.1 Historia de su creación y desarrollo
- 1.2 Organización y Funciones vigente (Sale del ROF)
- 1.3 Valores, Visión, Misión, Objetivos, estrategias y Políticas (Sale del Plan Estratégico u Operativo).

PASO II: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

2.1 ANÁLISIS AMBIENTAL

- 2.1.1 Análisis del Ambiente Interno
- 2.1.2 Análisis del Ambiente Operativo
- 2.1.3 Análisis del Ambiente General.

Figura: Estructura de los Ambientes en que operan las Organizaciones y sistemas (Página siguiente)

²⁵ Diseñado por el Mag. Adm. Régulo Villegas Mas, Docente de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica – Perú; 2006. A partir de la Metodología Certo S. en su obra Dirección Estratégica.



Figura: Estructura básica de los Ambientes de la Organización

2.2 COMPONENTES DEL AMBIENTE INTERNO

<p><u>Organizativos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Red de comunicaciones ➤ Estructura organizativa ➤ Historial de éxitos ➤ Jerarquía de los objetivos ➤ Políticas, procedimientos, normas. ➤ Capacidad del Equipo de dirección 	<p><u>Personal:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Relaciones laborales ➤ Proc. de Reclutamiento ➤ Capacitación ➤ Evaluación de Rendimiento ➤ Incentivos ➤ Asist. y permanencia.
<p><u>Comercialización:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Segmentación de mercado (nicho de usuarios) ➤ Estrategia de producto (Servicio). ➤ Estrategia de precios, (tarifas) ➤ Estrategia de promoción, (Medios). ➤ Estrategia de distribución (canales, volúmenes, costos ...) 	<p><u>Producción de Servicios:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Disposición física en planta ➤ Investigación y desarrollo (ID) ➤ Uso de tecnología ➤ Adquisición de materias primas ➤ Control de existencias ➤ Uso de subcontratación.
<p><u>Componente Financiero.-</u> Liquidez, Rentabilidad, Actividad; Oportunidades de inversión.</p>	

2.3 COMPONENTES DEL AMBIENTE OPERATIVO

<p><u>Cliente (Usuarios):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Características y conductas de los que adquieren los bienes y servicios. ➤ El perfil del cliente ayuda a generar ideas sobre la manera de satisfacerlos. 	<p><u>Laboral:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nivel de habilidades ➤ Afiliación Sindical ➤ Tipos de salario ➤ Promedio de edad de trabajadores potenciales ➤ Atractivo organizacional de trabajo.
<p><u>Competidor:</u></p> <p>Por el Análisis de la competencia, la dirección debe estar en condiciones de ponderar los puntos fuertes y débiles, así como las capacidades de competidores actuales y potenciales para predecir cuáles serán las respuestas a las iniciativas estratégicas que adopte la organización.</p>	<p><u>Proveedores:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cantidad de oferentes ➤ Calidad de los materiales ➤ Fiabilidad de las entregas ➤ Condiciones crediticias. ➤ Potencial para establecer vínculos estratégicos.
<p><u>Componente Global / Internacional.-</u> Las leyes, los procedimientos políticos; las culturas y los climas económicos prevalentes en los países.</p>	

2.4 AMBIENTE OPERATIVO: COMPONENTE INTERNACIONAL

<p><u>Fuerzas legales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tradiciones legales ➤ Eficacia del sistema legal ➤ Tratados con países extranjeros ➤ Leyes de patentes/marcas ➤ Leyes que afectan a las empresas comerciales 	<p><u>Fuerzas culturales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Costumbres, normas, valores, creencias. ➤ Lenguaje. ➤ Actitudes. ➤ Motivaciones. ➤ Instituciones sociales. ➤ Símbolos de estatus. ➤ Creencias religiosas.
<p><u>Fuerzas Económicas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Producto Bruto Interno ➤ Afiliación a bloques económicos. ➤ Políticas fiscales y monetarias. ➤ Sistema impositivo. ➤ Tipos de interés ➤ Población. ➤ Nivel de alfabetización. ➤ Infraestructura social. ... 	<p><u>Fuerzas Políticas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Forma de gobierno. ➤ Ideología política. ➤ Estabilidad de gobierno. ➤ Potencialidad de partidos políticos. ➤ Agitación social, contiendas políticas e insurgencia. ➤ Política externa. ➤ Actitud de gobierno frente a Emp. Extranjeras.

2.5 COMPONENTES DEL AMBIENTE GENERAL

<p><u>COMPONENTE ECONÓMICO:</u></p> <p>Distribución y uso que hace de los recursos el conjunto de la sociedad; ejemplo:</p> <p>PBI, Tasa de inflación, Incremento de la productividad; niveles de empleo, las cuentas de la Balanza de pagos, Tipos de interés, tipos impositivos, Ingreso del consumidor, deuda pública, pautas de gasto</p>	<p><u>COMPONENTE SOCIAL:</u></p> <p>Describe las características de la sociedad en las que opera la organización; ejemplo: Tasa de alfabetización, Niveles de educación, costumbres, creencias, valores, estilos de vida distribución de edades, distribución geográfica(adquiere particular importancia la calidad de la educación y proyecto de vida).</p>
<p><u>COMPONENTE POLÍTICO:</u></p> <p>Tiene que ver la actitud del gobierno respecto a la industria, las presiones que ejercen los grupos de interés, los programas de los Partidos Políticos</p>	<p><u>COMPONENTE LEGAL:</u></p> <p>Leyes que se emiten y nivel de cumplimiento; ejemplo: restricciones legales que afectan a la organización, leyes de salud, trabajo, seguridad, etc.</p>
<p><u>COMPONENTE TECNOLÓGICO:</u></p> <p>Incluye las nuevas maneras de abordar la producción de bienes y servicios:</p> <p>Nuevos procedimientos.</p> <p>Nuevos equipos.</p> <p>Técnicas de Administración de la Calidad total y mejoramiento continuo de la calidad.</p>	<p><u>COMPONENTE ÉTICO:</u></p> <p>Las Normas éticas de una sociedad son elementos que forman parte de su cultura y concretan en términos generales el tipo de conducta que los individuos y las organizaciones esperan unos de otros aunque la ley no prescriba nada al respecto.</p>

FUENTES GENERALES DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS AMBIENTAL

LOS AMBIENTES GENERAL Y OPERATIVO

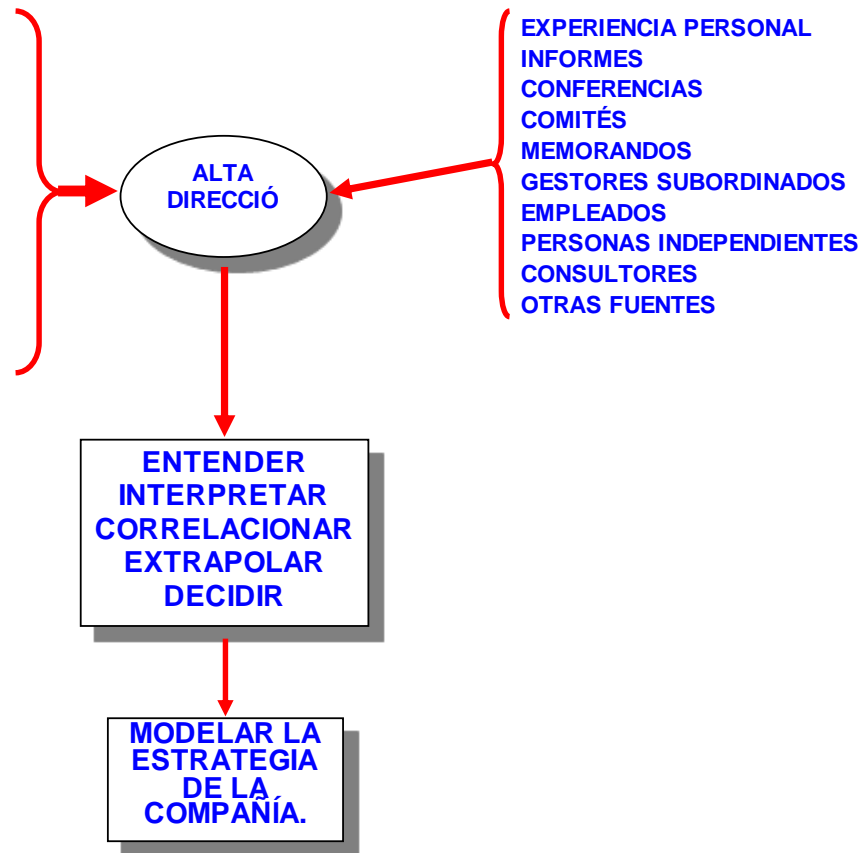
Observados a través de:

EXPERIENCIA PERSONAL
PERIÓDICOS
ARTÍCULOS
LIBROS
REUNIONES PROFESIONALES
CONFERENCIAS
COLEGAS
MIEMBROS DEL CONSEJO
AMIGOS
EMPLEADOS
CONSULTORES
OTRAS FUENTES

EL AMBIENTE EXTERNO

Observados a través de:

EXPERIENCIA PERSONAL
INFORMES
CONFERENCIAS
COMITÉS
MEMORANDOS
GESTORES SUBORDINADOS
EMPLEADOS
PERSONAS INDEPENDIENTES
CONSULTORES
OTRAS FUENTES



2.2 ELABORAR EL FODA ORGANIZACIONAL

OPORTUNIDADES: 1. 2. 3.	AMENAZAS: 1. 2. 3.
FORTALEZAS: 1. 2. 3.	DEBILIDADES: 1. 2. 3.

2.3 FUSIÓN DE LOS COMPONENTES DEL FODA ORGANIZACIONAL

	OPORTUNIDADES: 1. 2. 3.	AMENAZAS: 1. 2. 3.
FORTALEZAS: 1. 2. 3.	OF	AF
DEBILIDADES: 1. 2. 3.	OD	AD

OF = Posee fortalezas y puede aprovechar las Oportunidades.

OD = Tiene debilidades y no está capacitado para aprovechar las Oportunidades

AF= Tiene Fortalezas y puede enfrentar con éxito las Amenazas

AD = Tiene debilidades y no está en posición de enfrentar las amenazas

PASO III. ESTABLECER EL NUEVO DIRECCIONAMIENTO ORGANIZACIONAL

VALORES	
VISIÓN	
MISIÓN	
OBJETIVOS	
POLÍTICAS	

PASO IV: IDENTIFICAR PROBLEMAS A PARTIR DE LA FUSIÓN DE LOS COMPONENTES DEL FODA INSTITUCIONAL**PASO V: PRIORIZAR EL PROBLEMAS DE MAYOR IMPORTANCIA PARA LA ORGANIZACIÓN:**

Se recomienda considerar los criterios siguientes:

Magnitud: Cantidad de población afectada por el Problema.

Trascendencia: Gravedad o severidad del problema (Ej: Importancia del daño a la Salud)

Factibilidad: Posibilidad de lograrlo con los recursos actuales y posibles de conseguir (Financiamiento, Procesos, tecnología, potencial humano)

Costo: Ponderar costos por etapa de proceso a implementarse

Nota.- Dependiendo del Sector o Sub-Sector, El Equipo Estratega define los criterios de priorización.

PASO VI: PARA EL PROBLEMA PRIORIZADO: PROPONER Y EVALUAR ACCIONES ESTRATÉGICAS A IMPLEMENTAR (Por lo menos 2)

* Aplicar Técnicas de Creatividad y Proceso Decisional (Árbol de decisiones)

PASO VII: EVALUAR LÍNEAS ALTERNATIVAS DE ACCIÓN:

- Descripción
- Potencialidades
- Debilidades

PASO VIII: FORMULAR LAS RECOMENDACIONES PARA EJECUTAR LA ALTERNATIVA ELEGIDA:

- Qué debería hacerse (justificación)
- Quién o quiénes deberían hacerse cargo (justificación)
- Recomendación especial

Nota.- Esta metodología, puede aplicarse a todo tipo de organizaciones (Instituciones públicas, privadas, mixtas, Cooperativas, Corporaciones, Conglomerados, Credos, Empresas independientes). Su ámbito de análisis puede ser aplicado a nivel de sistema, sub-sistema o sub-sub-sistema (Planeación, Organización, Dirección, Control, Operaciones, Finanzas, Marketing, Logística, Personal, Sistemas de Información, Responsabilidad Social Empresarial, Desarrollo Sostenible. etc.).

■ CONCLUSIONES

1. La selección y definición del Tema de Investigación en Ciencias de la Empresa se inicia en la percepción del Investigador respecto a las ocurrencias del mundo empírico y en el marco de la estructura conceptual de la especialidad o asignatura que más conoce.
2. El fenómeno social que llama su atención por sus éxitos o fracasos, es el efecto, lo cual configura la Variable dependiente, debiendo abocarse el Investigador a Identificar las causas que la generan, lo cual viene a configurar la Variable Independiente).
3. La definición del tema de Investigación es el efecto de una cuidadosa Investigación exploratoria, lo cual significa que deberá revisar los fundamentos teóricos, legales y empíricos (estadísticas del comportamiento del sector a nivel Nacional e Internacional).
4. A partir de lo anterior, el Investigador ha modelado su estructura conceptual y está en condiciones de formular el Problema, el objetivo y la Justificación de la Investigación.
5. El graduando del nivel Pre-grado, debe lograr al menos el nivel de conocimiento descriptivo, por lo que de acuerdo con Roberto Hernández Sampieri y Otros en su Obra Metodología de la Investigación, no necesariamente debe formular Hipótesis de Investigación; es un trabajo de nivel nivel descriptivo (diagnóstico); y cumple con los requerimientos de la UNTECS.
6. En Ciencias de la Empresa, resulta particularmente importante que el Investigador recurra al marco teórico actualizado, considerando que en el manejo organizacional, el cambio se ha convertido en constante y las empresas competitivas deben adaptarse a los cambios; por tanto deben ser evaluadas dentro de esa estructura conceptual. Ello motiva que las fuentes teóricas deben tener a lo mucho, cinco años de antigüedad.
7. En ciencias de la empresa, el análisis de casos no puede realizarse al margen de los fundamentos legales del sector en el que se desenvuelve la organización, razón por la cual, también deberá citarse con precisión los dispositivos legales y normativos (Constitución Política, Tratados Internacionales, Leyes, Decretos Legislativos, Decretos Supremos, Resoluciones y Ordenanzas Regionales y locales, entre otros, en orden de prelación), que sirven de parámetros de actuación organizacional.
8. Seguir los protocolos respectivos en la aplicación de las técnicas e Instrumentos de recopilación de datos, debidamente acondicionado a la naturaleza del entrevistado.

9. La parte aplicativa de la Investigación consistirá en el análisis de procedimientos de proceso de un Sistema o Sub-Sistema de Gestión Empresarial. (Finanzas, Marketing, Operaciones, Recursos Humanos, Logística, Racionalización, Planificación Estratégica, Planes de Negocios, Responsabilidad Social Empresarial, Desarrollo Sostenible).
10. El análisis produce el diagnóstico (situación actual), en base al cual deberá modelarse un sistema mejorado; lo cual por comparación, dará lugar al aporte del Investigador, no solamente a la organización objeto de estudio, sino también a la Carrera Profesional de Administración de Empresas de la UNTECS; y a las disciplinas científicas de las Ciencias de la Empresa.

■ RECOMENDACIONES

1. Para el Graduando:

- ◆ Considerando que solamente tenemos asignado tres sesiones para desarrollar la asignatura, se le recomienda hacer uso eficiente y eficaz de sus competencias cognitivas, procedimentales y actitudinales, en el desarrollo del trabajo de Investigación conducente al Título profesional de Licenciado en Administración.
- ◆ Realizar la Investigación preferentemente en Empresas medianas o grandes ello les permitirá conciliar los fundamentos teóricos de su Formación Profesional, con los fundamentos legales y con los fundamentos empíricos.
- ◆ Analice un Sub-Sistema y proponga la mejora, ello será de utilidad no solamente para Ud., sino también para la empresa que le apoya en su logro profesional.

2. Para los Docentes Asesores:

- ◆ Familiarizarse con la aplicación de esta metodología.
- ◆ Trabajar en Equipo con los Docentes del Taller de Investigación

3. Para la Institución.

- ◆ No escatimar esfuerzos en la asignación de recursos, ello será de mucho valor para lograr las metas exitosamente; y poder decir al mundo, que en la UNTECS, también hacemos Investigación. Los buenos trabajos se pueden exhibir y los buenos Profesionales son la Carta de Presentación de nuestra Universidad. Es mi mayor deseo.

El Autor

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Básica:

- ♦ Alva Santos, Antonio; Modelo Propuesto Matriz de Consistencia para asegurar la coherencia en el Plan de Tesis - aalva1959@yahoo.es
- ♦ Ávila Acosta, Roberto, (1990) Introducción a la Metodología de la Investigación – La Tesis Profesional; Estudios y ediciones S.A.; Lima – Perú.
- ♦ Bunge, Mario; Lavado, Lucas (1996). Curso Internacional: Vigencia de la Filosofía, Ciencia y técnica, Investigación y Universidad. Talleres gráficos de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima-Perú.pp:168.
- ♦ Carrillo, Francisco; (1988). Cómo hacer la Tesis y el trabajo de Investigación Universitario (IX Edición), Editorial Horizonte; Lima – Perú, 1988.
- ♦ Chiavenato, Idalberto (2002). Administración en los Nuevos Tiempos; Colombia.
- ♦ Torres Bardales, Coloníbol, (2000). Orientaciones básicas de Metodología de la Investigación Científica; Editorial Libros y Publicaciones, Séptima edición, Lima-Perú.
- ♦ Flores Barboza, José. (1990). La Investigación Educativa; Una guía para la elaboración de Trabajos de Investigación Pedagógica. 2da Edición, Lima-Perú.
- ♦ Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio Pilar; (2008). Metodología de la Investigación.4ta. Edición. Ed. McGraw-Hill. México. CD. Capítulo 4. Estudio de caso.
- ♦ Méndez Álvarez, Carlos Eduardo. (1994). Metodología Guía para elaborar Diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas; Ediciones McGRAW-HILL, Editorial Kimpres Ltda.. Santafé de Bogotá – Colombia.
- ♦ Mercado. Salvador. H. (2002). ¿Cómo hacer una tesis?/ México. Limusa, 2002. 358 p.
- ♦ Ñaupas Paitán Humberto.(2009) Metodología de la Investigación Científicas y Asesoramiento de Tesis., Gráfica Retai S.A.C. Lima – Perú. 339 PP

- ♦ Rodríguez Sosa, Miguel A. y Rodríguez Rivas, Miguel A (1991). Teoría y diseño de la Investigación Científica, 3ra Edición; Ediciones Atusparia; Lima – Perú.
- ♦ Rosental – iudin. (1990) Diccionario Filosófico; Ediciones Universo; Lima-Perú.
- ♦ Samuel C. Certo y J. Paul Peter. (1997) Dirección Estratégica; Tercera Edición; Ediciones McGRAW-Hill; España.
- ♦ Villegas Mas, Régulo (2013). Metodología para la Formulación de Proyectos de Investigación conducente al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Empresa (Gestión Empresarial – Contabilidad, Economía). Edic. Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica. Pp: 181.

2. Referenciada con nota al pie de página:

- ♦ ANDER-EGG, Ezequiel (1972). Introducción a las Técnicas de Investigación Social, Buenos Aires, Edit. Humanitas, 335 pp.
- ♦ Avellaneda, Justo; “Lecturas de la Teoría de la Ciencia, p.38”; En: Orientaciones básicas de Metodología de Investigación Científica, Colonibol Torres Bardales; Lima-2000; Libros y publicaciones.pp129.
- ♦ Bertrand, Rusell. “La Perspectiva Científica p.51”; En: Orientaciones básicas de Metodología de Investigación Científica, Colonibol Torres Bardales; Lima-2000; Libros y publicaciones.pp.28.
- ♦ Bunge Mario; “La Ciencia, su Métodos y su Filosofía, p-28”. En: Orientaciones básicas de Metodología de Investigación Científica, Colonibol Torres Bardales; Lima-2000; Libros y publicaciones.p.27,34-35,44-45,70.
- ♦ Cervo, A.L. y P.A. Bervian; “Metodología Científica, p.5”. En Metodología – Guía para elaborar diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas; p.4.
- ♦ Cobo de García, M. “La Hipótesis, p. III – E –9”. En Orientaciones básicas de Metodología de Investigación Científica, Colonibol Torres Bardales; Lima-2000; Libros y publicaciones. pp. 131

- ◆ Colleti, Lucio; Ideología y Sociedad; Barcelona, Editorial Fontanella, 1975.
- ◆ De la Torre, Ernesto y Navarro, Ramiro. “Metodología de la Investigación, p.5”. En Metodología – Guía para elaborar diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas; p.95
- ◆ DE LANDSHEERE, Gilbert. (1971). La investigación Pedagógica. Buenos Aires, Edit. Estrada. 312 pp.
- ◆ Ferrater Mora, José; Extractos del Diccionario de Filosofía Abreviado; Editorial Hermes.
- ◆ Galtung, Johan; “Teoría y Métodos de Investigación , tomo II, p.370”.; ”. En Orientaciones básicas de Metodología de Investigación Científica, Colonibol Torres Bardales; Lima-2000; Libros y publicaciones.p.131.
- ◆ Gomero Guillermo Y Moreano José. (1997). El Proceso de Investigación Científica, Lima, Edit., Fakir, 288 pp.
- ◆ Goode, J y Paul, Hatt; “Métodos de Investigación Social, p.164”. En Orientaciones básicas de Metodología de Investigación Científica, Colonibol Torres Bardales; Lima-2000; Libros y publicaciones; p.169.
- ◆ HERNANDEZ S. Roberto et al. (1996). Metodología de la Investigación, Bogotá, Edit. McGraw-Hill, 505 pp.
- ◆ KERLINGER, Fred (1988). Investigación del Comportamiento. México, Edit. Mc-Graw-Hill, 598 pp.
- ◆ Kerlinger, Fred N. (1986). New York University; Investigación del Comportamiento; 2da edición; Editorial Interamericana; México, 1984.
- ◆ Kopnin, P.V. Lógica dialéctica, Editorial Grijaldo, México, 1986
- ◆ Ladrón de Guevara, Laureano; “Metodología de la Investigación, p.16”. En Metodología – Guía para elaborar diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas; p.3-7, 10-86, 96-99
- ◆ Marx y Engels, F. “La Ideología Alemana, p.28”. En: Orientaciones básicas de Metodología de Investigación Científica, Colonibol Torres Bardales; Lima-2000; Libros y publicaciones.p.19

- ◆ Matos Niezen, “Televisión, consumo e ideología, Diario Marca, Lima – Perú, del 19/10/1995”. En: Orientaciones básicas de Metodología de Investigación Científica, Colonibol Torres Bardales; Lima-2000; Libros y publicaciones.p.21
- ◆ Pardinas, Felipe. (1973). Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales, México, Edit. Siglo XXI, 188 pp.
- ◆ Pardinas, Felipe; “Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales,p.8”. En: Orientaciones básicas de Metodología de Investigación Científica, Colonibol Torres Bardales; Lima-2000; Libros y publicaciones.p.80; y, en: Metodología – Guía para elaborar diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas; p.70
- ◆ Rodríguez J., Francisco. (1984). et Al. Introducción a la Metodología de las Investigaciones Sociales, Editora Política; La Habana 1984.p.53.
- ◆ Rojas Soriano, R.; “Guía para realizar Investigaciones Sociales, p.91,99, 172” En Orientaciones básicas de Metodología de Investigación Científica, Colonibol Torres Bardales; Lima-2000; Libros y publicaciones. p. 159, 168, 244; respectivamente.
- ◆ Rojas Soriano, Raúl, “Métodos para la Investigación Social, una posición dialéctica, p.11,91,99,143”. En: Orientaciones básicas de Metodología de Investigación Científica, Colonibol Torres Bardales; Lima-2000; Libros y publicaciones.p.27, 29, 54, 95.
- ◆ Sabino, Carlos A. “El Proceso de Investigación, p. 12”. En: Metodología – Guía para elaborar diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas; p.3, 105.
- ◆ Selltiz, Claire; “Método de Investigación en las relaciones sociales p.69”. En: : Metodología – Guía para elaborar diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas; p.87.
- ◆ Tecla, J.A. y Carzar, A. “Teoría, Métodos y Técnicas en la Investigación Social. P.12”. En: Orientaciones básicas de Metodología

de Investigación Científica, Colonibol Torres Bardales; Lima-2000; Libros y publicaciones. p. 29.

- ♦ Wartyjsky, Marx; “Qué entendemos por ciencia, p. 6-7”. En: Orientaciones básicas de Metodología de Investigación Científica, Colonibol Torres Bardales; Lima-2000; Libros y publicaciones. 28.
- ♦ Wendel L. French y Cecil H. Bell. Jr. (1966) Desarrollo Organizacional, Aportaciones de las Ciencias de la Conducta para el mejoramiento de la Organización; Quinta Edición, Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. México.