



**Nombre de alumno: Fabián de Jesús  
Pérez Marcos**

**Nombre del profesor: Lic. Elisa Pérez Pérez**

**Nombre del trabajo: Capítulo III (Diseño  
Metodológico)**

**Materia: Taller de elaboración de tesis**

**Grado: Noveno de LAE**

**Grupo: C**

Frontera Comalapa, Chiapas a 28 de Junio de 2020.

## **CAPÍTULO III**

### **3. DISEÑO METODOLÓGICO**

(Cortés & Iglesias, 2004) afirman:

La Metodología es la ciencia que nos enseña a dirigir determinado proceso de manera eficiente y eficaz para alcanzar los resultados deseados y tiene como objetivo darnos la estrategia a seguir en el proceso.

La Metodología de la investigación o metodología de la investigación científica es aquella ciencia que provee al investigador de una serie de conceptos, principios y leyes que le permiten encauzar de un modo eficiente y tendiente a la excelencia el proceso de la investigación científica.

El objeto de estudio de la metodología de la investigación se puede definir como el proceso de investigación científica, el cual está conformado por toda una serie de pasos lógicamente estructurados y relacionados entre sí.

Este estudio se hace sobre la base de un conjunto de características y de sus relaciones y leyes.

La investigación científica surge de la necesidad del hombre de dar solución a los problemas más acuciantes de la vida cotidiana, de conocer la naturaleza que lo rodea y transformarla en función de satisfacer sus intereses y necesidades.

El carácter de la investigación científica es creativo e innovador aplicando lo último del conocimiento científico. (p. 8)

## **3.1 FORMAS DE INVESTIGACIÓN**

La investigación del “posicionamiento del mercado de Abarro Express mediante la implementación del benchmarking en Chicomuselo”. Factores que influyen en la implementación del benchmarking, es una investigación aplicada debido a que el estudio se llevara a campo por medio de trípticos, encuestas, y observaciones para comprobar los objetivos y la hipótesis planteada.

### **3.1.1 INVESTIGACIÓN PURA**

(Cazau, 2006 cita a Rubio y Varas, 1997) quienes sostienen:

Tiene como finalidad primordial avanzar en el conocimiento de los fenómenos sociales, elaborar, desarrollar o ratificar teorías explicativas, dejando en un segundo plano la aplicación concreta de sus hallazgos. Se llama básica porque sirve de fundamento para cualquier otro tipo de investigación. (p.18)

### **3.1.2 INVESTIGACIÓN APLICADA**

(Rivero, 2008) menciona:

Este tipo de investigación también recibe el nombre de práctica, activa, dinámica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren.

La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, pues depende de los resultados y avances de esta última; esto queda aclarado si nos percatamos de que toda investigación aplicada requiere de un marco teórico.

Busca confrontar la teoría con la realidad. Es el estudio y aplicación de la investigación a problemas concretos, en circunstancias y características concretas. Esta forma de investigación se dirige a su aplicación inmediata y no al desarrollo de teorías. (p. 20)

## **3.2 TIPOS DE ESTUDIO**

La investigación “posicionamiento del mercado de Abarro Express mediante la implementación del benchmarking en Chicomuselo” es descriptivo porque se especificarán los factores determinantes que aquejan al mercado de Chicomuselo a través de la técnica del benchmarking, además recurriremos a perfiles importantes como personas, comunidades y cualquier otro fenómeno que se pueda someter a un análisis.

Es por ello que nuestra investigación es de estudio descriptivo porque además vamos a ir recolectando datos, sobre una serie de cuestiones.

### **3.2.1 ESTUDIO CORRELACIONAL**

(Cortés & Iglesias, 2004) afirman:

Los estudios correlacionales tienen como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables. (p.21).

### **3.2.2 ESTUDIO DESCRIPTIVO**

(Cortés & Iglesias, 2004) afirman que:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Describen situaciones, eventos o hechos, recolectando datos sobre una serie de cuestiones y se efectúan mediciones sobre ellas, buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Estos estudios presentan correlaciones muy incipientes o poco elaboradas. (pp.20 y 21).

### **3.2.3 ESTUDIO EXPLICATIVO**

(Cortés & Iglesias, 2004) mencionan que:

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos, están dirigidos a responder a las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales. Las investigaciones explicativas son más estructuradas que las demás clases de estudios e implican los propósitos de ellas. (p. 21).

### **3.2.4 ESTUDIO EXPLORATORIO**

(Jiménez, 1998) sostiene:

En los estudios se abordan campos poco conocidos donde el problema, que solo se vislumbra, necesita ser aclarado y delimitado. Esto último constituye precisamente el objetivo de una investigación de tipo exploratorio. (p.21)

## **3.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

La investigación “posicionamiento del mercado de Abarro Express mediante la implementación del benchmarking en Chicomuselo” es de tipo documental y de campo; es documental debido a la información que obtuvimos para la investigación fue extraída de pdf, libros digitales, artículos de revista, informes, instituciones, sitio web y secciones de libros importantes para la recopilación de información.

También es de campo porque planteamos una hipótesis en la cual hablamos de los principales problemas que conllevan a los adultos mayores a la desnutrición. Es por ello que coincido que mi investigación se relaciona con estos 2 tipos de investigación, ya que las dos tienen como finalidad resolver un problema planteado.

### **3.3.1 INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

(UNAM, 2018) menciona:

Esta modalidad está orientada a resolver una situación o problema y obtener conocimientos mediante la recopilación, análisis e interpretación de información obtenida exclusivamente de fuentes documentales. No incluye intervención, ni reporte e interpretación de datos empíricos obtenidos por los autores del trabajo en cuestión (por ejemplo, respuestas a encuesta o mediciones experimentales). En la parte correspondiente al desarrollo y análisis de resultados deberá incluirse una síntesis de la información recopilada sobre el tema investigado, expresar claramente el argumento central que postula la investigación, además de establecer las relaciones entre los materiales consultados, destacando los puntos donde haya coincidencia o divergencia entre los autores. Las citas textuales deben escribirse entre comillas y es necesario precisar la referencia de la fuente consultada. (P.1)

### **3.3.2 INVESTIGACION DE CAMPO**

(UNAM, 2018) menciona:

Se lleva a cabo con la finalidad de dar respuesta a algún problema planteado previamente, extrayendo datos e informaciones a través del uso de técnicas específicas de recolección, como entrevistas, encuestas o cuestionarios. En la parte correspondiente al desarrollo se incluirá el diseño, consistente en someter el objeto de estudio a un proceso o procesos, es decir, con qué y cómo se llevó a cabo la investigación, con el fin de recoger de forma exacta los efectos que cada proceso o variable ha surtido sobre el objeto de estudio. (P.1)

### **3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Nuestra investigación “posicionamiento del mercado de Abarro Express mediante la implementación del benchmarking en Chicomuselo” es de tipo no experimental de corte transversal, ya que solo lo que haremos será observar, porque la situación ya es existente, es decir fenómenos como la técnica del benchmarking ya están dados en su contexto actual. Es de corte transversal debido a que se estudiará el acontecimiento una sola vez.

### **3.4.1 INVESTIGACION EXPERIMENTAL**

(Hernandez, 2006) afirma:

En los experimentos se diseñan pruebas en las cuales se inducen cambios es decir se manipulan las variables que intervienen en un proceso o sistema deliberadamente (supuestas causas), de manera que sea posible observar, identificar y analizar las causas en la respuesta obtenida. En un experimento, el investigador construye deliberadamente una situación a la que son expuestos varios individuos. Esta situación consiste en recibir un tratamiento, condición o estímulo bajo determinadas circunstancias, para después analizar los efectos de la exposición o aplicación de dicho tratamiento o condición. Por decirlo de alguna manera, en un experimento se ‘construye’ una realidad. (p.2)

### **3.4.2 INVESTIGACION NO EXPERIMENTAL**

(Cortés & Iglesias, 2004) argumenta:

Que la investigación no experimental es la que no manipula deliberadamente las variables a estudiar. Lo que hace este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto actual, para después analizarlo.

En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes.

Existen diferentes criterios para clasificar la investigación no experimental, adoptaremos la dimensión temporal, es decir de acuerdo con el número de momentos o puntos en el tiempo en los cuáles se recolectan los datos.

#### **3.4.2.1 INVESTIGACION TRANSVERSAL**

(Cortés & Iglesias, 2004) mencionan:

Recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Este tipo de investigación es como una fotografía en un momento dado del problema que se está estudiando y puede ser: descriptiva o de correlación, según el problema en estudio.

### **3.4.2.2 INVESTIGACION LONGITUDINAL**

(Cortés & Iglesias, 2004) afirma:

En este tipo de estudios se obtienen datos de la misma población en diferentes momentos. Aquí se comparan los datos obtenidos en las diferentes oportunidades a la misma población o muestra y se pueden analizar los cambios a través del tiempo.

## **3.5 ENFOQUES**

El tema de investigación es de enfoque mixto porque se relacionó el enfoque cualitativo y cuantitativo; es cualitativo porque describiremos factores que influyen en las empresas a hacer grandes cambios para su mejoramiento diario; es cuantitativo porque se realizará encuestas para luego analizarlas estadísticamente y comprobar hipótesis.

### **3.5.1 ENFOQUE CUALITATIVO**

(Cortés & Iglesias, (2004)) Mencionan:

Es una vía de investigar sin mediciones numéricas, tomando encuestas, entrevistas, descripciones, puntos de vista de los investigadores, reconstrucciones de los hechos, no tomando en general la prueba de hipótesis como algo necesario. Se llaman holísticos porque a su modo de ver las cosas las aprecian en su totalidad, como un todo, sin reducirlos a sus partes integrantes. Con herramientas cualitativas intentan afinar las preguntas de investigación (p.10).

### **3.5.2 ENFONQUE CUANTITATIVO**

(León, 2004) Señala:

Proceso de investigación a las mediciones numéricas, utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación. Utiliza la recolección, la medición de parámetros, la obtención de frecuencias y estadígrafos de la población que investiga para llegar a probar las Hipótesis establecidas previamente. En este enfoque se utiliza necesariamente el Análisis Estadístico, se tiene la idea de



investigación, las preguntas de investigación, se formulan los objetivos, se derivan las hipótesis, se eligen las variables del proceso y mediante un proceso de cálculo se contrastan las hipótesis. Este enfoque es más bien utilizado en procesos que por su naturaleza puedan ser medibles o cuantificables (p.10).

### **3.5.3 ENFOQUE MIXTO**

(Cortés & Iglesias, 2004) Afirman:

En un enfoque mixto el investigador utiliza las técnicas de cada uno por separado, se hacen observaciones, entrevistas, se realizan encuestas para saber las opiniones de cada cual sobre el tema en cuestión, se trazan lineamientos sobre las políticas a seguir según las personas que intervengan, además esas encuestas pueden ser valoradas en escalas medibles y se hacen valoraciones numéricas de las mismas, se obtienen rangos de valores de las respuestas, se observan las tendencias obtenidas, las frecuencias, se hacen histogramas, se formulan hipótesis que se corroboran posteriormente. (p.11)

## **3.6 UNIVERSO O POBLACIÓN**

El universo de la investigación es 1 tienda del municipio de Chicomuselo.

(Cazau, 2006) Menciona:

Es un procedimiento para extraer una muestra de una población, mientras que una muestra es una parte de la población que está disponible, o que se selecciona expresamente para el estudio de la población. (p. 86)

### **3.6.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL**

La siguiente investigación se llevara a cabo en el municipio de Chicomuselo, Chiapas, se decidió estudiar dicha investigación en ese lugar, debido a que cuenta con tiendas que están en constante competencia, cada una de ellas tienen diferentes tipos de clientes, por lo tanto nos fue más accesible ya que están en la cabecera municipal y los dueños de estas empresas nos dan accesibilidad a información necesaria que podamos requerir.

## **CHICOMUSELO, CHIAPAS.**

El Municipio de Chicomuselo está situado en el Estado de Chiapas. Hay 34,744 habitantes. Chicomuselo está a 592 metros de altitud sobre el nivel del mar. (Reyes Hernandez Joge Luis, 2010)

En el municipio de Chicomuselo encontramos que las tiendas que están ubicadas en el centro, están en constante competencia para satisfacer a los diferentes tipos de clientes con los que cuentan, el objetivo principal que nosotros como administradores es determinar que estas deben cambiar su tecnología, publicidad, infraestructura y sobre todo el trato que se le da a los clientes.

### **3.7 MUESTRA**

La muestra de la investigación son 3 tiendas que se encuentran en constante competencia.

(Porras, s/f) señala:

Una muestra es cualquier conjunto de unidades tomadas a partir de una población, tiene que ser representativa y sus características deben reflejar las de la población. Por otra parte, la población se debe definir en términos de a) unidades, b) elementos, c) áreas y d) periodos de tiempo.

La elección de muestras requiere definir la región de interés: colonias, distritos electorales o calles, tarea que se dificulta en el caso de contar con poblaciones móviles. También implica especificar las unidades de muestreo, ciudades, calles u hogares, así como elegir el tamaño y la forma de los sitios muestreados que van a constituir el soporte de la muestra. (p.4)

#### **3.7.1 TIPOS DE MUESTREO**

Nuestra investigación es de tipo no probabilístico porque solo se eligió a 3 tiendas que se encuentran en el municipio de Chicomuselo y es un muestreo accidental o bola de nieve porque se harán las encuestas con las personas que estén disponibles en ese momento.

### **3.7.1.1 PROBABILISTICO**

(Salvadó, s/f) Señala:

Es requisito que todos y c/u de los elementos de la población tengan la misma probabilidad de ser seleccionados (azar). (p.4).

#### **3.7.1.1.1 ALEATORIO SIMPLE**

(Velázquez, s/f) Afirma:

Cada elemento de la población tiene una oportunidad igual e independiente de ser seleccionado, para lo cual se le asigna un número. La muestra se determina con tablas de números aleatorios. (p. 5)

#### **3.7.1.1.2 ESTRATIFICADO**

(Cortés & Iglesias, 2004) Sostienen:

La muestra aleatoria estratificada es la obtenida mediante la separación de los elementos de la población en grupos que no presentan traslapes, llamados estratos, y la selección posterior de una muestra aleatoria simple.

#### **3.7.1.1.3 SISTEMÁTICO**

(Velázquez, s/f) Afirma:

Se selecciona una muestra tomando cada k-ésima unidad de la población, una vez que las unidades de muestreo están numeradas o arregladas de alguna forma. La letra k es la razón de muestreo, esto es, la razón del tamaño de la población correspondiente al tamaño de la muestra. (p. 5)

#### **3.7.1.1.4 POR CONGLOMERADO**

(Cortés & Iglesias, 2004) Mencionan:

Los conglomerados son subconjuntos de la población que tienen la propiedad de ser internamente heterogéneos y entre ellos lo más homogéneos posibles.

Una muestra por conglomerado es una muestra aleatoria en la cual cada unidad de muestras es una colección o conglomerado de elementos. (p. 96)

### **3.7.1.2 NO PROBABILISTICO**

(Salvadó, s/f) Afirma:

No se conoce la probabilidad que tienen los diferentes elementos de la población de estudio de ser seleccionados. (p.17)

#### **3.7.1.2.1 MUESTREO POR CONVENIENCIA**

(Salvadó, s/f) Afirma:

Es la muestra que está disponible en el tiempo o periodo de investigación. (p.18)

#### **3.7.1.2.2 MUESTREO POR CUOTAS**

(Salvadó, s/f) Afirma:

Todos los elementos conocidos de la población tienen que aparecer en la muestra.

Se debe asegurar que estos aparezcan en la misma proporción que en la población.

El investigador entrevista a todas las personas de cada categoría que pueda encontrar hasta que haya llenado la cuota. (p. 19)

#### **3.7.1.2.3 ACCIDENTAL O BOLA DE NIEVE**

(Salvadó, s/f) Afirma:

Se aprovecha o utiliza personas disponibles en un momento dado que se corresponda con el propósito del estudio.

De los tres tipos de muestreo no probabilístico resulta el más deficiente. (p.20)

## **3.8 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Nuestra investigación “La productividad en el mercado de Abarroexpres, mediante el benchmarking” se basara en técnicas de Observación y encuesta, para obtener los mejores resultados de acuerdo a cada uno de los encuestados.

### **3.8.1 TÉCNICAS**

(ITSON, 2006) Menciona:

En la actualidad, en investigación científica hay una variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación. De acuerdo con el método y el tipo de investigación a realizar, se utiliza unas u otras técnicas. (P.3)

#### **3.8.1.1 OBSERVACIÓN**

(ITSON, 2006) Sostiene:

La observación directa cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiene a generalizarse, debido a obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga de mediante un procedimiento sistematizada y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completo, especialmente en estudios de comportamiento de la persona en su sitio de trabajo. (P.6).

#### **3.8.1.2 ENCUESTA**

(Salomón, 2008) Afirma:

A diferencia de un censo, donde todos los miembros de la población son estudiados, las encuestas recogen información de una porción de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra en el propósito del estudio.

La información es recogida usando procedimientos estandarizados de manera que a cada individuo se le hacen las mismas preguntas en más o menos la misma manera. La intención de la encuesta no es describir los individuos particulares quienes, por azar, son parte de la muestra, sino obtener un perfil compuesto de la población. (P.62)

## **3.8.2 INSTRUMENTOS**

(Hernandez, cita a Brown, Ashcroft y Miller, (1998) 2006) sostienen:

Con la finalidad de recolectar datos, disponemos de una gran variedad de instrumentos o técnicas, tanto cuantitativas como cualitativas, es por ella que en un mismo estudio podemos utilizar ambos tipos. Incluso, hay instrumentos como la prueba de propósito vital (que evalúa el propósito de vida de una persona) de Crumbaugh y Maholick que, en la misma prueba, tienen una parte cuantitativa y una cualitativa. (p.274)

### **3.8.2.1 CUESTIONARIO**

Nuestra investigación “La productividad en el mercado de Abarroexpres, mediante el Benchmarking” se realizara con un cuestionario que beneficie a nuestra investigación.

Tamayo (1999) afirma que:

“Es un instrumento de recolección de datos formado por una serie de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener la información necesaria para la realización de una investigación” (p.131)

El cuestionario de la investigación consta de apartados como datos personales, datos familiares y uso de las redes sociales, que ayudarán a cumplir con los objetivos planteados.

## BIBLIOGRAFÍA

- Behar Rivero, D. s. (2008). metodología de la investigacion. *introduccion ala metodologia de la investigacion*, 1-94.
- Cazau, P. (2006). Introducción a la investigación en ciencias sociales . 2-194.
- Cortés, C. M., & Iglesias, L. M. (2004). Generalidades sobre Metodología. *Universidad Autónoma del Carmen*, 1-105.
- Hernandez, S. R., Fernandez, C. C., & Baptista, L. P. (2006). instrumentos. *Metodologia de la investigacion*, 1-882.
- ITSON. (2006). Direccion de la cultura fisica y el deporte. En C. Bernal, *Técnicas e instrumentos* (págs. 1-36). México: Pearson.
- Jiménez, P. R. (1998). ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA INVESTIGACIÓN CLÍNICA. *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*, 1-93.
- León, M. E. (2004). Generalidades sobre Metodología. *UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN*, 1-105.
- Salomón, B. R. (2008). Metodología de la investigación . *Introducción a la Metodología de la Investigación* , 1-94.
- Salvadó, I. E. (s/f). *tipos de muestreo*, 1-22.
- Velázquez, A. P. (s/f). tipos de muestreo . *Diplomado en análisis de información geoespacial* , 1-14.
- Tamayo . «Metodologia de la investigacion.» *Metodologia de la investigacion* (2006): 1-233  
(UNAM, 2018)
- (Porrás, s/f)
- (Reyes Hernandez Joge Luis, 2010)