

Curso Taller.

El problema de investigación.

Condori-Ojeda, Porfirio.

Cita:

Condori-Ojeda, Porfirio (2020). *El problema de investigación*. Curso Taller.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/cporfirio/19>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/pvny/msY>



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons.
Para ver una copia de esta licencia, visite
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>.

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

Porfirio Condori Ojeda

Sesión 2

El problema de investigación científica

El problema

1. Situación problemática
2. Formulación del problema
3. Formulación de objetivos
4. Justificación
5. Formulación de las hipótesis
6. Identificación de variables



Análisis de la situación problemática

Un problema es una brecha entre una realidad o un aspecto de la realidad observada y un valor o deseo de cómo debe ser esa realidad para un determinado observador.

¿Qué es un problema de investigación?

“ Un problema es una brecha entre una realidad o un aspecto de la realidad observada y un valor o deseo de cómo debe ser esa realidad para un determinado observador, sea este individual o colectivo”

Elementos de un problema científico

$P = ¿(V1 \leftrightarrow V2) + P + L + T?$

1. Tipo de pregunta
2. Variable/s
3. Nexos \leftrightarrow
4. Población
5. Ámbito o lugar
6. Tiempo

DISEÑOS NO EXPERIMENTALES O DESCRIPTIVOS

Investigación descriptiva simple

Investigación descriptiva comparativa

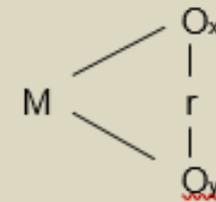
Investigación correlacional

Investigación longitudinal

Investigación explicativa

M ——— O

M ₁	O ₁	<u>O₁</u>	~	O ₂	~	O ₃	~	<u>O_n</u>
M ₂	O ₂	O ₁	=	O ₂	=	O ₃	=	<u>O_n</u>
M ₃	O ₃	O ₁	≠	O ₂	≠	O ₃	≠	<u>O_n</u>
M _n	<u>O_n</u>							



M

T ₁	T ₂	T ₃	T ₄
O ₁	O ₂	O ₃	O ₄

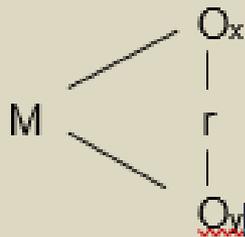
$$Y = f(X)$$

$$Y = f(X_1, X_2, X_n)$$

$$Y = f(X \rightarrow Y)$$

M ——— O

M ₁	O ₁	<u>O₁</u>	~	O ₂	~	O ₃	~	<u>O_n</u>
M ₂	O ₂	O ₁	=	O ₂	=	O ₃	=	<u>O_n</u>
M ₃	O ₃	O ₁	≠	O ₂	≠	O ₃	≠	<u>O_n</u>
M _n	<u>O_n</u>							



	T ₁	T ₂	T ₃	T ₄
M	O ₁	O ₂	O ₃	O ₄

Donde:

M = muestra

O = información relevante obtenido de las observaciones.

M₁, M₂, M₃,... M_n = muestras

O₁, O₂, O₃,... O_n = observaciones

O₁ a O_n = comparaciones entre las muestras.

(=) = observaciones, resultados iguales

(~) = resultados semejantes

(≠) = resultados diferentes

M = muestra

O = observaciones obtenidas en cada una de las variables

r = relación o correlación

x, y = subíndices de cada observación

M = muestra

T₁ a T₄... T_n = momentos (tiempos)

O₁ a O₄... O_n = observaciones hechas en variables de estudio

DISEÑOS NO EXPERIMENTALES O DESCRIPTIVOS

M — O

M ₁	O ₁	Q ₁	~	O ₂	~	O ₃	~	Q _n
M ₂	O ₂	O ₁	=	O ₂	=	O ₃	=	Q _n
M ₃	O ₃	O ₁	≠	O ₂	≠	O ₃	≠	Q _n
M _n	Q _n							

M — O_x
|
r
|
O_y

M	T ₁	T ₂	T ₃	T ₄
	O ₁	O ₂	O ₃	O ₄

Problema general

1. Tipo de pregunta
2. Variable/s
3. **Nexo**
4. Población
5. Ámbito o lugar
6. Tiempo

¿**Cómo es** la **calidad de servicio** de la Agencia Juliaca del Banco de Crédito del Perú, 2020?

¿**Cómo es** la **calidad de servicio** de la Agencias de Juliaca del Banco de Crédito del Perú y el Banco Continental BBVA, 2020?

¿**Qué relación** existe entre la **calidad de servicio** y la **satisfacción del cliente** de la Agencia Juliaca del Banco de Crédito del Perú, 2020?

¿**Cómo se presenta** la **calidad de servicio** de la Agencia Juliaca del Banco de Crédito del Perú, periodo 2020 al 2021?

Operacionalización de la variable CALIDAD DE SERVICIO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Calidad de servicio	1.1. Elementos tangibles	1.1.1. Equipamiento de aspecto moderno. 1.1.2. Las instalaciones físicas de la empresa 1.1.3. Los empleados con buena presencia. 1.1.4. Los materiales como folletos	5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Medianamente de acuerdo 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo
	1.2. Confiabilidad	1.2.1. Cumple de promesas. 1.2.2. La empresa muestra un interés por solucionar problemas. 1.2.3. La empresa lleva a cabo el servicio a la primera. 1.2.4. Compromiso con el servicio en momento adecuado. 1.2.5 mejoran sus errores.	
	1.3. Capacidad de respuesta	1.3.1. Información del servicio. 1.3.2. Proporcionan la atención rápida. 1.3.3. La empresa lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo. 1.3.4. Disposición inmediata de los empleados para ayudarlo..	
	1.4. Seguridad	1.4.1. El comportamiento de los empleados de la empresa le inspira confianza. 1.4.2. Se siente seguro con sus transacciones con la Empresa. 1.4.3. Los empleados de la Empresa suelen ser corteses con usted. 1.4.4. Los empleados de la Empresa tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.	
	1.5. Empatía	1.5.1. La empresa proporciona atención individualizada. 1.5.2. Horario adecuado para la atención. 1.5.3. Los empleados proporcionan atención individualizada. 1.5.4. La Empresa se interesa por actuar del modo más conveniente para usted. 1.5.5. Los empleados de la empresa comprenden sus necesidades específicas.	

**Problema
específicos**

¿**Cómo son los elementos tangibles** en la **Agencia Juliaca del Banco de Crédito del Perú, 2020?**

El objetivo de investigación



*Es prioritario en todo proceso de investigación la definición de los objetivos o del rumbo, expresan el fin que pretende alcanzarse.

*Los Objetivos son logros generales o específicos deseados, que se **deben** alcanzar en un tiempo determinado, orientan el desarrollo del proceso de la investigación cuya formulación debe ser coherente con el problema de investigación.

*Deben expresarse con claridad y ser susceptibles de alcanzarse por considerarse como guías del estudio, tenerlos presente durante todo el desarrollo de la investigación.

Finalidad de los objetivos de investigación

- Orientan las demás fases del proceso de investigación
- Determinan los límites y la amplitud del estudio.
- Permite definir las etapas que requiere el estudio.
- Sitúa al estudio dentro de un contexto general.

Características de los objetivos

- **Claridad.** Están expresados en lenguaje apropiado y de fácil entendimiento.
- **Significatividad.** Apropiado para el desarrollo de habilidades o conductas y se direcciona a un tema específico.
- **Verificabilidad.** Estar expresado en términos de conducta observable y susceptible de medición.
- **Flexibilidad o (diversificabilidad).** Susceptible de adecuarse o adaptarse a las características, necesidades e intereses del investigador del ambiente sociocultural.
- **Articulación.** Poder integrarse o asociarse con otros objetivos.
- **Coherencia.** Debe tener un orden lógico y consistencia interna es decir que no sea contradictorio y que esté orientado a un solo tema.
- **Pertinencia.** Debe responder al tema que enfoca.

DISEÑOS NO EXPERIMENTALES O DESCRIPTIVOS

M ——— O

M ₁	O ₁	Q ₁	~	O ₂	~	O ₃	~	Q _n
M ₂	O ₂	O ₁	=	O ₂	=	O ₃	=	Q _n
M ₃	O ₃	O ₁	≠	O ₂	≠	O ₃	≠	Q _n
M _n	Q _n							Q _n

M

O_x

r

Q_y

M	T ₁	T ₂	T ₃	T ₄
	O ₁	O ₂	O ₃	O ₄

Objetivo general

$$OG = V + (V1 \leftrightarrow V2) + P + L + T.$$

Describir la **calidad de servicio** de la Agencia Juliaca del Banco de Crédito del Perú, 2020.

Comparar la **calidad de servicio** de la Agencias de Juliaca del Banco de Crédito del Perú y el Banco Continental BBVA, 2020.

Determinar la **relación** existente entre la **calidad de servicio** y la **satisfacción del cliente** de la Agencia Juliaca del Banco de Crédito del Perú, 2020.

Describir la **calidad de servicio** de la Agencia Juliaca del Banco de Crédito del Perú, periodo 2020 al 2021.

Investigación aplicada o tecnológica

Es la investigación que busca resolver problemas de producción, distribución y consumo de bienes y servicios. Surge de la necesidad de mejorar, perfeccionar u optimizar el funcionamiento de los sistemas, procedimientos, normas, reglas tecnológicas a través de la aplicación de los conocimientos científicos.

El propósito en las ciencias sociales es proponer programas de mejora, de gestión, proyectos de innovación tecnológica, planes de mejora. Por ejemplo: plan de ventas, plan estratégico, plan de negocios, etc.

Tipos de investigación aplicada

Modelo cíclico de investigación aplicada

Investigación en tecnologías físicas

- Está orientada a crear, mejorar, optimizar máquinas, equipos, instrumentos, mecanismos, procedimientos, sistemas en el campo de la tecnología.

Investigación en tecnología social

- Se fundamenta en teorías pedagógicas, psicológicas, sociológicas, lingüísticas y antropológicas.
- Comprende: Comunicaciones TIC, Benchmarking educativo, administrativo.

Investigación en tecnologías formales

- Se fundamenta en teorías matemáticas.
- Comprende: Programación de computadoras, análisis de sistemas, investigación operativa, cibernética, robótica.



Formulación del problema general y los problemas específicos en la investigación aplicada

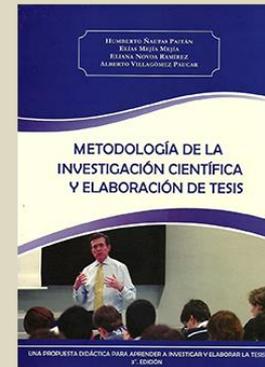
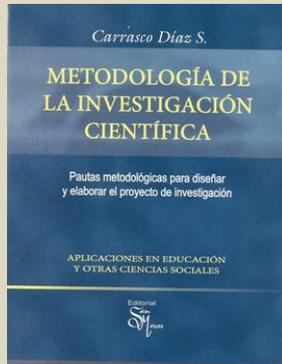
PG

¿Cómo realizar el diseño e implementación del plan estratégico integral de la empresa Inglobal Perú SAC?

PE

- ¿Cómo realizar el **diagnóstico** del plan estratégico integral de la empresa Inglobal Perú SAC?
- ¿Cómo realizar el **diseño** del plan estratégico integral de la empresa Inglobal Perú SAC?
- ¿Cómo se realizará la **implementación** del plan estratégico integral de la empresa Inglobal Perú SAC?
- ¿Cómo se realizará la **ejecución** del plan estratégico integral de la empresa Inglobal Perú SAC?
- ¿Cómo se realizará la **evaluación** del impacto del plan estratégico integral en ejecución de la empresa Inglobal Perú SAC?

Referencias



Carrasco, S. (2009; 2010; 2016). *Metodología de la investigación científica*. (1ª ed.). San Marcos.

Sánchez, H. & Reyes, C. (1984; 2017). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Business Support Aneth.

Ñaupas, H., Mejía, E. Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica*. (3ª ed.). UNMSM- CEPREDIM.

Valderrama, S. (2017). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. San Marcos.