

Metodología para la investigación holística

Irma Milagros Carhuancho Mendoza
Fernando Alexis Nolzco Labajos
Luis Sicheri Monteverde
María Auxiliadora Guerrero Bejarano
Kelly Milagritos Casana Jara



UÍDE

Universidad Internacional del Ecuador
Guayaquil

Comité Editorial:

Departamento de investigación y posgrados
Universidad Internacional del Ecuador, extensión
Guayaquil

Autores:

Irma Milagros Carhuancho Mendoza, PhD
Fernando Alexis Nolzaco Labajos, PhD
Luis Sicheri Monteverde, PhD
Universidad Norbet Wiener

María Auxiliadora Guerrero Bejarano, PhD (c)
Universidad Internacional del Ecuador

Kelly Milagritos Casana Jara, PhD
Universidad Norbert Wiener

Diseño, diagramación y portada
María Grazia Guerrero Bejarano

Editado y publicado por UIDE



Primera edición: Agosto 2019
Guayaquil – Ecuador

Obra sometida a revisión de pares académicos
Enviado: 12 – 05 – 2019
Recibido: 12 – 07 - 2019

Revisado por:

José Luis Lima Reina, PhD
Universidad de Chile

Daniel Ricardo Silva Siu, PhD (c)
Universidad César Vallejo

Metodología de la investigación holística

Irma Milagros Carhuancho Mendoza
Fernando Alexis Nolazco Labajos
Luis Sicheri Monteverde
María Auxiliadora Guerrero Bejarano
Kelly Milagritos Casana Jara

ISBN 978-9942-36-316-9

El libro está dedicado a todos aquellos que desean
aportar a la ciencia con propuestas innovadoras.

Índice

Presentación	1
Introducción	3
Índice	5
Autores	7
Capítulo I: Enfoques de investigación	11
1.1 Enfoque cuantitativo	12
1.2 Enfoque cualitativo	14
1.3 Enfoque mixto	16
1.4 Diseños de investigación mixta	19
1.4.1 Diseño exploratorio secuencial	19
1.4.2 Diseño explicativo secuencial	19
1.5 Sintagma de investigación	20
1.6 Tipos y niveles de investigación	20
Capítulo II: Investigación holística	25
2.1 Problema de investigación	26
2.2 Formulación y objetivos de la investigación	33
2.2.1 Formulación del problema	33
2.2.2 Objetivos de la investigación	34
2.2.3 Hipótesis de la investigación	36
2.3 Justificación de la investigación	36
2.1.1 Justificación teórica	36
2.1.2 Justificación metodológica	37
2.1.3 Justificación práctica	37
2.4 Marco teórico	38
2.4.1 Fundamento teórico	38
2.4.2 Antecedentes de la investigación	44
2.4.3 Marco conceptual	48
2.5 Población	54
2.5.1 Población	54

2.5.2	Técnicas de muestreo	55
2.6	Técnicas e instrumentos de recopilación de datos	66
2.6.1	Técnicas e instrumentos cuantitativos	66
2.6.2	Técnicas e instrumentos cualitativos	65
2.7	Validez y confiabilidad	68
2.7.1	Validez de instrumentos	68
2.7.2	Técnicas para determinar la confiabilidad	74
2.8	Análisis de datos	77
2.8.1	Análisis de datos cuantitativos	77
2.8.2	Análisis de datos cualitativos	85
Capítulo III: Propuesta		97
3.1	Fundamento de la propuesta	98
3.2	Desarrollo de la propuesta	100
Capítulo IV: Uso de la norma APA		103
5.1	Cita corta o menor a 39 palabras	104
5.2	Cita larga o mayor a 39 palabras	105
Referencias		113

A U T O R E S

Irma Milagros Carhuancho Mendoza

Catedrática en Pre y Post Grado en la Universidad César Vallejo, Norbert Wiener y Alas Peruanas. Licenciada en Administración, Maestra en Finanzas y Doctora en Administración por la Universidad Nacional Federico Villarreal; Magister en Entornos Virtuales de Aprendizaje por la Universidad de Panamá; Post Doctorado en Finanzas por Atlantic International University; culminando los estudios del segundo Doctorado en Administración en la Universidad de Celaya – México.

Pertenece al Comité Científico de la revista Innova Research Journal de la Universidad Internacional del Ecuador, ha realizado publicaciones: Bonos globales peruanos en el mercado bursátil americano, Espíritu emprendedor en la creación de empresas, en proceso de publicación Estandarización del cuestionario para medir las habilidades gerenciales en el sector Turismo (HGT), investigación realizada a través del Fondo Concursable 2018 de la Universidad Norbert Wiener. Lidera numerosos proyectos de investigación relacionados a las Ciencias Empresariales, Ingeniería, Contabilidad y auditoría, Administración en Turismo y Hotelería.

Fernando Alexis Nolazco Labajos

Catedrático en Pre y Post Grado en la Universidad Norbert Wiener, César Vallejo y San Ignacio de Loyola. Licenciado en Educación, con estudios en Administración, Maestría en Aprendizaje y Desarrollo Humano; estudios culminados de Doctorado en Administración en la Universidad de Celaya – México y Doctorado en Educación de la Universidad César Vallejo.

Ponente nacional e internacional sobre temas relacionados a metodología de la investigación en Colombia, Argentina y Cuba. Ha realizado publicaciones: Turismo rural en el distrito de Chacas, departamento de Ancash, Perú; Influencia de la publicidad en la decisión de compra en el emporio comercial de Gamarra e Investigación mixta proyectiva, una Alternativa para la generación de propuestas en las empresas. En proceso de publicación Estandarización del cuestionario para medir las habilidades gerenciales en el sector Turismo (HGT), investigación realizada a través del Fondo Concursable 2018 de la Universidad Norbert Wiener.

Luis Guillermo Sicheri Monteverde

Doctor Philosophy Leisure Engineering Phd. of Cambridge International University, Doctor Honoris Causa por la Universidad de Tumbes y la Universidad de Cajamarca, estudios concluidos de Doctorado en Turismo con la USMP, Maestro en Administración y Gestión Empresarial - Universidad de Toronto convalidado por la Universidad Nacional de Tumbes, estudios concluidos en la Maestría de Marketing Turístico – USMP, Licenciado en hotelería por la Universidad de Cornell, Itaca, New York, estudios de Administración de Empresas de la Universidad de Toronto en Canadá, Condecorado con la orden “Delfín del Turismo”, Presidente del Consejo Superior - CENFOTUR. Director de la Escuela de Turismo y Hotelería de la USMP y director de dos Escuelas de Gastronomía (Cusco y Trujillo). Expositor de Gestión y Dirección de Empresas Hoteleras y Turísticas - Universidad de Tokyo, Decano de la Facultad “Ciencias Humanas” y director del programa Beca 18 en la UCSUR, Vicepresidente de la Cámara Nacional de Turismo, miembro del Directorio de PROMPERÚ, del Consejo Consultivo del MINCETUR, del Comité Multisectorial de Selección del Programa Turismo Emprende, decano de la Facultad de Ingeniería y Negocios de la Universidad Privada Norbert Wiener, director de la EAP de Administración en Turismo y Hotelería de la UPNW.

Ha realizado publicaciones: Turismo rural en el distrito de Chacas, departamento de Ancash, Perú; Sobre la hospitalidad de los hospitales como parte fundamental del servicio de salud; en proceso Turismo y patrimonio. En busca del reconocimiento del tambo como patrimonio cultural.

María Auxiliadora Guerrero Bejarano

Directora Académica de la Universidad Internacional del Ecuador, sede Guayaquil, con experiencia como catedrática desde el año 2006 en pregrado y post grado en diferentes universidades de Guayaquil. Ingeniera en Negocios Internacionales por la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Máster en administración y dirección de empresas por la Universidad de la Empresa de Uruguay, actualmente culminando sus estudios doctorales en administración en Lima Perú. Ha realizado más de

20 publicaciones en revistas de impacto y ha colaborado en la edición de dos libros. Su áreas de investigación están relacionadas con los negocios, desde el comportamiento y el desarrollo organizacional.

Kelly Milagritos Casana Jara

Médico Cirujano por la Universidad San Pedro, con Especialidad en Medicina Legal por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Maestra en Criminalística por la Universidad Norbert Wiener, culminando estudios de Post Grado en Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad por la Universidad César Vallejo. Catedrática de Pre Grado en la Universidad César Vallejo y Universidad Privada del Norte. Médico Legista e integrante del Equipo de Identificación de Cadáveres del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses – Encargada de la Dirección de la Unidad Médico Legal de Ventanilla.

Entre sus publicaciones destacan: Incidencia de Violencia Familiar en la División Clínico Forense de Lima DICLIFOR; Factores asociados al daño múltiple de órganos, en Morgue Central de Lima; Embolismo por Silicona: A propósito de un Caso; Estudio de las denuncias penales por Responsabilidad profesional médica en el Instituto de medicina legal de Lima, Perú.

CAPÍTULO I

Enfoques de investigación

Para iniciar este capítulo, es importante definir ¿qué es investigación?, este término alude al procedimiento sistemático, analítico, interpretativo y crítico que tiene como finalidad descubrir, describir, explicar o interpretar los hechos, fenómenos, procesos, relaciones y generalizaciones que se manifiestan en un determinado ámbito o contexto de la realidad (Ander Egg, 2011).

1.1 Enfoque cuantitativo

Se denomina enfoque cuantitativo cuando se utiliza la recolección de datos informativos con el propósito de contrastar una hipótesis, en base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Por otro lado, Valderrama (2002) postula que el enfoque cuantitativo sostiene planteamientos filosóficos que supone determinadas percepciones del fenómeno en estudio, para lo cual, usa la recolección y análisis de datos para contestar a la formulación del problema de investigación; utiliza, además, los métodos o técnicas estadísticas para la descripción detallada del fenómeno y contrastar la verdad o falsedad de la hipótesis.

Es importante tener en cuenta que este enfoque se basa del paradigma filosófico llamada positivismo, corriente que considera como fuente única del conocimiento a las ciencias concretas, empleándose el método de investigación de las ciencias físico – naturales y el análisis estadístico para las investigaciones, y en la continuidad de este proceso, se contrasta las hipótesis para aceptarlas o rechazarlas. La investigación cuantitativa concentra la recopilación e interpretación de los datos, para lograr resultados sobre la o las variables estudiadas.

En principio, debes tener en cuenta que para alinear una investigación partimos del paradigma, luego el enfoque y finalmente determinamos el tipo, diseño y método de investigación.

Algo de Historia:

El enfoque cuantitativo se sustenta en el positivismo, el cual percibe la verdad en base a la observación y experimentación, descartando la postura subjetiva humana, buscando la verificación empírica de los hechos y causas con el objetivo de establecer leyes universales. El hecho es la única realidad científica, la experiencia y la inducción son los métodos exclusivos de la ciencia. La complejidad de todo lo humano se reduciría a variables que, cuantificadas facilitarían el cálculo de la probabilidad estadística (Palella y Martins, 2006).

Desde una perspectiva metodológica, el filósofo Comte indica que los fenómenos sociales no pueden ser estudiados separados de los métodos, situación por la cual la sociología se convierte en ciencia predominante e instrumento de análisis en el método positivo, donde la observación y el razonamiento de manera coordinada describen y estudian el problema o fenómeno de manera cuantificable.

Las investigaciones cuantitativas responden a principios de la concepción positivista, parte de un problema, luego se operacionaliza la variable, que consiste en la descomposición de dimensiones, indicadores e ítems (el todo en sus partes e integrarlas para lograr un todo), requieren la aplicación de un método, se recopilan datos a través de instrumentos para cuantificarlos, codificarlos, tabular e interpretar los resultados para arribar a conclusiones, bajo un rigor científico aplicando la estadística descriptiva e inferencial (Ver figura 1).

El término positivismo fue mencionado por primera vez por el filósofo y matemático Auguste Comte, pero algunos de los conceptos positivistas se remontan al filósofo británico David Hume, al filósofo francés Saint-Simon, y al filósofo alemán Immanuel Kant. Esta corriente se basa exclusivamente en hechos “positivos” o “afirmativos” y descartan las “deducciones abstractas”.

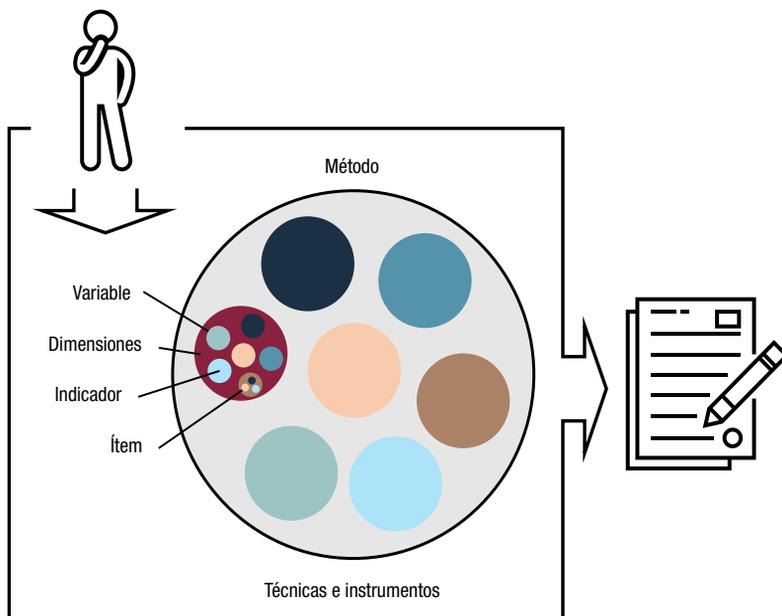


Figura 1. Proceso de la investigación cuantitativa
Fuente: Elaboración propia (2019).

1.2 Enfoque cualitativo

La investigación cualitativa es para Denitz, Lincoln y Coords. (2012) multimetódica, naturalista e interpretativa. Es decir, que las investigadoras e investigadores cualitativos indagan en situaciones naturales, intentando dar sentido o interpretar los fenómenos en los términos del significado que las personas les otorgan. La investigación cualitativa abarca el estudio, uso y recolección de una variedad de materiales empíricos - estudio de caso, experiencia personal, introspectiva, historia de vida, entrevista, textos observacionales, históricos, interaccionales y visuales- que describen los momentos habituales y problemáticos y los significados en la vida de los individuos.

El enfoque cualitativo, según Bisquerra (2004) se caracteriza por acentuar la descripción y comprensión de lo único y particular, en vez de las cosas generalizables. De esta manera, se puede proceder a la comprensión y conocimiento crítico reflexivo de la realidad estudiada, desde los significados y los propósitos intencionales de los individuos comprometidos. Su finalidad principal es obtener un acercamiento al mundo subjetivo de las personas y llegar al conocimiento de la realidad desde la perspectiva de los sujetos de la investigación y de su propio contexto de manera vivencial, en concordancia con sus expectativas y necesidades (Valles, 1997). El proceso del enfoque cualitativo se puede visualizar en la figura 2.

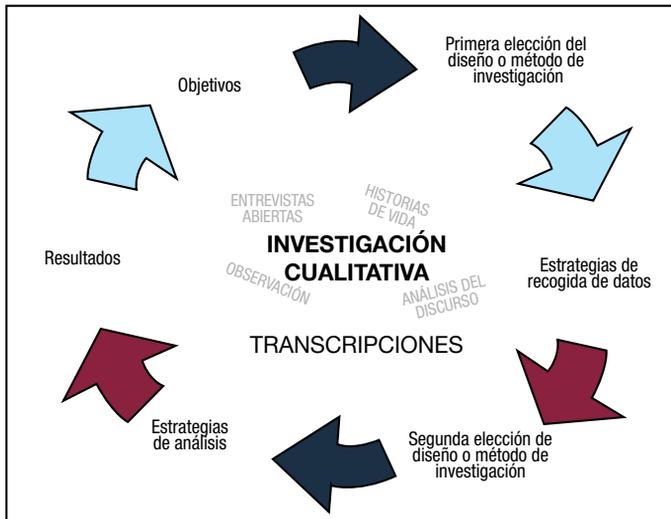


Figura 2. Proceso básico del enfoque cualitativo.
Fuente: Elaboración propia (2019).

La investigación cualitativa parte de la observación para determinar el problema, utiliza en el proceso más de un método o diseño, la razón de ser es el análisis y el valor subjetivo que se otorga.

En síntesis, la investigación desarrollada desde la perspectiva del enfoque cualitativo debe tener una etapa inicial exploratoria con el apoyo de las entrevistas y la observación, donde se exponga el contexto del problema, más no aún el problema en sí, sin embargo el uso de la observación participativa y las entrevistas a profundidad permitirán definir las categorías previas o apriorísticas (iniciales del estudio) y emergentes (que aparecen con el análisis profundo del fenómeno en estudio); para comprender los eventos con el significado esencial en un marco de estudio profundo de la realidad (Martínez, 2007).

Es importante mencionar que la investigación cualitativa se basa en un principio de flexibilidad; por esa razón se puede considerar en su proceso de estudio, un método o diseño principal (ejemplo, estudio de casos) y además método o diseños complementarios (junto a un estudio de casos, se complementa el método fenomenológico, etnográfico, investigación acción, etc.), cuya sinergia permite abordar el problema en su amplitud.

El enfoque cualitativo se caracteriza por tener básicamente las siguientes características: Es descriptiva, inductiva, fenomenológica, holista, sistémica y de diseño flexible. Destaca el análisis y el valor subjetivo de una situación particular.

1.3 Enfoque mixto

Este enfoque es definido como la sinergia pertinente de técnicas, métodos, aproximaciones y conceptos tanto cuantitativos y cualitativos para dar respuesta al planteamiento de la investigación (Arias, 2012; Johnson, Onwuegbuzie, & Turner, 2007), abarca hacia un pluralismo metodológico que permite desarrollar una investigación a profundidad para una comprensión amplia de los objetos de estudio, a diferencia de trabajar de forma excluyente ambos enfoques.

La investigación mixta por su amplia proyección problemática, no tiene como meta “reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 532), implica un

conjunto de procesos de recolección, interrelación, análisis y triangulación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo contexto de estudio para responder a la problemática detectada.

El propósito de esta investigación es obtener información completa del fenómeno en estudio, evidenciándose datos numéricos, porcentuales en complemento o integrados con datos verbales, textuales o visuales, los mismos que luego son triangulados. Cabe precisar que este proceso se usó inicialmente en el enfoque cualitativo para contrastar o combinar información, teorías o métodos, mientras que en el estudio mixto se realiza bajo tres posibilidades bien definidas:

- a) Triangulación de tiempo, espacio y sujeto.
- b) Triangulación de información brindada por la muestra.
- c) Triangulación teórica o de discusión.

Desde la praxis, consideramos importante que, ante una investigación mixta, que brinda un diagnóstico a profundidad (analiza, explica y predice el fenómeno en estudio), es importante sustentar alternativas de solución que conllevan a una propuesta factible de realizar para obtener cambios sustanciales de re potencialización, mejora, fortalecimiento o innovación frente a lo expuesto en la problemática en estudio.

La investigación mixta trabaja bajo el principio de la sinergia y complementariedad de los enfoques, el objetivo es realizar un análisis a profundidad, pero más aún plantear alternativas de solución.

Entonces, un problema puede ser estudiado desde diferentes enfoques, por eso la visión holística en la investigación es muy importante, en vista que interpreta, analiza y comprende la información, recopilada a través de diferentes instrumentos y técnicas. No obstante, este diagnóstico aterriza en una PROPUESTA, amparada en un tipo innovador de estudio llamado PROYECTIVA. En la figura 3 se explica la secuencia lógica en la investigación mixta la misma que será desarrollada en capítulos posteriores.

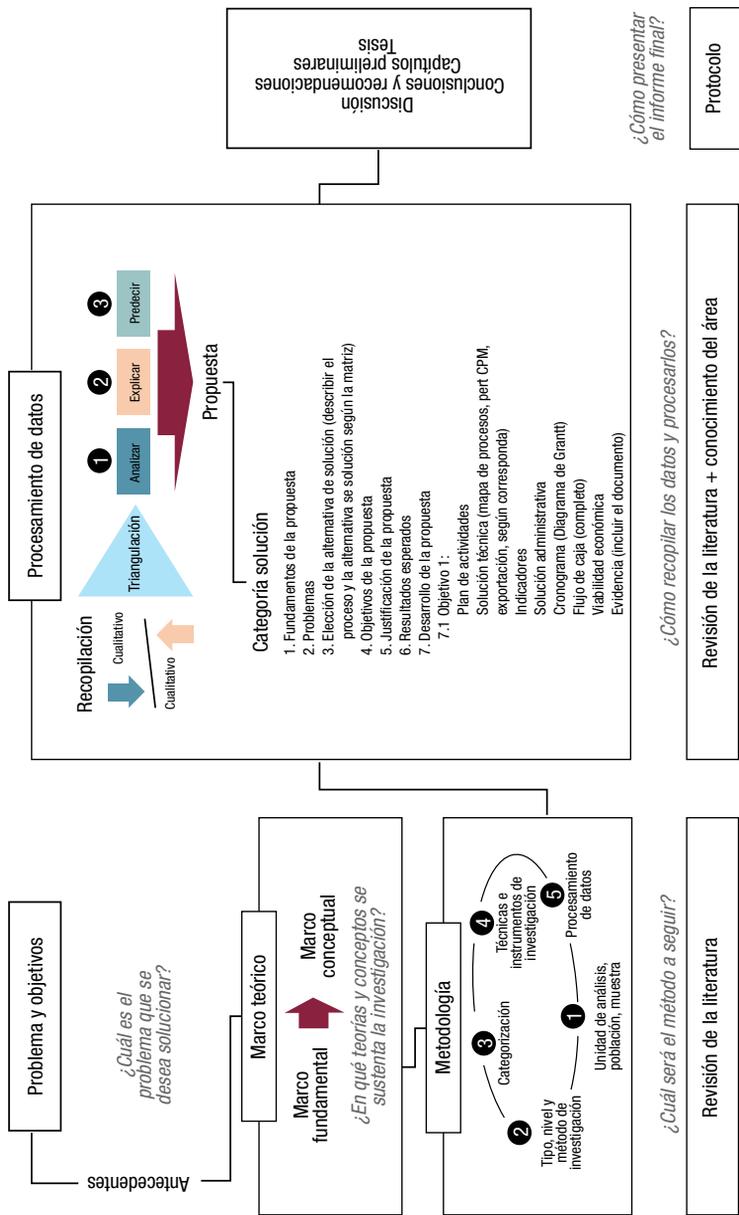


Figura 3. Proceso de investigación mixta

1.4 Diseños de investigación mixta

El diseño es concebido por Hernández, Fernández y Baptista (2014), como el plan u hoja de ruta que se predispone para obtener datos específicos e información pertinente en un estudio que tienda a responder a la pregunta de investigación planteada. De esta manera, el diseño de investigación es un conjunto de métodos y procedimientos seleccionados con el propósito de y analizar medidas de las variables propuestas en el problema de investigación (Tamayo, 2003).

1.4.1 Diseño exploratorio secuencial

El diseño implica una fase inicial de recolección y análisis de datos cualitativos seguida de otra donde se recaban y analizan datos cuantitativos. Es útil para quien busca explorar un fenómeno, pero que también desea expandir los resultados (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Una gran ventaja de este diseño reside en que es relativamente más fácil de poner en marcha porque las etapas son claras y diferenciadas. La desventaja a parte del tiempo, es que en la primera etapa cualitativa el investigador tiene que tener un gran conocimiento del fenómeno y una capacidad bien desarrollada de inferencia para lograr analizar bien la problemática y obtener categorías emergentes para su adecuada conceptualización. De un buen análisis depende la posterior etapa que, consiste en recurrir a la información cuantitativa del fenómeno en estudio y contrastar con lo ya analizado en la primera etapa.

1.4.2 Diseño explicativo secuencial

El diseño se caracteriza por una primera etapa en la cual se recaban y analizan datos cuantitativos, seguida de otra donde se recogen y evalúan datos cualitativos. La mezcla mixta ocurre cuando los resultados cuantitativos iniciales informan a la recolección de los datos cualitativos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). El proceso consiste en interpretar datos cuantitativos obtenidos por indagación de documentos, inventarios, fichas de observación, lista de cotejos o el instrumento más usual que es las encuestas; lograr resultados reflejados en tablas y figuras e interpretarlos. Posteriormente

se hace un análisis de los datos cualitativos obtenidos de documentos, sistematización de experiencias, análisis de información o la técnica más usual que es la entrevista. Se triangula la información cualitativa y luego se triangula la información cuantitativa y cualitativa obteniendo un diagnóstico amplio del fenómeno.

1.5 Sintagma de investigación

El sintagma es percibido como un proceso de investigación e indagación direccionadas hacia interacciones inquebrantables recurrentes. Por ello, el sintagma requiere estudio, investigación, apertura y comprensión que permita generar posibilidades de mejora del conocimiento mediante investigaciones pertinentes (Hurtado de Barrera, 2015).

La holística es definida como la comprensión crítica reflexiva del entorno que permite una visión amplia del mundo y de la vida, desde una perspectiva integradora con énfasis en la trascendencia.

Barrera (2010) argumentó que la holística es percibida como la condición englobante de la diversidad del conocimiento humano que permite la vigencia de las ideas y predispone de un sentido significativo a la vida de las personas.

1.6 Tipos y niveles de investigación

Los autores aún no están de acuerdo en la forma de identificar las investigaciones. Se enfatiza que el tipo de investigación es definido como los pasos concretos a seguir por parte del investigador en cuanto a su estudio, sus técnicas y métodos que puedan emplear en el desarrollo del mismo. Desde el punto de vista holístico que envuelve una percepción integradora del proceso metodológico de las investigaciones, existen los siguientes tipos de investigación propuestos por Hurtado de Barrera, (2015) son:

Investigación exploratoria

Constituido por el conocimiento inicial del tema a investigar, es aquí donde el investigador se propone a indagar información relevante y trabajos previos que le llamen la atención y le predisponga su curiosidad analítica para poder empezar con el estudio.

Asimismo, es preciso acotar que este tipo de investigación se relaciona con el entorno y especialmente a la situación que le inquieta, consulta y revisa referencias bibliográficas surgiendo de este modo una serie de posibilidades que deberá seleccionar para iniciar el proceso de investigación.

Por lo tanto, este tipo de investigación no solo abarca el conocimiento previo de los temas a estudiar, sino que direcciona su alcance hacia la justificación específica de la misma, es te proceso es catalogado como la indagación informal libre, debido que permite obtener una agudeza concreta de los aspectos significativos que intervienen en la situación de estudio.

Investigación descriptiva

Relacionado con la toma de decisiones por parte del investigador. Aquí es importante la iniciativa de acción para delimitar su campo de estudio para predisponerse a investigar en perspectiva con su interés y no transitar hacia posiciones subjetivas de acceso al tema solo con la buena voluntad. En este proceso se evidencia que el investigador sustenta de manera concreta la situación preocupante, precisa un contexto e identifica necesidades, lo que le permite desarrollar la intención de la investigación y que lleve a la delimitación de la misma dependiendo en gran medida de los que se pretende en el estudio.

Investigación comparativa

Este tipo de investigación implica explorar antecedentes de investigaciones previas realizadas que guarden relación con las temáticas a estudiar, examinar y comparar las propuestas teóricas efectivas sobre el contexto y la investigación a realizar. Es aquí donde se identifica diferencias y semejanzas entre ambas, así como los conceptos de diversos modelos teóricos.

Esto le permite captar lo común del núcleo sintagmático, y lo distinto que podría ser las relaciones paradigmáticas.

Investigación analítica

Corresponde a las actividades reflexivas y analíticas por parte del investigador en concordancia con el planteamiento de investigación. En ese sentido, es importante la lectura y revisión de las propuestas teóricas, así como los estudios previos realizados para analizar los bosquejos relacionados con su estudio. Es por ello, relevante que el investigador no solo interprete los contenidos, sino que los juzgue, y sea capaz de seleccionar el material bibliográfico conveniente relacionado con su investigación. El análisis respectivo le permite reconocer, argumentaciones, aportes válidos y limitaciones del marco teórico estudiado.

Investigación predictiva

Luego de haberse formulado el denominado sintagma gnoseológico y con mayor refulgencia lo que se ha descrito en torno al tema de interés expectante al planteamiento propuesto, el investigador se encuentra predispuesto de determinar la factibilidad de la investigación que procura efectuar. Por ello, vuelve al enunciado y lo perfecciona de manera pertinente, lo reformula adecuadamente. Se distinguen entornos, se discurren posibilidades de índole práctica, se identifican líneas de acción atractiva y viable. Se vislumbran las limitaciones y dificultades en la investigación.

Investigación proyectiva

Esta investigación está relacionada con el diseño, preparación de las técnicas y procedimientos para el tipo de investigación que ha optado. El resultado es perceptible en los criterios metodológicos del estudio. Es preciso acotar que aquí se completa el holograma de la investigación, se vuelven a los objetivos, y se describe el denominado holotipo de la intervención, que sirve para direccionar la ruta a seguir durante el proceso de investigación y abarca desde la definición del estudio, determinación del diseño, la selección de los instrumentos de investigación, la selección de las técnicas de análisis de resultados hasta una posible solución.

Esta investigación concluye con una propuesta o alternativa de solución, basada en un diagnóstico profundo de la realidad problemática o del contexto en estudio, y que responde a una estructura factible, con fundamentos, objetivos, metas, indicadores, plan de acciones, presupuesto y opinión de expertos.

Investigación interactiva

Relacionado con la predisposición del diseño de investigación y la recolección de datos informativos de la misma. Esta investigación, es diferente a las otras, tanto en la cantidad de etapas que incluye, como en su caracterización, puesto no solo implica recoger datos, sino la presencia interventora del investigador de forma directa en los diseños experimentales o cuasi experimentales. La interacción puede direccionarse hacia la recolección de datos que puede darse en una única oportunidad, o repetidas veces; dependiendo en gran medida con los objetivos y el tipo de investigación propuesta.

Investigación confirmatoria

Relacionado con la labor predispuesta del investigador en codificar, catalogar y analizar la información recogida durante el trabajo de campo, la infiere y le arroga un significado valedero. En este tipo de investigación se verifica el cumplimiento concreto del objetivo planteado en el estudio. De esta manera, el análisis e interpretación permitirá mostrar resultados convenientes en perspectiva con la descripción, la propuesta teórica, la predicción efectiva, o lo que se espera del estudio realizado por parte del investigador.

Investigación evaluativa

Esta investigación conoce previamente los resultados obtenidos de los individuos e instituciones interesadas e implicadas en el estudio. La propagación consiste en dar a conocer los resultados, sus alcances concretos, no sólo al contexto próximo, sino a la comunidad científica, mediante publicaciones pertinentes e indexadas, en revistas, libros, artículos periodísticos, blogs de internet, entre otros.

Es decir, se evalúa de manera directa la coherencia del proceso de investigación en relación con la correspondencia entre la metodología, tipo de investigación y el contenido teórico. La investigación debe ser armoniosa en su contenido y las conclusiones deben de reflejar el logro de los objetivos planteados. Además, servirá para que otros investigadores sigan avanzando en el aporte del conocimiento. Del análisis de los resultados y la valoración general del estudio surgen nuevos planteamientos coherentes que dan lugar a otras investigaciones que permiten afianzar el conocimiento humano.

El nivel de investigación, se puede definir como el grado de profundidad en cuanto al estudio de ciertos fenómenos o eventos relacionados con el entorno social, y todo ello predispuesto dentro de una investigación. En ese sentido, existen los siguientes niveles de investigación propuestos por la investigadora Hurtado (2000) expuestos en la tabla 1:

Nivel	Objetivo	Tipo de investigación
Perceptual	Explorar	Investigación exploratoria
	Describir	Investigación descriptiva
Aprehensivo	Analizar	Investigación analítica
	Comparar	Investigación comparativa
Compresivo	Explicar	Investigación explicativa
	Predecir	Investigación predictiva
	Proponer	Investigación proyectiva
Integrativo	Modificar	Investigación interactiva
	Confirmar	Investigación confirmatoria
	Evaluar	Investigación evaluativa

Fuente: Hurtado de Barrera (2015)

CAPÍTULO II

Investigación holística

2.1 Problema de investigación

El problema de investigación exige en primera instancia observar los problemas existentes en la empresa o contexto de estudio como son: clima organizacional, compromiso organizacional, la productividad, rentabilidad de las empresas, tiempo y costo, etc. Luego se debe realizar una revisión teórica y conceptual del posible problema a investigar, en caso se cumpla con lo indicado en la figura 4, entonces, el estudio se puede realizar con el apoyo del método científico, caso contrario se debe volver a observar en la realidad.

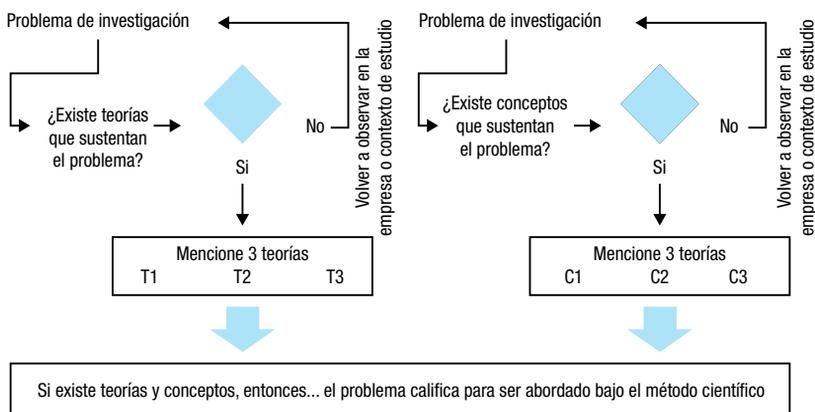


Figura 4. Esquema de evaluación del problema de investigación

Para la descripción del problema se sugiere utilizar el Diagrama de Ishikawa o el Cuadro de causa – efecto (Ficha de trabajo 1) que tiene como base el diagrama antes indicado. Para esto se debe de establecer mínimo cuatro ejes principales o causas como son: personal, recursos materiales o equipos, procesos, marco legal, medio ambiente, u otro que permita abordar el problema de estudio. Luego, en cada caso se deberá identificar las sub causas e indicar porqué, todo ello permitirá identificar el efecto, el mismo que será tratado como el problema de estudio o categoría problema.

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Efecto
C1. Personal	1.	1.	Categoría problema: Toma de decisiones
		2.	
	2.	3.	
3.	4.	Descripción del problema:	
	5.		
C2. Equipos	4.		6.
			7.
	5.		8.
			9.
	6.		10.
			11.
C3. Procesos	7.		12.
			13.
	8.		14.
			15.
	9.	16.	
17.			
C4. Administración	10.	18.	
		19.	
	11.	20.	
		21.	
	12.	22.	
		23.	
	24.		

Ficha de trabajo. Matriz del problema local.

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Efecto
C1. Personal	1. Falta de capacitación	1. No existe capacitación para el personal	<p>Categoría problema: Toma de decisiones</p> <p>Descripción del problema: La empresa que opera en el mercado de la construcción civil, ha logrado superarse y mantenerse progresivamente, pero sus decisiones aun son débiles, esto pasa por la falta de capacitación al personal, falta de estructura organizacional, funciones del personal mal distribuido, falta de personal para el control de almacenes, falta de sistemas o programas de inventarios, así como también verificar si los esos equipos aun siguen en funcionamiento, o tal vez requieran una baja por término de vida útil o depreciación.</p>
	2. Falta de estructura organizacional	2. Sobre todo, en el control de almacenes	
	3. Falta de personal	3. No existe una estructura de funciones al personal	
	4. Falta de un programa de inventarios	4. El personal administrativo realiza más de tres actividades	
	5. Falta de control en los materiales existentes	5. No hay quien verifique el control de inventarios	
	6. Activos depreciados	6. No existe un personal capacitado	
	7. Propuestas	7. No existe ningún sistema de inventarios	
C2. Equipos	8. No hay manual de funciones	8. No existe un personal capacitado	<p>Los procesos que realiza la empresa, para ganar una obra es mediante propuestas que recibe de sus clientes, para ello se requiere de un equipo de trabajo que debe estar capacitado, pero si se desarrolla o no esa obra, pero primero, se debe de verificar los costos y gastos que surgen en dicho proyecto. En consecuencia, de ello, la labor que realiza la administración es de suma importancia, porque es el quien planea, organiza, controla y dirige los procesos y/o cronogramas de la empresa, asimismo, designar el personal que debe estar capacitado para el control de las salidas, entradas del efectivo y/o cuentas corrientes de la entidad mediante la herramienta del flujo de caja proyectado o cuando sea requerido por la gerencia.</p>
	9. Requerimientos	9. No existe personal para el control de las entradas y salidas de los equipos	
C3. Procesos	10. Cronograma de procesos	10. No realizan un control de los equipos totalmente depreciados	<p>Los procesos que realiza la empresa, para ganar una obra es mediante propuestas que recibe de sus clientes, para ello se requiere de un equipo de trabajo que debe estar capacitado, pero si se desarrolla o no esa obra, pero primero, se debe de verificar los costos y gastos que surgen en dicho proyecto. En consecuencia, de ello, la labor que realiza la administración es de suma importancia, porque es el quien planea, organiza, controla y dirige los procesos y/o cronogramas de la empresa, asimismo, designar el personal que debe estar capacitado para el control de las salidas, entradas del efectivo y/o cuentas corrientes de la entidad mediante la herramienta del flujo de caja proyectado o cuando sea requerido por la gerencia.</p>
	11. Falta de flujo de caja	11. Falta de asesoría a gerencia	
C4. Administración	12. Falta de control de gastos de representación	12. Falta de asesoría a gerencia	<p>Los procesos que realiza la empresa, para ganar una obra es mediante propuestas que recibe de sus clientes, para ello se requiere de un equipo de trabajo que debe estar capacitado, pero si se desarrolla o no esa obra, pero primero, se debe de verificar los costos y gastos que surgen en dicho proyecto. En consecuencia, de ello, la labor que realiza la administración es de suma importancia, porque es el quien planea, organiza, controla y dirige los procesos y/o cronogramas de la empresa, asimismo, designar el personal que debe estar capacitado para el control de las salidas, entradas del efectivo y/o cuentas corrientes de la entidad mediante la herramienta del flujo de caja proyectado o cuando sea requerido por la gerencia.</p>
	13. Propuestas	13. Constante competencia en el mercado, que sus costos son muy bajos	
	14. Atrazo en el envío de documentación	14. Atrazo en el envío de documentación solicitada por el cliente o envíos de última hora	
	15. No hay manual de funciones	15. No existe un manual claro de funciones, para cada colaborador	
C3. Procesos	16. Cada funcionario cumple con más de tres roles	16. Cada funcionario cumple con más de tres roles	<p>Los procesos que realiza la empresa, para ganar una obra es mediante propuestas que recibe de sus clientes, para ello se requiere de un equipo de trabajo que debe estar capacitado, pero si se desarrolla o no esa obra, pero primero, se debe de verificar los costos y gastos que surgen en dicho proyecto. En consecuencia, de ello, la labor que realiza la administración es de suma importancia, porque es el quien planea, organiza, controla y dirige los procesos y/o cronogramas de la empresa, asimismo, designar el personal que debe estar capacitado para el control de las salidas, entradas del efectivo y/o cuentas corrientes de la entidad mediante la herramienta del flujo de caja proyectado o cuando sea requerido por la gerencia.</p>
	17. No hay control en los requerimientos solicitados por el ingeniero residente de obra	17. No hay control en los requerimientos solicitados por el ingeniero residente de obra	
C4. Administración	18. Errores existen en la cantidad de materiales solicitados	18. Errores existen en la cantidad de materiales solicitados	<p>Los procesos que realiza la empresa, para ganar una obra es mediante propuestas que recibe de sus clientes, para ello se requiere de un equipo de trabajo que debe estar capacitado, pero si se desarrolla o no esa obra, pero primero, se debe de verificar los costos y gastos que surgen en dicho proyecto. En consecuencia, de ello, la labor que realiza la administración es de suma importancia, porque es el quien planea, organiza, controla y dirige los procesos y/o cronogramas de la empresa, asimismo, designar el personal que debe estar capacitado para el control de las salidas, entradas del efectivo y/o cuentas corrientes de la entidad mediante la herramienta del flujo de caja proyectado o cuando sea requerido por la gerencia.</p>
	19. No realizan una organización y planificaciones en el área	19. No realizan una organización y planificaciones en el área	
	20. No existe un control ni supervisión en cada gasto operativo	20. No existe un control ni supervisión en cada gasto operativo	
	21. Falta de flujo de caja	21. No existe un flujo con las entradas ni salidas de dinero	
C4. Administración	22. Falta de control de gastos de representación	22. No existe una persona capacitada para que lo realice	<p>Los procesos que realiza la empresa, para ganar una obra es mediante propuestas que recibe de sus clientes, para ello se requiere de un equipo de trabajo que debe estar capacitado, pero si se desarrolla o no esa obra, pero primero, se debe de verificar los costos y gastos que surgen en dicho proyecto. En consecuencia, de ello, la labor que realiza la administración es de suma importancia, porque es el quien planea, organiza, controla y dirige los procesos y/o cronogramas de la empresa, asimismo, designar el personal que debe estar capacitado para el control de las salidas, entradas del efectivo y/o cuentas corrientes de la entidad mediante la herramienta del flujo de caja proyectado o cuando sea requerido por la gerencia.</p>
	23. Falta de control de gastos de representación	23. No hay un buen seguimiento en las rendiciones del personal que viaja a obra	
		24. Hay gastos que sobrepasan el importe que se les deposita	

Figura 5. Aplicación práctica de la Matriz de causa efecto.
Fuente: Zurita (2019)

Luego de haber completado el cuadro anterior, es necesario describir la problemática a nivel internacional y nacional, para lo cual se requiere la revisión de informes a nivel mundial y nacional, se recomienda revisar las páginas web de la UNESCO, OEA, OMT, Banco Mundial, OCDE, Ministerios, etc. La redacción, se realiza en tercera persona y tiempo presente, cabe precisar que no se formulan citas directas, sin embargo, puede parafrasear los informes mundiales e indicar al final del párrafo entre paréntesis el autor y año.

Problema de investigación a nivel internacional	
Informe mundial #1	Resumen
Consolidación del problema	
Título del informe	
Referencia	

Ficha de trabajo 2. Matriz de informes vinculados al problema internacional

Problema de investigación a nivel nacional	
Informe mundial #1	Resumen
Consolidación del problema	
Título del informe	
Referencia	

Ficha de trabajo 3. Matriz de informes vinculados al problema internacional

Ejemplo 2.

Problema de investigación a nivel internacional	
Informe mundial #1	Resumen
Bajo nivel de compromiso de los empleados en las empresas	Según una encuesta realizada por Deloitte, la que recolectó evidencia de líderes en recursos humanos por todo el mundo, el desafío más importante para las empresas es el compromiso de los empleados, dado que solamente el 13% de los empleados son “altamente comprometidos” (Bersin, Agarwal, Pelster y Schwartz, 2015).
Título del informe	
Globak Human Capital Trends, 2015	
Referencia	Bersin, J., Agarwal, D., Pelster, B., & Schwartz, J. (2015). Global human capital trends 2015. Leading in the new world of work. Retrieved from Deloitte University Press: http://dupress.com/articles/employee-engagement-culture-human-capital-trends-2015 .
Informe mundial #2	Resumen
Condiciones económicas y políticas restringen la inversión	De acuerdo con un reporte publicado por el Banco Mundial, las tasas de crecimiento en esta región, a pesar de considerarse buenas, no son suficientes para mantener el ritmo del progreso social que experimentan los latinoamericanos desde hace más de una década. El mismo reporte señaló que para mejorar la competitividad de los países en base a la mano de obra barata o tipos de cambio devaluados, se debería buscar mejorar la productividad de los diferentes sectores de la economía (2013).
Título del informe	
Si vientos a favor, américa latina y el caribe deberán impulsar motores de crecimiento interno	
Referencia	Banco mundial. (2013). Sin viento a favor, américa latina y el caribe deberán impulsar motores de crecimiento interno. Retrieved from http://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2013/04/17/Latin-America-Caribbean-economic-perspectives-2013-growth-print

Problema de investigación a nivel nacional	
Informe nacional#1	Resumen
Desafíos a corto plazo que enfrentan el sector de los servicios en el Ecuador	La ineficiencia de los servicios en Ecuador no permite que el país aproveche ventajas de acuerdos comerciales, lo que postergaría el futuro del país en un mundo interrelacionado. En el Ecuador, de acuerdo con datos oficiales, la balanza de servicios ha sido tradicionalmente negativa, en el 2014 en 1220 millones de dólares. El sector servicios aún es considerado desconocido por no tener estadísticas oficiales pese a aportar el 60% en el PIB (Falconí, 2015).
Título del informe	
Los Servicios en el Ecuador: desafíos a corto plazo	
Referencia	Falconí, J. (2015). Los servicios en el Ecuador: Algunos desafíos a corto plazo. Paper presented at the United Nations Conference on Trade and Development, Geneva. http://unctad.org/meetings/en/Presentation/c1mem3_2015_p18_Falconi_en.pdf
Informe nacional#2	Resumen
El sector de los servicios en el Ecuador se desarrolla, aunque presenta bajos niveles de productividad.	Un análisis realizado por el Instituto De Estudios Económicos de la Universidad Técnica Particular de Loja, demostró el desarrollo del sector en el país, pero destacó la baja productividad presente en el mismo (Ordoñez, 2011).
Título del informe	
Informe de Coyuntura económica N°7	
Referencia	Ordoñez, J. A. (2011). Informe de coyuntura económica N° 7. Retrieved from http://www.utpl.edu.ec/comunicacion/wp-content/uploads/2012/12/utpl-Informe-de-coyuntura-economica-N-7-ano-2011.pdf

Problema de investigación a nivel nacional	
Informe nacional#1	Resumen
La importancia que va adquiriendo el sector de los servicios en el desarrollo del país	Los servicios son la actividad predominante y sus principales contribuciones están relacionadas con la generación de fuentes de empleo. Esta área genera cerca de 1,9 millones de empleos en el país, según cifras del BCE y en el mundo da trabajo al 54% de la población. El Banco Mundial (BM) consideró que desde 2001 hasta 2011 los servicios contribuyeron con 2,3 puntos porcentuales al crecimiento del valor bruto agregado, mientras que las industrias lo hicieron con apenas 1,6 puntos porcentuales en el mismo período. Este sector puede dar mayor valor agregado al capital tecnológico, humano e intangible (Telégrafo, 2015).
Título del informe	
El sector servicios genera 1,9 millones de empleos	
Referencia	Telégrafo, E. (2015). El sector servicios genera 1,9 millones de empleos. Retrieved from http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/1/el-sector-servicios-genera-19-millones-de-empleos

Ahora, para finalizar con la redacción de la realidad problemática se fusionará los textos, tal como se indica en Ficha de trabajo 4, para esto considerar:

- a) La redacción se realiza en tres niveles que son: internacional, nacional y local.
- b) Cada párrafo es independiente.
- c) Fluidez en la redacción.
- d) No existe citas directas.

Informes	II1	II2	II3	IN1	IN2	IN3	IL
Título del informe							
Resumen							
Redacción final (Resumen 1+2+3)							

Ficha de trabajo 4. Matriz de informes vinculados al problema a nivel internacional, nacional y local

2.2 Formulación y objetivos de la investigación

2.2.1 Formulación del problema

La formulación del problema de investigación se formula con una interrogante, guarda relación directa con la categoría problema de estudio, para esto se debe de apoyar en el uso de:

¿Cómo mejorar?

¿De qué manera reducir o incrementar?

Ejemplo 3

¿Cómo mejorar el clima organizacional en la empresa Aventura SAA, Lima 2018?

¿De qué manera incrementar la productividad de los colaboradores de la empresa Social SAA, Lima 2019?

2.2.2 Objetivos de la investigación

El objetivo de la investigación indica que es lo que se quiere lograr, para esto se utiliza los verbos en infinitivo (ar, er, ir). Para la investigación holística en el nivel comprensivo se trabajará alrededor de: “Proponer o modificar” (Hurtado, 2000, p. 18), es decir el objetivo general de la investigación será diseñar, plantear, exponer, formular, desarrollar, generar o presentar, la secuencia lógica es:

VERBO + **CATEGORÍA SOLUCIÓN** + **PARA QUÉ** + **CATEGORÍA PROBLEMA** + **DELIMITACIÓN ESPACIAL** + **DELIMITACIÓN TEMPORAL**

Proponer, comprende la construcción de una propuesta sólida y fiable con el apoyo del conocimiento específico de la formación profesional para mejorar (maximizar o minimizar) la situación problemática.

Ejemplo 4

Formular estrategias del marketing experiencial para mejorar la fidelización de los clientes de un Supermercado en el distrito de San Isidro, Lima 2018 (Delgado, 2018).

Proponer estrategias que optimicen los procesos operativos del área de Obras y Montaje de la empresa Técnicas Metálicas Ingenieros SAC, en la ciudad de Lima, el 2018 (Gonzáles, 2018).

Proponer un sistema de control, registro y contabilización de los inventarios para la empresa Agroindustrial S.A.C Lima, 2017 (Oblitas, 2018).

Promover un plan de gestión financiera para encontrar la estructura óptima del capital en una empresa de transporte, 2018 (Vásquez, 2018).

Proponer un modelo de gestión de compras para mejorar la calidad en el servicio de la empresa Telsen Ingenieros S.R.L. Lima 2018 (Gonzales, 2018).

Proponer la reestructuración de procesos para mejorar la gestión de almacén de la empresa comercializadora de repuestos del sector automotriz, Lima - 2018 (Ochoa, 2018).

Proponer el diseño y automatización de un sistema de información integrado para el proceso de ventas y facturación en las Pymes, Lima 2018 (Amao, 2018).

Los objetivos específicos de la investigación estarán orientados a lograr:

1. Analizar o diagnosticar, es decir a través de la aplicación de los instrumentos se comprenderá el problema en amplitud.

2. Explicar, comprende la identificación de los factores que mayor incidencia tienen en la problemática.

3. Predecir, consiste en diseñar un modelo matemático donde se demuestre que sucedería con la categoría problema si se continúa trabajando del mismo modo.

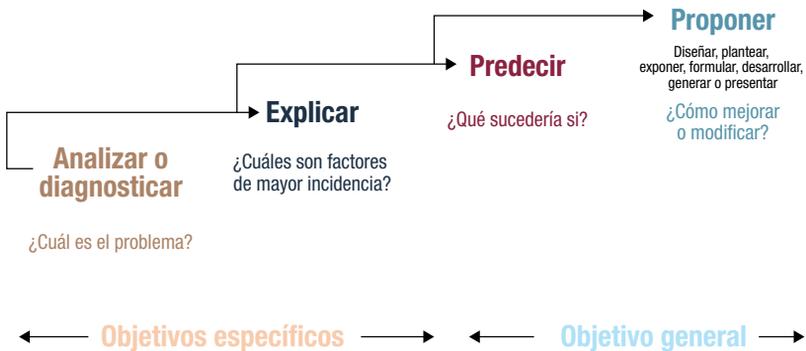


Figura 6. Secuencia lógica de los objetivos de la investigación holística

2.2.3 Hipótesis de la investigación

La hipótesis corresponde a un supuesto, el mismo que se formula en base al sustento teórico y conceptual. Para la investigación mixta u holística la hipótesis estará centrada en diseñar un modelo que explique como la categoría solución mejorará la situación de la categoría problema.

Problema general	Objetivo general	Hipótesis
Problemas específicos	Objetivo específicos	

Ficha de trabajo 5. Matriz de problemas, objetivos e hipótesis

2.3 Justificación de la investigación

La justificación permite al investigador indicar las razones de por qué va a realizar la investigación o cuál será la utilidad de la misma, para esto se ha diseñado algunas preguntas que permitirán orientar la redacción.

2.1.1 Justificación teórica

La justificación teórica corresponde responder:

¿Qué teorías sustentan la investigación?

¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?

¿Por qué realizar el trabajo de investigación?

Se debe de indicar que teorías (administrativas, económicas, contables, de turismo, de ingeniería sustentan la investigación) y cómo aportan a la investigación.

2.1.2 Justificación metodológica

Para construir la justificación metodológica el investigador deberá responder a dos preguntas:

¿Por qué investiga bajo este enfoque, diseño, método?

¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?

Es decir, corresponderá indicar las razones por la que optó abordar el estudio bajo el diseño no experimental, experimental, estudio de caso, investigación acción, holística, etc.; así también deberá argumentar si el resultado resuelve algún problema y como se evidenciará.

2.1.3 Justificación práctica

La justificación práctica responde:

¿Por qué hacer el trabajo de investigación?

¿Cuál será la utilidad?

¿Qué espera lograr con la investigación?

Es decir, se responde a la utilidad de la investigación en el campo empresarial, desde luego está relacionado con la disminución de costos y tiempo, incremento de la rentabilidad, mejora de la calidad de servicios, entre otros.

Justificación teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?		
¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?		
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?		
Justificación práctica		
¿Por qué hacer el trabajo de investigación?		
¿Cuál será la utilidad?		
¿Qué espera con la investigación?		
Justificación metodológica		
¿Por qué investiga bajo ese diseño?		
¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?		

Ficha de trabajo 6. Matriz para la justificación

2.4 Marco teórico

2.4.1 Fundamento teórico

Bondarenko (2009) argumentó que la palabra teoría:

Deriva del griego observar y tiene como raíz théos por lo cual su significado está intrínsecamente vinculado con algo divino, superior, ideal, no cuestionable, digno de ser venerado y hasta temido. Tal vez, por eso existe tanto respeto hacia las teorías en general, y tanto miedo a enfrentarlas o criticarlas (p. 462).

También es considerada como un “modelo del universo, o de alguna de sus partes” (Hawkins, 1990 citado en Bodarenko, 2009, p. 463). “Una teoría es un conjunto de constructos (conceptos) interrelacionados, definiciones y proposiciones que presentan un punto de vista sistémico de los fenómenos mediante la especificación de relaciones entre variables, con el propósito de explicar y predecir fenómenos” (Kerlinger, 1997, p. 10).

Entonces una teoría está constituida por un conjunto de variables interrelacionadas que explican y predicen situaciones, las mismas que se encuentran vigentes, sin embargo, cuando se quiera refutar total o parcialmente se debe realizar previamente pruebas o experimentos, para ratificar la vigencia de la teoría o exponer una nueva teoría. En la figura 7 se listan algunas teorías, las mismas que ameritan ser revisadas para verificar si sustentan o no el estudio, asimismo se verifica que predomina la teoría de Sistemas expuesta por Bertalanfy porque “presenta como una forma sistémica y científica de aproximación y representación de la realidad y, al mismo tiempo, como una orientación hacia una práctica estimulante para formas de trabajo transdisciplinarias” (Arnold & Osorio, 1998, p. 40).

En este sentido, el problema que se presenta en un área de la empresa afecta a las otras áreas, razón por la cual, todo el sistema se inestabiliza o altera, en consecuencia, si observamos por un instante a la empresa, verificamos que existen varios problemas y que no basta solo identificarlos, sino que debe solucionarse.

Ejemplo 5

El problema de la empresa es la rentabilidad, en el periodo anterior se obtuvo pérdidas, entonces se realiza a priori el análisis, se identifica que la rentabilidad depende de las ventas, entonces quiere decir que se vendió poco o no se llegó a las cuotas, ¿por qué?:

- Los vendedores no llegan a la cuota mínima.
- El personal esta desganado.
- El producto no es atractivo.
- El local no es el adecuado (color, distribución, etc.).
- Solo se acepta operaciones al contado.

En resumen, la sinergia de varias situaciones genera diferentes problemas en la organización, por lo tanto, el sistema se altera si un elemento no funciona según lo planeado, es decir la teoría que sustenta es la Teoría de Sistemas.

La Ficha de trabajo 7 permite organizar las teorías que sustentan las categorías de estudio, para ello se nombra en primera instancia la denominación de la teoría, luego se indica el autor de la teoría, que no necesariamente es el autor del libro o referencia consultada, como por ejemplo el autor de la Teoría de Sistemas es Bertalanfy citado o referenciado en el libro de Chiavenato, luego se indica el año del libro o artículo referenciado, se continúa realizando la cita textual indicando el texto, año y página, para posteriormente realizar la paráfrasis de la cita y se culmina indicando como la teoría se aplicará o aportará al trabajo de investigación.

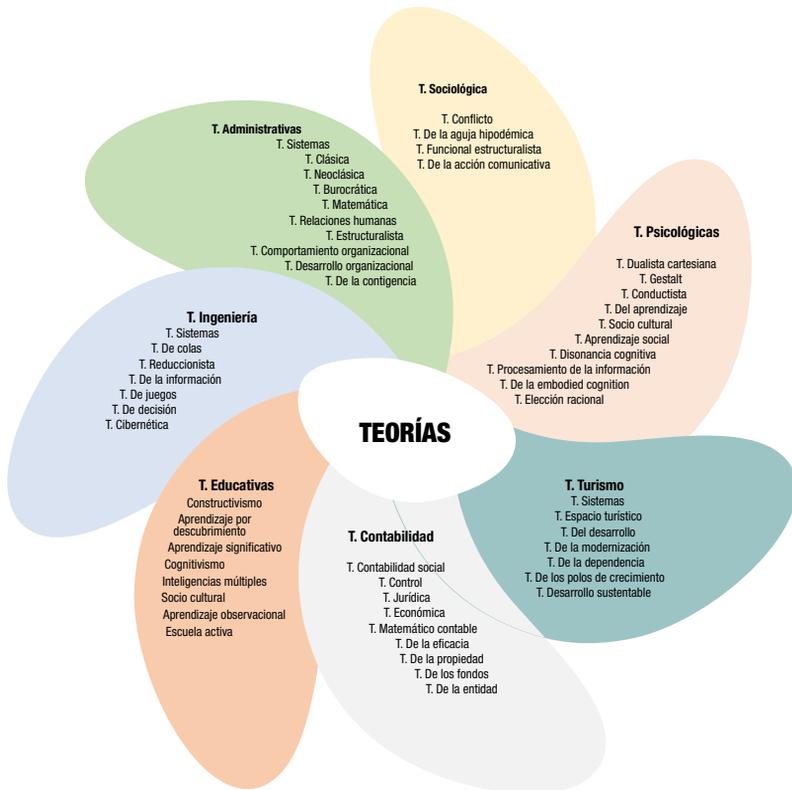


Figura 7. Algunas teorías que pueden sustentar la investigación.

Cabe precisar que las dos últimas columnas (parafraseo y aplicación) son muy importantes para el trabajo, porque el investigador previamente ha tenido que leer y comprender el texto. Luego para completar realizar la referencia, se sugiere revisar el capítulo V.

Teoría 1: XXX					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Referencia:					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	
Referencia:					

Ficha de trabajo 7. Matriz de teorías

Ejemplo 6:

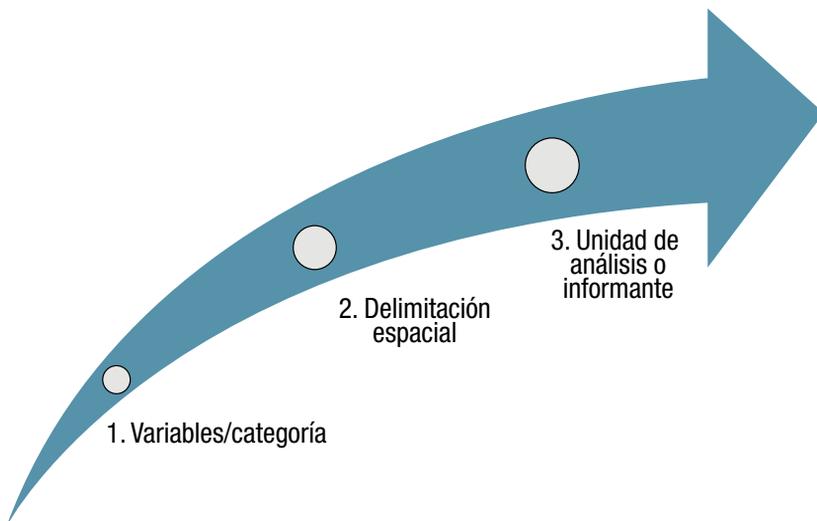
Teoría 1: Teoría clásica de la administración					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2-3+4)
Frederick W. Taylor	2007	Taylor (citado en Chiavenato, 2007), indicó que la administración de la organización debe ser distinta que por el énfasis en la estructura que debe tener una organización para lograr la eficiencia. Su objetivo es la búsqueda de la eficiencia de las organizaciones ⁸ (p. 69).	Taylor (citado en Chiavenato, 2007), señaló que la teoría clásica de la administración, desde el punto de vista de la estructura de cómo se organiza una empresa, nos indica que la administración es un conjunto de procesos en los cuales se incluye la organización, la planeación, la dirección y el control. La función de la administración es tener todo ordenado y planificado, para un buen rendimiento, productivo y tener la facilidad de tomar decisiones óptimas.	Esta teoría será aplicada, buscando la manera de que la administración de la empresa funcione de manera organizada, para una mejora en el funcionamiento de la estructura organizacional para el logro un solo objetivo. De la misma forma, ordenas las estrategias de manera jerárquica y elegir las mejores para una buena toma de decisiones.	La teoría clásica de la administración -avanzada, por Taylor- y el énfasis en la importancia de la estructura organizacional, el proceso administrativo, y el logro de la eficiencia que son parte de un sistema. En consecuencia, la teoría clásica permitirá en la investigación comprender que la empresa en estudio es un sistema, integrado por un equipo de personas, donde se debe tener en cuenta las actividades y objetivos de cada una de las actividades que al finalizar se evalúe la eficiencia y eficacia (Chiavenato, 2007).
Referencia:	Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración. México: Mc Graw Hill.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Henry Fayol	2007	Fayol (citado en Chiavenato, 2007), señaló que "La teoría de la administración parte de un enfoque sintético, que busca la eficiencia de la empresa, lo cual inicia la concepción anatómica y estructural de la organización a través de la desplazando con rapidez su visión" (p. 70)	Fayol (citado en Chiavenato, 2007) indicó que la teoría de la administración, es uno de los factores más importantes de toda empresa, es por eso que empieza con la orientación, para que pueda ordenar, por ende, solucionar los problemas de la empresa, así como su evolución y desarrollo de rentabilidades de la entidad. Toda estructura organizacional debe ser organizada para luego ser estructurada de manera rápida y poder alcanzar la misión y visión propuesta.	Esta teoría será aplicada, primero ordenando y dejando claras las funciones de la administración de la empresa, para luego realizar la estructura organizacional de la compañía, de la misma forma para la toma de decisiones gerenciales.	
Referencia:	Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración. México: Mc Graw Hill.				

2.4.2 Antecedentes de la investigación

Los antecedentes de la investigación son trabajos previos (Tesis y artículos) realizados por investigadores para ser publicados en una revista indexada de preferencia o para optar un grado académico, los mismos que se encuentran disponibles en bases de datos o repositorios, como son:

- Scielo: <http://www.scielo.org/php/index.php?lang=es>
- Scopus: <https://www.scopus.com/>
- RENATI: <http://renati.sunedu.gob.pe/>
- ALICIA: <https://alicia.concytec.gob.pe/>
- REDALYC: <https://www.redalyc.org/>; y otros.

Una vez ubicado un documento de interés para la investigación se debe filtrar bajo los siguientes criterios:



Primero, la variable o categoría de estudio debe ser la misma; segundo, la delimitación espacial, corresponde al lugar donde se estudió, si realizamos la investigación en un hospital, es lógico que los antecedentes también se hayan realizado en el mismo lugar, no se puede considerar si se realizó en un colegio, o una empresa, porque son realidades diferentes; tercero, la unidad de análisis tiene que ser igual en las investigaciones, si en el estudio se encuestó a trabajadores de línea en una empresa industrial, entonces el nuevo trabajo debe realizarse con un grupo similar, si considera un estudio donde la unidad de análisis es diferente, la discusión no se realizará o será forzada.

La importancia radica en tener información respecto a cómo se abordó el trabajo de investigación, el método seguido y los resultados que obtuvo, de tal forma que permita diseñar la investigación futura. En consecuencia, se presenta la ficha de trabajo 8 que permite ordenar inicialmente los datos del trabajo previo, luego se organiza la redacción final, para lo cual deberá utilizar conectores y generar fluidez en el texto.

Datos del antecedente xx: XX			
Título		Metodología	
Autor		Tipo	
Año		Enfoque	
Objetivo		Diseño	
Resultados		Método	
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	
		Instrumentos	
Conclusiones		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis	Apellido/s (año) Título de la investigación en cursiva, objetivo, metodología, resultados y/o conclusiones.		
Redacción final al estilo artículo	Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones.		
Referencia (tesis)	Apellido/s. (año). Título de la tesis en cursiva. (Tesis de . . .). Lugar: Universidad. Sugerencia: utilice la herramienta referencias, libro en Ms Word. Si el documento es un artículo priorice aquellos que tienen código DOI.		

Ficha de trabajo 8. Matriz de antecedentes

Ejemplo 7

Datos del antecedente internacional: 1	
Título	Principales factores que generan la rotación de personal en una tienda de autoservicios, municipio de Tejujlico, estado de México
Autor	Arce García, Mónica
Año	2017
Objetivo	Identificar los principales factores que generan la rotación de personal de la tienda de autoservicio Chedraui ubicada en el municipio de Tejujlico, estado de México.
Resultados	Los principales factores que generan la rotación de personal en la tienda de autoservicio Chedraui S.A de C.V ubicada en el municipio de Tejujlico, Estado de México, son nueve: Salario bajo, Insatisfacción en el trabajo que se realiza, Falta de capacitación, Falta de estímulo moral, Pocas actividades recreativas, No hay libertad para la toma de decisiones, Mala relación jefe-empleado, Horario excesivo de trabajo.
Conclusiones	En la tienda de autoservicio Chedraui S.A de C.V ubicada en el municipio de Tejujlico, Estado de México, una de las principales causas que generan la rotación de personal tiene que ver con el salario bajo, provocando que los empleados estén desmotivados y decidan renunciar.
Redacción final al estilo tesis	García (2017) realizó la tesis titulada: <i>Principales factores que generan la rotación de personal en una tienda de autoservicios, municipio de Tejujlico, Estado de México</i> , la investigación lo realizó mediante un enfoque mixto, aplicando el método inductivo, con una muestra de 50 trabajadores de un total de 80; utilizó encuestas y observaciones para la recopilación de datos, dando como resultado que dentro de la organización investigada los principales elementos que causan la excesiva rotación del personal son: El salario mínimo, los colaboradores no se sienten satisfechos con la labores encomendadas por los supervisores, esa insatisfacción es generada por una falta de motivación constante, las capacitaciones son escasas generando que los trabajadores se encuentren desactualizados y vulnerables al incumplimiento de objetivos, a ello, se suma una falta de motivación emocional, se sienten excluidos y rechazados, adicionalmente en la organización investigada no existe eventos recreativos generando desconfianza y vulnerabilidad para la pérdida del talento humano, la libertad de toma de decisiones es nula, existe una comunicación vertical ineficiente y hostigante, por último el incumplimiento del horario de trabajo eleva los índices de rotación en la empresa.
Redacción final al estilo artículo	García (2017) evidenció que la alta rotación del personal responde al salario bajo, a la insatisfacción con el puesto, la falta de capacitación, la falta de estímulo moral, pocas actividades recreativas, no hay libertad para la toma de decisiones, mala relación jefe-empleado y horario excesivo de trabajo.
Referencia (tesis)	García, F. (2017). <i>Principales factores que generan la rotación de personal en una tienda de autoservicios, municipio de Tejujlico Estado de México</i> . (Tesis de licenciatura) México: Universidad Autónoma del Estado de México.

Fuente: Rodríguez (2019)

2.4.3 Marco conceptual

El marco conceptual se construye en base a los conceptos de las categorías de estudio, se entiende por concepto aquello que esta “determinado culturalmente, y que dicho proceso va madurando progresivamente mediante el establecimiento de abstracciones de más alto orden, más precisas y diferenciadas” (Ramos & López, 2015, p. 623).

En este sentido se debe revisar diferentes fuentes bibliográficas, desde las más antiguas hasta las actuales, el objetivo es comprender la categoría a profundidad, y así realizar una construcción sólida, que luego será la base para la categorización, es decir la construcción de subcategorías, indicadores, items y códigos.

Se sugiere la siguiente estructura:

X.x1 Conceptos

X.x2 Modelos

X.x3 Principios

X.x4 Características

X.x4 Importancia

X.x5 ...

Sin embargo, para la organización se presenta la Ficha de trabajo 9, donde el investigador deberá revisar y completar cinco citas de diferentes autores, el llenado es igual a la ficha de trabajo 7.

Variable o categoría 1: xxxx					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Referencia:					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Referencia:					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Referencia:					

Ficha de trabajo 9. Matriz de conceptos

Ejemplo 8

Variable o categoría 1: Rotación del Personal					
Autor/es	Año	Cita	Paráfrasis	Aplicación en su tesis	Redacción final (1+2+3+4)
Agustín Reyes	2005	Reyes (2005) sostiene que la rotación del personal se refiere al movimiento de personas que entran en relación con el área de una empresa, sector, nivel jerárquico, departamento o puesto" (p. 163).	La rotación del personal hace referencia al egreso de personas de una organización al mismo nivel jerárquico departamento o puesto (Reyes, 2005).	Nos ayudara a identificar cuantos colaboradores abandonaron la empresa, también permite identificar los motivos de la rotación corta.	La rotación de personal se refiere al movimiento de colaboradores que abandonan la empresa voluntariamente o son despedidos. La rotación de personal se refiere al movimiento de volumen de trabajadores que ingresan en una organización a través de un proceso de reclutamiento (Reyes, 2005; Robbins y Coulter, 2005; Littlewood, 2006); para la medición se utiliza el Ratio de rotación = $\frac{\text{No de colaboradores que ingresan}}{\text{No de colaboradores que egresan}}$ (Galarza, 2000).
Referencia:	Reyes, A. (2005). <i>Administración del Personal Relaciones Humanas</i> . México: Limusa.				
Autor/es	Año	Cita	Paráfrasis	Aplicación en su tesis	
Stephen P. Robbins y Mary Coulter	2005	Robbins & Coulter (2005) "la rotación es el retiro permanente de un empleado con respecto a una organización laboral" (p. 223).	Se refiere a la desvinculación de un empleado involuntaria de una manera permanente (Robbins & Coulter, 2005)	Permite escatocar si la mayoría de colaboradores de una empresa de una manera voluntario o si son despedidos	
Referencia:	Robbins, S., & Coulter, M. (2005). <i>Administración</i> . México: Pearson Educación.				
Autor/es	Año	Cita	Paráfrasis	Aplicación en su tesis	
Isaberto Chavenato	2000	Chavenato (2000) "se utiliza para definir la fluctuación del personal entre una organización y su ambiente; esto significa que el intercambio de personas entre la organización y su ambiente puede ser tanto a través de la salida de personas en la organización y el de las que están de ella" (p. 188).	Consiste en la fluctuación del personal, medido por el número de colaboradores que ingresan y egresan (Chavenato, 2000).	Nos indicara el volumen de colaboradores que se incorporan y se desvinculan de la empresa de servicios generales.	
Referencia:	Chavenato, I. (2000). <i>Administración de Recursos Humanos</i> . Colombia: Mc Graw-Hill.				
Autor/es	Año	Cita	Paráfrasis	Aplicación en su tesis	
Herman Littlewood	2006	Littlewood (2006) "define como la separación que un empleado realiza de una organización de manera voluntaria o involuntaria para abandonar el trabajo" (p. 12).	El colaborador decide por cuenta propia poner fin a su relación laboral, ya sea de manera voluntaria o simplemente realizado un abandono laboral (Littlewood, 2006).	Nos ayuda a comprender las distintas formas en que se desvinculan los colaboradores de una empresa, que puede ser mediante una renuncia o un abandono al puesto de trabajo.	
Referencia:	Littlewood, H.; (2006). <i>Antecedentes de la Rotación Voluntaria del Personal</i> . <i>Investigación administrativa</i> , 7- 25.				
Autor/es	Año	Cita	Paráfrasis	Aplicación en su tesis	
Galarza	2000	Galarza (2000) "define la rotación entre el ingreso de colaboradores que ingresan y el de los que abandonan la organización. La tasa de rotación de personal puede ser un indicador importante en la estabilidad del personal" (p. 227).	La rotación del personal se refiere a través de un ratio, es igual al número de colaboradores que ingresan al número de trabajadores que egresan (Galarza, 2000).	Aplicar el ratio de rotación de personal.	
Referencia:	Galarza, J. (2000). <i>Administración Contemporánea</i> . México: Mc Graw Hill.				

Luego de la construcción de los conceptos se debe realizar la primera triangulación, a través de las coincidencias o reiteración de términos se construye la definición de la categoría, las sub categorías e indicadores, los mismos que deberán ser conceptualizadas independientemente. El proceso consiste en copiar las teorías que se trabajaron en la Ficha de trabajo 7, luego se copia los cinco conceptos indicados en la Ficha de trabajo 9 para proceder a la triangulación como se aprecia en la figura 8, de tal forma que se identifique las sub categorías del estudio. Inmediatamente se revisará los conceptos de cada una de ellas, se procede a triangular y establecer los indicadores, finalmente se construye la definición de la categoría, que será la directriz en todo el estudio.

Teorías	T1:	T2:	T3:	T4:	T5:				
Conceptos	C1:	C2:	C3:	C4:	C5:				
Construcción de las sub categoría	SC1:			SC2:		SC3:			
Construcción de los indicadores	I1:	I2:	I3:	I4:	I5:	I6:	I7:	I8:	I9:
Construcción de la categoría									

Ficha de trabajo 10. Matriz de construcción de la categoría

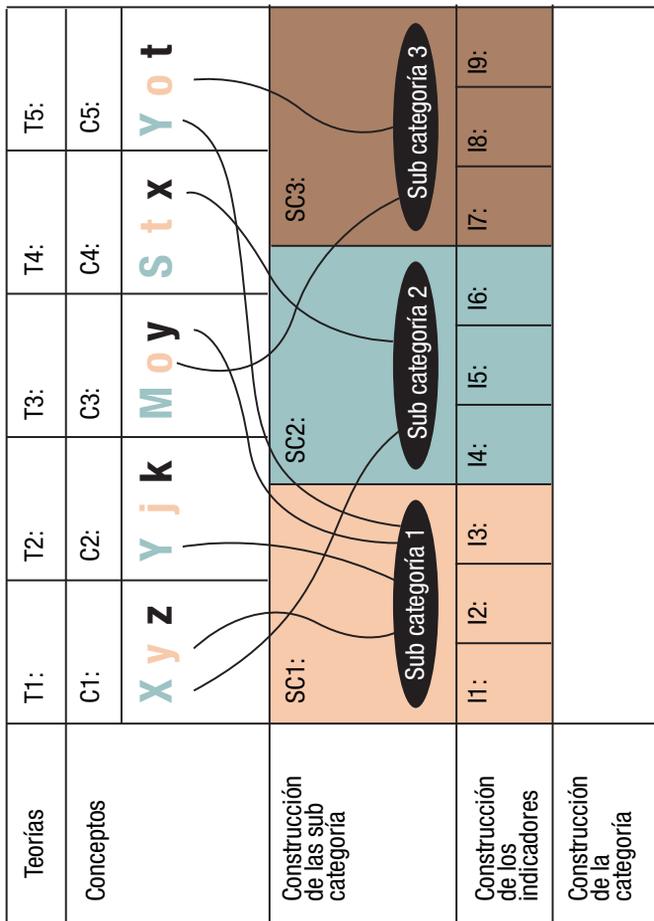


Figura 8. Triangulación de los conceptos para la construcción de las sub categorías

Ejemplo 9:

Teorías	Teoría de la Necesidades humanas			Teoría de los dos factores de Herzberg		
Conceptos	Reyes (2005) sostiene que la rotación del personal se refiere como el número de trabajadores que salen y vuelven a entrar, en relación con el total de una empresa, sector, departamento o puesto" (p. 163).	Robbins & Coulter (2005) "la rotación es el retiro permanente voluntario de un empleado con respecto a una organización laboral" (p.223).	Chiavenato (2000) "Se utiliza para definir la fluctuación del personal entre una organización y su ambiente; esto significa que el intercambio de personas entre la organización y su ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella." (p.188).	Littlewood (2006) "define como la separación que un empleado inicia y lleva a cabo por cuenta propia a fin de concluir la relación laboral, ya sea vía la renuncia o el abandono de trabajo" (p. 12).	Galarza (2000) "define la relación entre el número de empleados que ingresan y los que dejan de trabajar en la organización. La tasa de rotación de personal puede ser un indicador importante en la estabilidad del personal" (p.227).	
Construcción de las sub categoría	SC1 Retiro voluntario					
Construcción de los indicadores	I1: Nuevo trabajo	I2: Empezar	I3: Enfermedad	I4: Desmotivación	I5: Despido	
Construcción de la categoría	La rotación del talento humano en la organización, es el retiro permanente voluntario o involuntario de un empleado. Sub Categoría: SC1 Retiro voluntario SC2: Retiro involuntario					

Fuente: Rodríguez (2019)

2.5 Población

2.5.1 Población

Para realizar la recopilación de los datos amerita en primera instancia definir quién será la unidad de análisis (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), puede ser una organización o empresa, los colaboradores, los médicos, los ingenieros, los turistas, en resumen, se refiere a quién brindará la información (personas u organizaciones).

Por otra parte, es necesario e importante definir el universo, Rustom (2012, p. 11) afirmó que es el “conjunto de individuos objeto de nuestro interés o estudio”, se entiende que el universo es el todo, constituido por varias poblaciones, tal como se indica en la figura 9.

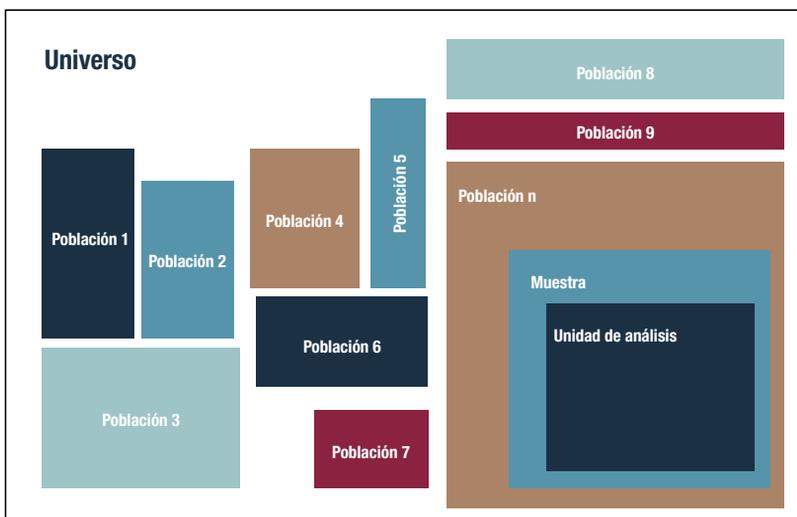


Figura 9. Universo, población, muestra y unidad de análisis en una investigación

La población es “el conjunto de datos de una característica medida en cada individuo del universo” (Rustom, 2012, p. 11), Lepkowski (2008b citado en Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 174) sostuvo que “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”, la población de estudio estará integrada por el conjunto de personas o empresas que comparten características comunes y que es medible.

Entonces, luego de haber definido la población es necesario calcular el tamaño de la muestra, entendiendo que es el “subconjunto de la población” (Rustom, 2012, p. 11), también se indica que es “un subgrupo de la población [...] pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 175), (Gorgas, Cardiel y Zamorano, 2011), sin embargo se precisa que la muestra debe ser representativa, de tal forma que la inferencia estadística permita realizar la generalización.

2.5.2 Técnicas de muestreo

Para determinar la muestra de estudio es necesario previamente definir y aplicar la técnica de muestreo, se identifican dos tipos: a) Muestreo probabilístico; b) Muestreo no probabilístico.

Muestreo probabilístico	Muestreo no probabilístico
<ol style="list-style-type: none"> 1. Muestreo aleatorio simple 2. Muestreo sistemático 3. Muestreo estratificado 4. Muestreo por conglomerados 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Muestreo por conveniencia 2. Muestreo por cuotas 3. Muestreo de juicio

Figura 10. Técnicas de muestreo

Muestreo probabilístico

El muestreo probabilístico se caracteriza por que a partir del cálculo estadístico se “pretende hacer estimaciones de variables en la población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 177), es decir de acuerdo a como se obtengan los datos en la muestra estos se generalizan para toda la población, por ello debe de existir coherencia entre el problema, la teoría y el método. Las técnicas de muestreo probabilístico son:

Muestreo aleatorio simple

Se caracteriza porque todos los integrantes de la población pueden ser parte de la muestra (Otzen y Manterola, 2017). La fórmula es:

$$n = \frac{NZ^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

N = población

Z = valor de Z bajo la curva de la normal

p = nivel de significancia

q = Nivel de confianza

e = precisión o error

En el libro encontrará el archivo en Ms Excel: Cálculo de la muestra aleatorio simple, donde se ingresan los datos N, p y e, y se calculará el tamaño de la muestra, usted encontrará esta pantalla:

$$n = \frac{NZ^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

<i>N</i>		<i>población</i>
<i>q</i>		<i>Nivel de confianza</i>
<i>e</i>		<i>precisión o error</i>
<i>p</i>		<i>nivel de significancia</i>
<i>Z</i>		<i>valor de Z bajo la curva de la normal</i>

$$n = \frac{[* \quad * \quad *]}{[\quad * \quad] + [\quad * \quad *]}$$

$$n = \frac{\quad}{\quad}$$

$$n =$$

Ejemplo 10

<i>N</i>	395	<i>población</i>
<i>q</i>	0.950	<i>Nivel de confianza</i>
<i>e</i>	0.010	<i>precisión o error</i>
<i>p</i>	0.05	<i>nivel de significancia</i>
<i>Z</i>	1.96	<i>valor de Z bajo la curva de la normal</i>

$$n = \frac{395 * 3.8416 * 0.05 * 0.950}{[0.0001 * 394] + [3.842 * 0.05 * 0.950]}$$

$$n = \frac{72.07802}{0.221876}$$

$$n = 325$$

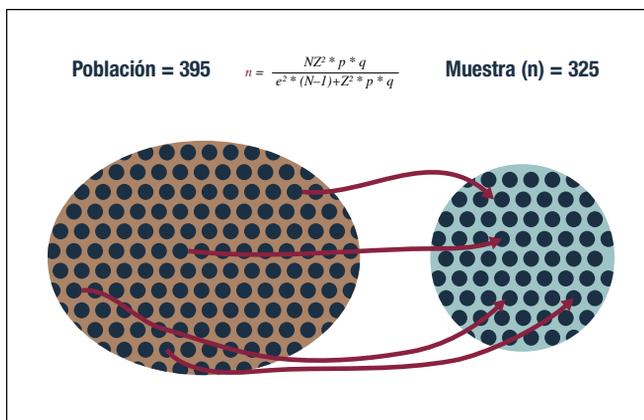


Figura 11. Demostración del muestreo probabilístico aleatorio simple

Caso:

Con los siguientes datos calcular el tamaño de la muestra, población 489 estudiantes, nivel de significancia del 0.05, precisión de 0.03.

- N población
- q Nivel de confianza
- e precisión o error
- p nivel de significancia
- Z valor de Z bajo la curva de la normal

$$n = \frac{\begin{matrix} * & * & * \\ 0.0001 & 394 & 3.842 \end{matrix} \begin{matrix} * \\ 0.05 & 0.950 \end{matrix}}{\quad}$$

$$n = \frac{\quad}{\quad}$$

$$n =$$

Muestreo aleatorio sistemático

El muestreo sistemático se caracteriza porque “se recorre la población de forma más uniforme [...] se seleccionará cada hésimo caso” (Otzen y Manterola, 2017, p. 229), para ello se deberá seguir los siguientes pasos:

- a) Determinar el tamaño de la población (N).
- b) Calcular el tamaño de la muestra (n).
- c) Calcular el valor de $K = \frac{N}{n}$ para definir el intervalo.
- d) Elegir el número aleatorio entre 1 y K, aunque lo recomendable es trabajar con el valor de k.
- e) Seleccionar los integrantes de la muestra (Otzen & Manterola, 2017).

En consecuencia, este tipo de muestreo exige que los integrantes de la población se encuentren listados, de tal forma que el investigador recorra toda la población y logre indicar quienes serán parte de la muestra.

En el libro encontrará el archivo en Ms Excel: Cálculo de la muestra aleatoria sistemática, donde se ingresan los datos N, p y e, y se calculará el tamaño de la muestra y el valor de k.

$$n = \frac{NZ^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

- N* población
- q* Nivel de confianza
- e* precisión o error
- p* nivel de significancia
- Z* valor de Z bajo la curva de la normal

$$n = \frac{\quad * \quad * \quad *}{[\quad * \quad] + [\quad * \quad * \quad]}$$

$$n = \text{_____}$$

$$n =$$



$$K = \text{_____}$$

$$K =$$

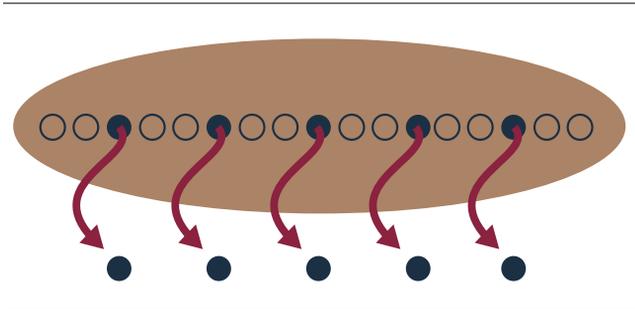


Figura 12. Demostración del muestreo aleatorio sistemático.

N	100	población
q	0.950	Nivel de confianza
e	0.010	precisión o error
p	0.05	nivel de significancia
Z	1.96	valor de Z bajo la curva de la normal

$$n = \frac{100 * 3.8416 * 0.05 * 0.950}{[0.0036 * 99] + [3.842 * 0.05 * 0.950]}$$

$$n = \frac{18.2476}{0.538876}$$

$$n = 33.000$$

$$K = \frac{100}{33}$$

$$K = 3$$

Tabla 2
Demostración del muestreo aleatorio
sistemático

	Muestra de estudio				Conteo
1	22	43	64	85	
2	23	44	65	86	
3	24	45	66	87	5
4	25	46	67	88	
5	26	47	68	89	
6	27	48	69	90	5
7	28	49	70	91	
8	29	50	71	92	
9	30	51	72	93	5
10	31	52	73	94	
11	32	53	74	95	
12	33	54	75	96	5
13	34	55	76	97	
14	35	56	77	98	
15	36	57	78	99	5
16	37	58	79	100	
17	38	59	80		
18	39	60	81		4
19	40	61	82		
20	41	62	83		
21	42	63	84		4

En consecuencia, el número total de la muestra es 33, tal como se calculó con la fórmula.

Caso:

Con los siguientes datos calcular el tamaño de la muestra bajo la técnica del muestreo aleatorio sistemático, población 489 estudiantes, nivel de significancia del 0.05, precisión de 0.03.

N		población
q		Nivel de confianza
e		precisión o error
p		nivel de significancia
Z		valor de Z bajo la curva de la normal

$$n = \frac{N * e^2}{[*] + [* *]}$$

$$n = \frac{N * e^2}{[*] + [* *]}$$

$$n =$$

Respuesta: K = 3, n = 143.

Muestreo no probabilístico

El muestreo no probabilístico se caracteriza por determinar muestras que no son representativas en vista que se determinan o calculan de forma arbitraria (Pimienta, 2000), entre los tipos de muestreo existen:

Muestreo por conveniencia

El muestreo por conveniencia se caracteriza porque se elige a las personas para ser parte del estudio bajo el criterio de practicidad, es decir el acceso a ellos factible o también cuando los sujetos voluntariamente desean ser parte del estudio (Robledo, 2005).

Ejemplo:

Los niños del tercer grado de primaria.

Los colaboradores del área de finanzas.

Los clientes que presentaron reclamo en el presente mes.

Muestreo consecutivo

El muestreo consecutivo “consiste en reclutar a todos los individuos de la población accesible que cuplan con los criterios de selección durante el periodo de reclutamiento fijado para el estudio” (Pimienta, 2000, p. 5).

Ejemplo:

Los niños que son vacunados durante el periodo 2017.

Las madres embarazadas que realizaron sus controles en el año 2018.

Los clientes que presentaron al menos una queja durante el año 2015.

Unidades informantes

Para el estudio desde el enfoque cualitativo se trabaja con las unidades informantes, “se refiere a un conjunto de elementos, seres o eventos, concordantes entre sí en cuanto a una serie de características, de los cuales se desea obtener alguna información” (Hurtado, 2000, p.152). En este sentido las unidades informantes serán quienes brinden información sobre la categoría de estudio en función a las entrevistas que se realicen, por ello es necesario describirlos.

Ejemplo 12

En el estudio titulado Compromiso organizacional del área de ventas de una empresa de la industria cosmética y cuidado personal, Lima 2018, la población estará constituida por 18 asesoras de venta, no existirá muestra porque el número es reducido.

Las unidades informantes estarán conformadas por: a) Gerente general; b) Gerente comercial; c) Gerente de marketing; todas ellas son brindaron información sobre el compromiso organizacional de las asesoras de ventas (López, 2019).

Población					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Número de colaboradores:					
Referencia:					
Muestra					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación de la técnica de muestreo	
Número de colaboradores:					
Referencia:					
Unidades informantes					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Descripción de cada unidad informante	Redacción final
				a) ... b) ... c) ... d) ... e) ...	
Número de xxxx:		##			
Referencia:					

Ficha de trabajo 11. Matriz de población, muestra y unidades informantes

2.6 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

2.6.1 Técnicas e instrumentos cuantitativos

Encuesta – cuestionario

Según Hurtado (2000) la encuesta es una técnica donde “la información debe ser obtenida a través de preguntas a otras personas. Se diferencian, porque en la encuesta no se establece un diálogo con el entrevistado y el grado de interacción es menor” (p. 469). La encuesta se caracteriza por ser práctica y de una sola aplicación, para esto el investigador previamente debe concretar el día y hora de aplicación con el área responsable en la empresa, el día de la aplicación el investigador se presenta ante el grupo, presenta el cuestionario, procede a otorgar el instrumento a cada persona y espera a que culminen, no existirá en ningún momento la intervención, y si en caso realizarlo invalida la recopilación de los datos, y obligaría volver a aplicar el instrumento.

Hurtado (2000) sostiene que el cuestionario es:

Un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información. La diferencia entre el cuestionario y la entrevista es que en la entrevista las preguntas se formulan verbalmente, mientras que, en el caso del cuestionario, las preguntas se hacen por escrito y su aplicación no requiere necesariamente la presencia del investigador (p. 469).

El cuestionario es un documento que contiene la presentación del mismo, las preguntas con su respectiva escala de medición, todas ellas deberán ser contestadas por la persona a quién se encuesta, cabe precisar que en este tipo de instrumento no existe respuesta buena ni mala, todas son válidas para el estudio. Se recomienda utilizar cuestionarios estandarizados como, por ejemplo:

- a) Inteligencia emocional – Inventario de BarOn ICE: NA (Ugarriza & Pajares, 2005).

- b) Cultura organizacional – Instrumento sobre cultura organizacional de Denison (Bonavía, Prado, & García, 2010).
- c) Habilidades sociales – Manual de habilidades sociales en adolescentes escolares (Ministerio de Salud, 2005).
- d) Calidad de servicio – Modelo Servqual para la medición de la calidad de servicio en una empresa de publicidad (Matsumoto, 2014); Encuesta de satisfacción aplicada en los usuarios de consultorios externos – 2014 (Ministerio de Salud, 2014).

2.6.2 Técnicas e instrumentos cualitativos

Entrevista – Guía de entrevista

Ander Egg (1987) citado por Hurtado (2000), sostuvo que la entrevista “supone la interacción verbal entre dos o más personas. Es una conversación, en la cual, una persona (el entrevistador) obtiene información de otras personas (entrevistados), acerca de una situación o tema determinados con base en ciertos esquemas o pautas” (p. 461). En consecuencia, se entiende como el encuentro e interacción entre el investigador y la entrevista cuyo objetivo es conocer su apreciación respecto a la problemática de estudio (Taylor y Bogdan, 2012).

Las entrevistas requieren que previamente el investigador concrete la fecha, hora y lugar para aplicar la guía de entrevista, sin embargo, en el desarrollo el investigador puede realizar una repregunta para obtener mayor información, no obstante, se debe de tener cuidado, porque el diálogo podría orientarse hacia otro tema y ello invalidaría la información obtenida.

La guía de entrevista “debe contener los datos generales de identificación del entrevistado; datos censales o sociológicos; y datos concernientes al tema de investigación” (Hurtado, 2000, p. 463). Este documento previamente debe ser revisado y confrontado con el objetivo de la investigación.

Análisis documental – Ficha de análisis documental

El análisis documental es un método que busca descubrir la significación de un mensaje, ya sea este un discurso, una historia de vida, un artículo de revista, un texto escolar, un decreto ministerial. Más concretamente, se trata de un método que consiste en clasificar y/o codificar los diversos elementos de un mensaje en categorías con el fin de hacer aparecer de las mejores maneras el sentido (Monje, 2011, p. 157).

La ficha de análisis documental tiene por finalidad registrar información sobre documentos o procesos que realiza y que guardan relación con los documentos (Bernal, 2006). La Ficha de trabajo 12 permite organizar las técnicas e instrumentos que se utilizarán en el estudio.

2.7 Validez y confiabilidad

2.7.1 Validez de instrumentos

“La validez de un instrumento consiste en que mida lo que tiene que medir, algunos procedimientos a emplear son: a) Know groups, b) Predictive validity, c) Cross-check-questions” (Corral, 2009, p. 230).

Existen tres tipos de validez que son:

Validez de contenido

Validez de constructo

Validez predictiva o de Criterio Externo o Empírica

Validez de contenido

La validez de contenido está referida al hecho que el instrumento evidencia el “dominio específico del contenido de lo que se quiere medir” (Corral, 2009, p. 230) (Ver figura 13).

Técnica: Encuesta					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Referencia:					
Instrumento: Cuestionario					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Referencia:					
Técnica: Entrevista					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Referencia:					
Instrumento: Guía de entrevista					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Referencia:					

Ficha de trabajo 12. Matriz de técnicas e instrumentos

Ejemplo 13:

Técnica/s: Entrevista				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
S.J. Taylor R. Bogdan	2012	Entendemos reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros estos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto a sus vidas, experiencias o situaciones tal como las expresan con sus propias palabras. (Taylor y Bogdan, 2012, p. 101)	Específicamente se define que son reuniones frente a frente el indagador y los informantes, información que brindan aquellas informantes según su entendimiento desde su punto de vista relacionado con su vida, experiencias o momentos de la forma como lo manifiesta con sus expresiones.	Se desarrolló la mencionada técnica dentro del campo de investigación por que nos ayudará a obtener la información que se requiere según los alcances que nos brinda cada entrevistado.
Referencia:	Taylor, S., & Bogdan, R. (2012). Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación. Buenos Aires: PAIDOS.			
Técnica/s: Revisión documental				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Carlos Arturo Monje Alvarez	2011	Es un método que busca descubrir la signficación de un mensaje, ya sea este un discurso, una historia de vida, un artículo de revista, un texto escolar, un decreto ministerial. Más concretamente, se trata de un método que consiste en clasificar y/o codificar los diversos elementos de un mensaje en categorías con el fin de hacer aparecer de las mejores maneras el sentido. (Montaje, 2011, p. 157)	Es un procedimiento que explora para revelar el significado de un anuncio, lo cual puede ser una conferencia, un testimonio de vida, un artículo de publicación de periódico o revista, contenido escolar, un dictamen magisterial. Se puede precisar que el método se basa en catalogar y/o cifrar los diferentes elementos con el propósito de hacer manifestación del sentido.	La técnica que se emplea es la revisión documental porque se recolectará cierta cantidad de contenidos ya sea por libros, discursos, etc. donde se tendrá que seleccionar la información que se encontró en los diferentes medios para ser evaluada y poder aplicar a la categoría que se está estudiando.
Referencia:	Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cualitativa y cualitativa guía didáctica. Neiva.			
Instrumento/s: Guía de entrevista				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
S.J. Taylor R. Bogdan	2009	La guía de entrevista sirve solamente para recordar que se debe hacer preguntas sobre ciertos temas. (Taylor y Bogdan, 2009, p. 119)	La guía de entrevista es de ayuda solo para acordarse que se tiene que hacer un interrogatorio acerca de diversos temas.	Se utilizo este instrumento porque será de mucha importancia para recibir los diferentes puntos de vista que tengan los informantes según el tema que se está llevando a cabo.
Referencia:	Taylor, S., & Bogdan, R. (2012). Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación. Buenos Aires: PAIDOS.			
Instrumento/s: Guía de revisión documental				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Cesar Augusto Bernal Torres	2006	Tiene por finalidad registrar información sobre documentos o procesos que realiza y que guardan relación con estos documentos. (Bernal, 2006)	El propósito de la guía de revisión documental es hacer un registro de la información acerca de los diferentes documentos o medios, donde cada contenido tenga relación.	Este instrumento nos ayuda a que la información que se logra obtener se pueda registrar, guardar como sustento para aplicarlo según la variable de estudio que se está realizando.
Referencia:	Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales (2ª edición ed.). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.			

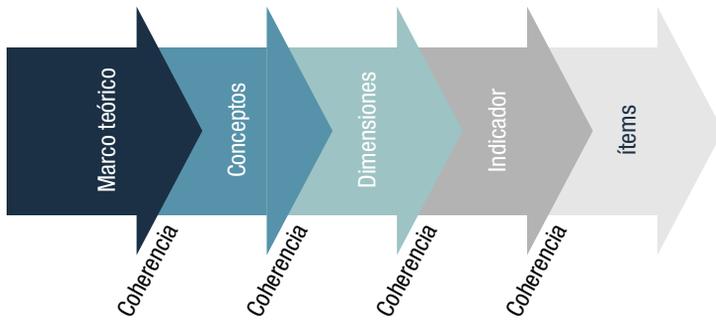


Figura 13. Secuencia lógica para la evaluación del contenido

Validez predictiva o de Criterio Externo o Empírica

La validez predictiva “hace referencia a procedimientos en los cuales las calificaciones en la prueba de un grupo de personas se comparan con las puntuaciones, clasificaciones u otras medidas de desempeño” (Aiken, 2003, p. 96). La validez de criterio se aplica cuando se establece un punto de referencia, veamos un ejemplo, en el caso de las ventas se establece un monto mínimo, y si el resultado final es superior, entonces se validará el instrumento, caso contrario será rechazado.

Validez de constructo

“La validez de constructo es el concepto unificador que integra las consideraciones de validez de contenido y de criterio en un marco común para probar hipótesis acerca de relaciones teóricamente relevantes” (Mesick, 1980, p. 1015).

El esquema para la validez de constructo planteado por Tapia y Ecurra (2002) es:

- Definir la variable
- Diseñar los ítems
- Aplicación de la prueba
- Análisis de resultados
- Validación del nuevo instrumento (p. 106).

Para la validación se tiene la opción de aplicar:

- a) Método intra prueba, se caracteriza por revisar la constitución interna de la prueba como son las dimensiones, indicadores e ítems, para eso se aplicará el análisis factorial exploratorio o confirmatorio según sea el caso.
- b) Método inter pruebas, consiste en verificar si los instrumentos aplicados miden la misma variable, para ello se aplica la validez congruente, donde se calcula la correlación entre una prueba y otra, así también se analiza los factores comunes que constituyen los instrumentos (Tapia & Ecurra, 2002).

En resumen, la validez de constructo se refiere a que el constructo responde al sustento teórico existente, para ello se apoya en pruebas estadísticas como el análisis factorial exploratorio y confirmatorio.

Asimismo, se presenta la Ficha de trabajo 13, la misma que permite validar los cuestionarios a través de los expertos.

Ficha de validez del cuestionario para medir

Nro	Ítems	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones			
		Importancia y congruencia del ítem.				Ítem adecuado en forma y fondo.				Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría.				Importancia y solidez del ítem.							
Sub categoría 1:		1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	
Indicador 1:																					
	1.																				
	2.																				
	3.																				
	4.																				
	5.																				
Indicador 2:																					
	6.																				
	7.																				
	8.																				
	9.																				
	10.																				
	11.																				
Sub categoría 2:																					
Indicador 3:																					
	12.																				
	13.																				
	14.																				
	15.																				
	16.																				
	17.																				
Indicador 4:																					
	18.																				
	19.																				
	20.																				
	21.																				
	22.																				
	23.																				
	24.																				
Sub categoría 3:																					
Indicador 5:																					
	25.																				
	26.																				
	27.																				
	28.																				
	29.																				
	30.																				
Indicador 6:																					
	31.																				
	32.																				
	33.																				
	34.																				
	35.																				
	36.																				

Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría.

No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador.

Es necesario incrementar los ítems.

Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría.

La redacción del ítem no es clara/redundante.

El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual.

Es necesaria la modificación del ítem.

El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.

No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.

Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.

Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.

Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.

La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría.

El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría.

El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante.

El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.

Validado por:

Apellidos		
Nombres		
Profesión		
Máximo grado obtenido		
Especialidad		
Años de experiencia		
Cargo que desempeña actualmente		DNI:
		Sello y firma
Fecha		

Ficha de trabajo 13. Ficha de validez de cuestionario

2.7.2 Técnicas para determinar la confiabilidad

Método Test-Retest

Consiste en la aplicación del cuestionario en dos momentos con el objetivo de correlacionar las puntuaciones obtenidas, sin embargo, tiene la desventaja en que los puntajes pueden verse afectados a razón del recuerdo y la práctica del instrumento, por tal razón no debe ser suministrado dos veces una misma prueba de conocimientos (Corral, 2009).

En tal sentido, la prueba utilizada es la Correlación de Pearson:

$$r_{x,y} = \frac{N\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Donde:

r_{xy} : Coeficiente de correlación

N: número de sujetos

X: valores de X (1ra aplicación)

Y: valores de Y (2da aplicación)

XY: producto de cada valor X por su correspondiente valor en Y

Prueba de dos mitades de Guttman

Esta prueba consiste en dividir los ítems del cuestionario en dos grupos, luego se procede a calcular el coeficiente de correlación:

$$r_{tt} = 2 \left[1 - \frac{S^2 a + S^2 b}{S^2 t} \right]$$

Donde:

r_{tt} : Coeficiente de correlación

S²a: Varianza de las puntuaciones de los ítems pares

S²b: Varianza de las puntuaciones de los ítems impares

S²t: Varianza de las puntuaciones del test total

(Anastasi & Urbina, 1998)

Coefficiente de Alfa de Cronbach

$$r_{tt} = 2 \left[1 - \frac{S^2 a + S^2 b}{S^2 t} \right]$$

rtt : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

k: número de ítems del instrumento

St2: varianza total del instrumento

$\Sigma St2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems

Método de Kuder – Richarson 20

$$KR_{20} = \frac{n}{(n-1)} \left[\frac{S^2 t - \sum pq}{S^2 t} \right]$$

n: número de ítems del instrumento

St2: varianza de ls puntuaciones totales

P: proporción de sujetos que pasaron un ítem sobre el total de sujetos

q = 1 - p

Método de Kuder – Richarson 21

$$KR_{21} = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{M(n-M)}{nS^2 t} \right]$$

n: número de ítems del instrumento

M: media aritmética de las puntuaciones obtenidas por los individuos

St2: varianza de las puntuaciones totales

2.8 Análisis de datos

2.8.1 Análisis de datos cuantitativos

Los datos obtenidos por cada ítem deben describirse según la escala de recopilación de datos en frecuencias y porcentajes. Sin embargo, el hecho de tener bastante información hace necesario categorizar según los baremos y niveles.

La baremación consiste en establecer el intervalo de los puntajes que corresponde a cada nivel, para esto se debe de conocer el número de preguntas y la escala de medición. En la figura 14 se presenta la distribución de los intervalos para tres niveles (nivel 1, 2, 3), el número de preguntas es 6, la escala de medición es de Likert (1 al 5), llegando a determinar que:

- Primer nivel corresponde al intervalo de 1 al 10 o [1,10]
- Segundo nivel corresponde al intervalo de 11 al 20 o [11,20]
- Tercer nivel corresponde al intervalo de 21 al 30 o [21,30]

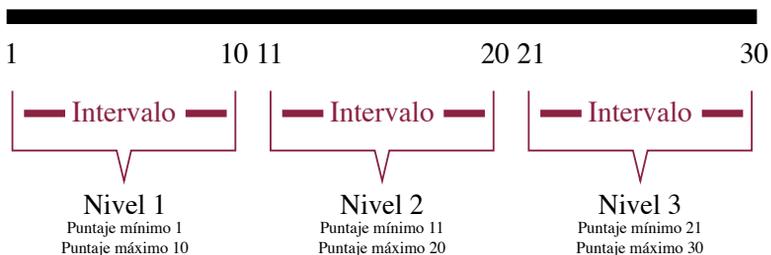


Figura 14. Distribución de los puntajes según los baremos y niveles

Por lo tanto, si al sumar la respuesta de todos los ítems resulta el puntaje total de 8, entonces corresponderá al nivel 1, mientras que, si el puntaje es de 25, el nivel que corresponde será 3.

Para apoyar en la determinación de los baremos se ha creado el siguiente archivo que puede encontrarlo adjunto:

Variable	Nro de preguntas	Escala		Puntaje		Rango	Número de niveles	Intervalo	Nivel 1: Bajo		Nivel 2: Medio		Nivel 3: Alto		
		Min	Max	Min	Max				Min	Max	Min	Max			
Variable : Calidad de servicio	39	1		39	195	156.00	3	52	39	90	91	142	143	195	
Dimensión 1 : Tangibilidad	9			9	45	36.00			Bajo	9	20	21	32	33	45
Dimensión 2 : Empatía	6			6	30	24.00				Medio	6	13	14	21	22
Dimensión 3 : Vocación de servicio	9	5		9	45	36.00	3	12	9		20	21	32	33	45
Dimensión 4 : Comunicación	8			8	40	32.00			Alto	8	18	19	28	29	40
Dimensión 5 : Seguridad	7			7	35	28.00				Alto	7	15	16	25	26

determinar las causas, “representa uno de los primeros pasos que deben darse para realizar mejoras” (Galgano, 1992, p. 125).

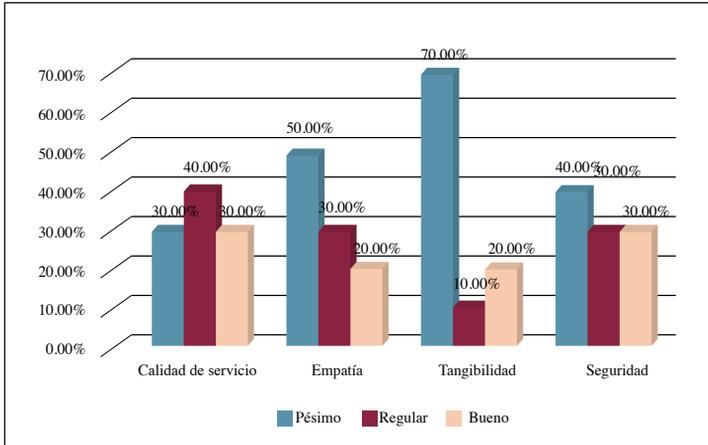


Figura 16. Modelo de figura según el APA

Kume (2002) identificó dos tipos de diagramas:

Pareto de fenómenos

Pareto de causas

Ambos diagramas permiten identificar los problemas que requieren atención hasta los menos importantes, como por ejemplo se observa que el 20% de los clientes aportan al 80% de las ventas (González, s.f., p. 3), asimismo se indica que “el 20% de algo siempre es responsable del 80% de los resultados o el 20% de algo es esencial y el 80% trivial” (González, s.f.). En el caso del área de logística podemos afirmar que el 80% de las entregas a destiempo es por el 20% de la preparación de pedidos, o el 80% de las devoluciones es porque no se procesaron el 20% de pedidos. En el caso del área de Contabilidad el 80% de las cuentas por cobrar es por el 20% de las ventas corporativas, o el 80% de cuentas por pagar es porque el 20% de proveedores no entregó la documentación a tiempo. Mientras que en los

servicios turísticos podríamos afirmar que el 80% de la disminución de las ventas es por el 20% de reclamos y calidad de servicio.



Figura 17. Diagramas de Pareto según Kume (2002)

Ejemplo 14

En el ejercicio se presenta el consolidado de un cuestionario integrado por 20 preguntas, medidos con escala de Likert. Se requiere plantear el Diagrama de Pareto con la respectiva figura.

Solución:

Los pasos a seguir son:

1. Realizar la sumatoria de los ítems.
2. Calcular el porcentaje.
3. Ordenar los ítems, puntaje y porcentaje en forma descendente.
4. Calcular el acumulativo.

5. Trazar la línea del 20%.
6. Trazar la línea del 80%.
7. Realizar la figura en Ms Excel.

Tabla 3

Ítems, puntaje, porcentaje y acumulativo para el Diagrama de Pareto

Nro. Ítem	Puntaje	Porcentaje	Nro. Ítem	Puntaje	Porcentaje	Acumulativo	20%	80%
1	30	3.10%	16	96	9.91%	9.91%	20%	80%
2	45	4.64%	15	78	8.05%	17.96%	20%	80%
3	56	5.78%	5	75	7.74%	25.70%	20%	80%
4	48	4.95%	9	65	6.71%	32.40%	20%	80%
5	75	7.74%	11	65	6.71%	39.11%	20%	80%
6	18	1.86%	10	63	6.50%	45.61%	20%	80%
7	23	2.37%	12	62	6.40%	52.01%	20%	80%
8	56	5.78%	13	59	6.09%	58.10%	20%	80%
9	65	6.71%	3	56	5.78%	63.88%	20%	80%
10	63	6.50%	8	56	5.78%	69.66%	20%	80%
11	65	6.71%	4	48	4.95%	74.61%	20%	80%
12	62	6.40%	14	48	4.95%	79.57%	20%	80%
13	59	6.09%	2	45	4.64%	84.21%	20%	80%
14	48	4.95%	17	42	4.33%	88.54%	20%	80%
15	78	8.05%	1	30	3.10%	91.64%	20%	80%
16	96	9.91%	7	23	2.37%	94.01%	20%	80%
17	42	4.33%	6	18	1.86%	95.87%	20%	80%
18	13	1.34%	20	18	1.86%	97.73%	20%	80%
19	9	0.93%	18	13	1.34%	99.07%	20%	80%
20	18	1.86%	19	9	0.93%	100.00%	20%	80%
Total	969	100.00%						

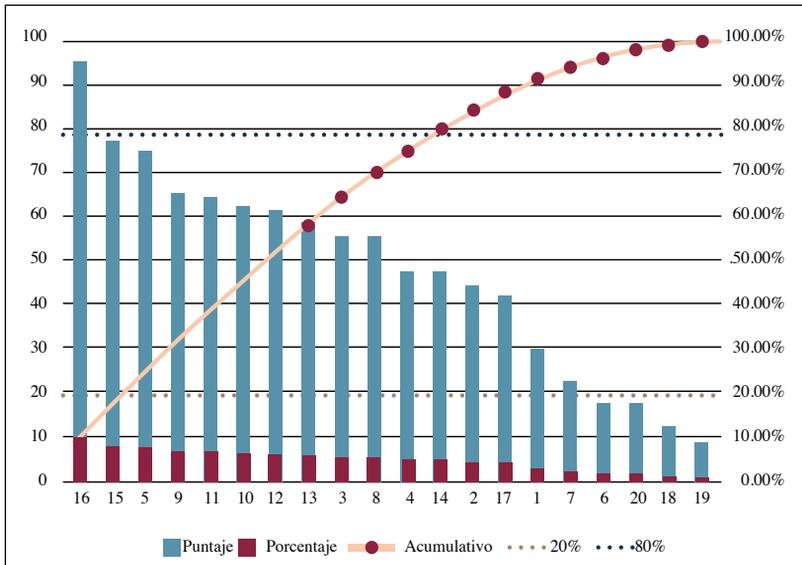


Figura 18. Diagrama de Pareto

En resumen, si el criterio es del 20/80 entonces los ítems 16 y 15 demandan atención y la propuesta de solución debe de estar orientado a ello; mientras que si el criterio es 80/20 los ítems importantes son 16, 15, 5, 9, 11, 10, 12, 13, 3, 8, 4, 14, en consecuencia, la propuesta debe estar enfocado a los 12 ítems antes indicados.

2.8.2 Análisis de datos cualitativos

En la investigación mixta no basta realizar el análisis cuantitativo sino también el análisis cualitativo de forma independiente, para ello se apoyará con el uso de las entrevistas y análisis documental, donde se inicia el proceso con la codificación axial, se recomienda utilizar los siguientes códigos:

Metodología de la investigación holística

C -> Categoría

SC -> Sub categoría

SC# -> Indicador

La Ficha de trabajo 14 permite organizar la codificación, es importante tener mucho cuidado al respecto, porque la omisión de un código puede llevar al error y por lo tanto los resultados no resulten ser confiables.

Categoría		Sub categoría		Indicadores	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
C1		SC1.1		SC1.1.1	
				SC1.1.2	
				SC1.1.3	
				SC1.1.4	
		SC1.2		SC1.2.1	
				SC1.2.2	
				SC1.2.3	
				SC1.2.4	
		SC1.3		SC1.3.1	
				SC1.3.2	
				SC1.3.3	
				SC1.3.4	
		SC1.4		SC1.4.1	
				SC1.4.2	
				SC1.4.3	
				SC1.4.4	

Ficha de trabajo 14. Ficha de codificación axial

Sin embargo, es preciso señalar que en el proceso de la triangulación cabe la posibilidad de identificar frases importantes, pero que no se han codificado, a ellas se denomina sub categoría o indicador emergente, por lo tanto, amerita incluirlas en la ficha de codificación de la siguiente manera:

SCE -> Sub categoría emergente

IE# -> Indicador emergente

Ejemplo 15

Categoría		Sub categoría		Indicadores	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
C1	Control administrativo	SC1.1	Eficiencia de personal	SC1.1.1	Rotación del personal
				SC1.1.2	Carga laboral
				SC1.1.3	Inspecciones a empresas de comercio exterior
				SC1.1.4	Calidad
				IE1	Auditoría Interna
		SC1.2	Planificación	SC1.2.1	Objetivos internos
				SC1.2.2	Metas anuales
				SC1.2.3	Programación de actividades
				SC1.2.4	Programa de capacitación
				SC1.2.5	Productividad
		SC1.3	Organización	SC1.3.1	Asignación de actividades
				SC1.3.2	Asignación de funciones
				SC1.3.3	Trabajo en equipo
				SC1.3.4	Asignación de recursos
				SC1.3.5	Coordinación con la alta dirección
		SC1.4	Control de procesos	SC1.4.1	Evaluación de desempeño
				SC1.4.2	Evaluación de procesos
				SC1.4.3	Tiempo por cada actividad
				SC1.4.4	Nº de expedientes resueltos
IE2	Satisfacción de los servicios prestados				

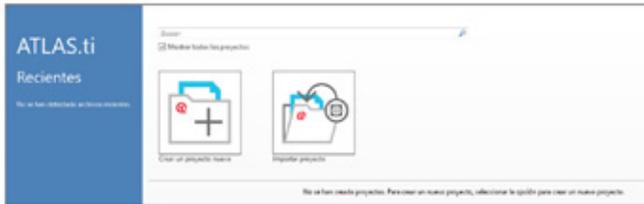
Metodología de la investigación holística

Como se había señalado, para la triangulación se recomienda el uso del software Atlas.ti, puede descargarlo en: <https://atlasti.com/product/v8-windows/>

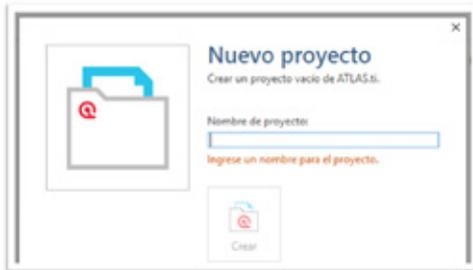


Para iniciar el proceso de triangulación debe de ingresar a la siguiente pantalla:

Crear un proyecto nuevo.



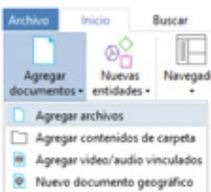
Luego asignar el: Nombre de proyecto



Y ahora tendrá acceso a las herramientas de Atlas.ti 8.

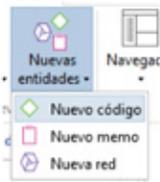


Las herramientas a utilizar son:



Agregar documentos:

Permite agregar archivos que se utilizarán en la triangulación como pdf, Ms Word en formato rtf, multimedia, audio y video.



Nuevas entidades:

Nuevo código: permite crear un código

Nuevo memo: permite crear una nota

Nueva red: permite crear una nueva red

Los sujetos del impuesto juegan un rol muy importante en la economía de un país, debido a que no existirá un acreedor sin un deudor. En el artículo 9° de la ley de impuesto general a las ventas mencionan a los sujetos del impuesto respecto a los contribuyentes o deudor tributario, las que desarrollan las siguientes actividades, que realicen ventas en el país de los bienes afectos en cualquiera de los ciclos, los prestadores de servicios, las empresas que utilicen los servicios de no domiciliados, las que realicen contratos de construcción, etcétera.

La teoría de las relaciones humanas nos dice que el comportamiento de un colaborador se apoya en la de sus compañeros, ello nos permite mencionar que, si hay un mal accionar por parte de los colaboradores del sujeto pasivo, entonces repercutirá en contra del sujeto activo (Sunat), cualquier infracción tributaria disminuye la recaudación del fisco.

Así mismo, la teoría de la burocracia enfatiza en el hecho que una organización esta conglomerada por normas y reglamentos, entonces la entidad comercial como sujeto pasivo tiene que cumplir con las leyes establecidas para no caer en infracción, si ello ocurriera el sujeto activo Sunat aplicaría sanciones tributarias u otros, además estaría percibiendo menos ingresos correspondientes de la empresa comercializadora.

Del mismo modo se relaciona con la teoría de la contribución pues esta teoría menciona que a través de la obligación nace un vínculo jurídico entre el sujeto activo y el sujeto pasivo. El sujeto activo más conocido como el acreedor tributario, exige y recauda las contribuciones de los tributos, si la empresa incumple el sujeto activo tiene la facultad de cobrarlas de forma coactiva, judicialmente y aplicar sanciones administrativas si no se ha cumplido con los pagos establecidos por ley. El sujeto pasivo también llamado deudor tributario tiene la obligación de presentar y pagar sus obligaciones en las fechas establecidas de acuerdo a su último dígito del RUC. Cabe mencionar que existe una relación bilateral entre los sujetos, por ello podemos decir que el papel que cumplen ambos sujetos en la economía del país es de vital importancia.

Según los entrevistados el sujeto activo viene a ser el Estado peruano,

quien es el acreedor tributario representado por su institución recaudadora la Sunat, a esta entidad le falta regular con más equidad. Esta entidad legisla sobre los bienes grabados y su recaudación, además que es una institución que recauda los tributos y establece plazos para el cumplimiento de las obligaciones tributarias para ello publica un cronograma de las obligaciones mensuales y anuales.

Del mismo modo uno de los entrevistados menciona que la regulación del crédito fiscal debería ser más específico pues muchos fiscalizadores de Sunat aplican literalmente lo que dice el requisito sustancial en cuanto al crédito fiscal, originando numerosos procesos contenciosos administrativos por no aplicar principios de causalidad. Afirman que la administración tributaria mantiene una férrea actitud.

Podemos decir que la administración tributaria (Sunat) en los últimos años ha gozado de una serie de variaciones legislativas que han otorgado mayores facultades en cuanto recaudación, fiscalización y control, haciendo más célere las labores de la administración tributaria. Así mismo consideran que el sujeto activo debería crear métodos de cobranza tributaria más tolerantes y flexibles

Aplicando el análisis documental respecto a la empresa comercializadora la entidad estatal solo recaudó S/ 158 por concepto de IGV en el año 2017 pero mediante la compensación con percepción de las importaciones que realizó en el mismo año. En el año 2018 la Sunat no percibió ningún importe por concepto del tributo en mención.

La realidad contributiva peruana es muy baja, los ingresos que percibe el Estado peruano son por las aportaciones que realiza las personas naturales, las personas jurídicas, las sociedades conyugales que ejerzan la opción sobre atribución de rentas previstas en las normas, sucesivas indivisas, sociedades utilizadoras, fondos mutuos de inversión en valores y los fondos de inversión o las que efectúen ventas en el país de bienes afectos.

En la opinión de los entrevistados el sujeto pasivo son los contribuyentes en general, y en la investigación en particular es la empresa comercializadora respecto a este sujeto del impuesto existe una fuerte

competencia por parte de nuevos comerciantes informales (peruanos y extranjeros). Sin importar la capacidad contributiva o capital de trabajo del contribuyente o responsable (sujeto pasivo) tiene que cumplir con sus obligaciones tributarias. La empresa comercializadora al realizar la venta de mercaderías para obtener sus ingresos adquiere una responsabilidad con el estado pues tiene que realizar la declaración de las mismas junto con las adquisiciones que realizo para determinar el IGV a pagar o determinar el crédito a su favor. Todo contribuyente está obligado a cumplir lo que expresa la ley con cargo a ser sancionado de no acatar las formas, comprobantes y otros, la empresa es obligada a pagar el impuesto IGV dentro de los plazos establecidos por la entidad administradora.

Respecto al análisis del crédito fiscal los entrevistados opinan que debe realizarse más exhaustivamente, podemos decir que gracias a los cambios en la legislación tributaria los contribuyentes han tomado cumplimientos, pero para que los obligados o sujetos pasivos puedan contribuir con el Estado este debería crear nuevas opciones de pago.

En la empresa comercializadora en el año 2017 se determinó por pagar por IGV s/ 158 que fue compensado con percepción y en el año 2018 la empresa no tributó por el concepto de IGV debido a que poseía crédito a favor por las compras nacionales e importadas.

De acuerdo al análisis documental la empresa de servicios ha obtenido que por cada 1 sol de deuda que cuenta a corto plazo tiene para afrontar con 1.02 soles lo que indica que la situación de la entidad es estable y neutral y no hay inconveniente alguno para pagar. Este resultado es consecuencia en cuanto la empresa se acogió al IGV justo.

Durante el periodo la empresa obtuvo un total de ventas de S/ 1'291,058.00 lo que ha generado que un débito fiscal de S/ 213,829.00, de lo cual se ha deducido un crédito fiscal ascendente S/ 154,381.00 debido a las compras que tuvo la empresa representado por S/922,614.00, sin contar con las adquisiciones que están inafectas del IGV. Todo ello fue corroborado con las constancias de presentación a la SUNAT, lo cual respecto a ello los entrevistados coinciden en que la determinación de la deuda es correcta

porque según el entrevistado 1 son muy cuidadosos al enviar al contador los comprobantes, tanto de compras como de ventas, el omitir algún comprobante generaría multa o problema con la entidad recaudadora.

Por consiguiente, en el análisis documental también se pudo verificar que la empresa declaró sus impuestos indicando en el PDT 621 que se acogían al IGV justo, pero sin embargo por desconocimiento de alguno de los integrantes del personal del área de contabilidad se pagó el impuesto como una empresa que hubiera declarado sin acogerse al beneficio por ello no pudo aprovechar, y sin embargo afectó a la liquidez en el transcurso del año.

Asimismo, el entrevistado 2, quien está más involucrado con el tema de tributación, indicó que los registros para la determinación de la deuda siguieron los parámetros de la Ley del IGV e ISC. Por ello, el entrevistado 3 asume la responsabilidad de revisar fecha de emisión, importe de base imponible entre otros para no tener multa en una fiscalización que pueda afectar la liquidez de la empresa.

Al resultado podemos destacar el desarrollo del IGV justo en la entidad por los beneficios que ha brindado, como permitirle imponer un presupuesto, la tranquilidad de contar con tiempo para pagar el impuesto General a las ventas resaltando que no hay interés moratorio de por medio porque si comparamos con la liquidación de impuestos habitual si no se pagaba, los intereses corrían por día 0.04. consecuente a ello el entrevistado 1 indica que gracias a la prolongación de pago se ha podido ir a la par con las cobranzas de los clientes, porque la empresa de servicios cuenta con una política de cobranzas de 30 días hasta 90 días aproximado.

2.8.3 Análisis de datos mixtos

Para el análisis de los datos mixtos se debe de añadir en el software Atlas.ti los resultados cuantitativos y proceder a realizar una segunda triangulación (entrevista, análisis documental y encuestas) para abordar en el diagnóstico real y así lograr alcanzar:

- Objetivo específico 1: **diagnosticar o analizar**, porque a partir de los instrumentos aplicados se analizará la problemática.
- Objetivo específico 2: **explicar o identificar** los factores, donde se identificará los factores de mayor relevancia que inciden en la problemática, aunque a partir del análisis cuantitativo se logra explicar.

Mientras que el para lograr el objetivo específico 3: predecir, se deberá diseñar un modelo matemático aplicando:

- Regresión lineal
- Regresión lineal múltiple

CAPÍTULO III

Propuesta

3.1 Fundamento de la propuesta

El diseño de la propuesta corresponde al objetivo general de la investigación: Proponer el plan o estrategias para mejorar o reducir o aumentar la categoría problema. Sin embargo, debemos de destacar que el desarrollo de la propuesta requiere del fundamento de las herramientas para la solución del problema.

Fundamento		
¿Qué herramientas solucionan el problema?	¿Cómo las herramientas solucionan el problema?	¿Por qué es/son importantes las herramientas?
1.	2.	3.
4.	5.	6.
7.	8.	9.
Redacción final (1+2+3+4+5+6+7+8+9)		

Ficha de trabajo 15. Matriz de fundamentación de la propuesta

Luego se identificará los tres problemas más álgidos que requieren atención, y se convertirán en el eje de la propuesta. Además del enriquecimiento del marco conceptual se determina la alternativa de solución a cada problema como, por ejemplo:

- Estrategias de posicionamiento
- Políticas de compras
- Costo promedio ponderado de capital

Y se acompaña del objetivo de la propuesta vinculado con cada problema identificado, recordando que debe de iniciar la redacción con un verbo, por ejemplo:

- Reducir las cuentas por cobrar
- Incrementar las ventas
- Lograr el posicionamiento del producto en el sector B, etc.

La Ficha de trabajo 16 permite alinear los problemas, alternativa de solución y objetivos de la propuesta.

Problemas	Alternativa de solución	Objetivos
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.

Ficha de trabajo 16. Matriz de concordancia entre los problemas, alternativas de solución y objetivos de la propuesta

Inmediatamente, se debe de construir la justificación de la propuesta, es decir el investigador debe indicar el ¿por qué y para qué se realiza la propuesta?, ¿cómo beneficiará a la empresa?, ¿qué se espera lograr con la propuesta?, para ello se recomienda utilizar la Ficha de trabajo 17.

Justificación de la propuesta			
¿Por qué se realiza la propuesta?	¿Para qué se realiza la propuesta?	¿Cómo beneficiará a la empresa?	¿Qué se espera lograr con la propuesta?
Redacción final			

Ficha de trabajo 17. Matriz para construir la justificación de la propuesta

3.2 Desarrollo de la propuesta

Para la construcción de la propuesta debe existir coherencia entre el problema, objetivo y la alternativa de solución, el investigador previamente debe revisar el fundamento conceptual de las estrategias de marketing, política de cobranza y pagos, benchmarking, diseño del software, 5s, lean manufacturing, etc.

Además, se debe programar las actividades que permitan lograr los objetivos, para eso se establece el inicio y fin, además especificar el logro parcial, los responsables, resumir los ingresos, egresos y la utilidad o pérdida, consolidado en el diagrama de Gantt. Por otra parte, resulta importante establecer un Plan de Contingencia.

La propuesta requiere que se realicen mediciones, es por ello que se sugiere diseñar tres indicadores, asimismo establecer la meta de crecimiento o descenso, el mismo que dependerá del objetivo planteado, luego se debe de realizar las proyecciones en un plazo mínimo de 5 años.

Finalmente, para el logro de los objetivos es necesario el diseño de los productos que pueden ser: manuales, talleres, capacitaciones, guías, nuevos procedimientos, demo del software, etc.

Problema 1:	Objetivo:	Alternativa de solución:
-------------	-----------	--------------------------

Actividades:		Logro parcial		Responsables		Ingresos		Egresos		Utilidad/Perdida	
Nro	Actividad	Inicio	Fin	Días	Fin	1/1/20	10/1/20	1/1/20	10/1/20	1/1/20	10/1/20
1	Actividad 1	1/1/20	10/1/20	10	1/1/20			0,00	0,00	0,00	0,00
2	Actividad 2	1/12/20	5/1/20	5	1/12/20			0,00	0,00	0,00	0,00
3	Actividad 3	1/18/20	10/128/20	12	1/18/20			0,00	0,00	0,00	0,00
4	Actividad 4	1/29/20	12/21/0/20	12	2/10/20			0,00	0,00	0,00	0,00
5	Actividad 5	2/11/20	15/2/26/20	15	2/26/20			0,00	0,00	0,00	0,00
6	Actividad 6	2/27/20	5/3/2/20	5	3/2/20			0,00	0,00	0,00	0,00
7	Actividad 7	3/4/20	18/3/22/20	18	3/22/20			0,00	0,00	0,00	0,00
8	Actividad 8	3/23/20	25/4/17/20	25	4/17/20			0,00	0,00	0,00	0,00
9	Actividad 9	4/13/20	35/5/23/20	35	5/23/20			0,00	0,00	0,00	0,00
10	Actividad 10	5/3/20	10/5/20	10	5/20			0,00	0,00	0,00	0,00
11	Actividad 11	6/3/20	25/7/25/20	25	7/25/20			0,00	0,00	0,00	0,00
12	Actividad 12	7/26/20	15/8/10/20	15	8/10/20			0,00	0,00	0,00	0,00
13	Actividad 13	8/11/20	18/8/29/20	18	8/29/20			0,00	0,00	0,00	0,00
14	Actividad 14	8/30/20	19/9/18/20	19	9/18/20			0,00	0,00	0,00	0,00
15	Actividad 15	9/19/20	12/10/1/20	12	10/1/20			0,00	0,00	0,00	0,00
16	Actividad 16	10/2/20	15/10/17/20	15	10/17/20			0,00	0,00	0,00	0,00
17	Actividad 17	10/18/20	16/11/8/20	16	11/8/20			0,00	0,00	0,00	0,00
18	Actividad 18	11/4/20	18/11/22/20	18	11/22/20			0,00	0,00	0,00	0,00
19	Actividad 19	11/23/20	19/12/12/20	19	12/12/20			0,00	0,00	0,00	0,00
20	Actividad 20	12/13/20	18/12/31/20	18	12/31/20			0,00	0,00	0,00	0,00
						\$/	-	\$/	-	\$/	-

Plan de contingencias:

Nro	Actividad	Justificación	Indicadores		Indicador 2:	Indicador 3:
			Indicador 1:	Indicador 3:		
			Activo corriente -100 Pasivo corriente +100 g (tasa de crecimiento) = Indicador 1: Año	Activo corriente -100 Pasivo corriente +100 g (tasa de crecimiento) = Indicador 3: Año		
1	Actividad 1		2016	XXX	XXX	
2	Actividad 2		2017	XXX	XXX	
3	Actividad 3		2018	XXX	XXX	
4	Actividad 4		2019	0,00	0,00	0,00
5	Actividad 5		2020	0,00	0,00	0,00
6	Actividad 6		2021	0,00	0,00	0,00
7	Actividad 7		2022	0,00	0,00	0,00
8	Actividad 8		2023	0,00	0,00	0,00
9	Actividad 9		2024	0,00	0,00	0,00
10	Actividad 10		2025	0,00	0,00	0,00
11	Actividad 11		2026	0,00	0,00	0,00
12	Actividad 12		2027	0,00	0,00	0,00
13	Actividad 13					
14	Actividad 14					
15	Actividad 15					
16	Actividad 16					
17	Actividad 17					
18	Actividad 18					
19	Actividad 19					
20	Actividad 20					

Productos

Producto 1:
Producto 2:
Producto 3:

C A P Í T U L O I V

Uso de la norma APA

El desarrollo de la investigación amerita la revisión de libros, artículos de revistas, informes mundiales, normas legales, entre otros documentos, por lo tanto, para reconocer la autoría de los mismos debe de referenciarse, es así que en las ciencias sociales se trabaja con lo indicado por la Asociación de Psicólogos Americanos.

Actualmente, se encuentra vigente la norma APA en la tercera edición – español y la sexta – inglés, siendo la más utilizada la última. En tal sentido para realizar una cita se debe de contar previamente el número de palabras y se identifica como:

1. Cita corta

2. Cita larga

5.1 Cita corta o menor a 39 palabras

La cita corta, es aquella que reconoce la autoría del autor y se establece como máximo 39 palabras, para ello se debe considerar: apellido paterno del autor o autores, el año y la página de donde se extrae el texto.

Sintaxis:

Apellido (año) “cita corta” (p. ##).

Apellido (año, p. ##) “cita corta”.

“Cita corta” (Apellido, año, p. ##)

Ejemplo 17

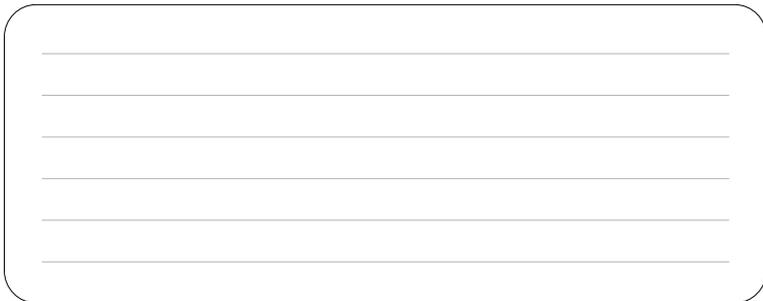
Werther, Davis y Guzmán (2014) sostuvieron que “la adquisición de una empresa por parte de otra constituye una operación que permite unificar las inversiones y criterios de dos compañías de una misma rama, y equivale a la absorción de una sociedad por otra” (p. 47).

“La adquisición de una empresa por parte de otra constituye una operación que permite unificar las inversiones y criterios de dos compañías de una misma rama, y equivale a la absorción de una sociedad por otra” (Werther, Davis y Guzmán, 2014, p. 47).

Werther, Davis y Guzmán (2014, p. 47) sostuvieron que “la adquisición de una empresa por parte de otra constituye una operación que permite unificar las inversiones y criterios de dos compañías de una misma rama, y equivale a la absorción de una sociedad por otra”.

Actividad 1

Realice una cita corta respecto a la teoría de sistemas.



5.2 Cita larga o mayor a 39 palabras

La cita larga, es aquella que reconoce la autoría del autor y se establece como mínimo 40 palabras, para ello se debe considerar: apellido paterno del autor o autores, el año, la cita y la página de donde se extrae el texto.

Sintaxis:

Apellido (año):

Cita (p. ##).

Ejemplo:

Chiavenato (2007) sostuvo:

La comunicación es la transferencia de información o de significado de una persona a otra. Dicho de otra forma, es el proceso por el cual se transmite información y significados de una persona a otra. Asimismo, es la manera de relacionarse con otras personas a través de ideas, hechos, pensamientos y valores (p. 59).

Actividad 2

Realice una cita larga respecto a la teoría de sistemas.



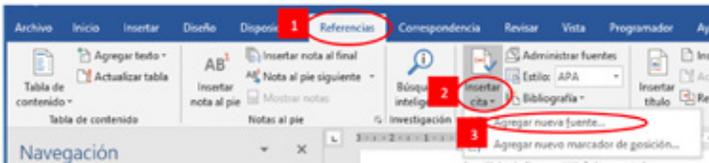
A large rounded rectangular box with a thin black border, containing ten horizontal lines for writing. The lines are evenly spaced and extend across most of the width of the box, leaving small margins on the left and right sides.

5.3 Referencias

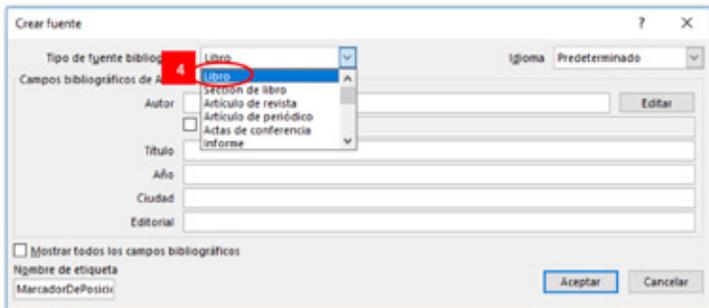
Los libros utilizados en la investigación deben de ser referenciados, la sintaxis es: Apellido, inicial. (año). Título del libro en cursiva. Lugar o país: Editorial.

Asimismo, es recomendable apoyarse con el software Ms Office – Word, para lo cual se debe seguir los siguientes pasos:

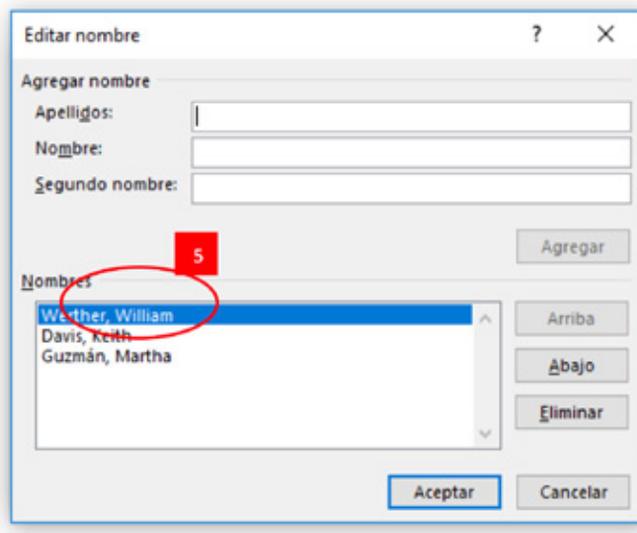
1. Uso de la pestaña referencias.



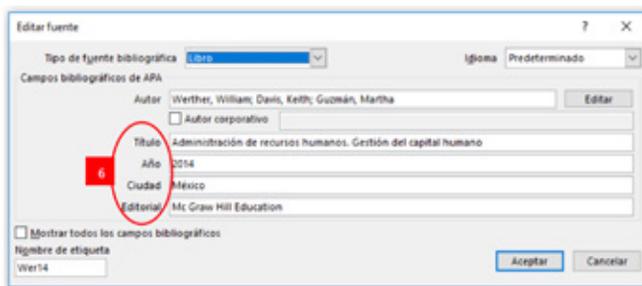
2. Selección del tipo de fuente.



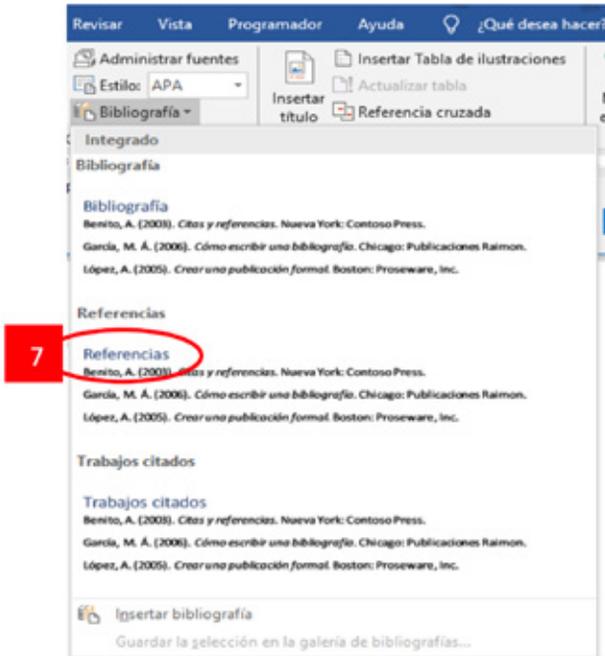
3.Registro de apellidos y nombres de los autores del libro.



4.Registro del título, año, ciudad y editorial.



5. Resultado final.

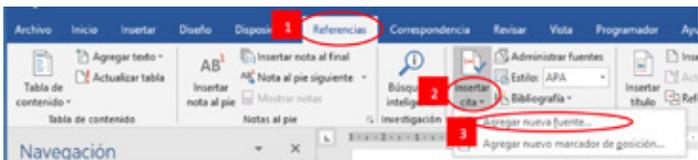


Asimismo, en los trabajos de investigación puede incluirse el uso de artículos de investigación, la sintaxis es:

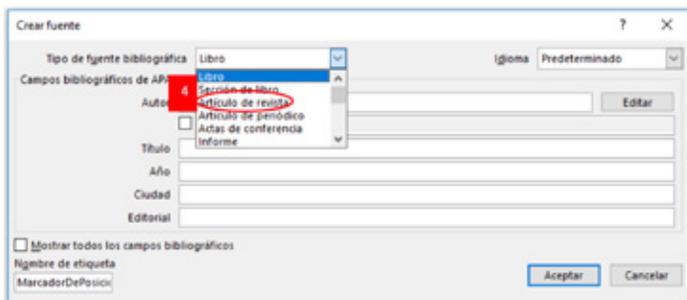
Apellido, inicial. (año). Título del artículo. Nombre de la Revista, volumen (número), # página-# página.

En tal sentido, para la referencia se utilizará Ms Word:

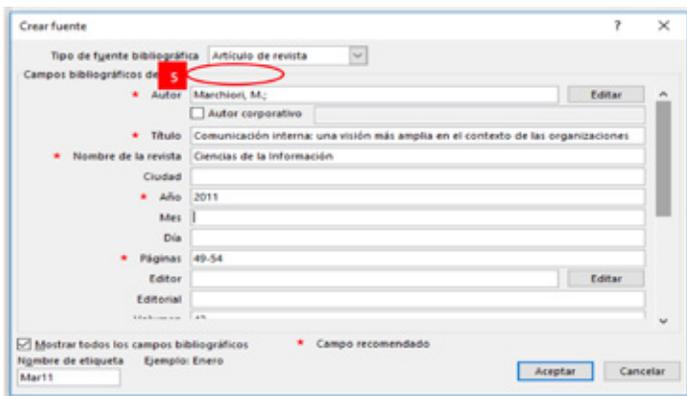
1. Uso de la pestaña referencias.



2. Selección del tipo de fuente.



3. Registro de los autores, título, año, páginas, volumen y número.



Tipo de fuente bibliográfica: Artículo de revista

Campos bibliográficos de APA

- Título: Comunicación interna: una visión más amplia en el contexto de las organizaciones
- Nombre de la revista: Ciencias de la Información
- Ciudad:
- Año: 2011
- Mes:
- Día:
- Páginas: 49-54
- Editor: [editar]
- Editorial:
- Volumen: 42
- Número: 2

Mostrar todos los campos bibliográficos

Nombre de etiqueta: Mar11

Aceptar Cancelar

4.Resultado final.

Administrar fuentes | Insertar Tabla de ilustraciones | Insertar | Estilo: APA | Actualizar tabla | Marcar entrada | Bibliografía | Referencia cruzada

Delgado, B.
Programa de marketing experiencia para mejorar la fidelización de clientes de un supermercado en el distrito de San Isidro, Lima 2018, (2018)

Gonzales, J.
Implementación de un modelo de gestión de compras para la mejora de la calidad de servicio en la empresa Telsen Ingenieros S.R.L. Lima, 2018, (2018)

González, V.
Optimización de procesos operativos en el área de Obras y Montaje de la empresa Técnicas Metálicas Ingenieros SAC, Lima 2018, (2018)

Hurtado, J.
Investigación holística, (2000)

6 Marchiori, M.
Comunicación interna: una visión más amplia en el contexto de las organizaciones, (2011)

Marchiori, M. (2011). Comunicación interna: una visión más amplia en el contexto de las organizaciones. Ciencias de la Información, 42(2), 49-54.

REFERENCIAS

- Aiken, L. (2003). *Tests psicológicos y evaluación*. México: Pearson Educación.
- Alvarado, H. (2018). *Propuesta para promover que las pequeñas empresas accedan voluntariamente a una auditoría financiera en Lima Metropolitana, 2018*. (Tesis para título profesional). Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Amao, F. (2018). *Diseño y automatización del proceso de ventas y facturación en las Pymes, Lima 2018*. (Tesis para título profesional). Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Anastasi, A., & Urbina, S. (1998). *Test psicológicos*. México: Prentice Hall.
- Ander Egg, E. (2011). *Aprende a investigar: Nociones básicas de la investigación social*. Córdova: Brujas.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Arnold, M., & Osorio, F. (1998). *Introducción a los conceptos básicos de la Teoría General de Sistemas. Cinta de Moebio*, 3, 40-49.
- Barrera, M. (2010). *Holística*. Caracas: Sypal.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (2ª edición ed.). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: La Muralla.
- Bonavia, T., Prado, V., & García, A. (2010). *Adaptación al español del instrumento sobre cultura organizacional de Denison. SUMMA*

Psicológica UST, 7(1), 15-32.

Bondarenko, N. (2009). El concepto de teoría: de las teorías intradisciplinarias a las transdisciplinarias. *Revista de Teoría y Didáctica de las Ciencias Sociales* (15), 461-477.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.

Corral, Y. (2009). *Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. *Revista Ciencias de la Educación*, 19(33), 229-247.

Delgado, B. (2018). *Programa de marketing experiencia para mejorar la fidelización de clientes de un supermercado en el distrito de San Isidro, Lima 2018*. (Tesis de Licenciatura). Lima: Universidad Norbert Wiener.

Denitz, N., Lincoln, Y., & Coords. (2012). *El campo de la investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa.

Galarza, J. (2000). *Administración Contemporánea*. México: Mc Graw Hill.

Galgano, A. (1992). *Los 7 instrumentos de la calidad*. Madrid: Diez de Santos.

García, F. (2017). *Principales factores que generan la rotación de personal en una tienda de autoservicios, municipio de Tejupulco Estado de México*. (Tesis

de licenciatura). México: Universidad Autónoma del Estado de México.

González, V. (2018). *Optimización de procesos operativos en el área de Obras y Montaje de la empresa Técnicas Metálicas Ingenieros SAC, Lima 2018*. (Tesis de licenciatura). Lima: Universidad Norbert Wiener.

Gonzales, J. (2018). *Implementación de un modelo de gestión de compras para la mejora de la calidad de servicio en la empresa Telsen Ingenieros S.R.L. Lima, 2018*. (Tesis para optar el título porfesional). Lima: Unviersidad Norbert Wiener.

González, J. (s.f.). *Ley de Pareto: 80/20*. EU: Jggomez.

Gorgas, J., Cardiel, N., & Zamorano, J. (2011). *Estadística básica para estudiantes de Ciencias*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hurtado de Barrera, J. (2015). *El proyecto de investigación, comprensión holística de la metodología y la investigación* (8ta. Edición ed.). Caracas: Sypal.

Hurtado, J. (2000). *Investigación holística*. Caracas: Instituto Universitario de Tecnología Caripito - Sypal.

Johnson, R. , Onwuegbuzie, A., & Turner, L. (2007). *Toward a Definition of Mixed Methods*. *Journal of Mixed Methods Research*, 1(2). doi:<https://doi.org/10.1177/1558689806298224>

Kerlinger, F. (1997). *Investigación de comportamiento*. México: Mc Graw Hill.

- Kume, H. (2002). *Herramientas estadísticas básicas para el mejoramiento de la calidad*. Bogotá: Editorial Norma.
- Licare, E. (2019). *Análisis del crédito fiscal en una empresa comercializadora, Lima 2017-2018*. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Littlewood, H. (2006). *Antecedentes de la Rotación Voluntaria del Personal. Investigación administrativa*, 7-25.
- López, N. (2019). *Compromiso organizacional del área de ventas de una empresa de la industria cosmética y cuidado personal, Lima 2018*. (Plan de Tesis). Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Marchiori, M. (2011). *Comunicación interna: una visión más amplia en el contexto de las organizaciones. Ciencias de la Información*, 42(2), 49-54.
- Martínez, M. (2007). *La investigación cualitativa etnográfica*. México: Trillas.
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas*(34), 181-209. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mesick, S. (1980). *Test validity and ethics of assessment. American Psychologist*, 35, 1012-1027.
- Ministerio de Salud. (2005). *Manual de habilidades sociales en adolescentes escolares*. Lima: MINSA. Obtenido de http://bvs.minsa.gob.pe/local/PROMOCION/170_adolesc.pdf
- Ministerio de Salud. (2014). *Encuesta de satisfacción aplicada en los usuarios de consultorios externos - 2014*. Lima: MINSA.

Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cualitativa y cualitativa guía didáctica*. Neiva.

Montero, J. (2007). *Estadística descriptiva*. España: Paraninfo.

Oblitas, D. (2018). *Reestructuración del sistema de procedimientos de control, registro y custodia para una óptima gestión de inventarios en la empresa Agroindustrial S.A.C Lima 2017*. (Tesis de licenciatura). Lima: Universidad Norbert Wiener.

Ochoa, I. (2018). *Gestión por procesos para mejorar el almacén de una empresa comercializadora de repuestos del sector automotriz, Lima - 2018*. (Tesis para optar el título profesional). Lima: Universidad Norbert Wiener.

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. *J. Morphol*, 227-232.

Parella, S., & Martins, F. (2006). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.

Pérez, J., Chacón, S., & Moreno, R. (2000). *Validez de constructo: el uso de análisis factorial exploratorio-confirmatorio para obtener evidencias de validez*. *Psicothem*, 12, 442-445.

Pimienta, R. (2000). *Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas*. *Política y Cultura* (13), 263-276.

Ramos, G., & López, A. (2015). *La formación de conceptos: una comparación entre los enfoques cognitivista y histórico-cultural*. *Educ. Pesqui*, 41(3), 615-628.

Reyes, A. (2005). *Administración del Personal Relaciones Humanas*. México: Limusa.

- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, D. (2019). *Rotación del talento humano en una empresa de servicios generales, Lima 2019*. (Plan de Tesis). Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Rustom, A. (2012). *Estadística descriptiva, probabilidad e inferencia. Una visión conceptual y aplicada*. Santiago, Chile: Universidad de Chile.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa Noriega.
- Tapia, V., & Ecurra, L. (2002). *Validez de constructo de la batería Woodcock de proficiencia en el idioma*. *Revista de Investigación en Psicología*, 5(1), 103-116.
- Taylor, S., & Bogdan, R. (2012). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Buenos Aires: PAIDOS.
- Ugarriza, N., & Pajares, L. (2005). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes*. *Persona*(8), 11-58. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1471/147112816001.pdf>
- Valderrama, S. (2002). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Valles, M. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid : Síntesis.
- Vásquez, P. (2018). *Gestión Financiera para mejorar la estructura de capital en una empresa de transporte, 2018*. (Tesis de licenciatura). Lima:

Universidad Norbert Wiener.

Werther, W., Davis, K., & Guzmán, M. (2014). *Administración de recursos humanos. Gestión del capital humano*. México: Mc Graw Hill Education.

Zurita, T. (2019). *Toma de decisiones en la empresa constructora Miranda Ingenieros S.R.L., 2018*. (Plan de Tesis de Licenciatura). Lima: Universidad Norbert Wiener.

El libro “Metodología de la investigación Holística” contribuye con el desarrollo de la investigación científica, su estructura bien constituida permitirá al lector incursionar de manera práctica en la metodología y obtener herramientas que lo invitarán a desarrollar productos de esta índole. El aporte principal de este texto está en el aterrizaje del método científico en matrices prácticas que simplifican los desafíos iniciales de la investigación.

Daniel Ricardo Silva Siu - Perú

En esta obra se puede encontrar un desarrollo sistemático y útil sobre la Metodología de investigación moderna, y será de mucha ayuda para futuros investigadores.

José Luis Lima Reyna – Chile