

Primera Edición Digital

2021

SEMINARIO DE TESIS

Diseño y Elaboración de
una Investigación



RIVERO LAZO, Mérida Sara
ANÍBAL RIVERO, Rafael Antonio
ZEVALLOS CHOY, Edward Luís
CÉSPEDES GALARZA, Quintidiano Napoleón
MENESES JARA, Pablo Walter

RIVERO LAZO, Mélida Sara
ANÍBAL RIVERO, Rafael Antonio
ZEVALLOS CHOY, Edward Luís
CÉSPEDES GALARZA, Quintidiano Napoleón
MENESES JARA, Pablo Walter

SEMINARIO DE TESIS

Diseño y Elaboración de una Investigación



Editor
RIVERO LAZO, Mélida Sara

SEMINARIO DE TESIS

Diseño y Elaboración de una Investigación

"Este libro fue revisado por pares evaluadores académicos"

Autores:

- © RIVERO LAZO, Mélida Sara
- © ANIBAL RIVERO, Rafael Antonio
- © ZEVALLOS CHOY, Edward Luís
- © CÉSPEDES GALARZA, Quintidiano Napoleón
- © MENESES JARA, Pablo Walter

**Hecho el Depósito Legal en la
Biblioteca Nacional del Perú N°: 2021-14168**

Primera Edición Digital: Junio, 2021

Publicación disponible en:
<https://www.unheval.edu.pe/useybt/>

Editado por:
Rivero Lazo, Mélida Sara

Dirección:
Calle Los Cedros J 22 – Urb. Los Portales
Huánuco – Huánuco – Amarilis
Perú

ISBN: 978-612-00-6454-2

Editorial Universitaria
Universidad Nacional Hermilio Valdizán

Derechos Reservados. Prohibida la reproducción de este Libro Virtual por cualquier medio total o parcial, sin permiso expreso de los autores.



INDICE

	Pág.
Introducción	6
UNIDAD I: MATRIZ DE CONSISTENCIA	7
1.1 Conceptos	7
1.2 Importancia	8
1.3 Características	9
1.4 Elementos	9
1.5 aspectos a evaluarse	9
1.6 Recomendaciones para su elaboración	10
1.7 Relaciones dialécticas en el proceso de investigación	10
UNIDAD II: ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	13
2.1 Técnicas e instrumentos de investigación	13
2.2 Etapas para construir un instrumento de medición	15
2.3 Validez y confiabilidad de los instrumentos	17
2.4 La observación como técnica de investigación	20
2.5 La encuesta como técnica de investigación	29
2.6 La entrevista como técnica de investigación	32
UNIDAD III: REDACCIÓN DEL MARCO TEÓRICO	34
3.1 Antecedentes	34
3.2 Bases teóricas	34
3.3 Revisión de la literatura	35
3.4 Las citas bibliográficas	38
3.5 Definición de términos básicos	47
UNIDAD IV: REDACCIÓN DEL MARCO METODOLÓGICO	48
4.1 Nivel de investigación	48
4.2 Tipo de investigación	48
4.3 Diseño y esquema de investigación	49
4.4 Población y muestra	50
4.5 Técnicas e instrumentos de investigación	50
4.6 Procesamiento y presentación de datos	51
UNIDAD V: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	53
5.1 Cuadros y tablas	53
5.2 Gráficos	54
UNIDAD VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	55
6.1 Contrastación de hipótesis	55
6.2 Conclusiones	56
6.3 Sugerencias	56

UNIDAD VII: REDACCIÓN DE RESUMEN, INTRODUCCIÓN, BIBLIOGRAFÍA E INDICE	58
7.1 El resumen	58
7.2 La introducción	59
7.3 La bibliografía	60
7.4 el índice	61
UNIDAD VIII: PARTES DEL INFORME FINAL	63
8.1 El título	63
8.2 La dedicatoria	64
8.3 El agradecimiento	64
8.4 Anexos o apéndices	64
8.5 Reglas de presentación	65
8.6 Esquema del informe final	66
Bibliografía	67

INTRODUCCIÓN

El crecimiento e innovación de la ciencia provoca cambios importantes en el conocimiento originando nuevos desafíos para el saber científico, por lo tanto, para llegar al desarrollo y aportación de la ciencia es importante diseñar un camino metodológico claro y coherente el cual permita seguir los procesos del análisis sistémico reflejados en el engrandecimiento e innovación teórica, contribuyendo así en el campo científico.

La actual sociedad se enfrenta a una serie de constantes cambios producto, del proceso globalizador; por lo tanto, la política y gobierno debe diseñar estrategias que permitan estar a la vanguardia de las exigencias posmodernas.

La metodología de la investigación científica ofrece un conjunto de mecanismos lógicos y convincentes, que facilitan el camino conducente para la construcción de un hecho empírico a científico; empleándose a cualquier rama de saber sea esta pura o social.

Un buen diseño y una operatividad planificada y coordinada para el desarrollo de un proyecto de investigación, es la regla de oro de todo investigador, es decir, el estudioso debe conocer en toda su plenitud su objeto de estudio y mostrar un gran interés académico. Asimismo, la investigación científica requiere de todo un entrenamiento teórico-metodológico para los responsables del estudio, con el fin de ejecutar las estrategias idóneas y prácticas para un resultado óptimo y que plasme la veracidad e imparcialidad científica que merece todo proyecto de investigación. Es por ello la importancia de esta asignatura, a través de la cual el estudiante defina, ejecute y desarrolle su proyecto ya sea para interés académico o institucional.

Las diferentes ramas científicas generalmente gozan de objetos de estudios sumamente estructurados y diseñados, facilitando el estudio por medio de una óptica científica en sus diversos campos, por lo tanto, el turismo y hotelería como ciencia permanece en constante innovación; para el logro de esta meta se acude a los diversos procesos metodológicos de la investigación científica según su requerimiento, cuyo fruto es la sustentabilidad científica basada en un método de trabajo.

El objetivo es proporcionar al estudiante los mecanismos y herramientas de la metodología de la investigación científica, para el desarrollo del proyecto de investigación formulado en la asignatura de Tesis I, siguiendo el diseño propuesto por la Universidad en cuanto a sus componentes del informe de investigación.

UNIDAD I

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Se trata de un instrumento sumamente útil para estudiar la relación causa-efecto que debe existir entre el propósito buscado por un proyecto, los resultados específicos que harán posible el cumplimiento del propósito y las actividades que subyacen y anteceden al cumplimiento de los objetivos anteriores.

La matriz permite identificar varios resultados a la vez, los cuales deben guardar una relación de causalidad con el propósito. Si no se puede demostrar fehacientemente esa relación en forma directa, es posible que el resultado que se está planteando obtener con el proyecto no va a incidir con fuerza en el propósito y por lo tanto tampoco hay garantía de que llegue a cumplirse. En este caso, de llegarse a esa conclusión y estando ya definido el propósito, lo mejor es replantear el tipo de resultado que se está buscando.

Asimismo, la matriz permite ubicar todas las actividades que se plantean como necesarias para dar cumplimiento a los resultados. Es posible que varias actividades guarden relación causa-efecto con más de un resultado a la vez, pero esto es un valor agregado. Lo primero que debe hacerse es determinar, según cada resultado especificado en la matriz, cuáles son las actividades necesarias y que directamente le van a afectar en una relación causa-efecto. Cuando se halla determinado la validez de esa relación, se puede pasar a identificar a que otros resultados va a contribuir a lograr dicha actividad en forma directa, es decir también como un factor de causa-efecto. Sin embargo, es posible hacer una diferenciación con puntajes asignados al grado de influencia directa que logrará una actividad sobre uno o más resultados, entendiéndose que el valor más alto se corresponde con el resultado donde el impacto va ser mayor.

1.1 Concepto de Matriz de Consistencia

Carrasco (2006) menciona que “Es un instrumento valioso que consta de un cuadro formado por columnas, en las que en la parte superior se escribe el nombre de los elementos más significativos del proceso de investigación; y por filas, empleadas para diferenciar los encabezados de las especificaciones y detalles de cada rubro. El número de columnas y filas que debe tener la matriz de consistencia varía según la propuesta de cada autor”.

Una matriz de consistencia consiste en presentar y resumir en forma adecuada, general y sucinta los elementos básicos del proyecto de investigación, la cual mide, evalúa y presenta una visión panorámica elabora al inicio del proceso; si solo formulamos variables, no tiene utilidad;

tenemos que integrarla directamente al “objetivo y al problema”, pues la integración o sistematización de ellos es la base de la investigación; en conclusión, la matriz de consistencia posibilita el análisis e interpretación de la operatividad teórica del Proyecto de Investigación. Recuperado de: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/huejutla/article/view/318/314>

Para Barrientos (2006) la matriz de consistencia es la presentación resumida del proyecto de investigación en la que aparecen lógicamente articulados y condensados los elementos básicos confortantes del proyecto de tesis. Aquí el investigador pone una buena dosis de imaginación, creatividad y talento, calidad académica del estudio y anuncia estar bien encaminada” p. 143

Es un instrumento de varios cuadros formado por columnas y filas y permite evaluar el grado de coherencia y conexión lógica entre el título, el problema, los objetivos, las hipótesis, las variables, el tipo, método, diseño de investigación la población y la muestra de estudio. Recuperado de: <http://www.une.edu.pe/diapositivas3-matriz-de-consistencia-19-08-12.pdf>

La matriz de consistencia permite consolidar los elementos claves de todo el proceso de investigación, antes de iniciar el desarrollo del proyecto de tesis, es necesario que el investigador, elabore su matriz de consistencia, esto le va a posibilitar evaluar el grado de coherencia y conexión lógica entre el título, el problema, la hipótesis, los objetivos, las variables, el diseño de la investigación seleccionado, los instrumentos, la población y la muestra de estudio. En la investigación es fundamental evaluar la interrelación lógica y el sentido de todos los componentes del proceso de investigación y la matriz de consistencia nos permite visualizar esa lógica de todos sus componentes. En caso de encontrar algunas incoherencias se pueden corregir o mejorar.

1.2 Importancia

Según Carrasco Díaz (2006) nos indica que para definir la importancia debemos preguntarnos ¿para qué sirve la matriz de consistencia? La respuesta sería para verificar la eficiencia, eficacia y precisión con que se ha elaborado el proyecto de investigación, es decir, a través de este instrumento sabemos si el proyecto está bien hecho, o requiere revisión y reajuste antes de ejecutarlo. P. 361

La matriz de consistencia tiene además un valor muy significativo, que refleja no solamente la lógica de sus componentes, sino localización de la investigación y de las propuestas formuladas en el proyecto y esa lógica interna que debe tener todo proyecto de investigación que a su vez puede ser corregida, antes de su desarrollo.

1.3 Características

La matriz de consistencia, como cuadro lógico de ponderación y verificación de la relación teórica y metodológica de los elementos y fases del proceso de investigación, posee un conjunto de características:

- a) Es un instrumento de ponderación: se emplea para medir y evaluar el grado de coherencia entre los elementos esenciales del proyecto de investigación.
- b) Presenta una visión panorámica de los principales elementos del proyecto de investigación: Permite tener una visión total de todos sus componentes.
- c) Es un documento que se elabora después de terminar el diseño y elaboración del proyecto de investigación para evaluar cómo está estructurado, teórica y metodológicamente el proyecto de investigación.
- d) Necesariamente debe considerar el título, el problema, la hipótesis, el objetivo y las variables de investigación.
- e) Determina con precisión los problemas, objetivos e hipótesis específicas.

1.4 Elementos a considerarse en la matriz de consistencia

- a) Título
- b) Problema general y específico.
- c) Objetivo general y específicos.
- d) Hipótesis general y específica.
- e) Variables, dimensiones e indicadores.
- f) Diseño de la investigación.
- g) Método y técnicas de investigación.
- h) Diseño de investigación.
- i) Población y muestra.

1.5 Aspectos a evaluarse en una matriz de consistencia

- a) La consistencia y concordancia del título con el problema, objetivo y la hipótesis general.
- b) La consistencia y concordancia entre los elementos específicos del problema, el objetivo y la hipótesis.
- c) Número de elementos específicos.
- d) Sentido o dirección de los elementos específicos
- e) Hipótesis general y específica.
- f) Naturaleza conceptual de los elementos específicos.
- g) Correspondencia entre el número de dimensiones de la variable independiente con el número de elementos específicos del problema, objetivo e hipótesis general.
- h) Congruencia entre el título del proyecto de investigación y el tipo de diseño indicado en la matriz.

- i) Coherencia entre los métodos y técnicas seleccionadas con el problema de investigación, la población y la muestra de estudio.

1.6 Recomendaciones para la elaboración de una matriz de consistencia.

La elaboración de la matriz de consistencia, exige un conocimiento y dominio de cada uno de los pasos, fases y procedimientos secuenciales del proceso de investigación. Para ello es recomendable que el investigador posea determinadas capacidades gnoseológicas, tanto teóricas como metodológicas:

- a) Dominio teórico y conceptual del proceso de la investigación científica.
- b) Dominio metodológico procedimental.
- c) La matriz de consistencia debe ser trabajada al inicio, en el proceso y después de elaborarse el proyecto de investigación debe ser consolidada.
- d) La matriz de consistencia debe construirse en un cuadro que contenga columnas con elementos claves del proyecto de investigación distribuidos secuencialmente y en forma horizontal.
- e) Las deficiencias e incoherencias detectadas en el análisis teórico y metodológico de los componentes de la matriz, deben ser corregidos inmediatamente.

1.7 Relaciones dialécticas en el proceso de investigación

Sobre las relaciones dialécticas en el proceso de investigación y los paradigmas científicos contemporáneos, Adler Canduelas, presenta algunas conclusiones:

En el proceso de la investigación científica, al manejar las diferentes categorías investigativas como son los problemas, hipótesis, marco teórico, etc., es preferible relativizarlas, no es conveniente que se absoluticen, porque existen una serie de contingencias sociales, cambios tanto en la naturaleza como en la mente o pensamiento del hombre, que las pueden hacer variar.

Todo aquello que dice en investigación se encuentra en el plano de los supuestos o presupuestos teórico metodológicos.

El criterio sistémico, estructural funcionalista es importante buscar niveles de coherencia o correspondencia interna entre el problema y las hipótesis, entre el problema y los objetivos; entre las hipótesis, las variables y los indicadores; entre las variables, los indicadores y los ítems de los instrumentos; entre el marco teórico sistematizado y el planteamiento del problema; en suma, el aspecto sistémico siempre estará presente entre todas las categorías de la investigación.

Estructura de la matriz de consistencia:

Título:

Responsable:

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Diseño de investigación
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable independiente.	De la variable independiente:	Nivel de estudio
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Variable dependiente:	De la Variable dependiente:	Diseño Población y muestra

Prácticas: Los estudiantes deben revisar los Proyectos de Tesis elaborados en el curso de Investigación I o Tesis I y elaborar su Matriz de Consistencia, revisar y visualizar: el problema, los objetivos, la hipótesis, los indicadores, nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra. Una vez revisada la Matriz de Consistencia los estudiantes expondrán sus respectivas matrices.

MATRIZ DE CONSISTENCIA. (Ejemplo)

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES			
<p>Problema General: PG: ¿Cómo influye la cultura organizacional en la productividad del Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco, periodo 2014?</p> <p>Problemas Específicos: PE₁: ¿Cómo influyen las actitudes de los colaboradores, como nivel de la cultura organizacional, en la productividad del Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco, periodo 2014?</p> <p>PE₂: ¿De qué manera la conducta gerencial, como nivel de la cultura organizacional, influye en la productividad del Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco, periodo 2014?</p> <p>PE₃: ¿De qué manera influyen los aspectos tangibles, como nivel de la cultura organizacional, en la productividad del Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco, periodo 2014?</p> <p>PE₄: ¿Cómo influyen los aspectos intangibles, como nivel de la cultura organizacional, en la productividad del Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco, periodo 2014?</p>	<p>Objetivo General: OG: Determinar la influencia de la cultura organizacional en la productividad del Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco, periodo 2014.</p> <p>Objetivos Específicos: OE₁: Conocer la influencia de las actitudes de los colaboradores como nivel de la cultura organizacional, en la productividad del Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco, periodo 2014.</p> <p>OE₂: Conocer la influencia que tiene la conducta gerencial, como nivel de la cultura organizacional, en la productividad del Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco, periodo 2014.</p> <p>OE₃: Conocer de qué manera influyen los aspectos tangibles, como nivel de la cultura organizacional, en la productividad del Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco, periodo 2014.</p> <p>OE₄: Conocer cómo influyen los aspectos intangibles, como nivel de la cultura organizacional, en la productividad del Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco, periodo 2014.</p>	<p>Hipótesis General: Hi: La cultura organizacional influye significativamente en la productividad del Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco, periodo 2014.</p> <p>Hipótesis Específicas: H₁₁: Las actitudes de los colaboradores influyen significativamente en la productividad del Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco.</p> <p>H₁₂: La conducta gerencial influye significativamente en la productividad del Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco.</p> <p>H₁₃: Los aspectos tangibles influyen significativamente en la productividad del Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco.</p> <p>H₁₄: Los aspectos intangibles influyen significativamente en la productividad del Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco.</p>	<p>Variable Independiente: Cultura Organizacional (X)</p>	Actitudes de los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación • Aceptación al riesgo • Atención al detalle • Competitividad 			
				Conducta gerencial.	<ul style="list-style-type: none"> • Valores compartidos • Centrado en resultados • Centrado en la gente • Trabajo en equipo 			
				Aspectos tangibles.	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura • Símbolos • Historia • Lemas • Vestimenta 			
				Aspectos intangibles.	<ul style="list-style-type: none"> • Creencias • Percepciones • Pensamientos • Sentimientos 			
						<p>Variable Dependiente: Productividad (Y)</p>	Nivel operacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Volumen de Operaciones • Seguro de protección de tarjeta multired global débito • Afiliación banca celular
							Nivel comercial.	<ul style="list-style-type: none"> • Seguro oncológico • Seguro de Sepelio • Cuota Protegida • Préstamo Multired • Tarjeta de crédito • Crédito Hipotecario

UNIDAD II

ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

2.1 Las técnicas e instrumentos de investigación

La investigación científica como proceso sistemático de indagación y búsqueda de nuevos conocimientos acerca de los hechos y fenómenos de la realidad, solo es posible mediante la aplicación de instrumentos de investigación o medición. Tales instrumentos nos permiten recopilar datos que posteriormente serán procesados para convertirse en conocimientos verdaderos, con carácter riguroso y general.

Para Barrientos (2006) “Las técnicas de recolección de datos son un conjunto de procedimientos que utiliza el investigador para la obtención de la información. Recolectar datos implica seleccionar técnicas e instrumentos apropiados de acuerdo a la operacionalización de la variable en estudio”. P. 139

Los instrumentos de investigación se pueden definir como reactivos, estímulos, conjunto de preguntas o ítems debidamente organizados e impresos que permita obtener y registrar respuestas, opiniones, actitudes, características diversas de las personas o elementos que son materia de estudio, en situaciones de control y planificadas por el investigador.

Entre los instrumentos de investigación podemos indicar: las hojas de preguntas impresas (encuesta con cuestionarios o entrevista estructurada), la lista de cotejo, las escalas, la libreta de notas, la grabadora, la filmadora, etc.

Según Hernández Sampieri (1999) nos dice “En toda investigación aplicamos un instrumento para medir las variables contenidas en la hipótesis (y cuando no hay hipótesis simplemente para medir las variables de interés). Esa medición es efectiva cuando los instrumentos de recolección de datos realmente representan a las variables que tenemos en mente. Si no es así nuestra medición es deficiente, y por lo tanto la investigación no es digna de tomarse en cuenta. Desde luego no hay medición perfecta, es prácticamente imposible que representemos fielmente variables tales como la inteligencia, la motivación, el nivel socioeconómico, el liderazgo democrático, la actitud hacia el sexo, y otras más, pero es un hecho que debemos acercarnos a la representación fiel de la variable a observar, mediante el instrumento de medición que desarrollemos”. P. 235

Las técnicas e instrumentos más comunes o más usados en la investigación son las siguientes:

TECNICAS	INSTRUMENTOS
Observación	Guía de observación Lista de cotejo Registro anecdótico Lista de control
Entrevista	Guía de entrevista
Encuesta	Cuestionario Escalas Test
Documental	Fichas textuales Fichas de resumen Fichas bibliográficas Fichas hemerográficas
Estadística	Cuadros estadísticos Gráficos estadísticos Procesamiento de datos muestreo
Sociometría	Matriz de análisis

Técnicas en investigaciones cuantitativas e investigaciones cualitativas

Técnicas cuantitativas	Técnicas cualitativas
<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Entrevista • Observación • Escalas de actitudes • Análisis de contenido • Test • Grupos focales • Pruebas de rendimiento • Listas de cotejo • Experimentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Observación • Historias de vida • Autobiografías • Anécdotas • Notas de campo • Análisis de documentos • Grabaciones en audio y videos • Técnicas proyectivas • Grupos focales

Para responder las preguntas formuladas en el problema de investigación se requiere la obtención de datos que sean fiables y válidos. Para recolectar los datos se necesita:

- a) Seleccionar un instrumento de recojo de datos, que puede ya existir o construir uno propio.
- b) Aplicar el instrumento seleccionado o elaborado.
- c) Procesar los datos obtenidos para que sean analizados.

La selección de las técnicas que se requieren dependerá de la naturaleza del problema y la metodología planteada en el trabajo. Por ejemplo, si se desea conocer la opinión de las personas, puede ser a través de una entrevista o cuestionario. En cambio, si investigamos el comportamiento de los trabajadores, lo más adecuado será la técnica de la observación. Si se quiere conocer el rendimiento de los alumnos, se puede aplicar una prueba de rendimiento o revisar y analizar las actas de notas.

Vara (2010) nos manifiesta que “Cualquiera que sea la técnica seleccionada para la recolección de los datos, siempre debes recurrir a otras técnicas como medios auxiliares para completar la información empírica necesaria. Por tanto, selecciona una técnica principal o predominante y otras técnicas auxiliares o secundarias para el proceso de recolección de los datos. Mientras más técnicas emplees para observar un mismo fenómeno, más fiabilidad y validez tendrán tus resultados”. p. 241

Si se encuentran instrumentos relacionados a la investigación que se está realizando, que fueron empleados o elaborados por otros investigadores, se pueden tomar para nuestra investigación, solamente que hay que adecuarla a nuestras variables de estudio, para su coherencia con nuestro estudio; pero siempre hay que mencionar la fuente. Se pueden encontrar instrumentos como las escalas de actitudes, de motivación, inventarios, cuestionarios para medir calidad y satisfacción, etc.

Cuando el propio investigador elabora o construye sus instrumentos, es necesario que sean validados, a través del juicio de expertos o los sondeos pilotos, que significa sucesivas etapas de aplicación y corrección hasta que funcionen en forma adecuada.

2.2 Etapas para construir un instrumento de medición

Para elaborar un instrumento se debe considerar los siguientes pasos:

PASOS	DESCRIPCIÓN
Definición del constructo	Definición del constructo o concepto que medirás Antes de medir, debes tener una idea muy clara de lo que quieres medir. A eso se le llama “definir el constructo”. Por eso, se debe revisar la bibliografía y consultar con expertos en la materia, para definir en forma clara y precisa lo que vas a medir.
Precisar si el concepto es unidimensional o multidimensional	En los primeros, los ítems evalúan una sola dimensión. En los multidimensionales, los ítems evalúan dos o más dimensiones.
Propósito y alcance del instrumento	Establecer el contenido del instrumento, definir la población a la que va dirigida, la forma de administración y el formato. El propósito del instrumento determina el contenido de sus ítems y algunos aspectos relacionados con su estructura y la logística de la recogida de los datos. Por otro lado, debes decidir cómo vas a administrar el cuestionario en forma personal o teléfono. Esto es importante porque condicionan la forma de redactar las preguntas.

Elaborar la composición de los ítems	Los instrumentos se componen de una serie de ítems. El ítem es la unidad básica de información de un instrumento de evaluación, y generalmente consta de una pregunta y de una respuesta cerrada. El número de ítems dependerá del tema. En todo caso, se recomienda elaborar el doble de ítems de los que se va a necesitar en la versión definitiva del cuestionario. Así se elegirán las mejores, las más fiables y válidas.
Definir y ordenar cada ítem	La definición de cada ítem ha de ser exhaustiva y mutuamente excluyente. Por otro lado, al formular la pregunta debe tenerse en cuenta factores como la comprensión, (es necesario adaptar el lenguaje y el tipo de elección de respuestas al nivel sociocultural de los individuos a quienes va dirigido el cuestionario), así como la aceptabilidad para el sujeto que es preguntado. Una vez redactados los ítems, éstos deben ordenarse de lo más fácil a lo más difícil
Prevenir posibles sesgos	Cuando elaborares los ítems es necesario controlar los posibles sesgos de llenado (entiéndase aplicación del instrumento) y, con ello, mejorar su validez. Existen varios sesgos controlables: <input type="checkbox"/> El "error de tendencia central" (tendencia a elegir entre las diferentes opciones de respuesta, las centrales). La "deseabilidad social" (cuando se responde en función de lo que se considera socialmente aceptable). El "sesgo de aprendizaje o de proximidad" (induce a contestar de forma similar a las respuestas anteriores). El "error lógico" (cuando el encuestado considera que todos los ítems relacionados deben puntuarse igual). Para controlar estos sesgos, siempre tener en cuenta la redacción del instrumento.
Codificar las respuestas	En función del número de opciones o tipo de respuestas, éstas pueden ser: dicotómicas (Sí/No, Verdadero/Falso), policotómicas (estoy descontento conmigo mismo/ No me valoro/ Me odio/ Estoy satisfecho de mí mismo) y analógicas (escala de Likert, Guttman, diferencial semántico, etc.). Elige el tipo de codificación más conveniente para cada caso.
Establecer una puntuación para los ítems	Es necesario definir el sistema de puntuación que se va a emplear: simple o ponderado. Se dice que son ítems simples cuando la puntuación directa se obtiene con la sumatoria de respuestas acertadas o de los valores que se hayan dado a cada opción. Se habla de ítems ponderados cuando el valor de cada opción de respuesta no es la misma o no se otorga el mismo valor a todos los aciertos.
Iniciar la evaluación de calidad del instrumento. Inicia con la validez de contenido.	Una vez diseñado el borrador definitivo, es decir, una vez delimitada la información, formuladas las preguntas, definido el número y orden de las preguntas, corresponde llevar a cabo la realización de la prueba piloto y la evaluación de la fiabilidad y validez de la prueba. Mediante criterio de jueces, evalúa la validez del contenido del instrumento
Hacer una prueba piloto	Normalmente, se pasa el borrador del cuestionario a 30-50 personas, siendo aconsejable que se parezcan a los individuos de la muestra. Este piloto permitirá identificar: <input type="checkbox"/> Los tipos de preguntas más adecuados; si el enunciado es correcto y comprensible; si las preguntas tienen la extensión adecuada; si es correcta la categorización de las respuestas; si existen resistencias psicológicas o rechazo hacia algunas preguntas; si el ordenamiento interno es lógico y si la duración está dentro de lo aceptable por los encuestados. <input type="checkbox"/> La validez inicial de constructo y la fiabilidad inicial del instrumento.
Mejorar la prueba sobre	Los resultados del estudio piloto te servirán para mejorar el

la base del estudio piloto	instrumento y corregir sus errores y limitaciones
Aplicación final	En esta etapa ya se cuenta con la versión final del instrumento. Ya se puede aplicar a la muestra definitiva.

Fuente: Arístides Vara.

Por el gran valor que poseen los instrumentos de medición para el logro de los objetivos de investigación, éstos deben poseer validez y confiabilidad. No se pueden aplicar los instrumentos sino se ha establecido su validez y confiabilidad. Se pueden tener las mejores preguntas formuladas, las mejores hipótesis fundamentadas y expresadas; pero si las herramientas que utilizas para medir o registrar son defectuosas, es como si no tuvieras nada.

2.3 Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Los instrumentos de investigación, que nos permitirán recoger información necesaria, para resolver el problema planteado, deben cumplir con ciertos requisitos que garanticen su eficacia y efectividad al ser aplicados a la muestra de estudio.

Según Barrientos (2006) “El instrumento elaborado de acuerdo a los indicadores de la variable en estudio, debe ser válido y confiable, de lo contrario no podemos basarnos en sus resultados. Su aplicación debe estar planificada ya que se han de aplicar sistemáticamente” p. 139

Salkind (1997) manifestó que: “La confiabilidad y la validez son nuestra primera línea de defensa contra conclusiones espurias e incorrectas. Si el instrumento falla, todo lo demás falla también”. P. 128

A. Validez

La validez es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Por ejemplo, un instrumento para medir la inteligencia debe medir la inteligencia y no la memoria. Un instrumento que mide la actitud del cliente hacia el servicio debe medir la actitud y no el conocimiento, son dos cosas distintas.

Este atributo de los instrumentos de investigación consiste en que éstos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se pretende medir de la variable o variables en estudio. En la validez hay que tener en cuenta tres aspectos importantes:

- a) La validez de un instrumento se mide en función a los resultados de la prueba aplicada y no a la prueba misma. (prueba para medir la agresividad en los niños)
- b) Los resultados de una prueba de medición no son absolutos, ni extremos, es decir, no se puede afirmar que son válidos o no válidos. Los resultados pueden tener poca validez hasta mucha validez. Pueden

influir otras variables.(programas televisivos y su influencia en la conducta de los niños)

- c) Los resultados obtenidos por un instrumento de investigación deben evaluarse dentro de un contexto teórico y fáctico, donde se aplica dicho instrumento.

Tipos de validez

- a) **Validez de contenido:** es la evaluación del instrumento respecto a la coherencia, veracidad, secuencia y dominio del contenido (variables, indicadores e índices), de aquello que se mide. Este tipo de validez nos permite conocer si en la elaboración del instrumento se han considerado todos los temas y subtemas que comprende la variable en estudio.
- b) **Validez de criterio:** se determina comparando los resultados obtenidos con los instrumentos diseñados por el investigador, con los resultados estandarizados de otras pruebas consideradas óptimas o modelos de eficiencia y eficacia.
- c) **Validez de constructo:** según Hernández Sampieri (1999: 237) sostiene que la validez de un constructo se refiere al grado en que una medición se relaciona consistentemente con otras mediciones, de acuerdo con hipótesis derivadas teóricamente y que conciernen a los conceptos (o constructos) que están siendo medidos. Un constructo es una variable medida y que tiene lugar de una teoría o esquema teórico.

B. Confiabilidad

La confiabilidad es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición, que le permite obtener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupo de personas en diferentes períodos de tiempo.

En opinión de Hernández Sampieri (1999: 235) la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados.

Elementos de confiabilidad

- a) **El puntaje observado:** Es el puntaje apreciable obtenido con el instrumento de investigación, al medir una variable determinada. Ej. En una medición de rendimiento académico en los alumnos, se aplica una prueba de 100 preguntas, cada una vale dos puntos. El puntaje ideal óptimo es 200, pero el puntaje observado será el que obtengan los alumnos. (160, 140, etc.)
- b) **El puntaje verdadero:** Es el puntaje que refleja la real y verdadera capacidad de rendimiento académico de los estudiantes. Ej. Si a una persona se le aplica una prueba de 100 preguntas con un valor de un punto por pregunta, en la mañana, y obtiene 90 puntos, ese mismo puntaje

obtendrá siempre con la misma prueba así se le aplique en otro horario y en otras circunstancias.

- c) **El puntaje de error:** es la diferencia entre el puntaje verdadero y el puntaje observado. Ej. Si el puntaje verdadero de Juan es 90 (valor constante) y su puntaje observado, en una prueba de 100 preguntas, es de 80; entonces, el puntaje de error es 10.

El puntaje de error a su vez puede ser por error de método, es decir, cuando la diferencia entre el puntaje verdadero y el puntaje de error, se debe a la forma cómo ha sido diseñada la estructura de la prueba de medición. Y error humano cuando se debe a la predisposición o ciertas características de la persona sometida a medición, es decir, es por fallas humanas de los examinados.

Tipos de confiabilidad

- a) **Por el criterio de estabilidad:** Significa qué tan estable y consistente en el tiempo es una prueba o instrumento de investigación. Si se aplica a un grupo de personas en un tiempo A, y luego en un tiempo B, a las mismas personas, se obtendrán iguales resultados.
- b) **Por el criterio de configuración de la prueba:** permite evaluar la efectividad del instrumento, presentándolo de dos formas distintas, pero con los mismos contenidos. Se puede cambiar el tipo de ítem o la ubicación de las preguntas, pero aplicarlos al mismo grupo, en tiempos cortos diferentes, se obtiene los mismos resultados.
- c) **Por el criterio de división de la prueba en dos partes:** es dividir un instrumento en dos mitades y se aplica a un mismo grupo por partes, pero en el mismo tiempo. Los resultados deben poseer consistencia, similitud y coherencia en cuanto a su puntaje.
- d) **Por el criterio de consistencia interna:** se refiere al grado de relación y conexión de contenido y método que tiene cada uno de los ítems, que forman parte del instrumento de investigación. Si voy a medir desempeño laboral, todos los ítems que se ha elaborado deben reflejar relación y conexión teórica y procedimental entre sí, de tal manera que los datos obtenidos permitan obtener resultados y conclusiones de investigación que sean coherentes, consistentes y sobre todo confiables, en relación al problema de investigación.

Aspectos que disminuyen la validez y confiabilidad

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
La improvisación	El instrumento de medición es algo que no puede tomarse a la ligera. Antes de aplicarlo, revisarlo minuciosamente, hacer siempre una prueba piloto para ver si la prueba es comprensible, si no genera confusión, si es completa y si se adapta fácilmente a las condiciones.
Ausencia de fundamentación teórica	Si el instrumento no es producto de una minuciosa revisión de la bibliografía, entonces, no hay garantía que esté

	completo o que contemple todos los aspectos que la teoría recomienda. Sin conocimiento del tema, el instrumento será “hueco” y sus ítems serán tan elementales como inútiles.
Uso de instrumentos que no han sido validados en el contexto donde se va a aplicar	Los instrumentos necesitan adaptación. No es suficiente que haya sido fiable y válida en una investigación anterior. Necesitas realizar un estudio piloto para verificar su valor.
Instrumento inadecuado para las personas a las que se aplica.	Un instrumento creado para gerentes no se puede aplicar a obreros. Cada uno ha sido creado para una población específica. Hay instrumentos que tienen un lenguaje muy elevado para el entrevistado o no toma en cuenta diferencias de sexo, edad, ocupación y nivel educativo; todo esto puede resultar en errores de validez y confiabilidad del instrumento de medición
La aplicación de los instrumentos en condiciones inadecuadas.	Todos los instrumentos han sido diseñados para ciertas condiciones. El ruido, presionar para que una persona conteste un instrumento largo en un período de tiempo corto, el hambre o falta de motivación para responder influirán negativamente en la validez y confiabilidad de la medida.
La falta de control durante la aplicación del instrumento.	Evita aplicar los instrumentos en diversas situaciones donde hay interferencias y presencia de variables extrañas. Es importante que el instrumento tenga instrucciones precisas, que se lea bien (si se trata de un cuestionario escrito), que no le falten páginas, que haya un espacio adecuado para contestar

Fuente: Arístides Vara

2.4 La observación como técnica de investigación

Díaz San Juan (2010) indica que la observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta. Puede utilizarse como instrumento de medición en muy diversas circunstancias. Puede servir para determinar la aceptación de un grupo respecto a su profesor, analizar conflictos familiares, eventos masivos, la aceptación de un producto en un supermercado, el comportamiento de deficientes mentales, etcétera.

De acuerdo con el Pequeño Larousse Ilustrado (2005), se refiere a la “capacidad, indicación que se hace sobre alguien o algo; anotación o comentario que se realiza sobre un texto”. En el Nuevo Espasa Ilustrado (2005) observar significa “examinar atentamente”. Por su parte, Sierra Bravo (1984), la define como: “la inspección y estudio realizado por el investigador, mediante el empleo de sus propios sentidos, con o sin ayuda de aparatos técnicos, de las cosas o hechos de interés social, tal como son o tienen lugar espontáneamente”.

Van Dalen y Meyer (1981) “consideran que la observación juega un papel muy importante en toda investigación porque le proporciona uno de sus elementos fundamentales; los hechos”.

Pasos para diseñar un sistema de observación:

1. Definir la población de estudio de aspectos, eventos o conductas a observar. Por ejemplo, si nuestro interés es observar los recursos con que cuentan las escuelas de un distrito escolar debemos definir lo que concebimos como recurso escolar. Otra población podría ser el comportamiento verbal y no verbal de un grupo de alumnos durante un semestre. Otra sería las conductas de un grupo de trabajadores durante sus sesiones en círculos de calidad o equipos para la calidad, en un periodo de un año. Etc.
2. Determinar una muestra representativa de los aspectos, eventos o conductas a observar. Un repertorio suficiente de conductas para observar.
3. Especificar y definir las unidades de observación. Por ejemplo, cada vez que se presenta una conducta agresiva, cada minuto se analizará si el alumno está o no atento a la clase, durante dos horas al día (7:00 a 9:00 horas), el número de personas que leyeron el tablero de avisos de la compañía, etcétera. El concepto de unidad de análisis es el mismo que en el análisis de contenido solamente que en la observación se trata de conductas, eventos o aspectos.
4. Establecer y definir las categorías y subcategorías de observación. Estas categorías son similares a las definidas para el análisis de contenido. Y la observación también consiste en asignar unidades a categorías y subcategorías de observación.

Medios e Instrumentos de observación

Están constituidos por todos aquellos elementos u objetos instrumentales físicos que permiten obtener y recoger datos e impresiones de los hechos y fenómenos de la realidad.

a) Medios de observación: constituyen todos los elementos elaborados por el hombre para registrar datos significativos para la información, entre ellos tenemos:

- Las cámaras fotográficas
- Las filmadoras

- Las grabadoras.

b) Instrumentos de observación: Para la observación de la diversidad de hechos, fenómenos y formas de la conducta humana es necesario contar con instrumentos adecuados, precisos y objetivos, que posean validez y confiabilidad, de tal manera que permitan al investigador obtener y registrar datos que son motivo de estudio. Entre los instrumentos más usados tenemos:

- **La lista de cotejo:** Es un cuadro de doble entrada, que consta de una parte vertical y otra horizontal. Ej.

LISTA DE COTEJO PARA EVALUAR EL ASPECTO SOCIAL

Centro de trabajo:.....

Grupo ocupacional.....

Departamento y sección:.....

Turno:.....

N°	Aspecto	SOCIAL																					
		Vivienda							Servicios					Estado civil de los padres									
		Tene ncia		Tipo de material			Tamaño		Básico s		De comuni cación			Movili dad		Relaci ón formal	Relación informal						
		A L Q U I L A D A	P R O P I A	N O B L E	A D O B E	E S T E R A	G R A N D E	M E D I A N A	P E Q U E Ñ A	A G U A	L U Z	D E S A G U E	T E L E F O N O	C E L U L A R	I N T E R N E T	P A R T I C U L A R	P Ú B L I C A	C I V I L D O	D I V O R C I A D O	V I D U D O	C O N V I V I E N T E	M A D R E S O L T E R A	P A D R E S O L T E R O
Apellidos y nombres																							
1																							
2																							
3																							
4																							
5																							
6																							
7																							
.																							
.																							
.																							

- **Las escalas:** Son instrumentos de observación utilizadas en ciencias sociales, para medir y registrar con precisión y objetividad datos sobre las propiedades y características de los hechos y fenómenos sociales.
- **Tipos de escalas:** para medir las actitudes y el comportamiento humano, así como opiniones respecto a cualquier elemento externo, existe una variedad de escalas, entre ellas tenemos:

a) **Las escalas de intensidad:** son instrumentos de observación que se emplean para evaluar o sondear la opinión de grupos numerosos de personas. Consiste en preguntas acompañadas de respuestas con distinto grado de intensidad, ordenadas progresiva o regresivamente, de tal manera que refleje total aprobación o rechazo. Ej.

ITEMS	GRADOS DE INTENSIDAD DE LA RESPUESTA	RESPUESTA
¿Qué opina Ud. De la organización del debate de los candidatos presidenciales organizado por la Institución Transparencia?	1. Total aprobación	<input type="text"/>
	2. Aprueba con cierta observación.	<input type="text"/>
	3. Ni aprueban ni desaprueban.	<input type="text"/>
	4. Desaprueban en casi todo los aspectos.	<input type="text"/>
	5. Total desaprobación	<input type="text"/>

b) **Escalas de distancia social:** Estas escalas se emplean para medir la actitud de grupos de personas respecto a otros grupos, teniendo en cuenta el criterio de preferencias. Aquí vamos a utilizar la escala de Bogardus que consiste en una tabla de doble entrada, en la primera columna va el nombre de los grupos o personas que son objeto de observación, en la primera fila van las respuestas graduadas de menor a mayor, las respuestas van en la intersección entre filas y columnas correspondientes. Ej.

ESCALA DE BOGARDUS

Instrucciones:

Sin mayor análisis y razonamiento indique Ud. O marque con un aspa el nivel o grado de preferencia que tiene por las carreras profesionales que aparecen en la columna de la derecha del cuadro.

Graduación Nivel de Preferencia UNIVERSIDAD	1	2	3	4	5
	La elegiría para estudiar en ella.	No tendría problema de estudiar en ella.	La aceptaría por circunstancias de la vida	Estudiaría en ella si fuera la única universidad.	No estudiaría en ella por ningún motivo.
1. U.N.MAYOR DE SAN MARCOS.					
2. U.P. GARCILASO DE LA VEGA.					
3. P.U. CATÓLICA DEL PERÚ					
4. U. NACIONAL LA MOLINA.					
5. UNHEVAL.					
6. U.P. RICARDO PALMA.					
7. U.P. ALAS PERUANAS.					
8. U. DE HUÁNUCO.					
9. U.N. FEDERICO VILLARREAL.					

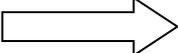
c) Escala de Likert:

Es una estructura que presenta un conjunto de ítems en forma de proposiciones positivas, sobre hechos y fenómenos sociales o naturales de la realidad, comportamientos individuales y colectivos de personas e instituciones, respecto a lo cual se pide a las personas sometidas a observación expresen su opinión o actitud. Para ello cada ítem contiene una graduación escalonada de respuestas, que van de lo más favorable a lo menos favorable, de tal manera que las personas pueden expresar su opinión y parecer de manera objetiva y precisa. Ej.

ÍTEMS 	Algunas empresas públicas tienen igual o mayor Prestigio que muchas empresas privadas del país.					
RESPUESTAS 	5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni en acuerdo ni en Desacuerdo. 2. En desacuerdo. 1. Muy en desacuerdo <table border="1" data-bbox="1258 352 1341 573" style="float: right; margin-left: 20px;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> </table>					

Calificación de las escalas de Likert

En la calificación de una escala de Likert, es necesario primero determinar el puntaje máximo y mínimo en atención a la numeración a cada alternativa y a la cantidad de ítems que contiene la tabla, así si la tabla tiene 10 ítems, y se le ha asignado los valores 5, 4, 3, 2 y 1 como valores a cada alternativa, el puntaje mayor será 50 y el mínimo 10. Ej.

OBJETO DE OBSERVACIÓN 	CONSUMO DE DROGAS EN JÓVENES					
PROPOSICIONES POSITIVAS	RESPUESTAS					P U N T U A C I O N E S
ÍTEMS	5	4	3	2	1	
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
1. El consumo de drogas es un problema de jóvenes				X		2
2. Las personas consumen drogas sólo cuando tienen problemas.					X	1
3. Los no fumadores no sufren efectos del tabaco.				X		2
4. Todas las drogas producen los mismos efectos.				X		2
5. Los niños deben probar alcohol en compañía de adultos.				X		2
6. El alcohol y el tabaco producen enfermedades.					X	1
7. Las drogas naturales son menos dañinas que las sintéticas.					X	1
8. Si vendo drogas a mi amigo no						

cometo ningún delito.				X		2
9. En relación a las drogas existen los que consumen y los dependientes..				X		2
10. Si no se bebe alcohol en una fiesta, es generalmente una fiesta "fome".					X	1
PUNTUACIÓN TOTAL =						16

d) El Escalograma de Guttman

Es un instrumento de observación para evaluar las tendencias actitudinales de personas bajo condiciones de estudio. Consta de un conjunto de ítems derivados de un tema, hecho o conducta que se presenta en una sola dimensión, el mismo contenido, pero en intensidad escalonada de menor a mayor o viceversa. Ej.

OBJETO DE VALORACIÓN: EL AMBIENTE									
PERSONAS	ITEMS								P U N T U A C I O N T O T A L
	A		B		C		D		
	El medio ambiente es un tema que compete a todos los habitantes		La comunidad debe mantener el ambiente		Los estudiantes deben participar en campañas de limpieza		Los estudiantes deben hacer campañas de sensibilización para contribuir con el ambiente		
	DA	ED	DA	ED	DA	ED	DA	ED	
	(1)	(0)	(1)	(0)	(1)	(0)	(1)	(0)	
01 DELGADO CRESPO, J.									
02 OLIVEROS DÍAZ, Juan									
03 PAZ BERNAL, L.									
04 RAMOS GILES, María									
05 RAMIREZ POMA, P.									
06 ESTRADA MUÑOZ, P.									
07 ALBORNOZ RAMOS, P.									
08 ROSALES CHÁVEZ, A.									
09 GARCÍA POMA, Juan									
10 JERI RÍOS, Antonio									

Leyenda:

DA = De acuerdo = 1

DE = En desacuerdo = 0

Calificación:

1. Se obtiene el puntaje total de cada sujeto en la escala
2. Ordenar a los sujetos según su puntaje, es decir, de mayor a menor de manera vertical descendente.

3. Interpretación.

e) El diferencial semántico

Es un tipo de escala que consta de tres columnas donde se ubican los adjetivos favorables, las puntuaciones y los adjetivos opuestos. Ej.

OBJETO DE ACTITUD								Conducta del administrador de un banco
ADJETIVOS FAVORABLES	ÍTEMS							ADJETIVOS OPUESTOS
01 Optimista		X						Pesimista
02 Emprendedor		X						Conformista
03 Sabio	X							Necio
04 Innovador	X							Conservador
05 Previsor		X						Improvisado
	7	6	5	4	3	2	1	

Clave de respuesta:

- 7 Se relaciona muy cercanamente con el adjetivo afirmativo.
- 6 Se relaciona cercanamente con el adjetivo afirmativo
- 5 Se relaciona medianamente con el adjetivo afirmativo.
- 4 Tiene una posición neutral respecto al adjetivo bipolar.
- 3 Se relaciona medianamente con el adjetivo opuesto.
- 2 Se relaciona cercanamente con el adjetivo opuesto.
- 1 Se relaciona muy cercanamente con el adjetivo opuesto.

El puntaje total por cada ítem

- a) El puntaje total para el ítem 7 es 35
- b) El puntaje total para el ítem 6 es 30
- c) El puntaje total para el ítem 5 es 25
- d) El puntaje total para el ítem 4 es 20
- e) El puntaje total para el ítem 3 es 15
- f) El puntaje total para el ítem 2 es 10
- g) El puntaje total para el ítem 1 es 5

Calificación:

- 1. Se determina el puntaje por cada ítem
- 2. Se suman las puntuaciones obtenidas en cada ítem y luego se totaliza.
- 3. Se procede a realizar la interpretación.

Puntaje total: $6+6+7+7+6 = 32$

El puntaje obtenido es 32, muy cerca al puntaje máximo, lo que significa que la actitud de las personas observadas es muy favorable al administrador del banco.

Modalidades de la observación científica

a) La observación directa e indirecta

La observación es directa cuando el investigador se pone en contacto directo con el hecho o fenómeno que trata de investigar. La indirecta cuando el investigador entra en conocimiento del hecho o fenómeno a investigar a través de las observaciones realizadas por otros investigadores. Por ejemplo revistas, informes, fotografías, libros, grabaciones, etc.

b) La observación participante y no participante

La Observación Participante es cuando para obtener los datos el investigador se incluye en el grupo, hecho o fenómeno observado para conseguir la información “desde adentro”. La Observación No Participante es aquella en la cual se recoge la información desde afuera, sin intervenir para nada en el grupo social, hecho o fenómeno investigado. La observación participante es una de las técnicas privilegiadas por la investigación cualitativa. Este tipo de observación proporciona descripciones de los acontecimientos, las personas y las interacciones que se observan, pero también, la vivienda, la experiencia y la sensación de la propia persona que observa.

Los puntos importantes en la observación participante son:

- La entrada en el campo y la negociación del propio rol del observador.
- El establecimiento de las relaciones en el contexto que se observa.
- La identificación de informantes claves
- Las estrategias de obtención de información y aplicación de conocimiento.
- El aprendizaje del lenguaje usado en el contexto que se observa.
- Cuando la observación participante se realiza en el marco de un diseño etnográfico o cuasi-etnográfico, el resultado de la observación se materializa en el libro, diario o cuaderno de campo que contiene tanto las descripciones como las vivencias e interpretaciones del observador.
- Lo que un libro, cuaderno o diario de campo debe contener es: Un registro detallado, preciso y completo de acontecimientos y acciones. Una descripción minuciosa de las personas y de los contextos físicos. Las propias acciones del observador. Las impresiones y vivencias del observador.

c) La Observación Estructurada y No Estructurada

La observación no estructurada llamada también simple o libre, es la que se realiza sin la ayuda de elementos técnicos especiales. La observación estructurada es en cambio la que se realiza con la ayuda de elementos técnicos apropiados, tales como: fichas,

cuadros, tablas, etc., por lo cual se le denomina observación sistemática.

d) La Observación de Campo y la de Laboratorio

La observación de campo es el recurso principal de la observación descriptiva; se realiza en los lugares donde ocurren los hechos o fenómenos investigados. La investigación social y la educativa recurren en gran medida a esta modalidad. La observación de laboratorio se entiende de dos maneras. 1. Es la que se realiza en lugares preestablecidos para el efecto tales como museos, archivos, bibliotecas y naturalmente en los laboratorios. 2. Es la que se realiza en grupos humanos previamente determinados, para observar sus comportamientos y actitudes.

e) La Observación Individual y de Equipo

Observación individual es la que realiza una sola persona, sea porque es parte de una investigación igualmente individual, o porque, dentro de un grupo, se le ha encargado de una parte de la observación para que la realice sola. Observación de equipo o de un grupo es la que se realiza por parte de varias personas que integran un equipo o grupo de trabajo que efectúa una misma investigación y puede realizarse de varias maneras: – Cada individuo observa una parte o aspecto de todo. – Todos observan lo mismo para cotejar luego sus datos (esto permite superar las operaciones subjetivas de cada uno). – Todos asisten, pero algunos realizan otras tareas o aplican otras técnicas.

Principios básicos para realizar una observación

1. Debe tener un propósito específico.
2. Debe ser planeada cuidadosa y sistemáticamente.
3. Debe llevarse, por escrito, un control cuidadoso de la misma.
4. Debe especificarse su duración y frecuencia.
5. Debe seguir los principios básicos de confiabilidad y validez.

http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf

2.5 La encuesta como técnica de investigación

Es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad y objetividad de los datos que se obtienen.

Recomendaciones para la aplicación de la encuesta:

1. Determinar la secuencia lógica entre variables, indicadores e índices.
2. Identificar las unidades de análisis de las respectivas variables.

3. Determinar la secuencia y coherencia entre el problema, la hipótesis y el objetivo de investigación.
4. Formular la pregunta base para cada índice.

Recomendaciones de tipo organizacional:

1. Realizar coordinaciones con la empresa, institución donde se encuentran las unidades de análisis.
2. Obtener la autorización correspondiente.
3. Reproducir los instrumentos de acuerdo al número de encuestados.
4. Preparar técnicamente a los encuestadores.

El cuestionario

El cuestionario es un formulario con un listado de preguntas estandarizadas y estructuradas que se han de formular de idéntica manera a todos los encuestados. El arte de construir un buen cuestionario descansa fundamentalmente en una buena experiencia, que se va adquiriendo sobre todo con las malas experiencias de utilizar un mal cuestionario.

El cuestionario en el proceso de una investigación ocupa un lugar preciso en el proceso global. Se debe construir después de haber planteado el problema de investigación y de haber explicitado sus objetivos. En términos operacionales, se sugiere diseñar una matriz de análisis con las variables - dimensiones que arrancan del problema. Si se tienen claros los objetivos de la investigación, será más fácil decidir y escoger las preguntas que convienen realizar. Recuperado de:

http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/2628/1/AignerJose_cuestionarioinstrumentorecoleccion.pdf

El cuestionario es aplicado a una población bastante homogénea. Con niveles similares y problemas semejantes. Se puede aplicar directamente, por correo o a través de llamadas telefónicas.

En muchos casos el investigador diseña y construye el cuestionario, la formulación de las preguntas depende de la índole del problema que se quiere estudiar y de los aspectos por formular, previo a ello el investigador debe determinar con claridad a la población que va a estudiar y la muestra de estudio. En el proceso de construcción del cuestionario es fundamental tener el cuadro de operacionalización de variables.

Para Vara (2010) El cuestionario es el instrumento cuantitativo más popular. Es utilizado para la recogida de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información y estandarizar el procedimiento de la entrevista. Los cuestionarios son instrumentos muy flexibles y versátiles. Su validez depende de la claridad de sus preguntas y de la pertinencia de sus alternativas de respuesta. Los mejores

cuestionarios siempre son los más sencillos y los más directos, los menos ambiguos y los más breves. P. 258.

El cuestionario es un instrumento cuantitativo que se usa para medir o registrar diversas situaciones y contextos. El cuestionario puede ser:

- a) **Cuestionarios pre categorizados o estructurados:** Son aquellos que contienen preguntas con respuestas o alternativas de respuestas excluyentes (si o no) o graduados (alto, mediano, bajo, etc.) lo que implica que el encuestado sólo debe marcar la respuesta pre codificada, que crea conveniente. Estos cuestionarios son de mayor uso, por ser fácil su tabulación y procesamiento.
- b) **Cuestionarios pos categorizado o no estructurados:** esta forma de cuestionario presenta una serie de preguntas, sin alternativas de respuestas predefinidas, de tal manera que el encuestado puede contestar libremente y con sus propias palabras cada una de las interrogantes. Este cuestionario resulta engorroso en su procesamiento, pero es utilizado para complementar o enriquecer los resultados de la investigación.

Ventajas del cuestionario

- a) Es menos costoso; por cuanto en muchos casos no es imprescindible la presencia de una persona en la aplicación del cuestionario (cuestionario auto administrado)
- b) La aplicación del cuestionario no necesita de un personal especializado en el tema de la investigación, lo puede aplicar cualquier colaborados o asistente.
- c) Es más uniforme en los datos que se recolecta, pues las preguntas son las mismas para todos los informantes.
- d) El cuestionario es más funcional en su aplicación a muestras grandes, incluso por más dispersos que los informantes estén geográficamente; pues, como se ha señalado anteriormente, el cuestionario puede ser enviado por correo.
- e) Si el cuestionario es enviado por correo, el informante puede sentirse más seguro del anonimato de sus respuestas y dar una mayor información confiable.
- f) Es menos costosa la sistematización y procesamiento estadístico de la información.

Desventajas del cuestionario

- a) Es demasiado rígido y en consecuencia permite la recolección únicamente del dato al que se refiere la pregunta.
- b) Esto puede dar lugar a una pérdida de información importante para el análisis del problema motivo de investigación.

- c) Es demasiado formal y puede ocasionar resistencia en el informante a contestar determinadas preguntas.
- d) En la medida que las preguntas deben ser hechas a todos los informantes, tal como están escritas, hay mayor posibilidad, de obtener respuestas erróneas; o no obtener información; sobre todo cuando el informante no comprende el correcto sentido de la pregunta.
- e) Podemos afirmar que en las investigaciones sociales, lo más apropiado para la recolección de datos es combinar el uso de la técnica del cuestionario con la técnica de la entrevista.

2.6 La entrevista como técnica de investigación

La entrevista es una técnica en la que se persigue, de forma individual, que cada entrevistado exprese libremente sus opiniones y creencias sobre algún tema objeto de análisis. Se utilizan como instrumento las guías de entrevista.

La entrevista se usa para obtener información sobre un tema. Aunque el investigador define los temas de la entrevista, no fija una secuencia para hacerla. Las preguntas dirigidas tienden a cambiar a medida que el investigador aumenta sus evidencias a partir de la entrevista.

La entrevista son conversaciones flexibles, continuas y reiteradas. Es un diálogo interpersonal entre los entrevistados y el entrevistador. Las entrevistas pueden ser de dos formas:

- 1. Entrevista estructurada o formal:** es la forma de entrevista mediante un formulario de preguntas o guía debidamente organizada, con secuencia lógica, con sus alternativas de respuesta de acuerdo a las preguntas base del cuadro de Operacionalización de variables.
- 2. Entrevista no estructurada o informal:** es aquella que se realiza de manera espontánea y con toda libertad para el investigador, si bien no se tiene un esquema de preguntas, sin embargo el entrevistador puede guiarse por un conjunto de preguntas predeterminadas sobre la base de los indicadores de las variables en estudio. En este tipo de entrevista se requiere de mucha experiencia del entrevistador.

Ventajas de la entrevista

- a) Es más flexible que el cuestionario para obtener información; tanto en la búsqueda de datos detallados como en la adaptación de las preguntas según las características del entrevistado.

- b) La posibilidad de no obtener información en la entrevista por lo general es menor, con relación al cuestionario, por su misma naturaleza flexible. De igual manera en la entrevista generalmente es menor la posibilidad de perder información en comparación al cuestionario.
- c) Permite obtener mucha mayor información que el cuestionario. Se adecua con mucha más facilidad que el cuestionario a cualquier nivel cultural del informante.

Desventajas de la entrevista

- a) Es más costosa que el cuestionario; sobre todo para muestras grandes, y con mayor razón si los individuos están dispersos geográficamente; por cuanto exige la presencia de entrevistadores. En el caso del cuestionario auto administrado, éste puede ser enviado por correo.
- b) Se necesita de entrevistadores altamente especializados en el tema de investigación; es decir, personas muy bien entrenadas en el tema de la entrevista que le permita profundizar en la búsqueda del dato a partir de las respuestas dadas por el informante.
- c) La entrevista generalmente requiere de mayor tiempo que el cuestionario.
- d) La abundante información recolectada dificulta su registro y puede ser fuente de error en el análisis.
- e) El entrevistador, por la flexibilidad de la técnica, puede influenciar en las respuestas del informante.
- f) La abundante información que se obtiene mediante la entrevista hace más costosa su sistematización y procesamiento estadístico.

UNIDAD III

REDACCIÓN DEL MARCO TEÓRICO

En este capítulo se trata de respaldar los supuestos o las hipótesis de investigación, de cimentar el procedimiento que se ha seguido para lograr el objetivo propuesto en el trabajo. No se trata de repetir lo que otros autores, competentes en su área, hayan escrito; tampoco debe ser una serie de citas con ilación; menos tratar de desarrollar una investigación bibliográfica completa sobre el tema, ni de elaborar un documento informativo.

Se redacta centrado en el problema, hipótesis y variables identificadas. La revisión de la literatura no es una revisión de toda la literatura sino de la literatura pertinente al tema exclusivamente

3.1 Antecedentes

Se consideran investigaciones ya realizadas, establecer los enfoques metodológicos, determinar los tipos de investigaciones que han utilizado para desarrollar trabajos relacionados con el tema.

En los antecedentes se pueden considerar, investigaciones relacionadas con el tema, realizadas internacional, nacional y localmente.

Se debe mencionar el autor, título y resultados y conclusiones más importantes

3.2 Bases teóricas

Para elaborar las bases teóricas de la investigación, considerar los siguientes aspectos:

- Ubicación del problema en un enfoque teórico determinado.
- Relación entre la teoría y el objeto de estudio.
- Posición de distintos autores sobre el tema o problema de investigación.
- Adopción de una postura teórica, la cual debe ser justificada.

- Es muy importante que se realice un análisis o comentario explicativo después de citar textualmente a un autor.
- Bases Legales Se refieren a lo señalado en la Constitución; las Leyes Orgánicas, los Reglamentos y Normas que le dan un basamento jurídico o que pueden condicionar el desarrollo del trabajo de investigación.

3.3 Revisión de Literatura

La revisión de la literatura no es una revisión de toda la literatura sino de la literatura pertinente al tema exclusivamente.

Debe contestar las siguientes preguntas:

- a. ¿Cuál es el status empírico del problema? Se debe descartar la información especulativa, producto de la creatividad o pensamiento analítico de los autores y no de la investigación.
- b. ¿Qué se ha investigado sobre el problema?
Indica que investigaciones existen sobre el tema.
- c) ¿Qué falta por investigar?
Como el estudio propuesto contribuirá a la solución del problema.

El capítulo se puede construir utilizando alguno de los siguientes enfoques:

A. Enfoque Conceptual: “El investigador le informa al lector del estudio, sin mucho énfasis a datos históricos, “esto es lo que indica la literatura sobre el problema”, “estos son los aspectos que se ha investigado del mismo” y “esto es lo que falta por investigar”. (Ponce, et al. 1998)

B. Enfoque Histórico: El enfoque histórico permite entender el origen, desarrollo y estado actual de los temas que se estudian. No se debe confundir con hacer un recuento histórico del tema.

C. Enfoque Teórico: “El marco teórico sirve para hacerle explícito al lector del estudio desde que paradigma parte la investigación, bajo que supuestos opera el investigador y a qué tipo de verdad se llega”. (Ponce, et al. 1998)

El marco teórico, revisión de la literatura o marco de referencia, en el se desarrollan los estudios e investigaciones antecedentes y las teorías a manejar. Se debe identificar el conocimiento existente acerca del problema en sí.

En este capítulo se trata de respaldar los supuestos o las hipótesis de investigación; de cimentar el procedimiento que se ha seguido para lograr el objetivo propuesto en el trabajo. No se trata de repetir lo que otros autores, competentes en su área, hayan escrito; tampoco debe ser una serie de citas con ilación; menos tratar de desarrollar una investigación bibliográfica completa sobre el tema, ni de elaborar un documento informativo.

En esta sección es necesario:

- ❖ Analizar el contexto en donde se ubica la investigación
- ❖ Formular los conceptos que definen el tema investigado
- ❖ Identificar la situación actual de la información disponible
- ❖ Establecer los enfoques metodológicos, determinar los tipos de investigaciones que otros investigadores han utilizado para desarrollar trabajos relacionados con el tema.
- ❖ Seleccionar una teoría específica o presentar diversas teorías concatenándolas en función del problema investigado.
- ❖ Operacionalizar dichas teorías en categorías, variables e indicadores. Indicando lo general, las categorías, desglosar estas en elementos específicos, variables y, finalmente desprender de estos elementos los indicadores que sirvieron para la elaboración de preguntas concretas en el desarrollo de los instrumentos de investigación.

La información que se seleccione debe ser directamente relevante a la investigación. Uno de los errores más comunes en la elaboración del marco teórico es que se insertan teorías, investigaciones e información que en nada se relaciona con el problema planteado.

El Marco teórico referencial se elabora cuando se plantea el proyecto de investigación, será producto de acuerdo Arias (2006) de la revisión documental – bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación. Contemplando, generalmente, cuatro (4) secciones: antecedentes de la investigación, bases teóricas; bases legales y definición de términos básicos. Cabe indicar que, las funciones del Marco Teórico serían: Orienta sobre como habrá de llevarse a cabo la investigación. De su exposición se desprende las posibles hipótesis que más tarde se comprobarán o no. Ayuda a reflexionar sobre estudios anteriores y prevenir errores en la investigación. Provee de un marco de referencia para analizar e interpretar los resultados de la investigación. Las teorías expuestas permiten profundizar las variables en estudio.

Permite describir la realidad social en la cual se enmarca el estudio, acompañada de estadísticas de autores e instituciones reconocidas y avaladas. Antecedentes de la Investigación Son estudios realizados por otros investigadores que están relacionados con el problema de investigación tanto nacional como internacional (bibliotecas de universidades, Internet, revistas científicas), preferiblemente de los últimos cinco (5) años ordenados cronológicamente, en el momento de realizar la consulta se tomará los siguientes aspectos: autor, año, título del trabajo, institución, título que aspiró, objetivo general del estudio, tipo de investigación, población, muestra (si empleo), instrumento de recolección de datos y un breve resumen. Adicionalmente a lo señalado anteriormente Pérez (2004), indica que "...es costumbre de los estudiantes pensar que no existe antecedentes relacionados con la investigación en desarrollo, sugiere consultar en diversas instituciones para incluir aquellas que más se acercan a la temática planteada...". (p. 58). Es importante que al final se establezca la relación, similitudes, hallazgos, diferencias y aportes que guardan estos antecedentes con el trabajo de investigación que se pretende realizar.

Bases Teóricas Según Arias (2006), las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado. Es decir, son los aspectos conceptuales o teóricos que se ubicarán en el problema de investigación que están directamente relacionados con las variables del trabajo de grado, en este sentido cada perspectiva, enfoque teórico o citas deben realizarse según lo que plantea la UPEL (2008): a) Citas de referencia general de los autores y sus obras; b) Citas de contenido textual; c) Paráfrasis y resúmenes; d) Citas en notas que complementen lo expuesto en texto. En lo expuesto anteriormente se debe destacar la importancia de los comentarios e interpretaciones de todos los aspectos teóricos que se trate en el contenido de este capítulo, estableciendo además su relación con el tema de estudio, de esta forma, se evitará que todo el enfoque teórico se convierta en supuestas definiciones, opiniones personales o glosarios de términos. El uso de los conectivos permite enlazar y conectar los párrafos entre sí; proporcionando coherencia lógica en la redacción de las mismas. Para elaborar las bases teóricas de la investigación sugiere el autor precitado, considerar los siguientes aspectos: Ubicación del problema en un enfoque teórico determinado. Relación entre la teoría y el objeto de estudio. Posición de distintos autores sobre el tema o problema de investigación. Adopción de un postura teórica, la cual debe

ser justificada. Es muy importante que se realice un análisis o comentario explicativo después de citar textualmente a un autor. Bases Legales Se refieren a lo señalado en la Constitución; las Leyes Orgánicas, los Reglamentos y Normas que le dan un basamento jurídico o que pueden condicionar el desarrollo del trabajo de investigación. Definición de términos básicos Consiste en dar el significado preciso y según el contexto a los conceptos principales, expresiones o variables involucradas en el problema y en los objetivos formulados. (Arias, 2006).

3.4 Las citas bibliográficas

La investigación científica es rigurosa, y siempre exige garantías para confiar en ella. Una de esas garantías es la publicidad de las fuentes, es decir, que la información que ha servido de base para su desarrollo sea accesible para cualquier interesado en corroborar lo que tú has encontrado en tu investigación.

No hay secretos aquí, todo tiene que ser público y abierto a los ojos críticos de los demás. En el caso de la fundamentación teórica, se exige que las fuentes bibliográficas que has utilizado estén correctamente citadas y documentadas en un apartado que se llama “Referencias”

Por eso, en la elaboración de la fundamentación teórica es frecuente utilizar tres tipos de citas:

- a) Las textuales,
- b) las referenciales y
- c) las citas de citas.

a) Citas textuales

Según Schmelkes (2001) Si se está citando textualmente, es importante que el autor lo sepa. Por esta razón, la cita se debe iniciar y terminar con comillas. Si la cita no es muy extensa puede ir dentro del texto, pero si tiene más de cinco renglones debe colocarse con una sangría de cinco espacios y terminar cinco espacios antes del tope del margen derecho del escrito. Debe escribirse a renglón seguido, para diferenciarla del texto que está a doble espacio Al final de toda cita textual se indica, entre paréntesis, el apellido paterno y materno del autor, seguidos por una coma, el año en que la obra fue publicada, dos puntos y el número de la página en donde se encuentra la cita, sin incluir la palabra página, ni la abreviatura p. o pp., puesto que es incorrecto en castellano. Por ejemplo:

(Pérez Sáenz, 1980:85).

Las citas textuales son fieles al texto original. Siguen todas las palabras, la ortografía y la puntuación de la fuente original, aun si éstas presentan incorrecciones.

Si alguna falta de ortografía, puntuación o gramática en la fuente original pudiera confundir al lector, inserta la palabra “sic” entre corchetes (Ej. [sic]), inmediatamente después del error de la cita. Las palabras o frases omitidas dentro de la cita textual han de ser reemplazadas por tres puntos (...).

Las citas textuales deben ser cortas. Se sabe que son textuales porque siempre están encerradas entre comillas y están en letra cursiva. Cuando son textuales, siempre deben mencionar el número de página de dónde provienen.

Ejemplo

Kouzes & Posner (1997) afirman: *"No se puede encender la llama de la pasión en otras personas sin expresar entusiasmo por la visión del grupo"* (P. 45).

Vara et al. (2003) afirman que la ciencia *"no es más que un conjunto de conocimientos obtenidos mediante el método científico, por tanto son objetivos y rigurosos, pero eso no significa que sean totalmente verdaderos"* (P.28).

Ejemplo

(Vara, 1988a, p. 126-128).

(Vara, 1988b, p. 84).

En este caso, Vara ha publicado dos investigaciones en el mismo año (1988), pero el primero lo hecho en febrero (1988a) y el segundo en octubre (1988b). Si hubiera publicado más estudios, entonces, simplemente le agregas más letras después del año (1988c, 1988d, ...) en orden alfabético según el título.

b) Citas referenciales

Si te interesa algún concepto de un autor y lo resumes en tus propias palabras, entonces estás parafraseando al autor original. Esto es legítimo y válido siempre y cuando indiques la fuente original.

Cuando parafraseas o haces referencia a alguna idea contenida en otro trabajo, debes colocar el apellido del autor y el año de publicación. En este caso, no se requiere proporcionar el número de página, aunque también puedes hacerlo.

Estas citas son conocidas también como “referencias no literales” (es decir, citando las ideas del autor pero con las propias palabras). En este caso, figurarán en el texto entre paréntesis, indicando el apellido del autor y el año, separados por una coma (Ej. Vara, 1998). Si incorporas el apellido del autor en la redacción, entonces omite el paréntesis. Sólo menciona el año entre paréntesis.

Ejemplos:

Almeor (2000) analiza los motivos para comenzar un negocio en línea y sostiene que hacerlo sólo por imitar a la competencia no es una estrategia apropiada.

Si el motivo para comenzar un negocio en líneas es sólo para imitar a la competencia, se puede considerar que dicha razón no es la estrategia adecuada. (Almeor, 2000).

Explicación:

Las dos citas referenciales dicen lo mismo, sólo son dos estilos distintos de citar una idea. Ambos son válidos.

En el caso de que en una misma referencia se incluyan varios libros o artículos, cita uno a continuación del otro, por orden cronológico y separado por un punto y coma. (Ej. Petross, 1983; San Martín, 1993; Sánchez, 1995).

Si en la referencia se incluyen varios trabajos de un mismo autor, bastará poner el apellido y los años de los diferentes trabajos separados por comas, distinguiendo por letras (a, b, etc.) aquellos trabajos que haya publicado en el mismo año (Ej. Roa, 1985, 1986, 1987a, 1987b, 1995).

c) Las citas de citas

Algunas citas, tanto textuales como referenciales, pueden ser de segunda mano, es decir, el autor del trabajo de investigación hace una cita de una obra que a su vez aparece citada en otra obra. En otras palabras, tú no tienes contacto con la fuente original sino a través de otro autor que la cita. En este caso puedes citar el autor y la obra original, pero siempre citando al autor que la cita y en qué obra lo hace.

Ejemplo:

La función de comparar y evaluar alternativas es sumamente compleja. Incluye evaluar los beneficios y costos, la aceptación de los afectados por la alternativa elegida y considerar los riesgos que conlleva. (Bass, 1983, citado en Harrison, 1987).

Explicación:

Según se observa, Harrison ha citado, en 1987, una idea publicada por Bass en 1983. Según esta cita, el estudiante no ha conseguido el estudio de Bass, sino que sabe de él a través del estudio de Harrison.

En el estilo de la APA no se utilizan los recursos de *ibid.*, *ibídem.*, *óp. cit.*, etc.

Favor de no incluirlos.

Cuando se requiera repetir la identificación de una fuente, volver a señalar el año y la página de la obra referenciada, o solamente la página en caso de que sea una nueva cita de la última obra mencionada.

Tampoco se aceptan las notas de pie de página (*footnotes*) para indicar la referencia bibliográfica; solamente se podrán utilizar para proporcionar aclaraciones. A continuación te doy algunas recomendaciones básicas para citar.

Sugerencias básicas para citar fuentes bibliográficas

Siempre recuerda...

1. Para citas textuales, usa siempre comillas “...” y letras *cursivas*.
2. En cualquier tipo de citas siempre menciona el apellido paterno del autor o autores, además de año y si son citas textuales, el número de página de donde se extrae la cita.
3. Para citas referenciales, no es necesario usar comillas ni letras *cursivas*.
4. No utilices *ibíd.*, *ibídem*, *op.cit*, para referirte a autores, siempre usa sus apellidos y año de publicación, cuantas veces sea necesario.
5. No utilices pie de página para citar a los autores, úsalas sólo para aclarar información.
6. Todas las referencias de las citas deben estar incluidas en la bibliografía.
7. Las citas textuales cortas (no mayor a 40 palabras) van insertas dentro del párrafo u oración y se les añaden comillas al principio y al final
8. Las citas textuales largas (mayores a 40 palabras) van en un párrafo aparte, con *cursivas* y sangría pero sin comillas.
9. Siempre que cites las ideas, conceptos o resultados de algún autor (referencial), cítalo. Haz lo mismo en toda la tesis.

10. No es necesario citar definiciones de diccionario, conocimiento de uso común o profesional ya aceptado por todos, hechos históricos conocidos, entre otros.
11. Si incluyes tablas o figuras que han sido hechos por otros, siempre cita la fuente, autor, año.

Cómo citar ante diferentes situaciones. Casos posibles

Un solo autor: Referencial: (Pérez, 2009); Según Pérez (2009) ...
Textual: (Pérez, 2009, p.23)

No hay autor: (Ej. documento de internet o artículo de periódico)
Cita el título y el año del documento: (Planeamiento estratégico, 2010)

Dos autores: Referencial: (Romero & Ríos, 2008); Según Romero & Ríos (2008)...
Textual: (Romero & Ríos, 2008, p.31)

De 3 a 5 autores: En la primera cita: (Romero, Ríos & López, 2011)
Si se vuelve a citar: (Romero et al, 2011)
En cita textual: (Romero, Ríos & López, 2011, p.69)

Más de 6 autores: Siempre usa et al: (Ortega et al, 2012)

Acrónimo corporativo: Primera cita: (Naciones Unidas [NU], 2008)
Si se vuelve a citar: (NU, 2008)

Fuente institucional o corporativo: (Gobierno Regional Huánuco, 2011)

Documento en imprenta: (proceso de edición) (Carrasco, en prensa)

Entrevista directa con autor: (A. López, en comunicación personal, 18 de abril, 2009)

Varios autores comparten la misma idea o concepto: (Vara, 2005; Portillo, 2003; Madrull, 2002; Beccio, 1997)

El mismo autor afirma lo mismo en diferentes trabajos: (Sierra, 2001, 2006, 2008, 2008b, 2010) Empieza del más antiguo al más moderno

El mismo autor ha publicado varios trabajos el mismo año: (Sierra, 2005a, 2005b, 2005c)

Agrega una letra a cada trabajo por orden alfabético del título.

Autores diferentes con el mismo apellido: (A. López, 2010), (J. Robles, 2012)

Incluye la inicial del primer nombre con un punto al final.

Las tablas y las figuras

Las tablas y las figuras son parte importante dentro de una tesis. Permiten esquematizar, resumir, graficar o explicitar datos. Procura siempre el uso de tablas o figuras en tu tesis. Ello le dará valor agregado al trabajo.

Lo importante aquí es cómo presentar y citar las figuras y tablas. Veamos las reglas según el modelo APA.

Para toda tabla o figura:

- **Siempre lleva número de identificación, según el orden de aparición.** Empieza por el 1 hasta el total de figuras o tablas. Debe existir una numeración para tablas y otra numeración para figuras.
- **Siempre lleva título.** Toda tabla o figura siempre lleva título en la parte superior de la tabla, debajo del número de identificación.
- **Siempre indica fuente.** En la parte inferior de la tabla o figura se indica la fuente de la información, usando el estilo APA (autor, año). Si tú has elaborado la data, entonces se pone Fuente: Elaboración propia.
- **Siempre se comenta en el texto toda tabla o figura.**

Las tablas y figuras no deben estar sueltas al contenido de la tesis. Una tabla o figura nunca se explica por sí sola, siempre hay que comentarla y presentarla en el contenido de la tesis. Debe existir coherencia entre lo que se escribe con lo que se presenta en las tablas o figuras. Usa algunos tips:

- “Tal como se observa en la Tabla N° ...”
- “En la Tabla N° se observa que...”
- “(Véase la Figura N° para...)”
- Para más detalle, véase la Figura N°...

Las referencias bibliográficas

Las referencias son una lista alfabética de libros y otras fuentes consultadas durante la preparación y escritura de tu tesis. Muestra las fuentes que has examinado y así el lector podrá revisar la información que encontraste.

La lista de referencias permite identificar y recuperar los documentos utilizados en la investigación. En esta lista solo figura la documentación utilizada y citada en el documento. No se incluyen los textos que hayas leído pero no utilizado en la tesis.

Las referencias son distintas si son libros, artículos de revista, artículos de Internet, periódicos o documentos oficiales. En este caso utilizaremos el modelo APA. Veamos:

Libros:

Apellidos del autor, Inicial del nombre. (Año de publicación). *Título del Libro*. Ciudad de publicación: Editorial.

EJEMPLOS:

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. 8ª ed. México: McGraw Hill Interamericana.

Fernández-Ballesteros, R. (1996). *Evaluación de programas. Una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud*. Madrid: Pirámide.

Más de un autor:

Romero, A.; Ríos, & López, G. (2010). *Teoría de la Formación Integral*. Lima: Empresa Editores.

Selltiz, C., Jahoda, M., Deutsch, M. & Cook, S. W. (1976). *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. Madrid: Rialp.

Sin actor:

S.A.(2000). *The bluebook: a uniform system of citation*. Cambridge: Harvard Law Review Association.

Autor corporativo o institucional:

Fundación Mexicana para la Calidad Total, A.C. (1988). *Primer inventario mexicano: esfuerzos y procesos para la calidad total*. México: FUNDAMECA.

Artículos en revistas:

Apellidos del autor, Inicial del nombre, (Año de publicación). Título del artículo. Nombre de la Revista. Volumen (Número), Número de páginas donde se ubica el artículo.

Jaimes, A. (2008). Niveles de estrés en operarios de confecciones en Lima Metropolitana. *Revista Peruana de Ciencias Empresariales*, 12 (3), 23-29.

Tesis:

Apellido del autor, Inicial del nombre. (Año de sustentación). Título de la tesis. Tesis profesional /de licenciatura/maestría/doctoral. Escuela o Facultad, Universidad de (Nombre de universidad), Ciudad. Número de páginas.

Vara, A. (2008). Propuesta teórica y metodológica para evaluar la rigurosidad científica de las tesis doctorales en educación. (Tesis Doctoral). Universidad de San Martín de Porres. Lima. 565 pp.

Internet:

Apellido del autor, Inicial del Nombre. (Año). Título del documento. Recuperado de: (dirección de Internet).

Vara, A. (2007). Estrategias para evaluar la rigurosidad científica en las investigaciones educativas. Recuperado de <http://www.aristidesvara.com/articulos/inv2.htm>

Periódicos:

Nombre del diario o revista. (Año). Título del artículo o reportaje. Ciudad de publicación. Fecha de edición. Número de página donde se ubica el reportaje.

Diario La República (2005). Se lanza nuevo programa de exportación integral de espárragos. Lima. 23 de mayo de 2005. P. 13.

Revista Somos más (2003). Los emprendedores se apoderan del Perú. Realidad empresarial de los últimos años. Chiclayo. 12 de agosto de 2003. Pp. 14-15.

Separatas:

Apellido del profesor. Inicial del nombre. (Año). Título de la separata. Separata del curso de (nombre del curso). Facultad o Escuela. Universidad. Ciudad. Número de páginas.

Vara, Arístides (2007). El proceso de la investigación científica. Separata del curso Seminario de Tesis I. Instituto para la Calidad de la Educación. Universidad de San Martín de Porres. Lima. 45 p.

Informes institucionales:

Nombre completo de la institución. (Año). Título del documento. Ciudad. Número de páginas.

Gobierno Regional del Callao (2003). Plan Estratégico Institucional del Gobierno Regional del Callao 2004-2006. Ventanilla. 88 p.

Consejo Nacional de Política Económica y Social - CONPES (2002). Evaluación de impacto de programas sociales. Bogotá-Colombia. Documento N° 3188. 218 p.

Sugerencias para las referencias:**Ubícalas por orden alfabético:**

Las referencias deben estar ubicadas en orden alfabético. En Ms Word existe una función que se llama “ordenar texto”, sólo tienes que seleccionar el texto y luego pedir que se ordene por lista alfabética (“ascendente”).

No omitir ninguna referencia citada en el documento:

En las referencias bibliográficas deben figurar todos los documentos citados en la tesis, principalmente en la fundamentación teórica y planteamiento del problema. Nunca te olvides de algún documento citado, siempre revisa que todos los autores citados figuren en las referencias.

No incluir ninguna referencia no citada en el texto:

En las referencias no pueden figurar documentos que no están citados en el cuerpo de la tesis. Revisa que todos los documentos incluidos en las referencias bibliográficas estén citados en el cuerpo de la tesis.

Corregir omisiones o errores de tipeo:

Las referencias bibliográficas deben ser precisas, nunca omitas información necesaria o cometes errores en su redacción. Siempre revisa que los apellidos y nombres de los autores sean idénticos a los originales, corrige errores y omisiones.

3.5 Definición de términos básicos

Definición de términos básicos consiste en dar el significado preciso y según el contexto a los conceptos principales, expresiones o variables involucradas en el problema y en los objetivos formulados. (Arias, 2006).

Según Tamayo y Tamayo (2001: 78), la definición de términos básicos es "la aclaración del sentido en que se utilizan las palabras o conceptos empleados en la identificación y formulación del problema".

Los términos básicos se presentan en orden alfabético, se pueden mencionar autores y libros o documentos de dónde se han extraído los significados o la conceptualización propia del investigador.

UNIDAD IV

REDACCIÓN DEL MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo debe describir exactamente los pasos que siguió durante todo el proceso de la investigación. La razón por la que esta sección debe estar escrita con todo detalle reside en que cualquier lector pueda repetir la investigación, tal como se está presentando.

Los rubros que se consideran son los siguientes:

4.1 Nivel de investigación:

Nivel de la Investigación Ramírez (1999) señala que el Nivel Exploratorio indaga una realidad poco o nada estudiada, son muy útiles para las ciencias porque permite avanzar y profundizar un estudio o formular pautas para futuros problemas. En el Nivel Descriptivo, el investigador propone conceptualizar una situación concreta caracterizando los rasgos más destacados y el Nivel Explicativo, está centrada en la comprobación de relación causa y efecto.

4.2 Tipo de Investigación

Según Sierra Bravo (2001) determina los siguientes tipos:

- Por su finalidad: la básica tiene por finalidad el mejor conocimiento y comprensión de los fenómenos y es fundamento para otra investigación. Es aplicada porque busca mejorar la sociedad y resolver sus problemas.
- Por su alcance temporal: Es seccional o sincrónicas cuando la investigación se refiere a un momento específico o a un tiempo único, es longitudinal o diacrónicas cuando permite estudiar la evolución del fenómeno en un período dado. Estas investigaciones pueden ser retrospectivas, en las que la serie de momentos estudiados se refieren al pasado, y prospectivas, cuando se refieren al presente y futuro.
- Por su profundidad: Pueden ser exploratorias, descriptivas o explicativas, depende de la profundidad en que se aborda el problema.
- Por su amplitud: Micro hacen referencia al estudio de variables y sus relaciones en grupos pequeños y medianos. Macro se caracterizan por abordar el estudio en grupos grandes o sociedades.
- Por las fuentes: Primarias los datos o hechos son de primera mano, recogidos por el investigador. Secundarias son datos o hechos recogidos por distintas personas y para otros fines o investigaciones diferentes. Mixtas son tanto primarias como secundarias.

- Por su carácter: Cuantitativo, se centra en aspectos objetivos y susceptibles de cuantificarse. Cualitativo, se orienta a descubrir el sentido y significado de las acciones sociales. Ambos tipos no se deben considerar como opuestos e incompatibles.
- Por su naturaleza: Empíricas, se trabaja con hechos de experiencia directa no manipulados. Experimentales, se apoyan en la observación de fenómenos provocados o manipulados en laboratorios o ambientes artificiales. Documentales, tienen como objeto directo la observación de fuentes documentales. Encuestas, los datos manejados proceden de las manifestaciones verbales o escritas de los sujetos.
- Por el marco: de campo, se realizan observando el grupo o fenómeno en su ambiente natural. De laboratorio, en un ambiente artificial, un laboratorio.
- Por los tipos de estudio a que dan lugar: Estudios piloto, se refieren a investigaciones preliminares que preceden a las encuestas, a fin de perfeccionar las técnicas. Evaluativas, tienen por objeto apreciar, y enjuiciar el diseño, ejecución, efectos y utilidad y el grado en que alcanzan los objetivos pretendidos en el campo de la educación, sanidad etc. A fin de corregir las deficiencias y proponer los reajustes necesarios. Informes sociales, estudios detallados de todos los aspectos de una comunidad, ciudad o comarca determinada. Casos, estudios de una persona, familia, una institución, sobre casos concretos, que se estudian a profundidad y en sus diversos aspectos. Encuestas son investigaciones que se extienden a amplios sectores de la población, sobre múltiples temas. Los sondeos, es un tipo especial de encuesta, donde los temas son más reducidos y concretos. Estudios de replicación, se realizan para repetir investigaciones ya realizadas, en unos ambientes y condiciones nuevos.
- Por el objeto social al que se refiere: Disciplinas, las investigaciones pueden ser de sociología, educación, ecología, psicología, etc. Instituciones, pueden referirse a la familia, la economía, la empresa, la política, la religión, etc. Sectores sociales, sector urbano, rural estructura social, La cultura, problemas sociales, etc.

Una investigación puede estar enmarcada dentro de uno o varios tipos, dependerá como se enfoca el estudio.

4.3 Diseño y esquema de investigación

El diseño se refiere al plan o estrategia concebida para responder a las preguntas de investigación.

El diseño señala al investigador lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio, contestar las interrogantes que se ha planteado y analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular.

Se debe explicar el diseño empleado en la investigación: Experimental o no experimental con la variante respectiva. Debiendo especificar el esquema correspondiente.

4.4 Población y muestra:

Se describen las personas o grupos que constituyeron los sujetos de la investigación. Se debe informar lo siguiente:

- a) Quiénes son o qué son,
- b) Cuántos son y si representan la población total o una muestra,
- c) De dónde son los participantes del estudio,
- d) Criterios para ser seleccionados, acompañados de una referencia que sustente y sostenga la decisión de la selección,
- e) La representatividad de la muestra,
- f) Procedimiento de la selección de la muestra.

Para Castro (2003), la muestra se clasifica en probabilística y no probabilística.

La probabilística, son aquellas donde todos los miembros de la población tienen la misma opción de conformarla a su vez pueden ser: muestra aleatoria simple, muestra de azar sistemático, muestra estratificada o por conglomerado o áreas.

La no probabilística, la elección de los miembros para el estudio dependerá de un criterio específico del investigador, lo que significa que no todos los miembros de la población tienen igualdad de oportunidad de conformarla. La forma de obtener este tipo de muestra es: muestra intencional

4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se debe explicar en qué consiste el instrumento, o instrumentos, de investigación que se utilizaron para la recopilación de los datos que contestaron las preguntas o hipótesis del estudio, que pretenden solucionar el problema de investigación.

Las técnicas pueden ser: la observación, la entrevista y la encuesta.

Los instrumentos pueden ser cuestionarios, guías de entrevistas o guías de observación. Se debe indicar cómo fueron desarrollados y cómo se estableció la validez y confiabilidad de los instrumentos. Se deberá presentar el instrumento en forma expositiva y hacer referencia al apéndice dónde se presentará el instrumento.

Se presenta paso a paso la forma y manera como se condujo el estudio. Se debe mencionar los aspectos éticos o políticos que influyeron en el desarrollo del estudio o su validez.

En los procedimientos se deberá indicar:

- a) A quién y cómo solicitó los permisos o las autorizaciones necesarias para realizar el estudio. Las solicitudes, etc. deben aparecer en los Apéndices.
- b) A quién y cómo se extendió la invitación a participar en el estudio;
- c) Cómo llevó a cabo la coordinación del estudio y los recursos de los cuales dispuso;
- d) Cómo administró y recogió el instrumento de investigación;
- e) Qué medidas de control investigativo estableció.

4.6 Procesamiento y presentación de datos

En este apartado se debe exponer desde cómo se tabularon y organizaron los datos, los respectivos cuadros y gráficos con su respectiva descripción de los resultados, los modelos estadísticos y/o programas que se utilizaron para su exposición, la justificación del por qué se usaron y cómo se efectuaron las pruebas de hipótesis en el caso que se realicen.

En la *investigación cuantitativa*, las técnicas de análisis de datos son las estadísticas. Se debe incluir un análisis descriptivo de la población y un análisis comparativo mediante Prueba t, correlación de Pearson, etc.

Las *investigaciones cualitativas* son investigaciones de campo donde se entrevista o se analizan documentos, por esta razón, es importante detallar como se analizaron la recopilación de datos.

En la investigación cualitativa el investigador es el instrumento de investigación, es importante explicar la técnica que se utilizó y cuál fue el papel del investigador.

Si se realizaron entrevistas, se debe detallar cuáles fueron las preguntas guías y presentarlas en los Apéndice.

Además se debe exponer desde cómo se tabularon y organizaron los datos, los respectivos cuadros y gráficos con su respectiva descripción de los resultados, los modelos estadísticos y/o programas que se utilizaron para su exposición, la justificación del por qué se usaron y cómo se efectuaron las pruebas de hipótesis en el caso que se realicen.

UNIDAD V

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Se presentan los datos recopilados en forma resumida, organizada y coherente. No existe una forma única de como presentar los hallazgos.

Es importante resaltar, que una vez que el investigador culmine con el período de recolección y tabulación de los datos, debe efectuar la organización de los mismos expuestos en forma de gráficos u otra forma de acuerdo a su interés investigativo, con sus respectivos análisis cuantitativo y cualitativo, los resultados serán expuestos en término de números enteros o en porcentajes.

Las Técnicas de Análisis de Datos e Interpretación de Resultados Se refiere a las técnicas que pueden utilizarse con el fin de interpretar los datos obtenidos; de esta manera, se puede contrastar las opiniones de los sectores involucrados en el estudio con la teoría utilizada. A fin de elaborar las conclusiones provisorias del problema investigado.

5.1 Los cuadros o tablas

Se usan cuando la información a presentar se abundante, es decir, cuando la variable analizada presenta múltiples valores, o cuando se desea analizar dos o más variables combinadas.

No se deben presentar cuadros donde abunden mucho los ceros o los 100%, porque probablemente las variables no tengan mucha variación y por lo tanto es mejor una presentación narrativa de los datos. Las columnas o filas que sólo contiene ceros se pueden omitir.

Los cuadros proporcionan valores numéricos exactos y permiten que cualquier lector interesado pueda hacer su propio análisis de la información

Lo cuadros o tablas deben contener, como mínimo, las siguientes partes:

- Número de la tabla o cuadro. Se numera en forma correlativa.
- Título. Debe ser autexplicativo, indicando qué se presenta, cuándo ocurrió, dónde ocurrió.
- Columna matriz. Se consideran las categorías en que se ha clasificado esa variable.
- Fila matriz. Contiene únicamente el total y puede expresarse en frecuencias relativas, frecuencias acumuladas y porcentajes.
- Casillas o celdas. Son los espacios que contienen los datos y están Limitados por las filas y las columnas.

- Fuente. Esta se debe mencionar cuando se presenta un cuadro, tabla o gráfica que se ha extraído de otro documento. Esto tendría lugar en la Revisión Bibliográfica o en la discusión, pero no en la presentación de los resultados de la investigación.

5.2 Las gráficas

Estas presentan los datos por medio de dibujos que permiten una visualización inmediata de las características más importantes en magnitud, distribución o comportamiento de una o más variables.

Las gráficas permiten la rápida comparación de los datos o bien apreciar el comportamiento de las variables a través del tiempo por medio de un gráfico lineal y tienen la ventaja de mostrar rápidamente tendencias en los valores, comparaciones, entre otras,

También, en algunas ocasiones se necesita que el lector tenga cierta capacidad para la interpretación adecuada de ciertos tipos de gráficas.

Cuadro N° 03

Estudiantes de la EAP de Turismo y Hotelería de la UNHEVAL, según conocimiento y aceptación de sus debilidades y fortalezas, Huánuco, al 2010

CATEGORIAS	ni	hi	Ni	Hi
Nunca	21	0.32	21	0.32
Raramente	10	0.15	31	0.47
Ocasionalmente	7	0.11	38	0.58
Usualmente	15	0.23	53	0.81
Siempre	12	0.19	65	1.00
TOTAL	65	1.00	--	--

Fuente: Encuesta
Elaboración: El investigador

UNIDAD VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se refiere a la interpretación que el autor hace de sus hallazgos. Es probablemente la parte más difícil de escribir en el Informe Final.

Es también una de las más leídas después del título y por lo tanto debe esforzarse para exponer en este apartado todos sus conocimientos sobre el tema investigado.

Se recomienda incluir lo siguiente:

1. Un párrafo introductorio en donde se recapitule el objetivo principal de la investigación.
2. Comente sobre el o los grupos estudiados, su grado de adecuación para el estudio, si los grupos fueron comparables.
3. Trate de presentar los principios, relaciones y generalizaciones que los resultados indican.
4. Discuta los resultados, no los recapitule.
5. Señale y delimite los aspectos no resueltos.
6. Comente las diferencias o similitudes de sus resultados con los de trabajos similares realizados por otros investigadores y lo que es más importante, sugiera las razones para estas congruencias o incongruencias encontradas.
7. Sugiera líneas de investigación dentro del campo de su especialidad como resultado de sus hallazgos.
8. Plantee hipótesis de trabajo para futuras investigaciones.
9. Comente las dificultades y limitaciones encontradas en el proceso de la investigación realizada y revise la validez externa de su estudio (esto es hasta qué grado sus hallazgos pueden aplicarse a otras poblaciones).

6.1 Contrastación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis

Para Hernández Sampieri y otros (2001) Una hipótesis en el contexto de la estadística Inferencial es una proposición respecto a uno o varios parámetros, y lo que el investigador hace a través de la prueba de hipótesis es determinar si la hipótesis es congruente con los datos obtenidos en la muestra. Si es congruente con los datos, ésta es retenida como un valor aceptable del parámetro. Si la hipótesis no lo es, es rechazada (pero los datos no son descartados) Para comprender lo que es la prueba de hipótesis en la estadística Inferencial es necesario revisar el concepto de distribución muestral y nivel de significancia.

6.2 Conclusiones

En esta sección se expondrán de manera clara y precisa, las conclusiones que se desprenden de los resultados obtenidos y de su interpretación.

Las conclusiones deben responder a los objetivos de la investigación y permitir que se conozca hasta qué grado nuestras hipótesis iniciales han sido confirmadas.

Sabino (2002) señala algunas características que deben tener las conclusiones:

- a) Dan respuesta a los objetivos específicos planteados en la investigación.
- b) Pueden estar numeradas o no, sin embargo lo más importante es que sean bien razonadas e interpretadas.
- c) Deben plantearse en términos afirmativos, con un alto grado de seguridad.
- d) En las afirmaciones se pueden apoyar en distintos materiales de referencia, esto le daría valor agregado.
- e) Implican ¿qué se obtuvo?, ¿Qué se logró?, ¿Cuáles son los resultados?

Para Bijarro (2007) Las Conclusiones del trabajo de investigación deben estar elaboradas de manera que dé respuesta al problema científico, confirmen o no la veracidad de la hipótesis, reflejen los principales resultados obtenidos y la efectividad de la propuesta.

6.3 Sugerencias

Se formulan para resolver la situación planteada, por lo tanto se presentan como posibles soluciones de las conclusiones, sin embargo, no necesariamente se deben escribir igual número de recomendaciones como conclusiones posibles existan. Al igual que las conclusiones pueden recurrir al uso de referencias.

Las recomendaciones constituyen el aparato del documento, dónde la creatividad del investigador (es) se pone de manifiesto en el planteamiento de políticas, estrategias y medidas de acción a tomar por instituciones (públicas o privadas), requisitos, entidades, etc. para la solución del problema que se investigó.

Bijarro (2007) manifiesta que al elaborar las Recomendaciones se tendrá presente el objetivo propuesto, cómo fue cumplido , cuál es su alcance, las conclusiones arribadas y la trascendencia de los logros obtenidos.

UNIDAD VII

REDACCIÓN DEL RESUMEN, INTRODUCCIÓN, BIBLIOGRAFÍA E ÍNDICE.

7.1 El resumen

Según (Hernández, 2001) el resumen constituye el contenido esencial del reporte de investigación, incluye el planteamiento del problema, la metodología, los resultados más importantes y las principales conclusiones, todo resumido. Ocupa entre 75 a 175 palabras.

El resumen debe ser comprensible, sencillo, exacto, informativo y preciso.

Para otros el Resumen es una breve narración que no debe exceder de trescientas palabras (300), escrito en espacio sencillo, en él se expondrá una síntesis, el objetivo general, la base teórica que lo sustenta, la metodología empleada, así como las técnicas e instrumentos, presentación y análisis de resultados, entre otros puntos.

Según (Pérez, 2006) en el resumen se detalla sintéticamente todo el contenido del informe de investigación, Debe incluir la justificación, objetivo general, principales resultados y conclusiones. Su extensión varía de las 75 hasta las 150 palabras como máximo.

El objetivo principal del resumen es evitar que los lectores, que tienen múltiples ocupaciones, lean todo el trabajo, y además lograr que el lector se motive por leer el informe.

El resumen debe iniciarse con una oración que sea la tesis del documento, pero evitando repetir las palabras del título. Debe mencionar los objetivos específicos de la investigación, sus límites, el procedimiento utilizado, los resultados más importantes y las conclusiones sobresalientes.

En el resumen no es necesario citar referencias, debe estar escrito en tiempo pasado, ya que se refiere al trabajo terminado, es necesario redactarlo con claridad absoluta, utilizando un lenguaje sencillo.

No utilizar siglas ni abreviaturas.

Esta parte del informe final debe escribirse después de haber redactado todo el informe de investigación.

7.2 La introducción

Para (Pérez Oliva, 2006) Es la comunicación inicial que permite (sin necesidad de explicar) penetrar a detalles incentivadores, creando un ambiente de familiaridad y confianza entre el autor del escrito y la persona lectora.

Según (Hernández Sampieri, 2001) señala que la introducción debe incluir: el planteamiento del problema (objetivos y preguntas de investigación, así como la justificación del estudio), el contexto general de la investigación (cómo y dónde se realizó), las variables y términos de la investigación y sus definiciones, así como las limitaciones de ésta.

Es recomendable que al final de la introducción debe insertarse un párrafo que indique la organización del informe.

En la introducción no se deben presentar resultados, para ello está el capítulo respectivo.

La introducción se redacta al final de todo el informe de investigación.

La Introducción puede abarcar entre 3 o 6 páginas, en ella se debe exponer en una forma rápida, directa y precisa lo siguiente:

- A. Antecedentes: Estudios importantes realizados y autores.
- B. Planteamiento del problema: en forma clara y precisa.
- C. Justificación del problema: su importancia, su impacto.
- D. Marco conceptual o teórico: ¿Cuáles son los fundamentos teóricos que apoyan la investigación?, ¿Cuál es el enfoque o Escuela de Pensamiento?
- E. Preguntas e hipótesis
- F. Variables: Se define lo que significan los términos (variables) o conceptos para el investigador.
- G. Limitaciones: Restricciones por factores externos al estudio, que el investigador conoce, pero no puede controlar.
- H. Delimitaciones: son restricciones que el investigador impone al estudio para hacerlo viable.

Según Bijarro (2007) en la introducción el investigador hará referencia a los antecedentes y estado actual del tema que investiga, pudiendo para ello

señalar resultados de investigaciones, criterios de diferentes autores, tratamiento del tema en diferentes países que le permiten realizar el planteamiento del problema, objeto de estudio y campo de acción, objetivo (s) general (es) y específico (s) que persigue, hipótesis o interrogantes científicas, tareas científicas, métodos de investigación (teóricos, empíricos, matemático-estadístico), muestra, aporte o significación teórica, aporte o significación práctica, novedad científica.

7.3 La bibliografía

Las fuentes de información que consultó y citó para el trabajo.

La bibliografía consultada se expone teniendo en cuenta determinados requisitos (alguna de las normas establecidas).

El primero es el orden alfabético, guiándose por el primer apellido del autor.

Tener en cuenta los datos que se darán en cada material consultado.

Estos serán los siguientes: apellido e iniciales del autor, título del libro, editorial, lugar en que fue editado y año de publicación.

Si el libro fue escrito por dos autores, sus apellidos e iniciales se consignarán en el mismo orden en que estos aparecen en el libro, delante del apellido del siguiente autor se pone coma.

En caso de que sean tres o más autores hay que consignar el apellido y las iniciales solo del primero de ellos y las palabras, y otros.

Los títulos de los libros hay que consignarlos de la misma forma que aparece en la portada.

El nombre del lugar de la edición hay que escribirlo completo.

Cuando se trata de ediciones periódicas (revistas u otros tipos de publicaciones similares), se incluirán el apellido y las iniciales del autor, el título del artículo, el nombre y el número de la revista, el año de la salida y las páginas en las cuales está insertado el artículo.

7.4 El índice

Puede existir un índice general, un índice para cuadros, uno para figuras y gráficos y un índice de anexos.

El índice general debe incluir todos los encabezados del trabajo, tal como están escritos en el trabajo, sin abreviar.

El índice debe escribirse una vez que se haya concluido el informe, después de numerar las páginas, se pasa página por página anotando el título o encabezado que aparezca en cada hoja y el número de la página.

Los encabezados deben anotarse con la primera letra de la primera palabra en mayúsculas y todas las demás con minúsculas, al igual que en el contenido del informe.

Lo mejor es indicar los niveles de los encabezados por medio de variaciones en las sangrías. Por ejemplo.

Método.....	15
Selección de la muestra	16
Instrumentos utilizados	20
El cuestionario.....	21

Si se utiliza un sistema de clasificación de encabezados, ya sea con números decimales o alfanuméricos, ese mismo sistema es el que debe colocar en el índice.

Orden de presentación:

Contenido	Página
Título del informe	Primera página, sin número
Agradecimientos	i
Resumen	ii
Índice general	iii
Introducción	1

A partir de la introducción, la numeración se indica con números arábigos.

Las páginas de la presentación llevan números romanos en letra minúscula que, aunque no forman parte de la investigación en sí, deben figurar en el índice.

Los anexos deben numerarse, en el orden en que se vayan mencionando en el texto. Todos deben llevar número y título y así se incluirán en el índice.

Debe haber un índice para cuadros y otro para gráficas, a no ser que la lista de estos últimos sea pequeña. En tal caso pueden incluirse cuadros, figuras y gráficas en uno solo.

En los índices de cuadros, figuras o gráficas debe indicar el número del cuadro y el título completo que se le haya dado y la página en la que se encuentra.

UNIDAD VIII

PARTES DEL INFORME FINAL

8.1 El título

El título debe indicar claramente de que trata la investigación, procurar que el título sea lo más corto posible, pero sin sacrificar la precisión, hasta veinte palabras debe ser el máximo.

El título es la primera impresión que recibe el lector; por tanto debe ser atractivo a la vez que refleje la definición del problema de investigación.

Según (Schmelkes 2001) el título puede formularse en forma de pregunta. Ej. ¿Cómo deben enseñarse las matemáticas en las escuelas secundarias?

Algunos investigadores utilizan ciertos vocablos solos, que intrigan al lector. Ej. "Incesto", "Cáncer" o "Vida después de la muerte".

La primera palabra es la más importante, ya que de acuerdo a ella será registrada en una biblioteca o electrónicamente en alguna red.

Ej. "Las matemáticas: un estudio sobre su uso en la astronomía", o bien: "Astronomía: un estudio sobre el uso de las matemáticas". Todo depende de cuál sea la palabra clave para el investigador.

El título debe ser breve, conciso y agradable, evitar aquellos excesivamente largos, puesto que diluyen el impacto de los elementos clave enunciados.

Una manera de decidir el título de la investigación es elaborar una lista de todos los elementos importantes de la investigación y combinarlos con los cambios necesarios, hasta que le resulte un título que le satisfaga tanto técnica como sonoramente.

El título puede cambiarse hasta el último momento. Justamente antes de publicar un documento, debe analizarse de nuevo el título y determinar si el que se ha escogido es el más acertado.

Muchos lectores escogerán el trabajo por el título, el impacto que tiene en el lector es sumamente importante y debemos cuidarlo.

8.2 La dedicatoria

La dedicatoria debe ser breve, generalmente se consigna en la mitad de la página, hacia el lado derecho.

La dedicatoria es opcional

Ejemplos: A mis padres: María y José

A Rosa, fórmula perfecta del amor

8.3 El agradecimiento

En esta sección el investigador da las gracias, por escrito, a quienes lo ayudaron a realizar el trabajo, de manera que su inclusión es una cortesía.

Se debe incluir, en primer lugar, un agradecimiento a las personas que han colaborado en el desarrollo de la investigación.

En segundo lugar se deben citar las instituciones que proporcionaron materiales, información, equipos, etc., para que el investigador desarrolle su proyecto.

También se debe mencionar la fuente de ayuda financiera.

Es común también agradecer a los asesores de tesis.

No se debe mencionar a las personas que ayudaron en la impresión, al programador, los encuestadores, etc., sin embargo si se desea mencionar a una o más de estas personas por algún motivo especial, no hay inconveniente para hacerlo.

8.4 Anexos o apéndices

Los anexos incluyen material relevante al texto para mayor claridad y profundidad de la investigación,

Todo anexo debe estar mencionado en el texto, pues si no se menciona no se considera como importante y por lo tanto no debe incluirse. En los anexos pueden incluirse los siguientes documentos:

1. Cuestionarios y guías de entrevista o de observación.
2. Cartas enviadas a los sujetos.
3. Instrucciones para los sujetos.

4. Especificaciones de equipos.
5. Costos de la investigación.
6. Resultados de las pruebas piloto.
7. Listas de expertos consultados.

Los anexos deben estar numerados de acuerdo al orden de mención el texto. Todos deben tener un título, que también debe colocarse en el índice del documento. Generalmente se escriben al final del informe de investigación.

8.5 Reglas de presentación

1. Imprimir solamente en un lado de la página.
2. Usar sangrías para cada párrafo nuevo.
3. Iniciar cada capítulo en una página nueva.
4. No dejar líneas aisladas al inicio de la página o al final.
5. No separar los párrafos de referencias en la bibliografía. Cada referencia debe estar escrita completamente en la página.
6. Separar sílabas siguiendo estrictamente las reglas gramaticales.
7. Centrar y usar mayúsculas en los títulos de las páginas preliminares, capítulos, anexos y bibliografía, por ejemplo RESUMEN.
8. Las ilustraciones y tablas pueden ser presentadas horizontalmente si no caben de manera vertical.
9. Utilizar el tipo de letra Arial, tamaño 12 para todo el texto. Los títulos y subtítulos deben escribirse en mayúsculas de tamaño 14 y 12 respectivamente.
10. Usar tamaños reducidos de letra (8), solamente en los apéndices y en las fuentes de ilustraciones, cuadros y tablas.
11. Los cuadros, tablas e ilustraciones deben ser numerados y titulados con el mismo tipo y tamaño de letra que el texto.
12. El margen izquierdo (del lado del encuadernado) será de cuatro centímetros, incluyendo tablas e ilustraciones.
13. Los tres lados restantes serán de dos centímetros.
14. Las páginas horizontales deberán tener en la parte superior de la hoja un margen de cuatro centímetros.
15. El texto del trabajo se hará a doble espacio, incluyendo las páginas de agradecimiento y el Summary.
16. Se permite usar espacio sencillo en la bibliografía, los índices de ilustraciones, tablas, notas y anexos.
17. El espacio sencillo es obligatorio para citas textuales en bloques.
18. Ubicar los números de página en el centro del margen superior.

8.6 Esquema del informe final

CARÁTULA:

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN HUANUCO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

(Escudo de la Universidad)

TITULO DE LA TESIS

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN

.....

Nombres y apellidos del Tesista

HUÁNUCO – PERÚ

20...

CONTENIDO INTERIOR:

- Hoja de respeto.
- Portada: tiene la misma estructura que la carátula.
- Dedicatoria.
- Agradecimiento.
- Resumen: contiene la síntesis de la tesis.
- Abstrac
- Índice
- Introducción
- Capítulo I: Planteamiento del problema
- Capítulo II: Marco Teórico
- Capítulo III: Marco Metodológico
- Capítulo IV: Resultados
- Conclusiones
- Recomendaciones
- Bibliografía
- Anexos

BIBLIOGRAFÍA

- ARIAS GALICIA, F. (2006). *Metodología de la Investigación en Ciencias Administrativas y del Comportamiento*. México: Trillas.
- AVILA ACOSTA, R.B. (1999). *Introducción a la Metodología de la Investigación: la Tesis Profesional*. Lima: Ediciones R.A.
- BARRIENTOS, P. (2006). *La investigación científica enfoques metodológicos*. Perú: UGRAPH S.A.C.
- BIJARRO HERNÁNDEZ, F. (2007). *Desarrollo Estratégico para la Investigación Científica*. Eumed.net.
- CABALLERO, Alejandro (2002). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Undegraf S.A.
- CASTRO, F. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. 2da. Ed. Caracas: Editorial Panapo.
- CARRASCO DIAZ, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima-Perú: San Marcos.
- DALEN, V. & MEYER (1996). *Manual de técnicas de la investigación educacional*. Buenos Aires: Paidós.
- DÍAZ SAN JUAN, L. (2010). *La observación*. Dpto. de publicaciones Fac. Psicología. México: UNAM.
- DICCIONARIO EL PEQUEÑO LAROUSSE (2005). México: Ediciones Larrousse, S.A.
- GARCIA FERNÁNDEZ, D. (2003). *Metodología del Trabajo de investigación*. 2da. Ed. México: Trillas.
- HERNANDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. & BAPTISTA, P. (2001). *Metodología de la Investigación*. 2da. Ed. México: Mc Graw Hill.
- LUNA CASTILLO (1998). *Metodología de la Tesis*. México: Trillas.
- MENDEZ, Carlos (2001). *Metodología: Diseño y Desarrollo del Proceso De Investigación*. Colombia: Mac Graw Hill.

- MERCADO H. (2002). *¿Cómo Hacer Una Tesis*. México: Limusa)
- NAMAKFOROORSH (2001). *Metodología de la Investigación*. México: Noruega Editores.
- PÉREZ SERRANO, G. (2004). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. 6ta. Ed. España: La Muralla, S.A.
- PÉREZ OLIVA (2006). *Metodología de la investigación*. Lima: Santillana.
- PONCE, A.; MALDONADO, N. & CAMPOS, L. (1998). *Redacción de informes de investigación*. Puerto Rico: Publicaciones puertorriqueñas.
- RAMIREZ, T. (1999). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Venezuela: Editorial Panapo.
- SABINO (2002). *El proceso de investigación*. Bogotá-Colombia: Ed. Panamericana.
- SALKING, N. J. (1997). *Métodos de investigación*. 3ra ed. México: Prentice Hall.
- SIERRA BRAVO, R. (2001). *Técnicas de Investigación Social: Teoría y Ejercicios*. 14ava. Ed. España: Paraninfo.
- SCHMELKES, Corina (2001). *Manual para presentación de Anteproyectos e Informes de Investigación*. 2da. Ed. México: Oxford.
- TAMAYO Y TAMAYO, M. (2001). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa.
- VARA HORNA, A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los Tesisistas de administración, negocios internacionales, recursos humanos y marketing*. Facultad de ciencias administrativas. y recursos humanos. Universidad San Martín de Porres. 2da. Ed. Lima-Perú.

Webgrafía

<http://www.aristidesvara.com>

<http://www.tesismonografias.com>

<http://www.googleacademico.com>

<http://www.eduteka.org>

<http://www.ucsg.edu.ec>