



Posgrado Administración

prestigio internacional que va *contigo*

GUÍA METODOLÓGICA DE INVESTIGACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE TESIS

2°
ed.



INVESTIGACIÓN
RIGUROSA



CONOCIMIENTO
PARA TRANSFORMAR



EXCELENCIA
ACADÉMICA

LIMA, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POSGRADO

AUTORIDADES:

Dra. Jeri Gloria Ramón Ruffner de Vega

Rectora

Dr. Carlos Francisco Cabrera Carranza

Vicerrector Académico de Pregrado

Dr. José Segundo Niño Montero

Vicerrector de Investigación y Posgrado

Dr. Amador Grover Mejía Osorio

Decano

Dr. Emilio Javier Rojas Villanueva

Director de la Unidad de Posgrado

Dr. Pedro Eche Querevalú

Coordinador Académico de la Unidad de Posgrado

Guía metodológica de investigación para la elaboración de proyectos de tesis (2° ed.)

Autores:

Dr. Carlos Armando Bancayán Oré
ORCID 0000-0003-1970-0288

Dra. Justina Uribe Kajatt
ORCID 0000-0002-2691-3073

Dr. Edgar Vicente Armas
ORCID 0000-0002-5503-8239

Mg. Herminia Tatiana Rettis Salazar
ORCID 0000-0002-8775-7609

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
ORCID 0000-0002-2464-6477

Dr. Jorge Alberto Vargas Merino
ORCID 0000-0002-3084-8403

Edición y corrección de estilo:

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya

Presentación

La investigación científica constituye uno de los pilares fundamentales para la generación de conocimiento y la búsqueda de soluciones frente a las diversas problemáticas que afectan a la sociedad. En el contexto actual, caracterizado por constantes cambios sociales, económicos y tecnológicos, las universidades tienen el compromiso de fortalecer la formación investigativa de sus estudiantes, promoviendo el pensamiento crítico, la innovación y el desarrollo académico con responsabilidad ética.

La presente guía ha sido elaborada con el propósito de orientar el proceso de elaboración de proyectos de investigación en los programas de posgrado, tanto desde el enfoque cuantitativo como cualitativo. Su finalidad es brindar criterios metodológicos claros y organizados que faciliten el desarrollo de investigaciones rigurosas, pertinentes y alineadas con las exigencias académicas y científicas contemporáneas.

Asimismo, este documento busca convertirse en una herramienta de apoyo para estudiantes y graduados, proporcionando lineamientos que contribuyan a la adecuada formulación del problema, el sustento teórico, el diseño metodológico y la interpretación de resultados. Más que establecer una estructura rígida, la guía pretende servir como un referente académico que fortalezca las capacidades investigativas y fomente la producción de conocimiento útil para la sociedad.

En concordancia con lo establecido por la Ley Universitaria N.º 30220, la investigación representa una función esencial de la universidad y un medio indispensable para contribuir al desarrollo del país. Por ello, se espera que este documento impulse investigaciones de maestría y doctorado comprometidas con la realidad, la ética y la excelencia académica en la Facultad de Ciencias Administrativas.

Comité Consultivo de Investigación

Unidad de Posgrado

Índice general

Presentación	
El proyecto de tesis de enfoque cuantitativo	1
El proyecto de tesis de enfoque cualitativo	2
La variable	3
La categoría	5
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.1. Situación problemática	6
1.2. Formulación del problema	11
1.3. Justificación teórica	13
1.4. Justificación práctica	14
1.5. Objetivos	15
1.6. Hipótesis.....	16
1.7. Importancia de la investigación (para estudios cualitativos).....	18
1.8. Alcance y limitaciones (para estudios cualitativos)	21
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....	24
2.1. Antecedentes de investigación	24
2.2. Bases teóricas	28
2.3. Glosario	33
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA (ENFOQUE CUANTITATIVO).....	35
3.1. Tipo y diseño de investigación	35
3.2. Población de estudio	40
3.3. Tamaño de muestra	42
3.4. Técnicas de recolección de datos.....	44
3.5. Análisis e interpretación de los resultados.....	46
3.6. Ética en la investigación	48
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA (ENFOQUE CUALITATIVO)	49
3.1. Diseño de la investigación	50
3.2. Población y muestra	52
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56
3.4. Ética en la investigación	64
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS.....	76

Lista de tablas

Tabla 1	Número de antecedentes recomendados para los proyectos de tesis de maestría y doctorado	27
Tabla 2	Técnicas e instrumentos utilizados en investigaciones con enfoque cuantitativo	44
Tabla 3	Diseños cualitativos recomendados	50
Tabla 4	Principales tipos de muestreo cualitativo	53
Tabla 5	Técnicas e instrumentos más usados en la investigación cualitativa	57
Tabla 6	Categoría, subcategoría y pregunta orientadora.....	58
Tabla 7	Criterios para la validación de expertos	61
Tabla 8	Criterios de rigor científico en una investigación cualitativa	63
Tabla 9	Aspectos mínimos que debe incluir la redacción de aspectos éticos en un proyecto de tesis cualitativo	64
Tabla 10	Errores frecuentes y correcciones recomendadas a los tesisistas en una tesis cualitativa.....	67
Tabla 11	Cronograma de actividades	69
Tabla 12	Presupuesto asignado al cronograma	70

Lista de figuras

Figura 1 Modelo general de secuencia argumentativa: ruta lógica para la construcción de la situación problemática de la investigación.....	10
Figura 2 Características principales, estrategias comunes y uso ideal de métodos de muestreo.....	42

El proyecto de tesis de enfoque cuantitativo

Características

El proyecto de tesis con enfoque cuantitativo es un documento académico y científico que tiene como finalidad planificar y estructurar una investigación basada en la recolección y análisis de datos numéricos, con el propósito de describir, explicar, relacionar o comprobar fenómenos vinculados a una realidad específica propia de las diversas maestrías y el doctorado ofrecido por la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas.

El enfoque cuantitativo se caracteriza por seguir un proceso sistemático, objetivo y secuencial, donde el investigador plantea un problema de investigación, formula objetivos e hipótesis, define variables y selecciona métodos estadísticos para el análisis de la información. Asimismo, utiliza instrumentos estructurados, como cuestionarios o encuestas, aplicados a una muestra representativa de la población estudiada.

El proyecto de tesis constituye la etapa inicial de la investigación, ya que organiza y fundamenta los procedimientos que serán desarrollados posteriormente. Su elaboración requiere sustento teórico, claridad metodológica y coherencia entre cada uno de sus componentes, garantizando así la validez y confiabilidad del estudio.

Alineado con las ciencias empresariales, la investigación cuantitativa contribuye a la toma de decisiones basadas en evidencia, permitiendo identificar problemas, medir resultados y proponer estrategias orientadas a mejorar el desempeño de las organizaciones y responder a las necesidades del entorno económico y social.

El proyecto de tesis de enfoque cualitativo

Características

El proyecto de tesis con enfoque cualitativo se caracteriza por su orientación a la comprensión profunda de los fenómenos sociales, organizacionales o humanos desde la perspectiva de los actores involucrados. A diferencia del enfoque cuantitativo, no busca la medición numérica de variables, sino la interpretación de significados, experiencias, percepciones y contextos en los que se desarrollan los hechos.

Entre sus principales características se destacan las siguientes:

- a) Se centra en la comprensión e interpretación de la realidad social.
- b) Analiza fenómenos en su contexto natural, sin manipulación de variables.
- c) Utiliza datos no numéricos, como entrevistas, observaciones, documentos o discursos.
- d) Permite la construcción de significados a partir de la experiencia de los participantes.
- e) Emplea diseños flexibles y emergentes, que pueden ajustarse durante el proceso de investigación.
- f) Utiliza técnicas como entrevistas a profundidad, grupos focales y observación participante.
- g) El investigador asume un rol interpretativo y reflexivo dentro del proceso.
- h) Los resultados no buscan generalización estadística, sino comprensión contextual y teórica.

En este sentido, el enfoque cualitativo resulta especialmente útil para explorar fenómenos complejos, poco estudiados o que requieren una comprensión detallada desde la perspectiva de los sujetos involucrados.

Finalmente, en la presente guía metodológica se abordarán únicamente los elementos característicos del enfoque cualitativo, considerando que los aspectos comunes del proceso de investigación serán desarrollados en el enfoque cuantitativo.

La variable

Una variable es una característica, cualidad, propiedad o comportamiento que puede adquirir distintos valores y que puede ser cuantificada o clasificada (Hernández Sampieri et al., 2014).

Según su naturaleza, las variables pueden clasificarse en cualitativas y cuantitativas.

Las variables cualitativas o categóricas permiten clasificar los datos en categorías o grupos. Estas pueden ser:

- a) Ordinales: clasifican los datos en categorías que mantienen un orden o jerarquía. Por ejemplo: percepción de calidad de servicio (bajo, medio y alto), opinión sobre el clima laboral (totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo).
- b) Nominales: clasifican los datos en categorías mutuamente excluyentes, sin establecer orden ni jerarquía entre ellas. Por ejemplo: tipo de liderazgo (democrático, laissez-faire, transformacional o transaccional).

Por otro lado, las variables cuantitativas representan datos numéricos y pueden clasificarse en:

- a) De intervalo: presentan orden y distancias constantes entre sus valores; sin embargo, el valor cero no representa ausencia total de la característica medida. Por ejemplo: calificación del desempeño de los empleados en una escala de 0 a 100, donde el cero representa la mínima calificación establecida y no la ausencia total de competencias.
- b) De razón: presentan orden, distancias constantes entre los valores y un cero absoluto que indica ausencia total de la característica medida. Por ejemplo: ventas mensuales en soles, donde el valor cero representa ausencia de ventas.

Es fundamental identificar el tipo de variables que se utilizarán en el proyecto de investigación, debido a que ello determina el proceso de operacionalización y el análisis estadístico que será empleado. En este sentido, la operacionalización es el proceso mediante el cual se establece cómo debe medirse un concepto teórico (Eisend & Kuss, 2019).

Para la definición operacional deben considerarse aspectos como los niveles de medición, la fiabilidad y la validez de los instrumentos (Straits & Singleton, 2011). Los niveles de medición comprenden las variables nominales, ordinales, de intervalo y de razón, las cuales deben reflejarse adecuadamente en la matriz de operacionalización.

La categoría

En la investigación cualitativa, el eje de análisis no se estructura a partir de variables en sentido estadístico, sino mediante categorías, las cuales constituyen unidades de significado que permiten comprender, interpretar y organizar la información obtenida en el trabajo de campo.

Una categoría es una construcción conceptual que agrupa ideas, percepciones, experiencias, discursos o prácticas compartidas por los participantes respecto a un fenómeno de estudio (Strauss & Corbin, 2002). A diferencia de las variables en el enfoque cuantitativo, las categorías no se miden numéricamente, sino que se analizan a partir de su contenido, sentido y contexto.

Según su nivel de desarrollo en el proceso de investigación, las categorías pueden ser:

- a) Categorías apriorísticas o teóricas: son aquellas definidas previamente a partir del marco teórico o de estudios antecedentes. Por ejemplo: liderazgo, motivación laboral, cultura organizacional o satisfacción del usuario. Estas categorías orientan el diseño inicial de la investigación y la construcción de los instrumentos cualitativos.
- b) Categorías emergentes: son aquellas que surgen durante el proceso de recolección y análisis de datos, a partir de los discursos, experiencias o significados expresados por los participantes. Por ejemplo: percepción de confianza en el liderazgo, resistencia al cambio o sentido de pertenencia organizacional.

Es importante señalar que en el enfoque cualitativo las categorías pueden ir ajustándose y redefiniéndose conforme avanza el proceso de análisis, lo que permite una comprensión más profunda y flexible del fenómeno estudiado.

Asimismo, la identificación de categorías es fundamental para la organización de la información cualitativa, ya que permite estructurar el proceso de codificación, categorización e interpretación de los datos. En este sentido, las categorías constituyen la base del análisis cualitativo, reemplazando la lógica de medición propia del enfoque cuantitativo por una lógica de interpretación y comprensión del significado.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

El planteamiento del problema constituye uno de los componentes fundamentales de una tesis de investigación, debido a que permite describir, contextualizar, analizar y justificar la existencia de una problemática real que requiere ser estudiada científicamente. En este sentido, la situación problemática debe evidenciar rigurosidad académica, coherencia argumentativa y pertinencia profesional.

Para su adecuada construcción, se recomienda considerar los siguientes aspectos:

Tendencias globales relacionadas con la temática de estudio.

- a) Observaciones del contexto internacional, nacional, regional y local.
- b) Datos estadísticos provenientes de organismos supranacionales vinculados al tema de investigación, como la ONU, OIT, OMS, OMC, UNESCO, entre otros.
- c) Evidencia documental y científica actualizada.
- d) Informes institucionales y sectoriales.
- e) Normativas vigentes relacionadas con el objeto de estudio.
- f) Indicadores de desempeño organizacional o institucional.
- g) Observaciones del contexto organizacional o sectorial.

La situación problemática representa el vínculo entre la realidad observada y el problema científico. Por ello, su redacción debe caracterizarse por la objetividad, precisión conceptual, coherencia lógica, rigor científico, sustento bibliográfico y claridad expositiva.

Estructura de la situación problemática

La situación problemática debe organizarse mediante espacios argumentativos claramente diferenciados, donde cada uno cumpla una función específica dentro de la lógica del planteamiento del problema. Inicialmente, se debe presentar el

escenario general en el que se desarrolla la problemática, permitiendo ubicar al lector en el contexto internacional, nacional, regional, local, sectorial o institucional.

De acuerdo con la naturaleza de la investigación, pueden incluirse aspectos como:

- a) Descripción del sector o ámbito de estudio.
- b) Tendencias actuales vinculadas con la temática.
- c) Transformaciones económicas, sociales o tecnológicas.
- d) Condiciones organizacionales relevantes.
- e) Importancia estratégica del tema investigado.

Desde el punto de vista argumentativo, se recomienda utilizar el método deductivo, desarrollando la descripción desde lo general hacia lo específico. Asimismo, es importante incorporar información estadística reciente y debidamente referenciada.

Ejemplo:

En el contexto contemporáneo, las organizaciones enfrentan acelerados procesos de transformación digital, competitividad global y cambios en los modelos de gestión. Estas condiciones generan nuevas exigencias relacionadas con la eficiencia administrativa, la innovación institucional y la capacidad de adaptación estratégica.

Finalidad de la descripción de la realidad problemática

La descripción de la realidad problemática tiene como finalidad exponer de manera clara y concreta las deficiencias, limitaciones, brechas o conflictos identificados en una determinada realidad.

En este apartado pueden incorporarse:

- a) Manifestaciones visibles del problema.
- b) Indicadores de deficiencia.
- c) Evidencias empíricas verificables.
- d) Situaciones recurrentes.

- e) Dificultades operativas o estratégicas.
- f) Impactos institucionales u organizacionales.

La argumentación debe sustentarse en evidencias objetivas y verificables, evitando afirmaciones subjetivas o generalizaciones sin respaldo científico.

Ejemplo:

Diversas instituciones públicas presentan limitaciones en la implementación de procesos de gestión por resultados, evidenciándose retrasos en la ejecución presupuestal, deficiencias en los sistemas de control interno y bajos niveles de satisfacción ciudadana.

Identificación de las causas del problema

En esta sección deben explicarse las causas que originan o contribuyen al problema investigado. Estas pueden estar relacionadas con factores administrativos, organizacionales, tecnológicos, normativos, humanos, financieros, ambientales o de conectividad, entre otros.

La argumentación debe evidenciar relaciones causales entre las variables, categorías o fenómenos observados.

Ejemplo:

Las deficiencias identificadas se relacionan con la ausencia de planificación estratégica, limitaciones en la capacitación del personal, resistencia al cambio organizacional y escasa articulación entre las áreas funcionales.

Identificación de las consecuencias del problema

Esta sección tiene como propósito demostrar los efectos o impactos generados por la problemática identificada. Dichas consecuencias pueden manifestarse en el ámbito económico, político, organizacional, social, ambiental, tecnológico o institucional.

Entre las principales consecuencias pueden mencionarse:

- a) Pérdida de competitividad.
- b) Ineficiencia administrativa.
- c) Baja productividad.
- d) Incremento de costos operativos.
- e) Insatisfacción de usuarios o clientes.
- f) Deterioro de la calidad del servicio.

La argumentación debe evidenciar cómo el problema afecta el desempeño institucional, el clima organizacional, el bienestar social o el rendimiento de las personas.

Ejemplo:

Como consecuencia de estas limitaciones, las organizaciones experimentan una reducción en los niveles de productividad, incremento de costos operativos y deterioro en la calidad de los servicios ofrecidos.

Recomendaciones metodológicas

Para la redacción de la situación problemática se recomienda:

- a) Mantener coherencia lógica entre los párrafos, asegurando relaciones claras de causalidad, continuidad y profundización analítica mediante el uso adecuado de conectores.
- b) Sustentar la argumentación con evidencia científica, estadísticas oficiales, informes institucionales y datos provenientes de organismos nacionales e internacionales.
- c) Evitar afirmaciones subjetivas o expresiones ambiguas como: “se considera”, “parece”, “muchos opinan”, “se cree” o “se piensa”.
- d) Utilizar lenguaje académico, caracterizado por precisión conceptual, formalidad, claridad argumentativa y terminología especializada.
- e) Delimitar adecuadamente el problema de investigación, considerando:
- f) Dimensión espacial: institución, organización o ubicación geográfica.
- g) Dimensión temporal: período en el que se desarrolla el estudio.

Finalmente, en la Figura 1 se presentan los aspectos que comprende el desarrollo de la situación problemática dentro de la investigación científica.

Figura 1

Modelo general de secuencia argumentativa: ruta lógica para la construcción de la situación problemática de la investigación



1.2. Formulación del problema

La formulación del problema de investigación constituye la expresión académica de una problemática real identificada en un contexto espacial y temporal determinado. Se plantea generalmente en forma interrogativa y representa una dificultad, vacío de conocimiento, contradicción, limitación, brecha o fenómeno insuficientemente explicado que requiere ser estudiado mediante un proceso metodológico sistemático y científico.

Desde una perspectiva académica, el problema de investigación surge cuando el investigador identifica una diferencia entre una situación ideal y una situación real, generando la necesidad de producir conocimiento científico que permita comprender, explicar o relacionar determinados fenómenos. En consecuencia, el problema de investigación no debe entenderse como una simple dificultad administrativa o una percepción subjetiva, sino como una situación sustentada teórica y empíricamente.

Para su adecuada formulación, el problema de investigación debe reunir las siguientes características:

- a) Claridad conceptual.
- b) Delimitación espacial y temporal.
- c) Viabilidad metodológica.
- d) Relevancia científica y profesional.
- e) Coherencia teórica.
- f) Posibilidad de observación y verificación empírica.

En el campo de las Ciencias Administrativas, los problemas de investigación suelen estar vinculados con mejoras organizacionales, gestión del talento humano, procesos institucionales, negocios internacionales, transformación digital, inteligencia artificial, fenómenos empresariales, sistemas administrativos y políticas públicas, entre otros aspectos relacionados con la gestión y el desarrollo organizacional.

Ejemplo de problema general de investigación de nivel correlacional:

¿Existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, Poder Judicial, sede Lima Sur, 2026?

Ejemplo de problema general de investigación de nivel explicativo

¿De qué manera la calidad del servicio influye en la satisfacción del cliente, Poder Judicial, sede Lima Sur, 2026?

Los problemas específicos se derivan del problema general y constituyen interrogantes secundarias orientadas al análisis de dimensiones, componentes o aspectos particulares del fenómeno investigado. Su formulación permite desagregar el problema central en elementos más concretos y operativos, facilitando el desarrollo sistemático de la investigación.

Desde una perspectiva metodológica, los problemas específicos cumplen las siguientes funciones:

- a) Descomponer el problema general en aspectos particulares.
- b) Organizar el análisis de las variables o categorías de estudio.
- c) Facilitar la operacionalización de la investigación.
- d) Orientar la construcción de instrumentos de recolección de datos.
- e) Guiar el procesamiento y análisis de la información.

Las preguntas específicas mantienen relación directa con el problema general y con los objetivos de investigación. Generalmente, se formulan a partir de las dimensiones de las variables, los componentes teóricos del fenómeno estudiado, los factores causales identificados o la experiencia profesional y académica del investigador.

Asimismo, las interrogantes específicas se orientan al estudio de aspectos concretos del problema. En este sentido, cada pregunta específica aborda una parte particular del fenómeno investigado; sin embargo, el conjunto de ellas permite comprender integralmente el problema de investigación. Según Bernal (2022), las preguntas específicas no abarcan individualmente la totalidad del problema, pero en conjunto permiten su análisis completo.

1.3. Justificación teórica

La justificación teórica expone la contribución de la investigación al desarrollo del conocimiento científico y académico. En este apartado se fundamenta la importancia del estudio desde una perspectiva conceptual, precisando las razones por las cuales la investigación resulta relevante para ampliar, contrastar, fortalecer o profundizar enfoques teóricos relacionados con el fenómeno investigado.

Asimismo, la justificación teórica puede orientarse a generar reflexión académica, analizar modelos conceptuales, contrastar teorías existentes, promover el debate científico o aportar nuevos conocimientos dentro del área de estudio. En este sentido, permite evidenciar el valor intelectual de la investigación y su aporte al desarrollo disciplinar.

Como señala Méndez (2020), la justificación teórica debe presentar de manera sintetizada los principales aportes conceptuales y metodológicos de relevancia, sustentando académicamente la necesidad de realizar el estudio.

Ejemplo:

El presente proyecto de investigación cuenta con justificación teórica. Según Hernández et al. (2020), este tipo de justificación permite explicar el aporte del estudio al conocimiento científico existente, debido a que busca ampliar, contrastar o fortalecer teorías, conceptos y antecedentes relacionados con las variables investigadas, contribuyendo al desarrollo académico mediante nuevos enfoques, interpretaciones o evidencias empíricas.

En ese sentido, la presente investigación busca profundizar el conocimiento relacionado con la calidad de servicio educativo en instituciones de nivel secundario de Lima Metropolitana, considerando que existen limitadas evidencias científicas actualizadas sobre esta temática al año 2026. Asimismo, el estudio permitirá analizar el comportamiento de la variable en un contexto educativo contemporáneo, aportando información relevante para la comprensión del fenómeno investigado.

Del mismo modo, los resultados obtenidos contribuirán al fortalecimiento del sustento teórico relacionado con la gestión educativa y la calidad del servicio, pudiendo servir como referencia académica para futuras investigaciones vinculadas con el ámbito educativo. Finalmente, esta investigación podrá constituirse como antecedente científico para estudios posteriores relacionados con las variables analizadas.

1.4. Justificación práctica

La justificación práctica expone la utilidad de los resultados de la investigación y su posible aplicación en contextos reales. En este apartado se describe cómo los hallazgos pueden contribuir a la solución de problemas, mejora de procesos, fortalecimiento organizacional o toma de decisiones en instituciones, empresas o sectores específicos.

Asimismo, esta justificación permite identificar a los beneficiarios directos e indirectos del estudio, evidenciando el aporte práctico de la investigación en relación con el ámbito espacial donde se desarrolla. En las tesis de posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas, la justificación práctica se encuentra orientada a la solución de problemáticas reales identificadas en organizaciones e instituciones. Asimismo, suele vincularse con la optimización de procesos, mejora del desempeño organizacional, incremento de la productividad, fortalecimiento de la gestión institucional y diseño de estrategias orientadas a la eficiencia y competitividad. Del mismo modo, este tipo de justificación permite sustentar la utilidad de la investigación mediante la formulación de recomendaciones, propuestas de mejora o alternativas de solución aplicables al contexto estudiado.

Ejemplo:

La presente tesis cuenta con justificación práctica. Según Bernal (2022), este tipo de justificación se relaciona con la utilidad concreta de la investigación para contribuir a la solución de problemas reales dentro de una organización, comunidad o contexto específico. Asimismo, permite que los resultados obtenidos sirvan para proponer estrategias, mejoras o alternativas de solución aplicables, orientadas a optimizar procesos y beneficiar directamente a los actores involucrados.

En este sentido, la presente investigación permitirá conocer la relación existente entre el arbitraje y la continuidad de los proyectos públicos, considerando que, en la realidad problemática, se han identificado antecedentes nacionales e internacionales que evidencian la importancia del arbitraje como mecanismo que contribuye a garantizar la continuidad y ejecución de dichos proyectos.

Del mismo modo, los resultados obtenidos permitirán formular recomendaciones dirigidas a los tomadores de decisiones, con la finalidad de fortalecer los mecanismos de resolución de controversias en la gestión pública. Finalmente, la investigación

incorpora una propuesta orientada a promover la inclusión del arbitraje dentro de los procesos de resolución de conflictos o percances vinculados con la ejecución de proyectos públicos.

1.5. Objetivos

Los objetivos constituyen aspiraciones o resultados que se esperan alcanzar mediante el desarrollo de la investigación. Tienen la finalidad de orientar el proceso investigativo y contribuir al logro exitoso del estudio, permitiendo al investigador enfocar adecuadamente los recursos y acciones necesarias para concretar la investigación.

Asimismo, se formulan mediante proposiciones de carácter prescriptivo y normativo, orientadas al logro de un propósito o resultado determinado.

Se dividen en objetivo general y objetivos específicos.

El objetivo general constituye el propósito central de la investigación. Expresa aquello que el investigador se propone alcanzar mediante el desarrollo del estudio. Desde una perspectiva metodológica, el objetivo general representa la respuesta operativa al problema general de investigación.

En cambio, los objetivos específicos se desprenden del objetivo general y responden directamente a los problemas específicos de la investigación. De esta manera, permiten estructurar operativamente el estudio y constituyen componentes esenciales para el logro del objetivo general. Según Méndez (2020), los objetivos específicos representan partes conformantes del objetivo general

Para ambos, la redacción se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) Deben redactarse en verbo infinitivo.
- b) Deben ser claros y precisos.
- c) Deben expresar una acción investigativa.
- d) Deben mantener coherencia con el problema general.
- e) Deben ser metodológicamente alcanzable.

En la formulación de los objetivos pueden utilizarse verbos de uso frecuente en la investigación científica, tales como:

- a) Determinar.
- b) Analizar.
- c) Explicar.
- d) Establecer.
- e) Evaluar.
- f) Identificar.
- g) Relacionar.

Ejemplo:

Determinar la relación entre el clima organizacional y la motivación laboral del equipo periodístico en áreas de noticias de canales de televisión abierta en Lima Metropolitana, 2024.

1.6. Hipótesis

La hipótesis constituye uno de los elementos centrales del diseño metodológico de una investigación científica. En la Facultad de Ciencias Administrativas, las hipótesis orientan el proceso investigativo, delimitan las variables de estudio y permiten establecer relaciones entre fenómenos organizacionales, empresariales, gerenciales, entre otros.

La hipótesis es un enunciado tentativo que plantea una posible explicación o relación entre dos o más variables, la cual debe ser sometida a comprobación mediante métodos científicos. Representa una respuesta preliminar al problema de investigación.

Las hipótesis deben reunir las siguientes características:

- a) Ser claras y precisas.
- b) Estar formuladas de manera lógica.
- c) Ser verificables empíricamente.
- d) Relacionar variables observables y medibles.

- e) Mantener coherencia con el problema y los objetivos de investigación.
- f) Ser susceptibles de aceptación o rechazo mediante evidencia científica.

En cuanto a la hipótesis general, esta constituye la proposición principal de la investigación y expresa la relación entre las variables centrales del estudio, respondiendo directamente al problema general planteado. Asimismo, se deriva del objetivo general y sintetiza el fenómeno que se pretende comprobar. Su formulación debe evidenciar claridad conceptual y suficiente amplitud para abarcar el conjunto de la investigación.

Entre las principales características de la hipótesis general destacan las siguientes:

- a) Relacionar las variables principales del estudio.
- b) Mantener correspondencia con el objetivo general.
- c) Expresar una posible relación causal, correlacional o explicativa.
- d) Ser comprobable mediante técnicas de investigación.
- e) Mantener coherencia con el marco teórico.

Por otro lado, las hipótesis específicas se derivan de la hipótesis general y corresponden a cada uno de los objetivos específicos de la investigación. Su finalidad es desagregar el problema general en aspectos concretos y medibles, permitiendo un análisis más detallado del fenómeno investigado.

- a) Las hipótesis específicas presentan las siguientes características:
- b) Se derivan directamente de la hipótesis general.
- c) Se relacionan con cada uno de los objetivos específicos.
- d) Su redacción debe ser concreta y delimitada.
- e) Deben expresarse de forma clara y precisa.
- f) Permiten la medición y comprobación empírica.
- g) Contribuyen a demostrar o rechazar la hipótesis general.

Ejemplo:

La educación financiera se relaciona significativamente con las finanzas personales en estudiantes de posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 2026.

1.7. Importancia de la investigación (para estudios cualitativos)

La importancia de la investigación cualitativa radica en su capacidad para comprender en profundidad los fenómenos sociales, organizacionales y humanos desde la perspectiva de los propios actores involucrados. A diferencia de los enfoques cuantitativos, que buscan medir y establecer relaciones entre variables, la investigación cualitativa se orienta a interpretar significados, experiencias, percepciones, discursos y prácticas que emergen en un contexto determinado. En este sentido, su valor principal no reside en la generalización estadística, sino en la comprensión contextual y detallada de la realidad estudiada.

En el ámbito de las Ciencias Administrativas, la investigación cualitativa adquiere especial relevancia debido a la complejidad de los fenómenos organizacionales, los cuales no pueden explicarse únicamente a partir de datos numéricos. Elementos como el liderazgo, la cultura organizacional, la motivación laboral, la toma de decisiones o la innovación empresarial requieren ser analizados desde la experiencia de los actores que los viven diariamente. De esta manera, la investigación cualitativa permite identificar significados profundos, patrones de comportamiento, creencias compartidas y dinámicas internas que influyen en el funcionamiento de las organizaciones.

Asimismo, la importancia de este tipo de investigación se evidencia en su aporte a la generación de conocimiento contextualizado. A través de técnicas como entrevistas en profundidad, grupos focales y observación participante, el investigador puede acceder a información rica y detallada que difícilmente podría obtenerse mediante instrumentos estructurados. Este tipo de datos permite construir explicaciones más completas sobre los fenómenos estudiados, así como proponer interpretaciones fundamentadas en la realidad del contexto investigado.

Otro aspecto relevante es su contribución a la mejora de la toma de decisiones en las organizaciones. Al comprender las percepciones y experiencias de los actores, los resultados de la investigación cualitativa permiten identificar problemas no evidentes, necesidades reales y oportunidades de mejora. Esto resulta especialmente útil en la gestión organizacional, donde muchas

decisiones dependen no solo de indicadores, sino también de factores humanos y culturales.

Finalmente, la investigación cualitativa es importante porque permite el desarrollo de teorías emergentes. A partir del análisis inductivo de los datos, el investigador puede generar nuevas categorías conceptuales o ampliar teorías existentes, contribuyendo así al avance del conocimiento científico en el campo de estudio.

Ejemplo:

Título: Percepción del liderazgo transformacional en la motivación laboral de los trabajadores de una empresa comercial en Lima, 2026

La importancia de la presente investigación radica en la necesidad de comprender cómo los trabajadores de la empresa comercial ABC perciben el liderazgo transformacional ejercido por sus superiores y de qué manera estas percepciones influyen en su motivación laboral dentro del entorno organizacional. En contextos empresariales altamente competitivos, no basta con analizar indicadores de productividad o desempeño, sino que resulta fundamental comprender los factores subjetivos que influyen en el comportamiento humano dentro de las organizaciones.

En este sentido, el estudio adquiere relevancia debido a que permite profundizar en las experiencias vividas por los colaboradores, identificando cómo interpretan las acciones de sus líderes, qué elementos consideran motivadores y cuáles generan desmotivación en su entorno de trabajo. Este tipo de información no suele ser captada por métodos cuantitativos, ya que estos se centran en la medición de variables, mientras que el enfoque cualitativo permite acceder a los significados, percepciones y valoraciones personales que construyen los trabajadores en su experiencia laboral diaria.

Asimismo, la investigación contribuye a la comprensión de las dinámicas internas de la organización, especialmente en lo referido a la relación entre liderazgo y comportamiento laboral. A través del análisis cualitativo, es posible identificar patrones de interacción entre líderes y colaboradores, estilos de comunicación predominantes, niveles de confianza organizacional y percepciones sobre el reconocimiento laboral. Estos elementos resultan fundamentales para entender cómo se configura la motivación laboral en escenarios reales de trabajo.

De igual manera, la investigación tiene importancia práctica, ya que sus hallazgos pueden servir como insumo para la toma de decisiones en la gestión del talento

humano dentro de la empresa. La identificación de factores motivacionales desde la perspectiva de los trabajadores permitirá a la organización diseñar estrategias más efectivas de liderazgo, mejorar el clima laboral y fortalecer el compromiso organizacional.

Finalmente, este estudio aporta al conocimiento académico en el campo de la gestión organizacional, ya que permite ampliar la comprensión del liderazgo transformacional desde una perspectiva vivencial, contribuyendo al desarrollo de futuras investigaciones cualitativas en contextos similares.

1.8. Alcance y limitaciones (para estudios cualitativos)

El alcance de la investigación cualitativa se entiende como la delimitación conceptual, espacial, temporal y contextual que establece los límites dentro de los cuales se desarrolla el estudio. En otras palabras, determina hasta dónde llega la comprensión del fenómeno investigado y qué aspectos serán analizados en función de los objetivos planteados. A diferencia de los enfoques cuantitativos, el alcance en la investigación cualitativa no está orientado a la generalización estadística de los resultados, sino a la profundización interpretativa de una realidad específica. Esto implica que el interés principal se centra en comprender significados, percepciones, experiencias y discursos de los participantes dentro de un entorno particular, considerando sus características sociales, culturales e institucionales.

Asimismo, el alcance permite definir el marco de acción del investigador, estableciendo con claridad qué población, contexto y periodo serán considerados en el estudio. Esta delimitación es fundamental porque orienta la coherencia metodológica del proceso investigativo, desde la recolección de información hasta su análisis e interpretación. En este sentido, el alcance cualitativo se caracteriza por su flexibilidad, ya que puede ajustarse conforme avanza la investigación y emergen nuevos hallazgos relevantes dentro del trabajo de campo.

Por otro lado, las limitaciones de la investigación cualitativa hacen referencia a las restricciones o condicionamientos que pueden influir en el desarrollo del estudio y en la interpretación de sus resultados. Estas limitaciones pueden derivarse tanto del diseño metodológico como del contexto en el que se realiza la investigación. Entre las más comunes se encuentran el acceso restringido a los participantes, la disponibilidad limitada de tiempo para la recolección de información y las condiciones propias del entorno donde se desarrolla el trabajo de campo.

Otra limitación importante está relacionada con el carácter no probabilístico de la muestra, ya que en la investigación cualitativa los participantes son seleccionados intencionalmente según criterios de pertinencia, lo que impide la generalización de los resultados a toda la población. Asimismo, se reconoce la

posible influencia de la subjetividad del investigador en el proceso de análisis e interpretación de los datos, dado que este actúa como instrumento principal en la construcción del conocimiento.

Sin embargo, estas limitaciones no deben interpretarse como debilidades del estudio, sino como características propias del enfoque cualitativo, que prioriza la profundidad y riqueza del análisis sobre la representatividad numérica. En este sentido, las limitaciones permiten contextualizar adecuadamente los hallazgos y comprender su validez dentro del entorno específico en el que fueron generados, garantizando así la coherencia y rigor del proceso investigativo.

Ejemplo:

Título de tesis: Percepciones de la calidad de servicio como elemento para la fidelización del cliente en una cadena de boticas en Lima, 2026

El presente estudio se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, el cual permite comprender en profundidad las percepciones, experiencias y significados que los clientes atribuyen a la calidad de servicio y su relación con la fidelización en una cadena de boticas en Lima durante el año 2026. En este sentido, el alcance de la investigación se delimita al análisis interpretativo de un fenómeno social específico, priorizando la comprensión del comportamiento del consumidor desde su propia perspectiva, dentro de un contexto real de atención farmacéutica.

Asimismo, el alcance del estudio se enmarca en un contexto geográfico y organizacional determinado, centrado en una cadena de boticas específica en la ciudad de Lima, lo que permite profundizar en las dinámicas propias del servicio que brinda dicha organización. De igual manera, el estudio se orienta a un periodo temporal definido, correspondiente al año 2026, lo cual permite contextualizar los hallazgos en función de las condiciones actuales del sector. En términos metodológicos, el alcance es de carácter descriptivo–interpretativo, ya que busca analizar cómo los clientes construyen sus percepciones sobre la calidad del servicio y cómo estas influyen en su decisión de fidelidad, sin pretender establecer relaciones causales ni generalizaciones estadísticas.

Por otro lado, las limitaciones del estudio están asociadas principalmente a la naturaleza del enfoque cualitativo y a las condiciones del trabajo de campo. En primer lugar, los resultados obtenidos no son generalizables a toda la población de clientes de boticas, debido a que la investigación se basa en una muestra reducida y no probabilística, seleccionada bajo criterios de pertinencia y acceso a la información.

Esto implica que los hallazgos reflejan únicamente la realidad de los participantes estudiados y no pueden extrapolarse de manera universal.

En segundo lugar, existe una limitación relacionada con la subjetividad del análisis, dado que el investigador interpreta los discursos de los participantes, lo cual puede influir en la construcción de los resultados. Si bien se pueden aplicar estrategias de rigor como la triangulación de datos o la validación de información, siempre existe un margen interpretativo propio del enfoque cualitativo.

Adicionalmente, se considera como limitación el acceso a los participantes y la disponibilidad de información, ya que algunos clientes pueden mostrar reservas al momento de compartir sus experiencias o percepciones, lo que podría restringir la profundidad de ciertos datos. Asimismo, el tiempo destinado a la recolección de información puede condicionar el número de entrevistas o interacciones realizadas, afectando la saturación de categorías.

Finalmente, estas limitaciones no disminuyen la validez del estudio, sino que permiten comprender que sus hallazgos están enmarcados dentro de un contexto específico, aportando una visión profunda y contextualizada del fenómeno investigado, propia del enfoque cualitativo.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

Los antecedentes representan investigaciones previas relacionadas directamente con las variables del estudio. Su finalidad es demostrar que el problema investigado ya ha sido abordado científicamente en distintos contextos académicos y metodológicos.

Los antecedentes deben:

- a) Relacionarse con ambas variables de investigación.
- b) Preferiblemente desarrollarse en el mismo sector o contexto.
- c) Ser recientes, preferiblemente de los últimos cinco años.
- d) Proceder de tesis, artículos científicos o investigaciones indexadas.
- e) Presentar metodología, resultados y conclusiones claras.

Generalmente se organizan en:

- a) Antecedentes internacionales.
- b) Antecedentes nacionales.

La redacción de los antecedentes es realizada, acorde con la normativa American Psychology Association (APA) en su última edición. Dado que los antecedentes son investigaciones (tesis de maestría, doctorado o artículos científicos) desarrolladas, concluidas y publicadas su redacción sea realizada en tiempo pasado. Asimismo, cada antecedente suele incluir, al menos:

- a) Autor y año.
- b) Lugar de investigación.
- c) Título del antecedente.
- d) Objetivo general.
- e) Metodología.
- f) Prueba estadística aplicada.
- g) Resultados estadísticos.
- h) Conclusiones (las vinculadas con la tesis en curso).

A continuación, se presentan algunos ejemplos orientativos de redacción:

Ejemplo 1:

Ejemplo de antecedente internacional para la tesis: “Liderazgo directivo y su relación con el desempeño docente en instituciones educativas privadas de Lima Metropolitana, 2026”

Pérez y Castillo (2022), en Bogotá, Colombia, realizaron la investigación titulada “Liderazgo directivo y desempeño docente en la Institución educativa Juan XXIII de Bogotá, 2022”. El objetivo general fue establecer la relación entre el liderazgo directivo y el desempeño docente en docentes del nivel secundario. La investigación tuvo enfoque cuantitativo, diseño correlacional y método no experimental de corte transversal. La muestra estuvo integrada por 135 docentes seleccionados mediante muestreo probabilístico. Para la recolección de datos se aplicaron cuestionarios estructurados con escala tipo Likert. La prueba estadística utilizada fue el coeficiente Rho de Spearman. Los resultados mostraron una relación positiva significativa entre liderazgo directivo y desempeño docente ($Rho = 0.745$; $p = 0.000$). Asimismo, se evidenció que las dimensiones de gestión organizacional y estrategias pedagógicas presentaron altos niveles de correlación estadística. Los autores concluyeron que el liderazgo directivo influye significativamente en el desempeño docente, favoreciendo el compromiso profesional y la interacción educativa dentro de las instituciones privadas.

Ejemplo 2:

Ejemplo de antecedente nacional para la tesis: “Liderazgo directivo y su relación con el desempeño docente en instituciones educativas privadas de Lima Metropolitana, 2026”

Quispe y Herrera (2024), en Arequipa, Perú, desarrollaron la investigación titulada “Relación entre liderazgo directivo y desempeño docente en una institución educativas privada, Arequipa, 2024”. El objetivo general fue determinar la relación existente entre liderazgo directivo y desempeño docente en docentes de educación básica regular. La investigación presentó enfoque cuantitativo, diseño correlacional y método no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 110 docentes de instituciones educativas privadas seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de información se utilizaron cuestionarios tipo Likert validados por juicio de expertos. La prueba estadística aplicada fue el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Los resultados

evidenciaron una relación positiva moderada entre liderazgo directivo y desempeño docente ($Rho = 0.692$; $p = 0.000$). Además, las dimensiones de comunicación institucional y compromiso profesional obtuvieron niveles significativos de asociación estadística. Los autores concluyeron que el liderazgo participativo y la adecuada gestión institucional fortalecen el desempeño pedagógico y la motivación laboral de los docentes en las instituciones educativas privadas.

Ejemplo 3:

Ejemplo de antecedente internacional para la tesis: “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de universidades privadas, Lima, 2026”

Martínez y López (2023), en Santiago de Chile, Chile, realizaron la investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de universidades privadas de Santiago, 2023”. El objetivo general fue analizar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en personal administrativo universitario. La investigación presentó enfoque cuantitativo, diseño correlacional y método no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 150 trabajadores administrativos seleccionados mediante muestreo probabilístico estratificado. Para la recolección de datos se utilizaron cuestionarios tipo Likert aplicados presencialmente. La prueba estadística utilizada fue el coeficiente Rho de Spearman. Los resultados evidenciaron una relación positiva alta entre clima organizacional y satisfacción laboral ($Rho = 0.803$; $p = 0.000$). Asimismo, las dimensiones relacionadas con comunicación interna y motivación laboral presentaron asociaciones estadísticamente significativas. Los autores concluyeron que un adecuado clima organizacional mejora la satisfacción laboral, incrementa el compromiso institucional y fortalece el desempeño de los trabajadores administrativos.

Con respecto al número de antecedentes en las tesis de maestría o doctorado, se recomienda considerar los parámetros detallados en la Tabla 1:

Tabla 1

Número de antecedentes recomendados para los proyectos de tesis de maestría y doctorado

Nivel	Mínimo de antecedentes recomendados
Maestría	5 antecedentes nacionales, pudiendo ser tesis o artículos científicos
	5 antecedentes internacionales, pudiendo ser tesis o artículos científicos
Doctorado	10 antecedentes nacionales, pudiendo ser tesis o artículos científicos
	10 antecedentes internacionales, pudiendo ser tesis o artículos científicos

2.2. Bases teóricas

Es la sección del trabajo de investigación donde “se analizan las teorías más importantes que explican la problemática seleccionada” (Arbaiza, 2014, p. 99). Acorde con esta línea de pensamiento, Ñaupas et al. (2023) afirma que las bases teóricas son la construcción del conocimiento respecto al tema que se investiga, pues es el espacio donde se presentan las teorías que enriquecen y explican las variables de investigación. Sin embargo, estas también son susceptibles a crítica, por la misma característica del conocimiento y su dinamicidad.

Dicho de otro modo, las bases teóricas se sustentan en teorías que pueden ser discutidas o criticadas por el investigador, quien tendrá que argumentar su perspectiva (Arbaiza, 2014). Luego de estudiar y analizar su pertinencia, estas bases pasan a formar parte de la investigación en curso y, posteriormente, aportan sostén científico al estudio.

La redacción de las bases teóricas

La redacción de las bases teóricas es realizada, en todo momento, acorde con la normativa APA en su última edición. El investigador no solo tiene la responsabilidad de acopiar la información conceptual pertinente para el desarrollo del estudio, sino también debe demostrar la actualidad de su investigación, y su capacidad de selección, síntesis y reflexión. La finalidad de la búsqueda previa de fuentes es comprender las variables, dimensiones, subdimensiones o categorías, y subcategorías que desea utilizar. Por ello, los textos de consulta deben ser actuales. Si bien el número de textos de consulta queda a criterio del investigador, esto no significa que la tesis se redacte sobre la base de un solo texto por variable o categoría; se recomienda mínimo cuatro autores. Más bien, debe suscitar reflexiones y demostrar la complejidad de la investigación.

El investigador tiene el deber de presentar la posición de varios autores sobre el objeto de la investigación. Por esta razón, la redacción de las bases teóricas debe estar acompañada de citas que dialoguen entre sí y se encuentren vinculados con la investigación, con la finalidad de evidenciar la propia capacidad analítica y reflexiva del investigador que sentará su postura o posición con

respecto a cada texto seleccionado. Para ello, es necesario recordar que el uso de conectores ayudará a dar fluidez y coherencia a los textos de la tesis.

Algunas recomendaciones adicionales que Arbaiza (2014) y los autores de esta Guía desean señalar, para los participantes que se inician en la investigación y en la construcción del marco teórico, son las siguientes:

El lenguaje teórico debe ser preciso y riguroso, evitar el uso de términos rebuscados, repetitivos, cotidianos o densos.

- a) La redacción debe ser lógica y coherente, vinculada directamente al tema; debe evitar divagar.
- b) Respetar el derecho de autor, el uso de las normas de la APA es ineludible
- c) Hacer uso de la teoría; considerar la cronología de su aparición.
- d) Considerar, de ser necesario, la creación de esquemas gráficos que permitan tener un mayor panorama de la teoría explorada.
- e) La redacción debe ser en tercera persona.

Ejemplo:

2.2.1 Calidad de servicio

La calidad de servicio es considerada uno de los factores más importantes dentro de las organizaciones, debido a que influye directamente en la satisfacción de los usuarios y en la percepción que estos tienen respecto al servicio recibido. Según Kotler y Keller (2016), la calidad de servicio se relaciona con la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes mediante la entrega eficiente de servicios. Desde esta perspectiva, la calidad no solo depende del producto o servicio ofrecido, sino también de la experiencia que percibe el usuario durante el proceso de atención.

Asimismo, Zeithaml (2018) sostiene que la calidad de servicio representa la evaluación que realizan los usuarios sobre la excelencia o superioridad de un servicio. La autora explica que los clientes comparan sus expectativas previas con el desempeño percibido luego de recibir el servicio, generando niveles de satisfacción o insatisfacción. En consecuencia, las instituciones deben enfocarse en brindar atención eficiente, oportuna y confiable para fortalecer la fidelización de los usuarios.

Por otro lado, Grönroos (2015) plantea que la calidad de servicio se compone de dos dimensiones principales: la calidad técnica y la calidad funcional. La calidad técnica se refiere a lo que recibe el usuario como resultado del servicio, mientras que la

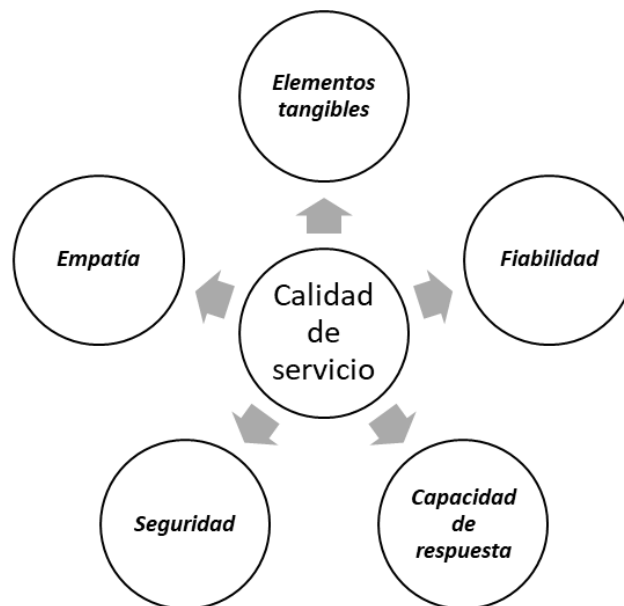
calidad funcional se relaciona con la forma en que dicho servicio es brindado. Esta teoría destaca la importancia de las relaciones interpersonales, la comunicación y la capacidad de respuesta del personal dentro de las organizaciones.

De igual manera, Donabedian (2003) señala que la calidad debe evaluarse considerando la estructura, los procesos y los resultados del servicio ofrecido. Desde este enfoque, las organizaciones deben implementar mecanismos de mejora continua que permitan garantizar eficiencia y satisfacción en la atención brindada a los usuarios.

Entre los modelos teóricos más utilizados para el estudio de la calidad de servicio destaca el modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman et al. (1988). Este modelo sostiene que la calidad de servicio puede evaluarse mediante la comparación entre las expectativas y percepciones de los usuarios respecto al servicio recibido. Además, plantea cinco dimensiones fundamentales que permiten medir la calidad de servicio (ver Figura X):

Figura X

Dimensiones de la calidad de servicio



2.2.1.1. Elementos tangibles

La dimensión de elementos tangibles se refiere a la apariencia física de las instalaciones, equipos, materiales y personal que participan en la prestación del servicio. Según Parasuraman et al. (1985), los usuarios evalúan la calidad del servicio considerando las condiciones visibles y físicas que ofrece la organización, ya que estas generan una primera impresión sobre el nivel de profesionalismo y organización institucional. Asimismo, los autores señalan que la infraestructura adecuada, la modernización de equipos y la presentación del personal influyen significativamente

en la percepción de calidad. En consecuencia, los elementos tangibles permiten fortalecer la imagen institucional y transmitir confianza a los usuarios durante el proceso de atención. Esta dimensión es considerada fundamental debido a que representa el componente visible de la calidad de servicio.

2.2.1.2. Fiabilidad

La fiabilidad es definida como la capacidad de brindar el servicio prometido de manera precisa, segura y consistente desde la primera vez. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) sostienen que esta dimensión constituye uno de los aspectos más valorados por los usuarios, debido a que implica cumplimiento de compromisos, exactitud y responsabilidad en la atención. Una organización confiable demuestra capacidad para resolver necesidades sin errores ni retrasos, generando satisfacción y confianza en los clientes. Asimismo, la fiabilidad se relaciona con la consistencia en los procedimientos y el cumplimiento eficiente de los servicios ofrecidos. Por ello, esta dimensión resulta esencial para fortalecer la credibilidad institucional y mejorar la percepción de calidad de los usuarios respecto a la atención recibida dentro de una organización.

2.2.1.3. Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta se refiere a la disposición y rapidez con la que el personal brinda ayuda y atención a los usuarios. Según Parasuraman et al. (1985), esta dimensión implica voluntad para atender requerimientos oportunamente, resolver dudas y ofrecer soluciones eficientes frente a las necesidades de los clientes. Los autores destacan que los usuarios valoran positivamente la rapidez, la eficiencia y el interés mostrado por el personal durante la prestación del servicio. En consecuencia, una adecuada capacidad de respuesta contribuye a reducir tiempos de espera y mejorar la satisfacción de los usuarios. Además, esta dimensión refleja el compromiso institucional orientado a proporcionar atención eficiente y de calidad, fortaleciendo la percepción positiva de los servicios brindados por la organización.

2.2.1.4. Seguridad

La dimensión de seguridad comprende el conocimiento, la cortesía y la capacidad del personal para generar confianza y credibilidad en los usuarios. Parasuraman et al. (1985) señalan que los clientes necesitan sentirse seguros durante la prestación del servicio, especialmente cuando existe manejo de información importante o procesos que requieren orientación profesional. Esta dimensión también incluye aspectos relacionados con la amabilidad, el respeto y la competencia técnica del personal encargado de la atención. Cuando los trabajadores transmiten seguridad y dominio de sus funciones, los usuarios desarrollan mayor confianza hacia la organización. En

consecuencia, la seguridad favorece relaciones satisfactorias entre la institución y sus clientes, fortaleciendo la percepción positiva de la calidad de servicio brindada por la organización.

2.2.1.5. Empatía

La empatía se define como la capacidad de brindar atención individualizada y comprender las necesidades específicas de cada usuario. Parasuraman et al. (1985) sostienen que esta dimensión implica interés genuino, trato amable y disposición para escuchar y comprender las expectativas de los clientes. Asimismo, los autores destacan que las organizaciones orientadas al servicio deben priorizar relaciones cercanas y personalizadas con los usuarios para mejorar la percepción de calidad. La empatía permite que los clientes se sientan valorados y atendidos de manera adecuada, fortaleciendo la satisfacción y confianza hacia la institución. Por ello, esta dimensión es considerada fundamental dentro del modelo SERVQUAL, ya que contribuye al fortalecimiento de las relaciones interpersonales y a la fidelización de los usuarios.

A modo de ejemplo, a continuación se presenta una estructura sugerida para el desarrollo de las variables y dimensiones de la tesis completa titulada: “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en una agencia bancaria ubicada en el distrito de Lince, 2026”:

3.1.1 Calidad de servicio (variable 1)

3.1.1.1 Tangibilidad. (...)

3.1.1.2 Fiabilidad. (...)

3.1.1.3 Capacidad de respuesta. (...)

3.1.1.4 Seguridad. (...)

3.1.1.5 Empatía. (...)

3.1.2 Satisfacción del cliente (variable 2)

3.1.2.1. Cumplimiento de expectativas. (...)

3.1.2.2. Percepción de valor. (...)

3.2.2.3 Recomendación del servicio. (...)

2.3. Glosario

En este apartado se definen los términos clave relacionados con la investigación. Se hace un listado sencillo y alfabético de los términos más importantes del trabajo y de aquellos que no forman parte del habla cotidiana. Asimismo, los glosarios incluyen terminologías especializadas no definidas en las bases teóricas. Generalmente superan los diez términos. Cada uno de los términos del glosario deberá estar citado

Ejemplo:

Tesis: Calidad de servicio y su relación con la fidelización del cliente en una cadena de boticas, Lima, 2026

Calidad percibida

Evaluación subjetiva que realiza el cliente sobre la excelencia o superioridad de un servicio en comparación con sus expectativas (Zeithaml, 1988).

Comportamiento del consumidor

Proceso mediante el cual las personas seleccionan, adquieren y utilizan bienes o servicios para satisfacer sus necesidades (Kotler & Keller, 2016).

Competitividad empresarial

Capacidad de una organización para generar ventajas sostenibles frente a sus competidores dentro del mercado (Porter, 1991).

Experiencia del cliente

Conjunto de percepciones y respuestas generadas durante la interacción entre el consumidor y la empresa (Lemon & Verhoef, 2016).

Gestión de servicios

Aplicación de estrategias y procesos orientados a mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de servicios (Lovelock & Wirtz, 2015).

Marketing relacional

Estrategia enfocada en establecer relaciones duraderas y de valor entre la empresa y sus clientes (Morgan & Hunt, 1994).

Percepción del cliente

Interpretación que realiza el consumidor respecto a los atributos y desempeño de un servicio recibido (Schiffman & Wisenblit, 2015).

Sector farmacéutico

Actividad económica orientada a la producción, distribución y comercialización de medicamentos y productos para la salud (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2021).

Valor agregado

Beneficio adicional incorporado a un producto o servicio para incrementar su utilidad y diferenciación en el mercado (Armstrong & Kotler, 2017).

Ventaja competitiva

Condición que permite a una organización obtener un desempeño superior respecto a sus competidores (Barney, 1991).

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA (ENFOQUE CUANTITATIVO)

3.1. Tipo y diseño de investigación

Aunque metodológicamente suele emplearse la denominación “tipo y diseño de investigación”, en el desarrollo de los proyectos de tesis es frecuente consignar de manera diferenciada los apartados correspondientes al enfoque, tipo, nivel, diseño y corte de investigación. Esta estructura permite una mejor organización metodológica del estudio y facilita la comprensión de las características que orientan el proceso investigativo.

Enfoque de investigación

Sabino (2014), desde una perspectiva epistemológica, señala que la metodología no constituye un simple recetario, sino el conjunto de métodos y técnicas orientados a la obtención del conocimiento científico. Asimismo, sostiene que la metodología comprende la lógica interna del razonamiento científico, el análisis de sus características y limitaciones, así como la discusión sobre la validez de los procedimientos empleados. En este sentido, la metodología se opone al azar, debido a que sustenta el conocimiento sobre argumentos racionales y científicos.

En relación con el enfoque cuantitativo, Tamayo y Tamayo (2014) señalan que este se basa en la construcción y medición de dimensiones, indicadores e índices de las variables. Asimismo, los datos recolectados deben ser observables, verificables y validados mediante procedimientos sistemáticos de medición y análisis.

Tipo de investigación

Los tipos de investigación permiten identificar la finalidad y orientación del estudio científico.

- a) Investigación básica: también denominada investigación pura, tiene como finalidad generar conocimiento científico, describiendo, explicando y prediciendo fenómenos. A diferencia de la investigación aplicada, no

prioriza la utilidad inmediata de los resultados (Sánchez et al., 2018). En la misma línea, Ander-Egg (2014) sostiene que la investigación básica busca incrementar el conocimiento teórico sin considerar necesariamente sus aplicaciones prácticas inmediatas.

- b) Investigación aplicada: tiene como propósito utilizar los conocimientos científicos existentes para la solución de problemas concretos dentro de una realidad específica. Su carácter es práctico y orientado a la aplicación de conocimientos previamente desarrollados.

Nivel o alcance de la investigación

El nivel o alcance de investigación hace referencia al grado de profundidad y complejidad con el que se estudia un fenómeno. Esta clasificación determina la forma en que se plantean el problema, las hipótesis y los procedimientos metodológicos y estadísticos de la investigación.

En la literatura metodológica destacan los alcances propuestos por Hernández-Sampieri et al. (2014) y la clasificación jerárquica planteada por Supo (2012).

Los principales niveles de investigación son los siguientes:

- a) Nivel exploratorio: se desarrolla cuando el problema ha sido poco estudiado o existen limitados antecedentes sobre el fenómeno investigado (Hernández-Sampieri et al., 2014). Su finalidad es familiarizar al investigador con el problema, identificar variables relevantes y formular nuevas hipótesis.
- b) Nivel descriptivo: busca especificar propiedades, características y perfiles de personas, grupos, procesos u organizaciones sometidas a análisis (Hernández-Sampieri et al., 2014). Emplea principalmente estadística descriptiva, como frecuencias, porcentajes y promedios.
- c) Nivel correlacional o relacional: tiene como propósito determinar el grado de relación o asociación entre dos o más variables dentro de un contexto específico (Hernández-Sampieri et al., 2014). Según Supo (2012), este nivel permite identificar asociaciones empíricas sin establecer necesariamente causalidad.

- d) Nivel explicativo: busca identificar las causas de los fenómenos estudiados, estableciendo relaciones de causa y efecto (Hernández-Sampieri et al., 2014). Requiere un mayor control metodológico y procedimientos más rigurosos de análisis.
- e) Nivel predictivo: orientado a anticipar el comportamiento futuro de un fenómeno a partir del análisis de variables y datos previos (Supo, 2012). Emplea técnicas estadísticas avanzadas, como regresión lineal múltiple o regresión logística.

Diseño de investigación

Según Vara (2015), los diseños de investigación constituyen planes y estrategias orientadas a obtener respuestas confiables a las preguntas de investigación. Comprenden actividades organizadas y secuenciales que se adaptan a las particularidades de cada estudio, estableciendo los procedimientos, técnicas y pruebas necesarias para la recolección y análisis de datos.

Los principales diseños de investigación son los siguientes:

- a) Diseño no experimental: se caracteriza por desarrollar la investigación sin manipular deliberadamente las variables. El investigador observa y analiza los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural. Méndez (2020) destaca la importancia de este diseño en las Ciencias Administrativas, debido a que permite describir realidades organizacionales, establecer relaciones entre variables y formular explicaciones sin manipulación experimental.
- b) Diseño experimental: se considera el diseño más riguroso para establecer relaciones de causa y efecto. En este diseño, el investigador manipula una o más variables independientes para observar sus efectos sobre las variables dependientes en un entorno controlado. Según Gutiérrez y De la Vara (2008), el experimento implica modificar condiciones, sistemas o procesos con la finalidad de analizar sus efectos sobre determinados resultados.

Dentro del diseño experimental se encuentran:

- i. Preexperimental: presenta un nivel mínimo de control y generalmente trabaja con un solo grupo de estudio.
- ii. Cuasiexperimental: incluye grupos de comparación, pero no asignación aleatoria de los participantes.
- iii. Experimental puro o verdadero: incorpora manipulación de variables, grupos de control y asignación aleatoria, constituyendo el diseño más sólido para demostrar causalidad.

Corte de investigación

El corte de investigación se refiere al momento o número de veces en que se recolectan los datos durante el desarrollo del estudio.

- a) Diseño transversal o transeccional: recolecta información en un único momento del tiempo. Su finalidad es describir variables y analizar su comportamiento o relación en un contexto específico. Representa una “fotografía” del fenómeno estudiado.
- b) Diseño longitudinal o evolutivo: recolecta información en diferentes momentos o periodos temporales, permitiendo analizar cambios y evolución del fenómeno estudiado. Representa un “seguimiento” continuo del comportamiento de las variables.

Ejemplo:

Título de tesis: Liderazgo servidor y su relación con la motivación laboral en la empresa comercial ABC, Lima, 2026

Enfoque de investigación

La presente investigación posee un enfoque cuantitativo. Según Hernández Sampieri et al. (2014), el enfoque cuantitativo se caracteriza por la recolección y análisis de datos numéricos mediante procedimientos estadísticos, con la finalidad de probar hipótesis y establecer relaciones entre variables. En ese sentido, la investigación “Liderazgo servidor y su relación con la motivación laboral en la empresa comercial ABC, Lima, 2026” corresponde a este enfoque debido a que medirá ambas variables

mediante instrumentos estructurados y analizará estadísticamente el grado de relación existente entre ellas.

Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada. De acuerdo con Sánchez et al. (2018), la investigación aplicada tiene como finalidad utilizar conocimientos científicos para contribuir a la solución de problemas concretos dentro de un contexto específico. En consecuencia, este estudio es aplicado porque busca generar información útil para comprender la relación entre el liderazgo servidor y la motivación laboral, permitiendo proponer recomendaciones orientadas a mejorar la gestión del talento humano en la empresa comercial ABC.

Nivel o alcance de investigación

La presente investigación es de nivel correlacional. Según Hernández Sampieri et al. (2014), los estudios correlacionales tienen como propósito determinar el grado de relación o asociación existente entre dos o más variables dentro de un contexto determinado. En este caso, la investigación es correlacional debido a que analizará la relación existente entre el liderazgo servidor y la motivación laboral en los trabajadores de la empresa comercial ABC durante el año 2026.

Diseño de investigación

La presente investigación presenta un diseño no experimental. Hernández Sampieri et al. (2014) señalan que los diseños no experimentales se caracterizan por realizarse sin manipular deliberadamente las variables, observando los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural. En ese sentido, esta investigación corresponde a un diseño no experimental debido a que las variables liderazgo servidor y motivación laboral serán estudiadas sin alterar su comportamiento dentro de la empresa comercial ABC.

Corte de investigación

La presente investigación presenta un corte transversal. Según Hernández Sampieri et al. (2014), los estudios transversales recolectan información en un solo momento y tiempo determinado, permitiendo describir y analizar el comportamiento de las variables en un contexto específico. En consecuencia, esta investigación es transversal porque la información relacionada con el liderazgo servidor y la motivación laboral será recopilada una sola vez durante el año 2026.

3.2. Población de estudio

La población de estudio es el conjunto de elementos que presentan características comunes y sobre los cuales se desarrolla la investigación. En el campo de las Ciencias Administrativas, estos elementos pueden estar conformados por clientes, colaboradores, directivos, empresarios, usuarios, documentos, expedientes, procesos, entre otros.

En la investigación cuantitativa, la población puede clasificarse como finita o infinita. La población finita está conformada por un número determinado y conocido de elementos, mientras que la población infinita se caracteriza por presentar un número indeterminado o muy amplio de unidades de análisis, dificultando su contabilización exacta.

Asimismo, es necesario establecer los criterios de inclusión y exclusión de los elementos que conforman la población, con la finalidad de delimitar adecuadamente el estudio. Del mismo modo, debe precisarse la unidad de análisis, entendida como el elemento del cual se obtendrán los datos necesarios para la investigación. En este sentido, Hernández Sampieri et al. (2014) señalan que la unidad de análisis responde a la interrogante “qué o quiénes van a ser medidos”.

Ejemplo:

La población de estudio estará conformada por 73 trabajadores de la empresa comercial ABC, según el registro de planillas actualizado al 30 de mayo de 2026. En ese sentido, la presente investigación trabajará con una población finita, debido a que el número de elementos que la integran se encuentra plenamente identificado y delimitado dentro de la organización.

Asimismo, la unidad de análisis estará constituida por cada uno de los trabajadores de la empresa, debido a que sobre ellos se medirán las variables liderazgo servidor y motivación laboral mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos.

Los criterios de inclusión considerados para la investigación serán los siguientes:

- a) Trabajadores con vínculo laboral vigente al momento de la aplicación del instrumento.
- b) Trabajadores pertenecientes a las diferentes áreas de la empresa comercial ABC.

- c) Trabajadores con un tiempo mínimo de permanencia de seis meses dentro de la organización.
- d) Trabajadores que acepten participar voluntariamente en la investigación.

Por otro lado, los criterios de exclusión serán los siguientes:

- a) Trabajadores que se encuentren de vacaciones, licencia o descanso médico durante el proceso de recolección de datos.
- b) Personal practicante o temporal con menos de seis meses de permanencia en la empresa.
- c) Trabajadores que no completen adecuadamente los instrumentos de investigación.
- d) Trabajadores que decidan no participar en el estudio.

3.3. Tamaño de muestra

La muestra constituye una parte representativa de la población seleccionada para el desarrollo del estudio. Sobre ella se realiza la medición, observación y análisis de las variables objeto de investigación. Según Bernal (2022), la muestra es el subconjunto de la población del cual se obtiene la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

Por otro lado, el muestreo corresponde al procedimiento o método utilizado para determinar el tamaño y la selección de la muestra. Su elección depende del tipo, enfoque y diseño de investigación establecidos para el estudio.

De acuerdo con Weiers (1986), los métodos de muestreo más utilizados son los siguientes:

- a) Muestreo probabilístico: se caracteriza porque todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados.
- b) Muestreo no probabilístico: la selección de los elementos depende del criterio o juicio del investigador y no de procedimientos aleatorios.

La Figura 2 detalla las estrategias comunes y el uso ideal para estudios cuantitativos para cada tipo o método de muestreo, además de su principal característica.

Figura 2
Características principales, estrategias comunes y uso ideal de métodos de muestreo

MÉTODO DE MUESTREO	CARACTERÍSTICA PRINCIPAL	ESTRATEGIAS COMUNES	USO IDEAL EN CUANTITATIVA
 PROBABILÍSTICO	 Todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos (azar).	 Aleatorio simple  M. Sistemático  M. Estratificado  M. conglomerados (clusters)	 Indispensable si el objetivo es generalizar resultados y hacer inferencia estadística.
 NO PROBABILÍSTICO	 La elección depende del criterio del investigador o de la accesibilidad, no del azar.	 Por conveniencia  Por Bola de nieve  Por cuotas	 Estudios exploratorios, o cuando es imposible tener un marco muestral (lista) de toda la población.

Ejemplo:

La muestra de la presente investigación estará conformada por 62 trabajadores de la empresa comercial ABC, Lima, 2026, seleccionados a partir de una población total de 73 colaboradores registrados en la planilla actualizada al 30 de mayo de 2026.

Para determinar la muestra se empleará el muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que todos los trabajadores tendrán la misma probabilidad de ser seleccionados. Este método permitirá obtener resultados representativos y reducir posibles sesgos en la recolección de datos. La selección considerará los criterios de inclusión y exclusión establecidos.

Fórmulas para el cálculo de la muestra en estudios cuantitativos

Para poblaciones finitas

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

Para poblaciones infinitas

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

En estudios censales

$$n = N$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e = margen de error

Generalmente, en estudios cuantitativos se utiliza un nivel de confianza del 95 % ($Z = 1.96$), valores de p y q iguales a 0.50, debido a que representan la máxima variabilidad estadística, y un margen de error del 5 % ($e = 0.05$), por ser uno de los niveles de precisión más empleados en investigaciones científicas.

3.4. Técnicas de recolección de datos

Son un conjunto de acciones que realiza el investigador para obtener la información que permita alcanzar los objetivos o contrastar la hipótesis, cuando la situación lo amerite. Es necesario indicar las fuentes primarias o secundarias de donde obtiene la información (Arispe Albuquerque et al. 2020). Cada técnica cuenta con un instrumento para la recopilación de los datos. Estos son elaborados con pertinencia, para ello se considera las variables e indicadores. Se requiere tener la confiabilidad y la validez de los datos. Debe haber una coherencia entre la técnica y el instrumento, tal como lo señala la Tabla 2.

Tabla 2
Técnicas e instrumentos utilizados en investigaciones con enfoque cuantitativo

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario estructurado (preguntas cerradas, escalas Likert, dicotómicas, de opción múltiple)
Pruebas o <i>tests</i>	Pruebas psicométricas, cuestionarios de rendimiento, escalas de medición
Revisión documental	Fichas de registro de datos secundarios (censos, registros administrativos, indicadores, resultados financieros)
Observación	Lista de cotejo
Análisis de contenido cuantitativo	Matrices de codificación

Se debe precisar la técnica y el instrumento de recolección de datos que será utilizado en la investigación. En caso de emplearse el cuestionario como instrumento, este deberá especificar el número de ítems correspondientes a cada variable, así como la escala de medición utilizada.

Asimismo, el instrumento deberá someterse, en primer lugar, a un proceso de validación mediante juicio de expertos, requiriéndose como mínimo la participación de tres especialistas en la temática estudiada. Este procedimiento tiene como finalidad verificar la pertinencia, claridad, coherencia y relevancia de los ítems planteados.

Posteriormente, una vez validado el instrumento, deberá realizarse una prueba piloto con características similares a la población de estudio, a fin de determinar la confiabilidad del cuestionario mediante el cálculo estadístico correspondiente.

Finalmente, tanto el cuestionario como las evidencias documentarias de la validación por juicio de expertos deberán adjuntarse en la sección de anexos de la investigación.

Ejemplo:

Para la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta, debido a que permitió recopilar información relacionada con las variables liderazgo servidor y motivación laboral en los trabajadores de la empresa comercial ABC, Lima, 2026. Asimismo, como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario, conformado por ítems estructurados según las dimensiones de cada variable y elaborados bajo una escala de medición tipo Likert.

En primer lugar, el instrumento fue sometido a un proceso de validación mediante juicio de expertos, contando con la participación de tres especialistas en gestión organizacional y metodología de la investigación, quienes evaluaron la claridad, pertinencia, coherencia y relevancia de los ítems planteados. (Puede presentar una tabla detallando los nombres de los expertos y el resultado de la valoración).

Posteriormente, se realizó una prueba piloto aplicada a 20 trabajadores con características similares a la población de estudio, con la finalidad de determinar la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Como resultado, la variable liderazgo servidor obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0.912 y la variable motivación laboral alcanzó un coeficiente de 0.887, evidenciando niveles de confiabilidad altamente aceptables.

Finalmente, las evidencias correspondientes a la validación por juicio de expertos y a la prueba piloto fueron incorporadas en los anexos 4 y 5 de la presente investigación, respectivamente.

3.5. Análisis e interpretación de los resultados

El procesamiento de datos debe comprender la descripción de las técnicas y procedimientos que serán utilizados para el análisis de la información, considerando el nivel y alcance de la investigación. En este sentido, corresponde precisar las técnicas de procesamiento y análisis de datos que permitirán interpretar los resultados obtenidos durante el estudio.

Una vez concluido el trabajo de campo, deberá realizarse el proceso de revisión, crítica, codificación y tabulación de la información recolectada, con la finalidad de construir la base de datos correspondiente y efectuar posteriormente los análisis estadísticos necesarios. Asimismo, en este apartado se debe consignar la manera en que se interpretarán los resultados de la investigación.

En las tesis de posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas, es frecuente señalar que el procesamiento de datos incluirá estadística descriptiva e inferencial. La estadística descriptiva permite organizar, resumir y presentar los datos mediante tablas, frecuencias, porcentajes, gráficos y medidas estadísticas; mientras que la estadística inferencial permite contrastar hipótesis y establecer relaciones entre variables mediante pruebas estadísticas, de acuerdo con los objetivos y nivel de investigación planteados.

Ejemplo:

El procesamiento de datos de la presente investigación se realizará en función del nivel correlacional, empleando técnicas de estadística descriptiva e inferencial. En una primera etapa, la estadística descriptiva permitirá organizar, resumir y presentar la información recolectada mediante tablas de frecuencia, porcentajes, gráficos y medidas de tendencia central, con el propósito de describir el comportamiento de las variables liderazgo servidor y motivación laboral en la empresa comercial ABC, Lima, 2026.

Posteriormente, se aplicará la prueba de normalidad a los datos obtenidos, con la finalidad de determinar el tipo de distribución de las variables y establecer la prueba estadística más adecuada para el análisis inferencial. En función de dichos resultados, se procederá a la aplicación de la prueba de correlación correspondiente, la cual permitirá medir el grado y tipo de relación existente entre las variables de estudio.

Finalmente, una vez culminado el trabajo de campo, se realizará el proceso de revisión, codificación y tabulación de los datos obtenidos a través del cuestionario, con la finalidad de construir la base de datos. A partir de ello, se llevará a cabo el análisis e interpretación de los resultados, los cuales permitirán dar respuesta a los objetivos e hipótesis planteadas en la investigación.

3.6. Ética en la investigación

La ética en la investigación comprende principios y normas que orientan la conducta responsable del investigador, garantizando honestidad, respeto y transparencia en la generación del conocimiento (Bernal, 2022). Asimismo, protege los derechos de los participantes mediante normativas como la Resolución Rectoral N.° 012648-2023-R/UNMSM de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (2023), considerando que provienen de entornos vinculados a la gestión pública y privada (Bell et al., 2022).

Entre los principales principios éticos destacan el respeto por las personas, el consentimiento informado, la confidencialidad, la beneficencia, la no maleficencia, la justicia y la integridad científica. Estos principios exigen que los participantes conozcan el propósito del estudio, participen voluntariamente y tengan la seguridad de que su información será protegida (Cochran, 1977; Kish, 1965). Asimismo, el investigador debe evitar la manipulación de datos, el plagio y cualquier forma de falsificación de resultados. En consecuencia, la ética no solo protege a los participantes, sino que también asegura la validez y credibilidad de la investigación científica.

Ejemplo:

En el desarrollo de la presente investigación se consideraron los principios éticos establecidos en la Resolución Rectoral N.° 012648-2023-R/UNMSM (2023), que aprueba el Código de Ética en Investigación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Esta normativa garantiza la integridad científica, la transparencia y el respeto de los derechos de los participantes.

Antes de la aplicación de la encuesta, se informó a los participantes sobre los objetivos del estudio, la finalidad académica de la investigación y el carácter voluntario de su participación, aplicándose el consentimiento informado. Asimismo, se aseguró la confidencialidad y anonimato de las respuestas, evitando registrar información que permita identificar a los encuestados.

De igual manera, se respetaron los principios de beneficencia, no maleficencia e integridad científica, garantizando que los datos obtenidos sean utilizados únicamente con fines académicos y procesados de manera objetiva, transparente y libre de manipulación o falsificación de resultados.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA (ENFOQUE CUALITATIVO)

Presentación general del capítulo

El Capítulo 3 en un proyecto de tesis cualitativo tiene como finalidad explicar cómo se desarrollará la investigación. Así pues, la metodología no se limita a describir procedimientos; debe justificar de manera coherente por qué el enfoque cualitativo es el más adecuado, qué diseño se utilizará, quiénes participarán, cómo se recogerá la información, cómo se garantizará la rigurosidad del estudio y qué criterios éticos se aplicarán.

La investigación cualitativa busca comprender fenómenos humanos, sociales, organizacionales o administrativos desde la experiencia, los significados, las percepciones, las prácticas y los discursos de los participantes. Por ello, no pretende medir variables ni generalizar estadísticamente, sino interpretar con profundidad una realidad situada. La investigación cualitativa se aproxima al mundo social para comprender cómo las personas construyen significados sobre lo que viven, hacen o experimentan (Flick, 2015; Fossey et al., 2002; Miles et al., 2014).

En consecuencia, en una tesis cualitativa no se recomienda utilizar expresiones propias del enfoque cuantitativo como “variable independiente”, “variable dependiente”, “muestra representativa”, “cálculo muestral” o “prueba de hipótesis”. En su lugar, deben emplearse términos como categorías, subcategorías, participantes, informantes clave, escenario de estudio, unidades de análisis, saturación, triangulación, credibilidad, transferibilidad y confirmabilidad.

3.1. Diseño de la investigación

¿Qué debe contener esta sección?

En esta sección el tesista debe explicar y justificar:

- a) El enfoque de investigación: cualitativo.
- b) El paradigma o postura epistemológica: interpretativo, constructivista, crítico, fenomenológico-hermenéutico, entre otros.
- c) El diseño o tradición cualitativa: fenomenología, estudio de caso, teoría fundamentada, etnografía, investigación-acción, método biográfico, entre otros.
- d) La razón metodológica por la cual ese diseño responde al problema y a los objetivos.

Tabla 3
Diseños cualitativos recomendados

Diseño cualitativo	Fuente	¿Cuándo usarlo?	Pregunta típica	Ejemplo en ciencias administrativas
Fenomenológico	(Creswell & Poth, 2018; Fossey et al., 2002)	Cuando se busca comprender el significado de una experiencia vivida.	¿Qué significado atribuyen los participantes a una experiencia?	Significado de la declaración jurada de intereses desde la experiencia del personal fiscalizador.
Estudio de caso	(Stake, 1995; Yin, 2018)	Cuando se analiza en profundidad una organización, programa, política, empresa, universidad o experiencia específica.	¿Cómo se configura o desarrolla un fenómeno en un caso particular?	Gestión de la sostenibilidad en una universidad privada de Lima Metropolitana.
Teoría fundamentada	(Gioia et al., 2013; Morse et al., 2002)	Cuando se busca construir una explicación teórica desde los datos.	¿Qué procesos explican la aparición o desarrollo del fenómeno?	Proceso de adopción de innovación digital en Mypes gastronómicas.
Etnografía	(Flick, 2015; Tracy, 2010)	Cuando se estudian prácticas, significados y cultura de un grupo u organización.	¿Cómo se construyen las prácticas culturales de un grupo?	Cultura organizacional y toma de decisiones en una entidad pública.
Investigación-acción	(Creswell & Poth, 2018; Tracy, 2010)	Cuando se busca comprender e intervenir para mejorar una práctica.	¿Cómo transformar una situación problemática mediante acción participativa?	Mejora participativa de procesos de atención al usuario en una municipalidad.
Método biográfico	(Creswell & Poth, 2018; Fossey et al., 2002)	Cuando interesa reconstruir trayectorias, historias de vida o experiencias profesionales.	¿Cómo se configura una trayectoria personal o profesional?	Trayectorias de mujeres emprendedoras en negocios sostenibles.

Ejemplo:

La presente investigación se desarrollará bajo el enfoque cualitativo, debido a que busca comprender en profundidad los significados, percepciones y experiencias de los participantes respecto al fenómeno estudiado (Creswell & Poth, 2018; Fossey et al., 2002). Este enfoque resulta pertinente porque el interés central no es medir variables ni establecer relaciones estadísticas, sino interpretar cómo los sujetos construyen sentido sobre una realidad social, organizacional o institucional específica.

El diseño será fenomenológico, puesto que el estudio pretende comprender el significado de la experiencia vivida por los participantes (Creswell & Poth, 2018; Fossey et al., 2002) en torno a [indicar fenómeno]. Desde esta perspectiva, se recogerán relatos, percepciones y valoraciones de los informantes, con la finalidad de identificar unidades de significado, categorías y temas que permitan describir la esencia del fenómeno investigado.

3.2. Población y muestra

Precisión conceptual

En investigaciones cualitativas, el término “población” debe utilizarse con cuidado. No se trabaja con población en sentido estadístico, sino con escenario social, grupo de interés, participantes, informantes clave, casos o unidades de análisis.

La muestra cualitativa no busca representatividad estadística, sino riqueza, pertinencia y profundidad de información. El material adjunto señala que el muestreo cualitativo suele ser propositivo, intencional o por conveniencia, y que el tamaño de la muestra no se fija por cálculo estadístico, sino por criterios como la naturaleza del fenómeno, la capacidad operativa, el entendimiento logrado y la saturación (Patton, 2002; Malterud et al., 2016; Hennink & Kaiser, 2022).

Elementos que debe contener esta sección

La sección debe incluir:

- a) Escenario de estudio: institución, organización, comunidad, sector o territorio donde ocurre el fenómeno.
- b) Unidad de análisis: fenómeno, experiencia, proceso, práctica o caso que será estudiado.
- c) Unidad de información: personas, documentos, registros, observaciones o casos que proporcionarán información.
- d) Participantes o informantes clave: descripción de quiénes participarán.
- e) Tipo de muestreo: intencional, por criterios, teórico, bola de nieve, caso típico, caso crítico, expertos, máxima variación, entre otros.
- f) Criterios de inclusión.
- g) Criterios de exclusión.
- h) Número aproximado de participantes.
- i) Criterio de saturación.
- j) Justificación del tamaño muestral.

Tipos de muestreo cualitativo

En la investigación cualitativa, la selección de participantes no responde a criterios probabilísticos, sino a estrategias de muestreo intencional orientadas a la comprensión profunda del fenómeno estudiado. En este sentido, el tipo de muestreo se define en función del propósito del estudio, la naturaleza del problema de investigación y el acceso a la información relevante.

A continuación, se presentan los principales tipos de muestreo cualitativo, junto con su uso recomendado y ejemplos aplicados al ámbito de las Ciencias Administrativas, con el fin de orientar su adecuada selección en el diseño metodológico de la investigación.

Tabla 4
Principales tipos de muestreo cualitativo

Tipo de muestreo	Uso recomendado	Ejemplo
Intencional	Se eligen participantes que conocen directamente el fenómeno.	Directivos universitarios responsables de sostenibilidad.
Por criterios	Se selecciona según condiciones previamente definidas.	Colaboradores con mínimo dos años en gestión pública.
Bola de nieve	Participantes iniciales recomiendan a otros informantes relevantes.	Emprendedores informales difíciles de localizar.
Teórico	La selección evoluciona conforme emergen categorías durante el análisis.	Estudios de teoría fundamentada sobre innovación organizacional.
Máxima variación	Busca diversidad de perfiles para ampliar comprensión.	Gerentes de empresas grandes, medianas y pequeñas.
Caso típico	Selecciona participantes o casos que representan una experiencia común.	Usuarios frecuentes de servicios municipales.
Caso crítico	Selecciona casos especialmente relevantes por su intensidad o singularidad.	Una municipalidad con implementación destacada de gobierno digital.

Saturación en investigación cualitativa

La saturación ocurre cuando las nuevas entrevistas, documentos u observaciones ya no aportan información sustancialmente nueva respecto a las categorías del estudio. No significa repetir mecánicamente respuestas, sino alcanzar un nivel suficiente de comprensión del fenómeno.

Redacción recomendada:

El número de participantes será aproximado y podrá ajustarse durante el trabajo de campo de acuerdo con el criterio de saturación. Se considerará alcanzada la saturación cuando las entrevistas adicionales no aporten nuevos significados, categorías o variaciones relevantes para responder a los objetivos de investigación.

Modelo de redacción para población y muestra

El escenario de estudio estará conformado por [indicar institución, sector, comunidad, empresa, programa o territorio], contexto en el cual se manifiesta el fenómeno de interés. La unidad de análisis será [indicar experiencia, proceso, práctica, percepción, significado o fenómeno], mientras que las unidades de información estarán constituidas por [participantes, documentos, registros, observaciones u otros] (Patton, 2002; Malterud et al., 2016; Hennink & Kaiser, 2022).

Los participantes serán seleccionados mediante muestreo intencional por criterios, debido a que se requiere contar con informantes que posean experiencia directa y conocimiento relevante sobre el fenómeno estudiado. Se proyecta entrevistar aproximadamente entre [número] y [número] participantes; sin embargo, el número final dependerá del criterio de saturación de la información.

Como criterios de inclusión se considerará: a) [criterio 1], b) [criterio 2], c) [criterio 3]. Como criterios de exclusión se establecerá: a) participantes que no acepten firmar el consentimiento informado, b) participantes sin experiencia directa en el fenómeno investigado y c) personas que no autoricen el registro de información bajo las condiciones éticas del estudio.

Ejemplo aplicado para redacción de población y muestra

Tema: Experiencias de los directivos universitarios sobre la gestión de la responsabilidad social universitaria en universidades privadas de Lima Metropolitana.

El escenario de estudio estará constituido por universidades privadas de Lima Metropolitana que desarrollan acciones institucionales vinculadas con responsabilidad social universitaria. La unidad de análisis será la experiencia de gestión de la responsabilidad social universitaria desde la perspectiva de directivos y responsables institucionales.

Los participantes serán seleccionados mediante muestreo intencional por criterios (Patton, 2002; Malterud et al., 2016; Hennink & Kaiser, 2022). Se incluirá a directivos, coordinadores o responsables de áreas vinculadas con responsabilidad social, sostenibilidad, vinculación con el entorno o gestión académica, con una experiencia mínima de dos años en funciones relacionadas. Se proyecta entrevistar entre 10 y 15 participantes, o hasta alcanzar saturación teórica.

Se excluirá a participantes que no tengan experiencia directa en procesos de gestión institucional, que no acepten participar voluntariamente o que no autoricen el uso académico de la información proporcionada.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

¿Qué debe explicar esta sección?

Esta sección debe precisar:

- a) Qué técnicas se utilizarán.
- b) Qué instrumentos corresponderán a cada técnica.
- c) Por qué esas técnicas son adecuadas para los objetivos.
- d) Cómo se diseñarán los instrumentos.
- e) Cómo se validarán o revisarán los instrumentos.
- f) Cómo se aplicarán.
- g) Qué recursos se utilizarán: grabadora, notas de campo, matriz documental, software, etc.
- h) Cómo se resguardará la información recogida.

Técnicas e instrumentos frecuentemente empleados

En la investigación cualitativa, la selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos depende de la naturaleza del fenómeno estudiado y del nivel de profundidad requerido para su comprensión.

Estas técnicas permiten acceder a las experiencias, percepciones, prácticas y discursos de los participantes dentro de su contexto natural.

A continuación, se presentan las principales técnicas e instrumentos utilizados en el enfoque cualitativo, junto con su uso recomendado y referencias académicas, con el propósito de orientar su adecuada aplicación en el desarrollo del estudio.

Tabla 5
Técnicas e instrumentos más usados en la investigación cualitativa

Técnica	Instrumento	Uso recomendado	Cita
Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista	Comprender experiencias, percepciones, significados y valoraciones.	(Kallio et al., 2016; Tong et al., 2007).
Entrevista en profundidad	Guía flexible de entrevista	Explorar experiencias complejas o sensibles.	(Kallio et al., 2016; Tong et al., 2007).
Grupo focal	Guía de grupo focal	Analizar consensos, tensiones y discursos colectivos.	(Tong et al., 2007; O'Brien et al., 2014).
Observación participante	Guía de observación y diario de campo	Comprender prácticas desde dentro del contexto.	(Flick, 2015; Fossey et al., 2002).
Observación no participante	Ficha o guía de observación	Registrar prácticas sin intervenir.	(Flick, 2015; Fossey et al., 2002).
Análisis documental	Matriz de análisis documental	Examinar normas, informes, planes, actas, políticas, discursos institucionales.	(O'Brien et al., 2014; Yin, 2018).
Diario de campo	Cuaderno o bitácora reflexiva	Registrar impresiones, decisiones metodológicas y reflexividad del investigador.	(Berger, 2015; Morse et al., 2002).

La guía de entrevista semiestructurada

La entrevista semiestructurada es una técnica pertinente cuando se busca obtener información profunda desde la experiencia del participante. No debe ser un cuestionario cerrado ni una encuesta. Sus preguntas deben ser abiertas, claras, no inductivas y vinculadas con los objetivos específicos (Kallio et al., 2016; Tong et al., 2007).

Estructura recomendada de una guía de entrevista

- Título de la investigación.
- Presentación del estudio.
- Consentimiento informado breve.
- Objetivo de la entrevista.
- Datos generales: código, edad, cargo, experiencia, institución, fecha.
- Indicaciones: duración, grabación, voluntariedad, confidencialidad.
- Preguntas por categoría y subcategoría.
- Pregunta de cierre.
- Agradecimiento.
- Espacio para observaciones del investigador.

Vinculación entre categoría, subcategoría y pregunta orientadora

A continuación, se presenta un breve ejemplo que pone en evidencia la vinculación entre categoría, subcategoría y pregunta orientadora.

Tabla 6
Categoría, subcategoría y pregunta orientadora

Categoría	Subcategoría	Preguntas orientadoras
Innovación sostenible	Prácticas de innovación	¿Qué cambios ha incorporado su negocio para mejorar sus procesos, productos o servicios?
Innovación sostenible	Sostenibilidad ambiental	¿Qué acciones realiza su negocio para reducir residuos, ahorrar energía o aprovechar mejor los insumos?
Gestión empresarial	Toma de decisiones	¿Cómo decide qué cambios implementar en su negocio?
Barreras de innovación	Recursos y capacidades	¿Qué dificultades enfrenta para innovar de manera sostenible?
Proyección del negocio	Aprendizajes	¿Qué aprendizajes considera más importantes para sostener estos cambios en el tiempo?

Ejemplo de guía de entrevista:

GUÍA DE ENTREVISTA

Título de la investigación: Innovación sostenible y su relación con la gestión empresarial en micro y pequeñas empresas del sector comercial, Lima, 2026.

Presentación del estudio:

La presente investigación tiene como propósito analizar la relación entre la innovación sostenible y la gestión empresarial en micro y pequeñas empresas del sector comercial en Lima. La información obtenida será utilizada exclusivamente con fines académicos.

Consentimiento informado breve:

La participación en esta entrevista es voluntaria. Usted puede retirarse en cualquier momento. La información brindada será tratada de manera confidencial y anónima.

Objetivo de la entrevista:

Conocer las percepciones, experiencias y prácticas de los gestores empresariales respecto a la innovación sostenible y su relación con la gestión empresarial.

Datos generales:

Código del entrevistado: _____

Edad: _____

Cargo: _____

Experiencia en el puesto: _____

Institución/empresa: _____

Fecha: _____

Indicaciones:

La entrevista tendrá una duración aproximada de 30 a 45 minutos.

Será grabada con fines exclusivamente académicos.

Su participación es voluntaria y confidencial.

No existen respuestas correctas o incorrectas; se busca su experiencia personal.

Preguntas por categoría y subcategoría:

Categoría 1: Innovación sostenible

Subcategoría: Prácticas de innovación

- ¿Qué cambios ha incorporado su empresa para mejorar sus procesos, productos o servicios?

Subcategoría: Sostenibilidad ambiental

- ¿Qué acciones realiza su empresa para reducir el impacto ambiental o mejorar el uso de sus recursos?

Categoría 2: Gestión empresarial

Subcategoría: Toma de decisiones

- ¿Cómo se toman las decisiones para implementar cambios o mejoras dentro de la empresa?

Categoría 3: Barreras de innovación

Subcategoría: Recursos y capacidades

- ¿Qué dificultades enfrenta su empresa para implementar prácticas de innovación sostenible?

Categoría 4: Proyección del negocio

Subcategoría: Aprendizajes

- ¿Qué aprendizajes considera más importantes para mantener la innovación en el tiempo?

Pregunta de cierre:

- ¿Desea agregar algún comentario adicional sobre la innovación y la gestión de su empresa?

Agradecimiento:

Se agradece sinceramente su participación y el tiempo brindado para el desarrollo de esta entrevista. Su aporte es fundamental para el logro de los objetivos de esta investigación.

Observaciones del investigador:

Validación o revisión de instrumentos cualitativos

En una investigación cualitativa, la revisión del instrumento no debe centrarse en confiabilidad estadística, sino en la calidad metodológica de las preguntas. Se recomienda juicio de expertos para evaluar:

Tabla 7
Criterios para la validación de expertos

Criterio	Pregunta de evaluación
Pertinencia	¿La pregunta se vincula con el objetivo específico?
Claridad	¿La pregunta es comprensible para el participante?
Profundidad	¿La pregunta permite obtener información rica y reflexiva?
Coherencia	¿La pregunta corresponde a la categoría o subcategoría?
No inducción	¿La pregunta evita sugerir una respuesta deseada?
Suficiencia	¿El conjunto de preguntas permite responder el objetivo?

Ejemplo:

La guía de entrevista será sometida a revisión por juicio de expertos, quienes evaluarán la pertinencia, claridad, coherencia, profundidad y suficiencia de las preguntas. Posteriormente, se realizará una aplicación piloto o entrevista exploratoria con participantes de características similares, con el fin de verificar la comprensión de las preguntas, la duración de la entrevista y la secuencia temática.

Ejemplo de redacción inicial para la sección técnicas e instrumentos

La técnica principal de recolección de datos será la entrevista semiestructurada, debido a que permite obtener información profunda sobre las experiencias, percepciones y significados que los participantes atribuyen al fenómeno estudiado. Como instrumento se utilizará una guía de entrevista organizada en función de las categorías y subcategorías definidas en la matriz de categorización apriorística.

La guía estará conformada por preguntas abiertas, flexibles y no inductivas, orientadas a promover la narración libre del participante. El instrumento será revisado por expertos en metodología cualitativa y en el tema de estudio, considerando criterios de pertinencia, claridad, coherencia y suficiencia. Las entrevistas serán grabadas previa autorización de los participantes y posteriormente transcritas para su análisis

Análisis de datos cualitativos

El análisis debe estar vinculado al diseño elegido. No basta decir “se analizarán los datos”. Debe explicarse cómo se pasará de la información bruta a los hallazgos.

Proceso sugerido:

- a) Transcripción literal de entrevistas o sistematización de documentos.
- b) Lectura inicial y familiarización con la información.
- c) Identificación de unidades de significado.
- d) Codificación inicial.
- e) Agrupación de códigos en categorías y subcategorías.
- f) Identificación de temas centrales.
- g) Triangulación de datos, técnicas o fuentes.
- h) Interpretación a la luz de objetivos, teoría y antecedentes.

Los datos serán analizados mediante análisis temático, técnica que permite identificar, organizar e interpretar patrones de significado dentro de un conjunto de datos cualitativos. El proceso comprenderá seis fases: familiarización con los datos, generación de códigos iniciales, búsqueda de temas, revisión de temas, definición y denominación de temas, y elaboración del informe de resultados (Braun & Clarke, 2006; Kiger & Varpio, 2020).

Para fortalecer la rigurosidad del análisis, se elaborará una matriz de codificación que permita vincular fragmentos textuales, códigos, categorías, subcategorías y temas interpretativos. Además, se conservará una ruta de auditoría del proceso analítico mediante memos, decisiones metodológicas y registros de codificación, a fin de garantizar transparencia y trazabilidad (Nowell et al., 2017; Saldaña, 2021).

Si el estudio adopta una lógica inductiva orientada a construcción conceptual, se podrá emplear una estructura de codificación de primer orden, temas de segundo orden y dimensiones agregadas, siguiendo procedimientos de rigor cualitativo aplicables a investigaciones organizacionales y administrativas (Gioia et al., 2013).

El análisis temático se considera uno de los métodos más utilizados en investigación cualitativa por su flexibilidad para identificar, analizar e interpretar patrones de significado; Braun y Clarke (2006) proponen una estructura ampliamente aplicada en seis fases, y Kiger y Varpio (2020) actualizan su utilidad como guía práctica para datos cualitativos.

Criterios de rigor científico

En investigación cualitativa, el rigor no se demuestra mediante alfa de Cronbach, prueba piloto estadística o significancia estadística. Se sustenta mediante criterios propios del enfoque cualitativo

Tabla 8

Criterios de rigor científico en una investigación cualitativa

Criterio	Cita	Significado	Estrategias recomendadas
Credibilidad	(Lincoln & Guba, 1985; Nowell et al., 2017)	Confianza en la veracidad de los hallazgos.	Triangulación, revisión por participantes, entrevistas profundas, permanencia suficiente en campo.
Transferibilidad	(Lincoln & Guba, 1985; Tracy, 2010)	Posibilidad de que los hallazgos sean útiles en contextos similares.	Descripción densa del contexto, participantes y condiciones del estudio.
Dependencia	(Morse et al., 2002; Nowell et al., 2017)	Coherencia y trazabilidad del proceso metodológico.	Bitácora de campo, registro de decisiones metodológicas, auditoría del proceso.
Confirmabilidad	(Berger, 2015; Lincoln & Guba, 1985)	Reducción de sesgos del investigador.	Reflexividad, triangulación, revisión externa, conservación de evidencias.

3.4. Ética en la investigación

Finalidad de esta sección

La ética en investigación cualitativa es especialmente importante porque se trabaja con experiencias, testimonios, percepciones, historias personales, dinámicas institucionales y, en muchos casos, información sensible. La sección debe explicar cómo se protegerá a los participantes antes, durante y después del trabajo de campo.

La ética cualitativa no debe reducirse a una declaración formal. Debe explicar cómo se protegerá a los participantes, cómo se manejarán los datos, qué permisos se solicitarán y cómo se evitará cualquier perjuicio personal, laboral, institucional o reputacional. La ética debe considerarse en relación con los participantes, el proceso de investigación y el entorno, incluyendo consentimiento informado, anonimato, confidencialidad, no perjuicio y permisos correspondientes.

En ese sentido, la tabla 9 presenta los aspectos mínimos que debe incluir la redacción de aspectos éticos en un proyecto de tesis cualitativo.

Tabla 9

Aspectos mínimos que debe incluir la redacción de aspectos éticos en un proyecto de tesis cualitativo

Aspecto ético	Contenido esperado
Consentimiento informado	El participante debe conocer objetivo, voluntariedad, duración, riesgos, beneficios y uso de información.
Participación voluntaria	Nadie debe ser obligado a participar. Puede retirarse en cualquier momento.
Confidencialidad	La información no debe exponerse de manera identificable.
Anonimato	Uso de códigos: P1, P2, E1, Directivo 1, etc.
Autorización para grabar	La grabación requiere permiso explícito.
Protección de datos	Resguardo de audios, transcripciones y matrices en archivos seguros.
No maleficencia	Evitar daño laboral, emocional, reputacional o institucional.
Permisos institucionales	Solicitar autorización cuando el campo sea una organización, empresa o entidad pública.
Honestidad científica	No manipular testimonios, no inventar citas, no ocultar limitaciones.
Manejo de conflictos de interés	Declarar vínculos personales, laborales o institucionales que puedan afectar el estudio.

Ejemplo 1:

La investigación se desarrollará respetando los principios de consentimiento informado, participación voluntaria, confidencialidad, anonimato, protección de datos y no maleficencia. Antes de iniciar la recolección de información, cada participante recibirá información clara sobre el objetivo del estudio, la naturaleza de su participación, la duración aproximada de la entrevista, el uso académico de los datos, los posibles riesgos y su derecho a retirarse en cualquier momento sin consecuencia alguna (O'Brien et al., 2014; Tong et al., 2007).

Las entrevistas serán grabadas únicamente con autorización expresa de los participantes. Para proteger la identidad de los informantes, se utilizarán códigos alfanuméricos o seudónimos en las transcripciones, matrices de análisis y presentación de resultados. Asimismo, la información será almacenada en archivos digitales protegidos y solo será utilizada con fines académicos y científicos (Levitt et al., 2018; O'Brien et al., 2014).

El investigador asumirá una posición reflexiva durante todo el proceso, reconociendo sus posibles supuestos, experiencias previas o vínculos con el fenómeno estudiado. Esta reflexividad es fundamental para fortalecer la transparencia interpretativa, reducir sesgos y mejorar la confirmabilidad de los hallazgos (Berger, 2015; Lincoln & Guba, 1985; Morse et al., 2002).

Los resultados serán reportados con honestidad, evitando manipular testimonios, omitir evidencias relevantes o presentar interpretaciones no sustentadas en los datos. La calidad ética del estudio estará vinculada con la coherencia entre problema, método, análisis, hallazgos y contribución científica (Tracy, 2010; O'Brien et al., 2014)

Ejemplo 2:

La presente investigación se desarrollará bajo estrictos principios éticos, con el propósito de garantizar la integridad del proceso investigativo, la protección de los participantes y el cumplimiento de las normas académicas vigentes en el ámbito de las Ciencias Administrativas.

En primer lugar, se aplicará el consentimiento informado, mediante el cual cada participante recibirá información clara, precisa y comprensible sobre el objetivo de la investigación, su propósito académico, la duración estimada de su participación, los procedimientos a realizar, así como los posibles riesgos y beneficios asociados.

Asimismo, se informará sobre el uso que se dará a los datos recolectados, asegurando que serán utilizados exclusivamente con fines académicos y de investigación.

En relación con la participación voluntaria, se garantiza que ninguna persona será obligada a participar en el estudio bajo ningún tipo de presión institucional, jerárquica o personal. Cada participante tendrá la libertad de decidir su participación de manera autónoma y podrá retirarse en cualquier momento del proceso sin que ello genere consecuencias negativas, sanciones o perjuicios laborales.

Respecto a la confidencialidad, toda la información proporcionada será tratada de manera reservada, evitando su divulgación de forma individual o identificable. Los datos serán presentados de forma agregada o interpretativa, impidiendo la identificación directa de los participantes dentro del informe final de la investigación.

En cuanto al anonimato, se emplearán códigos identificadores como P1, P2, E1, E2 o "Directivo 1", entre otros, con la finalidad de proteger la identidad de los participantes y garantizar la neutralidad en el tratamiento de la información obtenida durante el trabajo de campo.

Asimismo, la autorización para grabar entrevistas o sesiones de recolección de datos será solicitada de manera explícita a cada participante antes de iniciar cualquier registro audiovisual o sonoro. Dichas grabaciones serán utilizadas únicamente como soporte para el análisis académico y no serán difundidas públicamente.

En relación con la protección de datos, toda la información recolectada, incluyendo audios, transcripciones, matrices de análisis y bases de datos, será almacenada en dispositivos o plataformas seguras con acceso restringido exclusivamente al investigador, asegurando su integridad, disponibilidad y confidencialidad durante y después del estudio.

Por otro lado, se respetará el principio de no maleficencia, procurando en todo momento evitar cualquier tipo de daño físico, psicológico, emocional, laboral o reputacional hacia los participantes o hacia la institución donde se desarrolla la investigación. Las preguntas y procedimientos serán diseñados de manera que no generen incomodidad ni afectación a los involucrados.

Asimismo, se gestionarán los permisos institucionales correspondientes, en caso de que la investigación se realice dentro de una organización pública o privada, respetando los procedimientos administrativos establecidos y asegurando la autorización formal de las autoridades competentes antes del inicio del trabajo de campo.

Finalmente, se actuará bajo el principio de honestidad científica, evitando cualquier forma de manipulación, alteración o invención de datos, testimonios o resultados. Del mismo modo, se reconocerán adecuadamente las fuentes utilizadas y se respetarán las normas de citación académica. Asimismo, se realizará la declaración de posibles conflictos de interés, ya sean personales, laborales o institucionales, que puedan influir directa o indirectamente en el desarrollo o interpretación de los resultados de la investigación, garantizando así la transparencia y objetividad del estudio.

Errores frecuentes que se deben evitar

A continuación, se presentan los errores más frecuentes identificados en la elaboración de tesis con enfoque cualitativo, así como las correcciones metodológicas recomendadas. Esta información tiene como finalidad orientar a los tesisistas en la adecuada construcción de sus proyectos de investigación, evitando inconsistencias conceptuales y metodológicas que afecten la rigurosidad del estudio.

Tabla 10

Errores frecuentes y correcciones recomendadas a los tesisistas en una tesis cualitativa

Error	Corrección metodológica
Decir que el estudio cualitativo es “no experimental”.	Esa es una clasificación cuantitativa. Debe indicarse el diseño cualitativo: fenomenológico, estudio de caso, teoría fundamentada, etc.
Hablar de variable independiente y dependiente.	En cualitativo se trabaja con categorías, subcategorías, significados, discursos, prácticas o experiencias.
Calcular muestra con fórmula estadística.	La muestra se define por pertinencia, profundidad y saturación.
Usar encuestas tipo Likert como técnica principal.	Para cualitativo corresponden entrevistas, observación, grupos focales o análisis documental.
Aplicar alfa de Cronbach a una guía de entrevista.	La guía se revisa por expertos, pilotaje cualitativo, coherencia, pertinencia y claridad.
Presentar preguntas cerradas de sí/no.	Formular preguntas abiertas, exploratorias y no inductivas.
No explicar cómo se analizarán los datos.	Describir codificación, categorización, triangulación e interpretación.
No incluir criterios de rigor.	Incorporar credibilidad, transferibilidad, dependencia y confirmabilidad.
Confundir saturación con número fijo de participantes.	La saturación depende de la riqueza y repetición significativa de la información.
Omitir consentimiento informado.	Debe incluirse obligatoriamente, especialmente si se graba la entrevista.

La adecuada identificación y corrección de estos errores metodológicos fortalece la coherencia y rigurosidad de la investigación cualitativa. Asimismo, permite que el estudio se desarrolle conforme a los principios epistemológicos y técnicos propios de este enfoque, favoreciendo resultados más consistentes, válidos y pertinentes.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Este apartado se redactará en tiempo futuro. Se especificarán las actividades que se llevarán a cabo durante el desarrollo de la investigación, así como la estimación del tiempo requerido para la ejecución de cada una de ellas, el cual será detallado en meses. Estas actividades estarán organizadas de manera secuencial y coherente, desde la formulación del problema hasta la presentación del informe final de la investigación.

Asimismo, la planificación permitirá establecer un orden lógico del proceso investigativo, asegurando el cumplimiento de cada etapa en los plazos establecidos. Dichas actividades se presentarán en una tabla de cronograma de actividades, elaborada conforme a las disposiciones de la normativa APA, séptima edición, garantizando claridad, organización y estandarización en la presentación del plan de trabajo. Líneas debajo se presenta un ejemplo de cronograma

Tabla 11
Cronograma de actividades

Actividades	202X				
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes ...	Mes n
1.-					
2.-					
3.-					
4.-					
5.-					
6.-					
7.-					
n.-					

Presupuesto asignado al cronograma

El presupuesto asignado al cronograma de actividades es la estimación organizada y sistemática de los recursos necesarios para la ejecución de un proyecto de investigación en función del tiempo establecido. Este presupuesto permite valorar y planificar los recursos requeridos para el cumplimiento de cada

una de las actividades programadas, garantizando la viabilidad y coherencia del proceso investigativo.

Se estructura en tres componentes principales. El presupuesto monetario se define como la cuantificación de los gastos económicos directos que serán utilizados durante la ejecución del proyecto. El presupuesto no monetario corresponde a la valoración de los recursos intangibles o no desembolsables en dinero, tales como el tiempo del investigador, la mano de obra intelectual, el uso de equipos, herramientas tecnológicas e infraestructura disponible. Finalmente, el presupuesto total es la suma integrada del presupuesto monetario y no monetario, representando el valor global de los recursos necesarios para el desarrollo completo de la investigación.

Tabla 12
Presupuesto asignado al cronograma

ID	Recursos	Presupuesto S/		
		Monetario	No monetario	Total
Recursos Humanos				
1				
2				
3				
Recursos Materiales				
4				
5				
6				
7				
Recursos de servicio				
8				
9				
n				
Subtotal				
Imprevistos __ %				
Total				

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Las referencias bibliográficas constituyen el conjunto de fuentes documentales utilizadas para sustentar, argumentar y dar respaldo académico a una investigación, libro, tesis o producción científica. Su finalidad principal es reconocer la autoría intelectual de las ideas, teorías, datos, métodos o resultados empleados en el texto, garantizando la transparencia, la trazabilidad de la información y el respeto por la propiedad intelectual. Asimismo, las referencias permiten al lector identificar y consultar las fuentes originales utilizadas por el autor, fortaleciendo la credibilidad y rigurosidad del trabajo académico.

En toda producción científica, existe una relación obligatoria entre las citas y las referencias bibliográficas. En ese sentido, toda fuente citada dentro del texto debe aparecer necesariamente en la lista de referencias, y toda referencia incluida en dicha lista debe haber sido citada previamente en el desarrollo del documento. No deben incorporarse referencias que no hayan sido utilizadas efectivamente, ni omitir fuentes que hayan sido mencionadas en el contenido. Esta correspondencia garantiza coherencia académica y cumplimiento de los principios éticos de investigación.

El sistema de citado y referenciado adoptado en esta obra corresponde a las normas de la American Psychological Association (APA), séptima edición (APA 7.ª ed.), uno de los estilos académicos más utilizados en las ciencias sociales, administrativas, educativas y humanísticas. Este estilo establece criterios uniformes para la presentación de citas en el texto, elaboración de referencias bibliográficas, uso de tablas y figuras, normas de redacción académica y organización formal de documentos científicos.

Las citas pueden presentarse de manera narrativa o parentética, dependiendo de la estructura de la redacción. En ambos casos, debe consignarse el apellido del autor y el año de publicación; además, cuando se trate de citas textuales, es obligatorio incluir el número de página correspondiente. Las referencias bibliográficas deben organizarse alfabéticamente según el apellido del primer autor y presentar información completa y precisa de cada fuente consultada.

Es importante considerar que el uso adecuado de citas y referencias no solo constituye un requisito formal de escritura académica, sino también una práctica ética fundamental que evita el plagio y promueve la integridad científica. Por ello, se recomienda verificar cuidadosamente la concordancia entre las citas y las referencias antes de la presentación final del documento, asegurando además el cumplimiento estricto de las normas APA vigentes.

A continuación, se presentan las referencias bibliográficas empleadas en este documento (excluyendo las que fueron usadas en los ejemplos prácticos).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alles, M. (2005). *Talento humano y competencias*. En E. Gore (Dir.), *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Ediciones Granica S.A.

American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.). American Psychological Association.
<https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0000165-000>

Ander-Egg, E. (2014). *Aprender a investigar: Nociones básicas para la investigación social*. CIDUNAE-Servilibro.

Arbaiza, L. (2014). *Cómo elaborar una tesis de grado*. ESAN Ediciones.

Arispe Albuquerque, C. M., Yangali Vicente, J. S., & Guerrero Bejarano, M. A. (2020). *La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional del Ecuador.

Bell, E., Bryman, A., & Harley, B. (2022). *Business research methods* (6.ª ed.). Oxford University Press.

Berger, R. (2015). Now I see it, now I don't: Researcher's position and reflexivity in qualitative research. *Qualitative Research*, 15(2), 219–234.
<https://doi.org/10.1177/1468794112468475>

Bernal, C. (2022). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (5.ª ed.). Pearson Educación.

- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). John Wiley & Sons
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE.
- Eisend, M., & Kuss, A. (2019). *Research methodology in marketing: Theory development, empirical approaches and philosophy of science considerations*. Springer Cham. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-10794-9>
- Flick, U. (2015). *El diseño de investigación cualitativa*. Morata.
- Fossey, E., Harvey, C., McDermott, F., & Davidson, L. (2002). Understanding and evaluating qualitative research. *Australian & New Zealand Journal of Psychiatry*, 36(6), 717–732. <https://doi.org/10.1046/j.1440-1614.2002.01100.x>
- Gioia, D. A., Corley, K. G., & Hamilton, A. L. (2013). Seeking qualitative rigor in inductive research: Notes on the Gioia methodology. *Organizational Research Methods*, 16(1), 15–31. <https://doi.org/10.1177/1094428112452151>
- Gutiérrez, H., & De la Vara, R. (2008). *Análisis y diseño de experimentos* (2.ª ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Hennink, M., & Kaiser, B. N. (2022). Sample sizes for saturation in qualitative research: A systematic review of empirical tests. *Social Science & Medicine*, 292, 114523. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2021.114523>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Kallio, H., Pietilä, A.-M., Johnson, M., & Kangasniemi, M. (2016). Systematic methodological review: Developing a framework for a qualitative semi-structured interview guide. *Journal of Advanced Nursing*, 72(12), 2954–2965. <https://doi.org/10.1111/jan.13031>

- Kiger, M. E., & Varpio, L. (2020). Thematic analysis of qualitative data: AMEE Guide No. 131. *Medical Teacher*, 42(8), 846–854. <https://doi.org/10.1080/0142159X.2020.1755030>
- Kish, L. (1965). *Survey sampling*. John Wiley & Sons.
- Levitt, H. M., Bamberg, M., Creswell, J. W., Frost, D. M., Josselson, R., & Suárez-Orozco, C. (2018). Journal article reporting standards for qualitative primary, qualitative meta-analytic, and mixed methods research in psychology: The APA Publications and Communications Board task force report. *American Psychologist*, 73(1), 26–46. <https://doi.org/10.1037/amp0000151>
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE.
- Malterud, K., Siersma, V. D., & Guassora, A. D. (2016). Sample size in qualitative interview studies: Guided by information power. *Qualitative Health Research*, 26(13), 1753–1760. <https://doi.org/10.1177/1049732315617444>
- Méndez, C. (2020). *Metodología de la investigación: Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales* (5.ª ed.). Alfaomega.
- Morse, J. M., Barrett, M., Mayan, M., Olson, K., & Spiers, J. (2002). Verification strategies for establishing reliability and validity in qualitative research. *International Journal of Qualitative Methods*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.1177/160940690200100202>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Trujillo, I., Romero, H., Medina, W., & Novoa, E. (2023). *Metodología de la investigación total* (6.ª ed.). Ediciones de la U.
- Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2017). Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria. *International Journal of Qualitative Methods*, 16(1), 1–13. <https://doi.org/10.1177/1609406917733847>
- O'Brien, B. C., Harris, I. B., Beckman, T. J., Reed, D. A., & Cook, D. A. (2014). Standards for reporting qualitative research: A synthesis of

recommendations. *Academic Medicine*, 89(9), 1245–1251.
<https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000000388>

Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods* (3rd ed.). SAGE.

Resolución Rectoral 012648-2023-R/UNMSM [Rectorado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. (2023, 21 de noviembre). *Código de Ética en Investigación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*.

Sabino, C. (2014). *El proceso de investigación*. Episteme.

Saldaña, J. (2021). *The coding manual for qualitative researchers* (4th ed.). SAGE.

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.

Stake, R. E. (1995). *The art of case study research*. SAGE.

Straits, B., & Singleton, R. (2011). *Social research: Approaches and fundamentals*. Oxford University Press.

Tamayo y Tamayo, M. (2014). *El proceso de la investigación científica* (5.ª ed.). Limusa.

Tong, A., Sainsbury, P., & Craig, J. (2007). Consolidated criteria for reporting qualitative research: A 32-item checklist for interviews and focus groups. *International Journal for Quality in Health Care*, 19(6), 349–357.
<https://doi.org/10.1093/intqhc/mzm042>

Tracy, S. J. (2010). Qualitative quality: Eight “big-tent” criteria for excellent qualitative research. *Qualitative Inquiry*, 16(10), 837–851.
<https://doi.org/10.1177/1077800410383121>

Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Macro.

Weiers, W. (1986). *Investigación de mercados*. Prentice Hall.

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE.

ANEXOS

Los anexos constituyen la sección complementaria del proyecto de tesis donde se incorporan documentos, evidencias, formatos y materiales de apoyo que respaldan técnica y metodológicamente el desarrollo de la investigación. Su finalidad es proporcionar información adicional que permita verificar la rigurosidad, transparencia y sustento del estudio, sin interrumpir la secuencia principal del contenido del trabajo académico.

Generalmente, los anexos incluyen aquellos documentos que, por su extensión o nivel de detalle, no se presentan íntegramente en el cuerpo del proyecto, pero que resultan necesarios para comprender, validar o replicar la investigación. En este sentido, los anexos evidencian el proceso metodológico seguido por el investigador y sirven como soporte documental del estudio.

Entre los elementos que usualmente conforman esta sección se encuentran:

- a) La matriz de consistencia, donde se relacionan el problema, objetivos, hipótesis, variables o categorías, metodología e instrumentos de investigación.
- b) La matriz de operacionalización de variables, en investigaciones cuantitativas, en la que se detallan dimensiones, indicadores, escalas y técnicas de medición.
- c) La matriz de categorización, en investigaciones cualitativas, donde se organizan categorías, subcategorías y unidades de análisis.
- d) El o los instrumentos de recolección de datos, tales como cuestionarios, entrevistas, fichas de observación, guías de entrevista o formatos documentales.
- e) Las evidencias de validez y confiabilidad de los instrumentos, como juicios de expertos, coeficiente Alfa de Cronbach, V de Aiken u otros procedimientos metodológicos aplicados según el enfoque de investigación.
- f) Las autorizaciones institucionales o cartas de presentación emitidas por la organización donde se desarrollará la investigación, cuando corresponda.

- g) Consentimientos informados, cronogramas ampliados, tablas complementarias, fotografías, evidencias documentales u otros materiales relevantes para el estudio.

En consecuencia, la sección de anexos cumple una función fundamental dentro del proyecto de tesis, ya que fortalece la credibilidad del trabajo académico y permite demostrar que la investigación se ha elaborado siguiendo criterios científicos, éticos y metodológicos adecuados.

En las siguientes páginas, se detallan algunos formatos de anexos requeridos en el proyecto de tesis, a modo de ejemplo.

ANEXO 1: ESTRUCTURA DEL PROYECTO DE TESIS DE MAESTRÍA O DOCTORADO INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA

a. Parte Preliminar

Carátula
Índice general
Lista de tablas
Lista de figuras

b. Cuerpo del Proyecto de Tesis

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

- 1.1. Situación Problemática
- 1.2. Formulación del Problema
 - 1.2.1 Problema general
 - 1.2.2 Problemas específicos
- 1.3. Justificación teórica
- 1.4. Justificación práctica
- 1.5. Objetivos
 - 1.5.1. Objetivo general
 - 1.5.2. Objetivos específicos
- 1.6 Hipótesis
 - 1.6.1. Hipótesis general
 - 1.6.2. Hipótesis específicas

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

- 2.1. Antecedentes de investigación
- 2.2. Bases teóricas
- 2.3. Glosario

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

- 3.1. Tipo y diseño de investigación
- 3.2. Población de estudio
- 3.3. Tamaño de muestra
- 3.4. Técnicas de recolección de datos
- 3.5. Análisis e interpretación de los resultados
- 3.6. Ética en la investigación

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

- 1. Matriz de consistencia
- 2. Matriz de operacionalización de variables

ANEXO 2: ESTRUCTURA DEL PROYECTO DE TESIS DE MAESTRÍA O DOCTORADO INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

a. Parte Preliminar

Carátula
Índice general
Lista de tablas
Lista de figuras

b. Cuerpo del Proyecto de Tesis

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática
1.2. Objetivo
1.3. Preguntas de investigación
1.4 Hipótesis (si es necesario)
1.5 Importancia de la investigación
1.6 Alcance y limitaciones

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación
2.2. Bases teóricas
2.3. Glosario

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación
3.2. Población y muestra
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos
3.4. Ética en la investigación

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

1. Matriz de categorización

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “.....”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable X / Variable independiente / Variable 1	Enfoque de investigación
			Dimensiones: - - - -	Tipo de investigación
				Nivel de investigación
				Diseño de investigación
				Corte de investigación
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable Y / Variable dependiente / Variable 2	Población
			Dimensiones: - -	Muestra
				Técnica
				Instrumento

ANEXO 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA (EJEMPLO)

Título: “Calidad de servicio percibida y su relación con la imagen de marca en una cadena de restaurantes, Lima Metropolitana, 2026”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	Enfoque de investigación
¿Existe relación entre la calidad de servicio percibida y la imagen de marca en una cadena de restaurantes, Lima Metropolitana, 2026?	Determinar la relación entre la calidad de servicio percibida y la imagen de marca en una cadena de restaurantes, Lima Metropolitana, 2026.	La calidad de servicio percibida se relaciona significativamente con la imagen de marca en una cadena de restaurantes, Lima Metropolitana, 2026.	Calidad de servicio percibida Dimensiones: - Calidad técnica percibida - Calidad funcional percibida	Cuantitativo Tipo de investigación Aplicada Nivel de investigación Correlacional Diseño de investigación No experimental Corte de investigación Transversal
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2	Población
¿Existe relación entre la calidad de servicio percibida y la imagen funcional de marca en una cadena de restaurantes, Lima Metropolitana, 2026?	Determinar la relación entre la calidad de servicio percibida y la imagen funcional de marca en una cadena de restaurantes, Lima Metropolitana, 2026.	La calidad de servicio percibida se relaciona significativamente con la imagen funcional de marca en una cadena de restaurantes, Lima Metropolitana, 2026.	Imagen de marca Dimensiones: - Imagen funcional - Imagen emocional	Infinita Muestra 386 consumidores Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
¿Existe relación entre la calidad de servicio percibida y la imagen emocional de marca en una cadena de restaurantes, Lima Metropolitana, 2026?	Determinar la relación entre la calidad de servicio percibida y la imagen emocional de marca en una cadena de restaurantes, Lima Metropolitana, 2026.	La calidad de servicio percibida se relaciona significativamente con la imagen emocional de marca en una cadena de restaurantes, Lima Metropolitana, 2026.		

ANEXO 5: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: “.....”

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			1			
			2			
			n			
			1			
			2			
			n			

ANEXO 6: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (EJEMPLO)

Título: “Calidad de servicio percibida y su relación con la lealtad del cliente en el Banco de la Nación, Lima, 2026”

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
Calidad de servicio percibida	Evaluación que realiza el cliente sobre la excelencia del servicio recibido, a partir de la comparación entre sus expectativas y percepciones (Parasuraman et al., 1985)	La variable será medida considerando las dimensiones empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y tangibilidad.	Empatía percibida	Atención personalizada	1.- El personal del Banco de la Nación me brinda una atención personalizada según mis necesidades.	Ordinal, de tipo Likert de 5 opciones
				Comprensión del cliente	2.- Siento que el personal del Banco de la Nación comprende mi situación y necesidades como cliente.	
			Seguridad Percibida	Confianza transmitida	3.- El Banco de la Nación me transmite confianza al realizar mis operaciones financieras.	
				Protección de datos	4.- Percibo que el Banco de la Nación protege adecuadamente mi información personal y financiera.	
			Capacidad de respuesta percibida	Rapidez de atención	5.- El Banco de la Nación atiende mis solicitudes de manera rápida.	
				Solución oportuna	6.- El Banco de la Nación resuelve mis problemas o consultas de forma oportuna.	
			Fiabilidad Percibida	Cumplimiento de promesas	7.- El Banco de la Nación cumple con lo que promete en sus servicios.	
				Exactitud del servicio	8.- Las operaciones que realizo en el Banco de la Nación se ejecutan correctamente desde el inicio.	
			Tangibilidad percibida	Instalaciones físicas	9.- Las instalaciones del Banco de la Nación son adecuadas y están en buen estado.	
				Apariencia del personal	10.- El personal del Banco de la Nación presenta una apariencia profesional y ordenada.	
Lealtad	Compromiso profundo del consumidor de volver a adquirir un producto o servicio de manera consistente en el futuro (Oliver, 1990).	La variable será medida considerando las dimensiones cognitiva, afectiva, conativa y de acción.	Lealtad cognitiva	Preferencia racional	11.- Considero que el Banco de la Nación es una mejor opción frente a otros bancos.	Ordinal, de tipo Likert de 5 opciones
				Evaluación comparativa	12.- Elijo el Banco de la Nación porque ofrece mejores beneficios en comparación con otras entidades.	
			Lealtad afectiva	Apego emocional	13.- Me siento emocionalmente vinculado con el Banco de la Nación.	
				Agrado del servicio	14.- Me agrada la experiencia que recibo en el Banco de la Nación.	
			Lealtad conativa	Intención de recompra	15.- Tengo la intención de seguir utilizando los servicios del Banco de la Nación en el futuro.	
				Compromiso de permanencia	16.- Estoy comprometido a continuar siendo cliente del Banco de la Nación.	
Lealtad de la acción	Recompra efectiva	17.- Frecuentemente realizo mis operaciones en el Banco de la Nación.				
	Recomendación activa	18.- Recomiendo el Banco de la Nación a familiares o amigos.				

ANEXO 7: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

Título: “.....”

Preguntas de investigación	Objetivo general	Objetivos Específicos	Categorías	Subcategorías	Descripción o conceptualización breve	Preguntas orientadoras	Metodología	

ANEXO 8: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN (EJEMPLO)

Título: “Modelo de integridad pública como estrategia anticorrupción: análisis y evaluación desde la perspectiva de los actores institucionales (funcionarios y servidores civiles públicos)”

Problemas de investigación	Objetivo general	Objetivos Específicos	Categorías	Subcategorías	Descripción o conceptualización breve	Preguntas orientadoras	Metodología	
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo perciben, experimentan e interpretan los funcionarios y servidores civiles públicos el modelo de integridad pública en el Perú, y de qué manera el estilo de liderazgo de los titulares influye en su implementación real dentro de las entidades públicas?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>PE1 ¿Qué elementos normativos y estructurales del modelo de integridad pública del Perú, se aplica realmente dentro de las instituciones públicas, tanto en su organización como en su funcionamiento diario? ¿Qué normas existen y cómo se conectan entre sí, cómo las implementan los funcionarios, qué procedimientos siguen, e identificar si se</p>	<p>Analizar el modelo de integridad pública como estrategia de prevención de la corrupción, desde las percepciones y experiencias de funcionarios y servidores civiles públicos.</p>	<p>OE1. Identificar los elementos normativos y estructurales del modelo de integridad pública del Perú, analizando cómo se aplica realmente dentro de las instituciones públicas, tanto en su organización como en su funcionamiento diario; es decir, verificar qué normas existen y cómo se conectan entre sí, cómo las implementan los funcionarios, qué procedimientos siguen, e identificar si se implementa de manera efectiva en la práctica cotidiana.</p> <p>OE2. Analizar y explorar las percepciones y experiencias de funcionarios y servidores civiles públicos respecto al modelo de integridad, a sus estrategias y su implementación, considerando su</p>	<p>I. Elementos normativos y estructurales del modelo de integridad pública del Perú</p>	A. Dualidad de enfoques de gestión ética	<p>Se refiere a la presencia simultánea de dos modelos distintos en la administración ética dentro de las instituciones públicas: uno centrado en el cumplimiento normativo, que enfatiza el control, la vigilancia y las sanciones; y otro orientado a fomentar una cultura organizacional basada en valores, principios y compromiso con la integridad.</p>	<p>1. Desde su experiencia, ¿considera que el modelo de integridad pública en el Perú enfatiza más el control normativo (supervisión, sanciones) o la promoción de una cultura de integridad basada en valores?</p> <p>2. ¿Cómo cree que cada uno de estos enfoques (control o cultura de integridad) impacta en la prevención de la corrupción dentro de su institución?</p> <p>3. En su opinión, ¿qué enfoque —el control normativo o la cultura de integridad— podría generar mejores resultados como estrategia anticorrupción en el sector público peruano?</p>	<p>Enfoque Cualitativo</p> <p>Método Inductivo</p> <p>Diseño Fenomenológico</p> <p>Muestra Gov. Nac.: 5 a 7 entrevistados Gov. Reg.: 5 a 6 entrevistados Gov. Loc.: 5 a 6 entrevistados Org. Autónomos: 5 a 6 entrevistados</p> <p>Técnicas Entrevista a profundidad - Observación participativa - Análisis documental</p> <p>Instrumentos - Guía de entrevista semi estructurada - Guía de observación</p>	
				B. Conceptualización de la integridad y la corrupción	<p>Esta subcategoría fundamental tiene como objetivo establecer las definiciones operativas y teóricas clave de la investigación. El concepto de integridad se fija como la cualidad moral que debe guiar las acciones tanto de las instituciones públicas como de sus servidores, mientras que la corrupción se define en contraposición directa, entendiéndose como la utilización ilegítima o el abuso del poder delegado con el fin de obtener un beneficio de carácter particular o privado.</p>	<p>4. Desde su experiencia en la función pública, ¿cómo entiende el concepto de integridad y qué papel considera que cumple en la gestión institucional?</p> <p>5. ¿Cómo define la corrupción en el contexto de su institución y qué ejemplos o manifestaciones reconoce en la práctica cotidiana?</p> <p>6. ¿De qué manera las percepciones que usted tiene sobre integridad y corrupción influyen en la aplicación y efectividad del modelo de integridad pública como estrategia anticorrupción?</p>		
				<p>II. Estrategias y mecanismos de implementación institucional del modelo de integridad</p>	A. Componentes de un sistema de integridad organizacional	<p>Se refiere al conjunto de estructuras de gobernanza ética y mecanismos institucionales que orientan la implementación de programas de integridad. Incluye el diseño de sistemas aplicables en todos los niveles; así como, la creación de órganos especializados y herramientas tecnológicas que operativizan, gestionan y difunden las políticas de integridad.</p>		<p>7. ¿Qué estructuras o mecanismos considera más relevantes para garantizar la integridad en su institución?</p> <p>8. ¿Cómo evalúa la efectividad de los órganos especializados o herramientas tecnológicas en la implementación del modelo?</p>
					B. Instrumentos proactivos y de	<p>Comprende las herramientas orientadas a fortalecer la cultura ética institucional mediante la formación diferenciada de los funcionarios y la</p>		<p>9. ¿Qué impacto han tenido las capacitaciones y códigos éticos en su práctica diaria?</p>

<p>implementa de manera efectiva en la práctica cotidiana?</p> <p>PE2. ¿Cómo comprenden y valoran los funcionarios públicos las estrategias y mecanismos de implementación institucional del modelo de integridad?</p> <p>PE3. ¿Cómo influye los factores contextuales y determinantes de la integridad pública según los funcionarios y servidores civiles públicos respecto del modelo de integridad pública?</p> <p>PE4. ¿Cómo son percibidos los desafíos, efectividad e impacto de las intervenciones respecto del modelo de integridad?</p>		<p>comprensión y nivel de compromiso en contextos institucionales concretos (gobierno nacional, regional y local).</p> <p>OE3. Analizar de qué manera influye los factores contextuales y determinantes de la integridad pública según los funcionarios y servidores civiles públicos respecto del modelo de integridad pública.</p> <p>OE4. Identificar los desafíos, efectividad e impacto de las intervenciones percibidos respecto del modelo de integridad y su ejecución real, a partir de los testimonios de los actores institucionales (funcionarios y servidores civiles públicos)</p>		desarrollo de capacidades	implementación de códigos y políticas éticas. Estos instrumentos promueven la reflexión sobre dilemas cotidianos y alinean las conductas con los valores organizacionales, integrando tanto aspectos normativos como principios éticos.	10. ¿Cómo contribuyen estos instrumentos a enfrentar dilemas éticos en su institución?	- Guía de Análisis Documental	
				C. Mecanismos de control y rendición de cuentas (accountability)	Agrupa las herramientas institucionales destinadas a supervisar el comportamiento público, garantizar el uso adecuado de los recursos y exigir responsabilidad por las decisiones tomadas. Incluye sistemas de denuncia confidenciales, auditorías externas que promueven la probidad administrativa, y procedimientos formales de rendición de cuentas frente a estándares legales, políticos y administrativos.	11. ¿Qué aspectos deberían fortalecerse en la formación ética de los servidores públicos?		
						12. ¿Qué mecanismos de control y supervisión considera más efectivos para garantizar la probidad administrativa?		
						13. ¿Cómo percibe la utilidad de los sistemas de denuncia y auditorías externas en su institución?		
				III. Factores contextuales y determinantes de la integridad	A. Factores socioculturales e institucionales Informales	Se refiere a los elementos no normativos que influyen en la conducta ética dentro de las organizaciones y la sociedad. Incluye las normas sociales que naturalizan prácticas corruptas y la cultura organizacional que puede tanto reforzar comportamientos indebidos como promover valores de integridad, condicionando así la efectividad de las intervenciones éticas.		14. ¿Qué retos enfrenta en la aplicación de procedimientos de rendición de cuentas?
								15. ¿Qué prácticas culturales o sociales influyen en la manera en que se vive la integridad en su institución?
								16. ¿Cómo afectan las normas sociales informales a la efectividad de las políticas anticorrupción?
					B. Factores individuales y demográficos	Engloba las características personales que influyen en la percepción y práctica de la ética en el ámbito público. Aspectos como el género y la experiencia laboral condicionan el razonamiento moral y la receptividad a las intervenciones formativas, generando respuestas diferenciadas ante dilemas éticos y procesos de capacitación.		17. ¿Qué elementos de la cultura organizacional fortalecen o debilitan la ética institucional?
								18. ¿De qué manera influyen características personales como género, edad o experiencia laboral en la percepción de la integridad?
								19. ¿Cómo condicionan estas características la receptividad a programas de capacitación ética?
								20. ¿Qué diferencias observa en la forma de enfrentar dilemas éticos según el perfil de los servidores públicos?
				C. Factores de liderazgo y soporte político	Se refiere a la influencia que ejercen el compromiso de los líderes institucionales y el entorno político y económico en la consolidación de sistemas de integridad. El liderazgo ejemplar y la voluntad política son fundamentales para sostener estas iniciativas, mientras que la estabilidad democrática y las condiciones socioeconómicas determinan en gran medida la efectividad del control de la corrupción.	21. ¿Qué papel juega el liderazgo institucional en la consolidación de sistemas de integridad?		
						22. ¿Cómo influye la voluntad política en la efectividad de las políticas anticorrupción?		
						23. ¿Qué impacto tienen las condiciones socioeconómicas y la estabilidad democrática en la implementación del modelo?		
						24. ¿Cómo evalúa la efectividad de las capacitaciones y programas de integridad en su institución?		
25. ¿Qué indicadores o evidencias considera más útiles para medir el impacto de estas intervenciones?								
IV. Desafíos, efectividad e impacto de las intervenciones	A. Medición de la efectividad	Comprende a la necesidad de evaluar rigurosamente el impacto de las intervenciones en ética e integridad, especialmente en lo que respecta a las capacitaciones. Dado que su efectividad aún genera dudas en la literatura, se requieren metodologías precisas para su análisis.						

					Además, esta subcategoría contempla el contraste entre enfoques de política, destacando que las estrategias basadas en control y sanción pueden resultar más eficaces que aquellas centradas en transformaciones culturales u organizacionales.	26. ¿Qué diferencias percibe entre estrategias basadas en control/sanción y aquellas orientadas a cambios culturales?	
				B. Retos en la implementación y diseño de políticas	Aborda las dificultades que enfrentan los sistemas de integridad pública al momento de ser aplicados. Entre ellas se encuentran el riesgo de que las políticas se reduzcan a simples formalidades sin efecto real, la ejecución desigual o incompleta entre instituciones, y la tendencia a adoptar enfoques estandarizados que no consideran las distintas causas y contextos de la corrupción.	27. ¿Qué dificultades enfrenta en la aplicación del Modelo de integridad Pública en su institución?	
						28. ¿Cómo percibe el riesgo de que las políticas se reduzcan a formalidades sin impacto real?	
						29. ¿Qué mejoras propone para que las políticas anticorrupción respondan mejor a los distintos contextos institucionales?	

ANEXO 9: CONECTORES RECOMENDADOS PARA LA REDACCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Los conectores son palabras o expresiones que permiten relacionar ideas, otorgando coherencia, cohesión y fluidez al texto académico. En la redacción científica, su uso adecuado facilita la comprensión de argumentos, resultados y conclusiones.

Función	Conectores
Adición de ideas	Además, asimismo, también, de igual manera, igualmente, del mismo modo, incluso, de la misma forma
Contraste u oposición	Sin embargo, no obstante, por el contrario, en cambio, aun así, a pesar de ello, aunque, mientras que
Causa	Debido a, porque, dado que, ya que, puesto que, gracias a, considerando que
Consecuencia	Por ello, por esto, por tanto, en consecuencia, por consiguiente, como resultado, razón por la cual, de modo que
Secuencia u orden	Primero, en primer lugar, luego, posteriormente, después, seguidamente, finalmente, por último
Ejemplificación	Por ejemplo, tal como, como muestra, específicamente, en particular, entre ellos
Comparación	Del mismo modo, de manera similar, así como, de igual forma, igualmente
Énfasis	Cabe resaltar, es importante señalar, conviene destacar, principalmente, especialmente, en efecto
Explicación o aclaración	Es decir, o sea, en otras palabras, dicho de otro modo, vale decir
Conclusión o cierre	En conclusión, para finalizar, en definitiva, finalmente, en síntesis, en resumen, por último

Ejemplos de uso académico:

- a) Asimismo, se identificó una relación significativa entre las variables estudiadas.
- b) Sin embargo, los resultados difieren de investigaciones previas.
- c) Por consiguiente, se acepta la hipótesis planteada.
- d) En conclusión, la calidad de servicio influye en la lealtad del cliente.



Posgrado Administración

prestigio internacional que va *contigo*

SOBRE LA GUÍA

Esta guía metodológica orienta la elaboración de proyectos de tesis en posgrado, tanto en enfoque cuantitativo como cualitativo, ofreciendo lineamientos claros y ejemplos para cada subcapítulo. Su propósito es promover investigaciones rigurosas, éticas y pertinentes, en coherencia con los estándares académicos y científicos actuales.



Incluye ejemplos prácticos que facilitan la comprensión y aplicación de los contenidos en cada etapa del proyecto.

ÍNDICE

Presentación

El proyecto de tesis de enfoque cuantitativo	1
El proyecto de tesis de enfoque cualitativo	2
La variable	3
La categoría	5

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática	6
1.2. Formulación del problema	11
1.3. Justificación teórica	13
1.4. Justificación práctica	14
1.5. Objetivos	15
1.6. Hipótesis	16
1.7. Importancia de la investigación (para estudios cualitativos)	18
1.8. Alcance y limitaciones (para estudios cualitativos)	21

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación	24
2.2. Bases teóricas	28
2.3. Glosario	33

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA (ENFOQUE CUANTITATIVO)

3.1. Tipo y diseño de investigación	35
3.2. Población de estudio	40
3.3. Tamaño de muestra	42
3.4. Técnicas de recolección de datos	44
3.5. Análisis e interpretación de los resultados	46
3.6. Ética en la investigación	48

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA (ENFOQUE CUALITATIVO)

3.1. Diseño de la investigación	50
3.2. Población y muestra	52
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
3.4. Ética en la investigación	64

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

69

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

71

ANEXOS

76



La investigación universitaria es compromiso con la verdad, con el conocimiento y con el desarrollo del país.

ÉTICA, RIGOR Y RESPONSABILIDAD:

principios que guían cada investigación.



Facultad de Ciencias Administrativas
Unidad de Posgrado
Universidad Nacional Mayor de San Marcos



posgradoadministracion.unmsm.edu.pe



posgrado.administracion@unmsm.edu.pe

