

Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz



Propuesta de metodología
para la elaboración de
proyectos escritos

COORDINACIÓN DE FORMACIÓN SOCIOCULTURAL
Y EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA

Prefacio

Cualquier estudiante que haya elaborado ensayos o trabajos de investigación sabe lo que es enfrentarse a la temible hoja en blanco; miles de universitarios se han preguntado: “¿Qué escribo?” o “¿Cómo inicio?”, más aún si se trata de su trabajo recepcional. Por tal motivo, las coordinaciones de Formación Sociocultural y Expresión Oral y Escrita de la Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz, han compilado y adaptado una serie de pasos y estrategias con el fin de que el alumno reduzca la incertidumbre de no saber qué escribir, logrando así esa primera línea capaz de seducir al futuro lector.

Para su fácil uso y comprensión, el compendio se ha dividido en tres capítulos. En el primero, titulado “¿Qué debo conocer y dominar antes de iniciar mi redacción?”, el alumno universitario encontrará los elementos necesarios para ocupar adecuadamente el margen, las fuentes, los espacios, el interlineado, entre otros; también reconocerá qué es y en qué consiste el modo impersonal, así como los modelos de referencia más usuales: APA y MLA.

En el segundo capítulo -el más extenso- se dará a conocer detalladamente la estructura para presentar el trabajo escrito; para su fácil comprensión se han integrado ejemplos que muestran el correcto uso.

Para concluir, y siguiendo con la tendencia de generar una guía práctica para el estudiante, se han agregado datos extra que muchas veces se da por hecho, los alumnos ya dominan, por ejemplo: la elaboración del índice, cómo elegir el título para su investigación e incluso, en qué consisten los agradecimientos.

De esta manera, se espera que resulte útil el compendio elaborado y facilite la redacción de trabajos de investigación.

Tabla de contenido

Prefacio.....	2
Capítulo I.....	5
1. ¿Qué debo conocer y dominar para iniciar la redacción?	5
1.1 Modelo impersonal.....	5
1.2 Modelo de referencia según el formato MLA (Modern Language Association).....	6
1.3 Modelo de referencias bibliográficas APA (American Psychological Association)	7
1.4 Otras consideraciones en el uso de citas textuales	11
1.5 Reglas para la presentación, tipo de letra y márgenes.....	12
1.6 Estructura del trabajo de investigación	13
Capítulo II.....	16
2.1 Introducción: elementos que la constituyen.....	16
2.1.1 Planteamiento del problema	17
2.1.2 Preguntas de investigación	22
2.1.3 Hipótesis	22
2.1.4 Variables	23
2.1.5 Objetivos.....	24
2.1.6 Justificación	28
2.1.7 Limitaciones.....	29
2.2 Marco teórico	29
2.3 Marco metodológico	32
2.3.1 La metodología de las investigaciones de campo:	33
2.3.2 ¿Para qué es la investigación?	35
2.3.3 ¿Cómo estudiar la información?.....	35
2.3.4 ¿Dónde obtener la información?.....	36
2.4 Análisis de datos	37
2.5 Resultados	38
2.6 Conclusiones y recomendaciones.....	40
2.7 Bibliografía.....	43
2.8 Parte complementaria.....	44
2.8.1 Anexos	44

2.8.2 Glosario.....	45
2.8.3 Cuadros y gráficas.....	45
Capítulo III.....	46
3. El complemento	46
3.1 El título.....	46
3.2 Índice	47
3.3 Agradecimientos.....	51
Referencias	53

Capítulo I

1. ¿Qué debo conocer y dominar para iniciar la redacción?

En este apartado el estudiante encontrará los elementos necesarios para emplear debidamente el aparato crítico, el margen, las fuentes, los espacios, el interlineado, entre otros elementos; también reconocerá qué es y en qué consiste el modo impersonal, así como los modelos de referencia más usuales: APA y MLA.

1.1 Modelo impersonal

Es importante saber que al elaborar un documento académico (informes, reportes, tesis, tesinas, monografías...) la postura del investigador debe ser objetiva, pues le otorga un carácter profesional al escrito. Esta objetividad se logra a partir de un lenguaje impersonal, es decir, se omiten expresiones como “yo opino”, “nosotros investigamos”, “creemos que”, “considero”. A cambio, se opta por expresiones similares a: “se considera”, “se investigó”, “se presenta”, donde el individuo mantiene distancia entre el objeto de estudio y sus emociones o juicios.

Se entiende por oración impersonal (o cláusula impersonal) aquella que no tiene ni puede tener sujeto sintáctico recuperable; es decir:

- I. Ningún elemento de los que están presentes en la oración puede ser sujeto;
- II. No se le puede suponer tampoco un sujeto implícito ("omitido, elíptico, elidido, tácito").

Obsérvese el ejemplo siguiente:

En esta casa se come mal

- 1) En la oración anterior ni el sintagma preposicional *en esta casa*, ni el adverbio *mal*, ni la palabra *se* pueden ser sujetos
- 2) No obstante, podría ocurrir que tuviese un sujeto implícito; pero, si se le añade, se puede ver que tampoco lo acepta: “en esta casa él / ella se come mal”.
- 3) En conclusión, se puede decir que es una oración impersonal.

A continuación, de manera ilustrativa, se muestran tres expresiones incorrectas, así como la forma apropiada de enunciar a partir del lenguaje impersonal.

Incorrecto	Correcto
Realizaré este proyecto para reforzar mis conocimientos en aritmética.	El presente proyecto es realizado con el fin de reforzar los conocimientos en aritmética.
Elaboramos un estudio acerca de los antecedentes históricos de la gastronomía.	Se elaboró un estudio acerca de los antecedentes históricos de la gastronomía.
Con la ayuda de los resultados podremos implementar los aspectos culturales de un país.	Con la ayuda de los resultados se podrán implementar los aspectos culturales de un país.

1.2 Modelo de referencia según el formato MLA (Modern Language Association)

En cualquier ámbito de la investigación resulta necesario documentar los textos consultados, sobre todo si se toman préstamos de datos.

Para realizar el registro del material consultado existen varias convenciones, una de las más recurrentes es el formato MLA (Modern Language Association), caracterizado por poseer un estilo simple y conciso, capaz de cautivar a distintas revistas literarias, académicos, boletines de toda índole, estudiantes universitarios y prensas comerciales. Sus directrices se siguen en toda América del Norte, Brasil, China, India, Japón, Taiwán, entre otros países alrededor del mundo.

Según el formato MLA, para referencias dentro del cuerpo de texto se usa lo siguiente:

- A. Entre paréntesis se debe agregar el apellido del autor seguido de la fecha (separados por una coma) y el número de páginas (separadas por dos puntos). No incluir “ed.”, “Trad.” o “comp.”. Ejemplo:

Hasta el día de hoy, nadie ha encontrado en los fenómenos atmosféricos, ni en el comportamiento de los animales signos claros y consistentes que permitan predecir temblores. Ni siquiera en el comportamiento de las rocas y los gases subterráneos. (Régules, 2005:22)

- B. Al final del artículo se debe proporcionar una lista en orden alfabético con la información completa de la obra citada, donde debe aparecer cada llamada del cuerpo de texto al igual que cada obra mencionada.
- C. Todas las llamadas en el texto deben guiar claramente a alguna referencia de la lista bibliográfica.
- D. Cuando se está hablando de una idea o se está parafraseando al autor, no es necesario colocar el paginado. Ejemplo:

Sergio de Régules (2005) asegura que ningún estudio ha consolidado la idea de que los animales son capaces de predecir un sismo, se trata sólo de mitos populares.
- E. Si la lista bibliográfica incluye a más de un autor con el mismo apellido es necesario antecederle la inicial del nombre.
- F. Si se trabaja con más de una obra del mismo autor se debe colocar una letra del alfabeto después de la fecha: *(Regules, 2005a)*
- G. El MLA no recomienda utilizar notas al pie a menos que sean explicativas o de contenido.

1.3 Modelo de referencias bibliográficas APA (American Psychological Association)

Como ya se mencionó, las referencias son las fuentes que se utilizaron de apoyo en el trabajo para sustentar los argumentos o los hechos mencionados, en otras normas, las referencias son designadas como bibliografía.

En el formato APA (American Psychological Association) se debe citar la referencia en el texto y adicionalmente agregarla en la lista de referencias o bibliografía. Para las citas de referencias en el texto, el estilo APA requiere que el (la) autor(a) del trabajo documente su estudio a través del texto, identificando autor(a) y fecha de los recursos investigados. Este método de citar por autor(a)-fecha (apellido y fecha de publicación), permite al lector

localizar la fuente de información en orden alfabético, en la lista de referencias al final del trabajo.

A. A continuación se indican las reglas para citar en el texto una obra por un(a) autor(a):

a) Cuando el apellido del autor(a) forma parte de la narrativa, se incluye solamente el año de publicación del artículo entre paréntesis:

De acuerdo a Navarro, H. (2000), el trabajo afecta los estilos de ocio...

b) Cuando el apellido y fecha de publicación no forman parte de la narrativa del texto, por consiguiente se incluyen entre paréntesis ambos elementos, separados por una coma:

En un estudio sobre la influencia del trabajo sobre los estilos de ocio... (Navarro, H., 2000)

c) Rara vez, tanto la fecha como el apellido forman parte de la oración, en este caso no llevan paréntesis:

En el año 2000, Navarro, H. estudió la relación entre los estilos de ocio y el trabajo...

B. Cuando un trabajo tiene dos autores(as), siempre se cita los dos apellidos cada vez que la referencia ocurre en el texto:

El servicio se muestra en tres etapas, las cuales describen la importancia de cada momento (...). (Groth y Dye, 1999)

C. Para citar a varios autores (hasta cinco autores) escriba los apellidos de todos los autores la primera vez que se les cite en el trabajo, en las citas posteriores utilice *et al.*, que significa “y otros”:

(Moore, Estrich, McGillis, y Spelman, 1984: 33)

En las referencias subsecuentes se utiliza *et al.*, como en el ejemplo a continuación:

(Moore et al., 1984: 46)

D. En el caso que se citen dos o más obras por diferentes autores(as) en una misma referencia, se escriben los apellidos y respectivos años de publicación separados por un punto y coma dentro de un mismo paréntesis:

En varias investigaciones (Ayala, 1994; Conde, 1996; López & Muñoz, 1999) concluyeron que...

- E. Cuando las citas directas son cortas (menos de 40 palabras), éstas se incorporan a la narrativa del texto entre comillas.

Podemos estar de acuerdo con Jean Meyer (2000: 163) cuando dice que “el periodo comprendido entre 1910 y 1920 no fue testigo del colapso de la producción ni de la paralización de la economía.”

- F. Cuando las citas directas constan de 40 o más palabras, éstas se destacan en un párrafo nuevo sin el uso de comillas:

Podemos estar de acuerdo con Jean Meyer (2000: 163) cuando dice que el periodo comprendido entre 1910 y 1920 no fue testigo del colapso de la producción ni de la paralización de la economía. La producción se recuperó rápidamente, pero siempre dentro de una economía caracterizada por desigualdades geográficas y sectoriales, rasgo que se vio agravado por la Revolución y por los lazos que la unían con la economía estadounidense.

- G. Para la construcción de fichas bibliográficas, debe tomarse en cuenta que solamente incluye aquellos recursos que se utilizaron para llevar a cabo la investigación y preparación del trabajo.

- H. La lista bibliográfica se titulará: Lista de Referencias o Referencias. La lista tiene un orden alfabético por apellido del autor(a) y se incluye con las iniciales de sus nombres de pila.

- I. Es necesario aplicar sangría a la segunda línea de cada entrada en la lista a cinco espacios (utilice la función de Tab si usa un procesador de palabras).

Referencias

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª. Ed. USA: Mc Graw Hill.

Lara Muñoz, E.M. (2014). *Fundamentos de investigación. Un enfoque por competencias*. 2ª. Ed. México: Alfaomega.

Quezada Lucio, N. (2010). *Metodología de la investigación. Estadística aplicada en la investigación*. Lima: Macro.

En la tabla siguiente podrán encontrarse los elementos que deben incluirse en una referencia según el tipo de publicación.

Tipo de publicación	Elementos	Ejemplo
Libro	Autor, A. A. (año). Título de la obra. Lugar de publicación: Editor o casa publicadora.	Clavel, A. (2007). <i>Las violetas son flores del deseo</i> . México: Alfaguara.
Libro con edición	Autor, A. A. (año). Título de la obra. Edición. Lugar de publicación: Editor o casa publicadora.	Mauch, J. E., & Birch, J. W. (1987). <i>Guide to successful thesis and dissertation</i> . 4ª ed. New York: Marcel Dekker.
Libro con dos autores	Autor, A. A. y Autor, A. A. (año) Título de la obra. Lugar de publicación: Editor o casa publicadora.	Núñez Narváez, R. y Escalante de Haro, B. (2012) <i>Español 1</i> . México: Castillo.
Libro con más de tres autores	Autor, A. A. agregar al expresión <i>et al.</i> (Año). Título de la obra. Lugar de publicación: Editor o casa publicadora.	Núñez Narváez, R., <i>et al.</i> (2013) <i>Español 2</i> . México: Castillo.
Revista	Autor, A. A. (año). Título del artículo. Título de la revista, volumen, páginas.	Sánchez, A. (2004, Junio). Caracas: La capital más cercana a las estrellas. <i>Vistamundo</i> , Vol. 50, 50-59.
Artículo de revista con dos autores	Autor, A. A. y Autor, A. A. (año). Título del artículo. Título de la revista, volumen, páginas.	Bennett, C. H., y DiVicenzo, D. P. (2000). Quantum information and computation. <i>Nature</i> , Vol. 404, 247-255.
Artículos de periódicos	Autor, A. A. (fecha). Título del artículo. Título del periódico, páginas.	Silva, M. (2000, 14 de julio). El Centro de Bellas Artes. Casa y escenario para estrellas de ópera. <i>La Nación</i> , p. 24
Tesis no publicada	Autor, A. A. (fecha). Título de la tesis. Indicar el tipo de tesis y agregar que no fue publicada, nombre de la universidad artículo, lugar.	Rocafort, C. M., Sterenberg, C., & Vargas, M. (1990). <i>La importancia de la comunicación efectiva en el proceso de una fusión bancaria</i> . Tesis de maestría no publicada, Universidad del Sagrado Corazón, Santurce, Puerto Rico.
Recursos electrónicos	Autor(a) del recurso. (Fecha de publicación, si no la expresa se coloca s.f.). Título de la página o artículo. Recuperado el (Fecha de acceso), de (URLdirección)	Brave, R. (10 de diciembre de 2001). Governing the genome. Recuperado el 25 de junio de 2002, de http://online.sfsu.edu/%7Erone/GEessays/GoverningGenome.html

1.4 Otras consideraciones en el uso de citas textuales

Una cita textual es cuando se presentan las ideas expresadas por otros autores y que sirven de apoyo al trabajo de investigación, pueden ser ocupadas para mostrar acuerdo o desacuerdo, para respaldar una idea propia, expresar con fidelidad una idea ajena cuando resulta difícil hacerlo con las propias palabras y exponer fragmentos de las fuentes utilizadas en dicha investigación. Para colocar la referencia pueden utilizarse varios formatos, como el APA y MLA, descritos en páginas anteriores.

Sin embargo existen otras consideraciones que deben tenerse presentes a la hora de realizar una cita textual:

- 1) Cuando dentro de la cita textual utilizada, hay frases o palabras omitidas intencionalmente, estas se sustituyen por puntos suspensivos (...)

El “milagro mexicano” tiene muchas aristas, pero algunas no han recibido tanta atención, como es el caso de la tesis del desplazamiento del consumo (crowding-out of consumption) que plantea Fitzgerald (1981: 223-229), para quien “en el modelo mexicano parece estar implícita una determinación del consumo privado (...) una vez satisfechos los requerimientos tanto de la inversión privada como del déficit fiscal”.

- 2) En el caso de que se añadan palabras propias dentro de una cita textual, estos agregados deben ir entre corchetes.

El “milagro mexicano” tiene muchas aristas, (...) como es el caso de la tesis del desplazamiento del consumo (crowding-out of consumption) que plantea Fitzgerald (1981: 223-229), para quien “en el modelo mexicano parece estar implícita una determinación del consumo privado como variable residual una vez satisfechos los requerimientos tanto de la inversión privada como del déficit fiscal [que es bastante]”.

- 3) En caso de tratarse de una cita no textual -también conocida como contextual o parafraseada-, que es aquella que hace uso de la idea de otro, aunque no utiliza las palabras exactas del autor, entonces sólo se coloca el año de publicación entre paréntesis, omitiendo las comillas y número de página.

Anhar (2004), considera que los huéspedes que se quedan en estos hoteles lo hacen por su fascinación y no por las facilidades que ofrece.

- 4) Por último, debe incluirse en la bibliografía la referencia completa del trabajo de todo autor mencionado.

1.5 Reglas para la presentación, tipo de letra y márgenes

1. El papel a utilizar para la presentación de los trabajos escritos debe ser tipo Bond Blanco, tamaño carta, base veinte.
2. El texto del trabajo se escribe en letra Time New Roman (TNR) o Arial estilo normal, tamaño 12 puntos.
3. Sin embargo, las páginas de dedicatoria y agradecimientos tienen libre presentación en cuanto al tipo, estilo y tamaño de letra.
4. Los textos de cuadros o tablas y los gráficos o figuras podrán presentarse en letra no menor de 10 puntos y la página de presentación de los anexos con letra catorce.
5. La tinta permitida es la de color negro, se exceptúan los cuadros y gráficos que ameriten uso de color.
6. Los márgenes a usar son: lado izquierdo de cuatro centímetros en todas las páginas y tres centímetros el margen superior, inferior y derecho. El margen superior variará a cinco centímetros cuando sea la primera página de Introducción, cada inicio de capítulo y las Bibliografías o Referencias.

Espacios

1. Se escribirán con un espacio sencillo el interlineado de:
 - Los datos de identificación de la portada
 - La página de presentación
 - El índice general en el grupo de páginas preliminares y entre las líneas de cada grupo de subtítulos.
 - Las citas textuales de cuarenta palabras o más. El interlineado de la bibliografía o referencia.
2. Con espacio y medio (1.5)
 - Todo el texto del trabajo.
 - El interlineado en el grupo de palabras del capítulo y el título. Para separar dos subtítulos consecutivos.
3. No se dejarán espacios adicionales entre los párrafos del texto de los trabajos de investigación.
4. Los capítulos o partes, las listas de referencias y anexos deben comenzar en una página nueva.

Sangría

1. En cada inicio de párrafo, deberá establecerse una sangría de cinco caracteres equivalentes a un centímetro.
2. Este mismo espacio se deja a la derecha e izquierda de una cita textual mayor de 40 palabras.
3. En las referencias bibliográficas y/o electrónicas se deja a partir de la segunda línea una sangría de tres caracteres (sangría francesa).

Paginación (Número de páginas)

1. En las páginas preliminares se utilizarán números romanos en minúsculas (i, ii, iii, ix...) la señalización del número debe colocarse en el margen superior derecho, aproximado a dos cm del borde de la hoja.
2. La página de presentación del título del trabajo de Grado o del Informe de Pasantía se cuenta pero no se marca.
3. En las páginas del texto se utilizan números arábigos (1, 2, 3,..) se colocan en el mismo lugar de las páginas preliminares. Se exceptúan la primera página de la Introducción, la primera página de cada capítulo, de las Referencias y la primera página de presentación de los Anexos que van en la parte inferior del margen derecho de la página.

1.6 Estructura del trabajo de investigación

PRIMER PASO. Describir el protocolo de investigación, éste consiste en la esencia de la investigación, donde se describen todos los pasos que el investigador realiza para realizar la misma. A continuación se describen cada uno de los pasos:

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Describe en forma general el tema a investigar. Como por ejemplo: Rendimiento escolar en los alumnos de la Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA: En esta parte se tiene que delimitar el tema de investigación. Se debe formular a través de una pregunta. Por ejemplo: *¿Cómo mejorar el rendimiento escolar de la materia de matemáticas de los alumnos de PA2ª-DZ?*

DETERMINACIÓN DE INDICADORES. Son las variables que te indican que existe el problema. En un trabajo de investigación se enuncian al menos 15 enunciados para fundamentar el problema de investigación. Por ejemplo:

- Alto índice de reprobación en la materia de matemáticas.
- Apatía cognoscitiva, hacia la materia.

FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS. Es una respuesta tentativa a la problemática estudiada. Está constituida por un nexo lógico (*Si.....entonces*) (*A mayor.....menor*) (*A menor.....mayor*). Además la constituye una variable independiente, ésta es la propuesta de solución al problema a abordar. Y la variable dependiente, es el resultado de la propuesta. A su vez está sujeta a comprobación para que no sea refutada. Por ejemplo:

Si se aplican estrategias didácticas en la materia de matemáticas a través de un taller, entonces los estudiantes de PA-2A-DZ de la UTCV incrementarán su rendimiento.

Nexo lógico es: *Si.....entonces*
Variable Independiente: Si se aplican estrategias didácticas en la materia de matemáticas, a través de un taller.
Variable dependiente: incrementarán su rendimiento los estudiantes de PA2^a-DZ.

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN: Es lo que se pretende lograr dentro de la investigación. Éstos se dividen en generales, particulares y específicos. Los objetivos generales se alcanzan al final de un curso y su forma de redacción es la siguiente:

Verbo en infinitivo + Contenido + Finalidad

Ejemplo:

Aplicar las estrategias didácticas en la materia de matemáticas con el fin de incrementar los rendimientos en los alumnos de PA-2^a-DZ.

Verbo: Aplicar
Contenido: estrategias didácticas en la materia de matemáticas.

Finalidad: con el fin de incrementar los rendimientos en los alumnos de PA-2ª-DZ.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. En estos pasos se debe describir desde el inicio de la investigación (diagnóstico), hasta la etapa de resultados.

CAMPO DE ESTUDIO. Se describen las ciencias que ayudan a describir tu tema de investigación. Por ejemplo: Aritmética, Geografía, Contabilidad, Pedagogía, etc.

ÁREA DE ESTUDIO. Son las áreas de cada ciencia o las materias que ayudan a sustentar en forma teórica el tema de investigación. Por ejemplo: Estadística, planeación curricular, materiales didácticos, etc.

UNIVERSO. Es la población total donde va dirigida nuestra investigación. Por ejemplo: Estudiantes de la Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz.

MUESTRA. Es la delimitación del universo. Por ejemplo: Estudiantes de Procesos Alimentarios de 2ª Despresurizado.

SEGUNDO PASO. Redactar el marco teórico referencial del problema de investigación, mismo que se puntualiza en la descripción del problema en cuanto a las investigaciones que se han realizado anteriormente. Posteriormente se hace una descripción del espacio donde se va a realizar la investigación (Universo y muestra).

TERCER PASO. Redactar el marco teórico conceptual de la investigación, en este apartado se hace una revisión y búsqueda de fuentes de información bibliográficas, hemerográficas para sustentar la investigación realizada. Este reporte se hace a través de un ensayo, donde se ocupan citas textuales, referencias bibliográficas y notas de pie de página que se van enumerando.

CUARTO PASO. Aquí se insertan las hipótesis de investigación, se describen los procedimientos para su aplicación y se describen las variables extrañas.

QUINTO PASO. Tras aplicar todas las propuestas y evaluar los procedimientos a través de la estadística, se generan los resultados y conclusiones.

ANEXOS. Se incluyen formatos y gráficas que evidencien los resultados obtenidos.

Capítulo II

2.1 Introducción: elementos que la constituyen

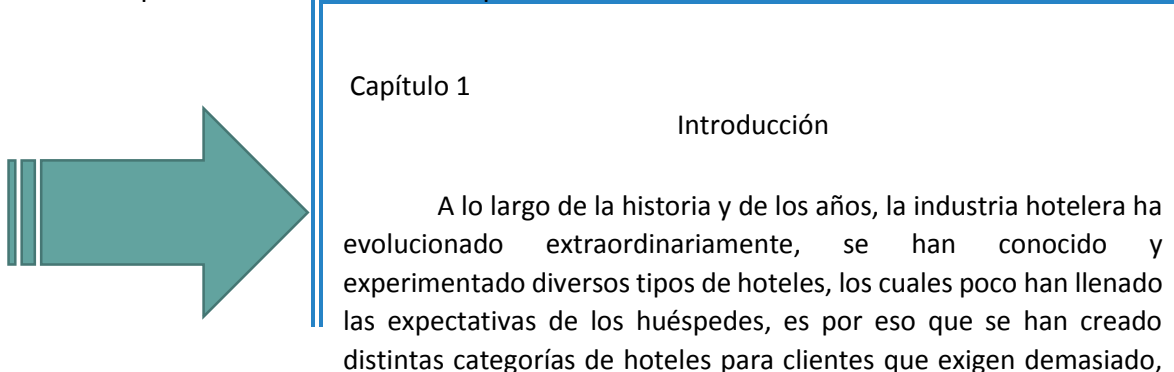
Para dar inicio, es necesario recordar que todo trabajo de investigación sigue una estructura fundamental: introducción, desarrollo y conclusiones. Siendo el primero el objeto de estudio de este capítulo.

“Introducción” es una palabra latina que se refiere a la acción y efecto de conducir hacia dentro; el Diccionario de la Real Academia Española (DRAE) señala que es la preparación o disposición para llegar al fin propuesto. En otras palabras, la introducción funciona como el esbozo del trabajo de investigación, es donde se realiza el planteamiento del problema, muestra la organización y distribución de los contenidos, contextualiza al lector y, por si fuera poco, justifica y delimita el tema a tratar. Con la introducción se consigue relacionar los nuevos conocimientos con aquellos obtenidos previamente tanto por el investigador como por el lector.

Después del título, la introducción es responsable de atrapar la atención del lector, así que las primeras líneas deben atraer cuidadosamente el interés de las personas, pues de no manejar bien la información, se podrían generar falsas expectativas del contenido.

Por esta razón, en la parte introductoria debe detallarse cuáles son los temas que se desarrollarán, mostrar los objetivos que se desean alcanzar, justificar su elaboración y la metodología que será utilizada para desarrollar el proyecto.

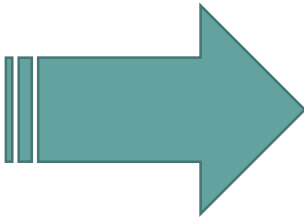
Obsérvese el ejemplo siguiente, extracto de la tesis de Antonia Alegre Torres, donde se muestran parte de los elementos requeridos en la introducción.



Capítulo 1

Introducción

A lo largo de la historia y de los años, la industria hotelera ha evolucionado extraordinariamente, se han conocido y experimentado diversos tipos de hoteles, los cuales poco han llenado las expectativas de los huéspedes, es por eso que se han creado distintas categorías de hoteles para clientes que exigen demasiado,



no importando el precio siempre y cuando el servicio sea excelente y brinde una atención personalizada. (Manzo, 2004)

Dentro de las diferentes categorías de hoteles, hay dos que se tratarán en esta tesis, y son: Hoteles Categoría Especial, dado que Fernández, gerente (entrevista, 13 de octubre, 2004) comenta que se trata de hoteles pequeños, en su mayoría con menos de 20 habitaciones [...] y en ocasiones la administración es familiar, tomando en cuenta que estos hoteles no pertenecen a ninguna de las clasificaciones oficiales certificadas; la otra categoría a tratar es Hoteles Boutique, [catalogados así] por la virtud de su tamaño íntimo, por su apariencia similar, con un alto servicio personalizado, su estilo individual, y sus atributos sobresalientes. (HBM, 2004)

El alojamiento en Hoteles Boutique y Hoteles Categoría Especial es único en su género, ya que ejemplifican el atractivo que distingue a unos de los encantos verdaderos del país y han logrado ser parte importante en la mente del consumidor, debido a la manera única en que pueden hacer que sus vacaciones sean una experiencia maravillosa por sus altos niveles de servicio y atención personal.

Alegre Torres, A. (2005). *Estudio comparativo de calidad en el servicio de 6 hoteles en el centro histórico de la ciudad de Puebla*. Tesis Licenciatura. Administración de Hoteles y Restaurantes. Departamento de Administración de Hoteles y Restaurantes, Escuela de Negocios, Universidad de las Américas Puebla. Extraído de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/alegre_t_a/capitulo1.pdf

2.1.1 Planteamiento del problema

Todo proyecto parte de un problema: alguna situación, adversidad, dificultad o limitante que impide la realización de un proceso adecuado. Todo investigador debe localizar cuál es el vacío de información que desea atender y, si no consigue la solución inmediata, al menos brindará una aportación extra al conocimiento que ya se posee.

Antes de iniciar con el análisis y desarrollo del proyecto, el estudiante debe poseer una adecuada descripción del problema. Para ello, el estudiante tendrá que sentirse sumamente identificado con el tema elegido.

2.1.1 Elección de tema

La elección del tema es el primer paso en la realización de una investigación. Consiste en determinar con claridad y precisión el contenido del trabajo a presentar. En la presentación que se hará por escrito se indicará el título del tema, y las divisiones y subdivisiones de éste. El tema se relaciona con la parte global del contenido a tratar, las divisiones y subdivisiones se relacionan con la temática o aspectos principales del tema; la elección del tema corresponde necesariamente al alumno o profesional investigador, quien lo presentará por escrito a la persona indicada por la universidad, o centro docente, para su aceptación.

Para la buena elección de un tema conviene tener en cuenta ciertos aspectos como:

- a) Los temas que nos inquietan o son de nuestra preferencia.
- b) Experiencias personales frente a estos temas.
- c) Consultar profesores de esos temas, como también notas de clase.
- d) Examinar publicaciones sobre el tema, como libros, revistas, sitios web especializados, enciclopedias, catálogos de librerías, prensa, etc.
- e) Revisar la bibliografía existente en la Universidad y en otros centros docentes.
- f) Informarse sobre los temas afines.
- g) Conectarse con instituciones o empresas cuyo fin esté relacionado con el tema escogido

FACTORES QUE DEBEN TOMARSE EN CUENTA

En la elección del tema es necesario considerar factores de orden subjetivo y objetivo, los primeros se relacionan con la persona que va a elaborar la investigación, los segundos se relacionan con el tema escogido.

Orden subjetivo

- Interés, entusiasmo y agrado por el tema, es sin duda la "regla de oro" para el éxito en el desarrollo de un tema escogido
- Capacidad para desarrollarlo: ¿Se está consciente de la capacidad para desarrollar el tema? Para determinar esta capacidad debe conocerse el tema escogido, como también su relación con otros temas. Si después de una

evaluación objetiva de la capacidad personal, la respuesta es positiva, adelante... Pero si por el contrario es negativa se debe de escoger otro tema.

- Tiempo necesario para el tema escogido: Es fundamental entrar a considerar de qué tiempo se dispone para la realización del tema escogido, no sea que se tenga que abandonar el tema por falta de tiempo para elaborarlo. Para determinar el tiempo disponible conviene hacer una agenda de trabajo, la cual debe de calcularse no en días que medien entre la elección del tema y la entrega del mismo, sino en horas hábiles de trabajo.
- Se cuenta con los recursos necesarios: Es necesario reflexionar sobre la exigencia de tipo económico del tema escogido, es decir, si son necesarios elementos costosos, que no estén al alcance económico, lo cual llevaría necesariamente a abandonar el tema. Algunos trabajos necesitan de materiales especiales procesamiento de datos, encuestadores viajes a otros lugares; etc. por tal razón es necesario contar con el dinero indispensable o con la ayuda de una institución.
- Disponibilidad del material: Conviene cerciorarse si el material necesario para el trabajo está al alcance o disposición, pues sin esta seguridad no se debe iniciar el desarrollo del tema.

Orden objetivo

- Constatar si el tema llena los requisitos exigidos para el desarrollo adecuado de un diseño de tesis, o investigación.
- Qué sea de interés: Este aspecto se puede interpretar de dos maneras: interés en cuanto a la temática e interés en cuanto al agrado por el tema en quien lo realiza.
- Utilidad del tema: No todo tema interesante es útil, razón por la cual se debe prever su utilidad con el fin de realizar un trabajo que se proyecte a los demás, y no solamente sirva para optar por un título en una carrera determinada.

- Que presente un nuevo enfoque: Hablar de originalidad en un tema es cosa difícil, salvo ligeras excepciones. Pero sí es necesario que en lo tratado se presente un nuevo enfoque, es decir, originalidad de enfoque.

2.1.2 Pasos para plantear el problema

Una vez decidido el tema, puede ahora redactarse el planteamiento del problema, es decir, el vacío teórico que el investigador considera no ha sido abarcado por una teoría. Es aquí donde se perfila el título y marco teórico. El planteamiento del problema (o idea) expone el propósito del estudio, basado en una pregunta de investigación; es de suma importancia que la idea se exprese claramente (Quezada, 2010).

El investigador debe plantearse la siguiente pregunta: “¿Qué realidad me interesa investigar?”. En adelante deberá subrayar las ideas centrales del problema y convertir cada idea en una o más preguntas. Con esto se logra exponer el propósito del estudio.

Plantear el problema permite:

1. Delimitar un fenómeno o serie de fenómenos interrelacionados.
2. Decidir con claridad lo que forma parte del tema de investigación y lo que no.
3. Abordar el tema en un nivel de complejidad y profundidad dentro de los alcances académicos del investigador.
4. Definir los objetivos de la investigación.
5. Describir el o los problemas que serán estudiados, especificando su carácter teórico, tecnológico o económico.
6. Definir el tipo de resultados y productos de la investigación, así como su relevancia teórica, tecnológica y económica. (Zapatero, 2010: 149)

Aunque no existe una regla exacta para redactar el planteamiento del problema, varios autores proponen un proceso específico para su formulación, guiados bajo cinco criterios:

- Debe expresar una relación de variables, si es multivariable, considerar la variable principal (ver página 14).
- Se expresan en forma de pregunta, o de manera declarativa.
- Debe posibilitar la prueba empírica de variables, es decir buscar respuesta, en donde las variables se someten a comprobación y/o verificación.

- Debe expresarse en una dimensión temporal o espacial. Estrictamente para fines de ubicación del problema, debe considerar el lugar y el periodo que cubrirá el proceso de investigación, de acuerdo con el tipo de estudio. (Lara Muñoz, 2014: 336-337)

En la obra *Metodología de la investigación* (2010), Nel Quezada Lucio implementa el modelo siguiente:

Idea > Pregunta > Objetivos > Hipótesis

Se muestra aquí la adaptación de este modelo:

Ejercicio 1

Problema: Estudiar el costo de la vivienda en la zona centro del estado de Veracruz

Idea: Observando la situación de las viviendas en la zona centro del estado de Veracruz, surge la inquietud de saber si el costo de la vivienda cambia respecto del lugar de ubicación, ya que a mayor o menor incidencia de centros comerciales podría afectar el costo.

Pregunta: ¿El precio de la vivienda cambia de acuerdo al lugar de ubicación?

Hipótesis: El precio de la vivienda de la zona centro del estado de Veracruz cambia de acuerdo al lugar de ubicación.

Objetivo: Evaluar el precio de la vivienda en la zona centro del estado de Veracruz.

Ejercicio 2

Problema: Estudiar las hojas de un árbol de sauce.

Idea: Mientras se contempla el árbol de sauce, surge la inquietud de si el área de las hojas situadas en la parte superior cambia respecto al de las de la parte inferior, ya que a mayor o menor incidencia solar podría afectar dicha área.

- Pregunta:** ¿El área de las hojas de sauce cambia de la parte superior a la inferior?
- Hipótesis:** El área de las hojas de sauce cambia de la parte superior del árbol a la inferior.
- Objetivo:** Determinar si el área de las hojas del sauce cambia de la parte superior a la inferior del árbol.

2.1.2 Preguntas de investigación

Generar preguntas de investigación es definir el problema. Es tener 50% de la investigación realizada. Es más claro cuando el problema se presenta como aseveración y posteriormente se hacen preguntas en función de dicha aseveración. Estas preguntas son útiles para dirigir el trabajo a desarrollar. Ayudan mucho, al final de la investigación, cuando tiene que redactar las conclusiones (Lara, 2014: 108)

Preguntas de investigación

- ¿Los estándares de calidad, procesos, lineamientos y objetivos del hotel se basan en la segmentación de mercado?
- ¿en base a qué Hoteles con Ángel de la Ciudad de Puebla se han denominado Hoteles Categoría Especial?
- ¿Cómo miden los niveles de satisfacción del cliente los Hoteles con Ángel?

Alegre Torres, A. (2005). *Estudio comparativo de calidad en el servicio de 6 hoteles en el centro histórico de la ciudad de Puebla*. Tesis Licenciatura. Administración de Hoteles y Restaurantes. Departamento de Administración de Hoteles y Restaurantes, Escuela de Negocios, Universidad de las Américas Puebla. Extraído de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/alegre_t_a/capitulo1.pdf

2.1.3 Hipótesis

Cuando se genera una respuesta a la (s) pregunta (s) de investigación, en ese momento el proyecto ha encontrado su hipótesis, aquella que expone y defiende el punto de vista del investigador, ofreciendo argumentos lógicos que justifiquen el estudio; generalmente responde a las preguntas: ¿Qué espero que suceda con mi intervención sobre la realidad estudiada? y ¿Qué pienso encontrar con la realidad estudiada? (Quezada, 2010)

Al generar una hipótesis debe tomarse en cuenta lo siguiente:

- Debe ser verificable estadísticamente.
- Indicar la relación entre variables.
- Delimitada
- Sencilla
- Surgir de una razón específica: conocimiento teórico o evidencia concreta.

Si no se toman en cuenta estos cinco puntos pueden suscitarse hipótesis ambiguas e incompletas. Por ejemplo:

“Las plantas amargas son dañinas”

Si esta proposición funciona como hipótesis habría que definir qué tan amargas son estas plantas, a quién le son dañinas y qué tan dañinas pueden llegar a ser.

2.1.4 Variables

Una Variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. Una variable se determina por el fenómeno que se está investigando y depende de los factores que determinan el resultado esperado, estos factores que determinan el posible resultado se le llama variable.

En sí, las variables se utilizan para designar cualquier característica o cualidad de la unidad de análisis y son los elementos principales de los objetivos y las hipótesis. Es necesario definir las variables a medir y la forma en que se hará, como también, las unidades y los indicadores de interpretación que se le va a dar: cantidad o cualidad del atributo, unidad y forma de medida, o expresión matemática. (Quezada, 2010)

Lara Muñoz (2014) menciona que las variables son los atributos que se miden en las hipótesis. Por ejemplo, si la hipótesis es:

Existe un mayor número de plantas comestibles en climas cálidos que en climas fríos

Los elementos que se están relacionando son:

- Plantas comestibles (variable dependiente)
- Climas cálidos (Variable independiente, es decir, actúa sobre la dependiente)
- Climas fríos (Variable independiente)

Estos tres elementos son variables. Ahora, obsérvese otro caso:

El pino es un árbol que determina su crecimiento por el suelo y la altura que le es propicia

En este caso, las variables son: el suelo y la altura.

2.1.5 Objetivos

Los objetivos buscan resolver un problema, probar una teoría o aportar evidencias palpables a favor de una teoría. Los objetivos deben expresarse con claridad y ser específicos, medibles, apropiados y realistas –es decir, susceptibles de alcanzarse. Estos suelen caracterizarse por ser:

- A. Claros
- B. Medibles
- C. Observables

Cuando el investigador es capaz de plantear certeramente los objetivos de su investigación, consigue: 1) orientar su proyecto, 2) facilita su realización y 3) le es permitido evaluar la evolución de la investigación. Para su uso, los objetivos se dividen en: generales, particulares y específicos.

El objetivo general (OG) señala el propósito principal que se debe cumplir y sobre el cual debe enfocarse la investigación. Es el más amplio y constituye el “para qué” del estudio. Los objetivos específicos se redactan cuando el objetivo general es muy complejo y regularmente define las fases del proceso de la investigación, es decir, lo que se va a investigar (Lara Muñoz, 2014); señalan los resultados o metas parciales y se enuncian e inician también con un verbo en infinitivo.

Por lo tanto, un objetivo expresa los resultados que se propone una investigación (...) debe enunciarse de una manera simple, iniciando la oración que lo expresa con un verbo en infinitivo, seguido de sus complementos. (...) Tómese en cuenta que debe usarse sólo un verbo por objetivo o se correrá el riesgo de hacerlos ambiguos. (Zapatero, 2010: 150)

A manera de ejemplo, una empresa automotriz puede plantearse los siguientes objetivos generales (OG), particulares (OP) y específico (OE):

OG: Desarrollar un motor de auto que funcione con hidrógeno.

OP: Lograr que ese motor sea tan eficiente como los actuales motores a diésel.

OG: Colocar en el mercado un auto que funcione con hidrógeno.

OP: Realizar el lanzamiento del producto en diciembre de 2009.

OE: Iniciar la distribución del auto en Inglaterra y Alemania.

OP: Recuperar la inversión en investigación y desarrollo.

OP: Generar utilidades para la empresa.

OG: Posicionamiento a la empresa como líder en el diseño y aplicación de tecnologías no contaminantes.

OP: Realizar una campaña que destaque las ventajas del hidrógeno respecto a otros combustibles.

Nótese que los ámbitos de los objetivos generales son diferentes y que los particulares y específicos se subordinan, pero son necesarios para considerar logrados los objetivos generales. (Zapatero, 2010: 151)

Si se trabaja con la tesis *La violencia en el Estado de Veracruz, México*. Sus objetivos podrían ser:

- Determinar si la violencia es generada por el grado de estudios de los ciudadanos de Veracruz, México.
- Analizar si la pobreza influye en los ciudadanos para vincularse a sectores violentos.
- Examinar la personalidad del agente violento y los factores que se inmiscuyen a una personalidad agresiva.

A continuación se ofrece un listado de verbos en infinitivo útiles para redactar tanto objetivos generales como particulares, además se apunta su definición para precisar los alcances de las acciones elegidas.

Verbos para objetivos generales		Verbos para objetivos particulares	
Verbo	Definición	Verbo	Definición
Analizar	Distinción y separación de las partes de algo para conocer su composición. Estudio detallado de algo, especialmente de una obra o de un escrito.	Advertir	Fijar en algo la atención, reparar, observar. Llamar la atención de alguien sobre algo, hacer notar u observar. Aconsejar, amonestar, enseñar, prevenir.
Calcular	Cómputo, cuenta o investigación que se hace de algo por medio de operaciones matemáticas. Considerar, reflexionar algo con atención y cuidado.	Analizar	Distinción y separación de las partes de algo para conocer su composición. Estudio detallado de algo, especialmente de una obra o de un escrito.

Categorizar	Organizar o clasificar por categorías bajo ciertas nociones; según la lógica aristotélica pueden ser: sustancia, cantidad, cualidad, relación, acción, pasión, lugar, tiempo, situación y hábito.	Basar	Asentar algo sobre una base. Apoyar una cosa en otra que sirve como base o punto de partida
Comparar	Fijar la atención en dos o más objetos para descubrir sus relaciones o estimar sus diferencias o su semejanza.	Calificar	Apreciar o determinar las cualidades o circunstancias de alguien o de algo. Expresar o declarar un juicio sobre algo o alguien.

Compilar	Allegar o reunir en un solo cuerpo de obra, partes, extractos o materias de otros varios libros o documentos.	Categorizar	Organizar o clasificar por categorías bajo ciertas nociones; según la lógica aristotélica pueden ser: sustancia, cantidad, cualidad, relación, acción, pasión, lugar, tiempo, situación y hábito.
Concretar	Combinar o concordar algunas especies y cosas. Reducir a lo más esencial y seguro la materia sobre la que se habla o escribe.	Componer	Formar de varias cosas una, juntándolas y colocándolas con cierto modo y orden. Dicho de varias partes: Formar o constituir un todo.
Contrastar	Comprobar la exactitud o autenticidad de algo.	Considerar	Pensar sobre algo analizándolo con atención. Pensar o creer, basándose en algún dato, que alguien o algo es como se expresa.
Crear	Producir algo de la nada. Establecer, fundar, introducir por vez primera algo; hacerlo nacer o darle vida, en sentido figurado.	Deducir	Sacar una conclusión de algo. Extraer una verdad particular a partir de un principio general.
Definir	Fijar con claridad, exactitud y precisión el significado de una palabra o la naturaleza de una persona o cosa. Decidir, determinar, resolver algo dudoso.	Demostrar	Manifiestar, declarar. Probar, sirviéndose de cualquier género de demostración. Hacer ver que una verdad particular está comprendida en otra universal de la que se tiene entera certeza.
Demostrar	Manifiestar, declarar. Probar, sirviéndose de cualquier género de demostración. Hacer ver que una verdad particular está comprendida en otra universal de la que se tiene entera certeza.	Detallar	Tratar o referir algo por partes, minuciosa y circunstanciadamente.
Desarrollar	Aumentar o reforzar algo de orden físico, intelectual o moral. Exponer con orden y amplitud una cuestión o un tema. Realizar o llevar a cabo algo.	Determinar	Decidir algo, despejar la incertidumbre sobre ello. Hacer que alguien decida algo. Establecer, fijar, señalar o indicar algo con claridad o exactitud.
Describir	Representar o detallar el aspecto de alguien o algo por medio del lenguaje.	Designar	Formar designio o propósito. Señalar o destinar a alguien o algo para determinado fin. Denominar, indicar.
Diagnosticar	Recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza.	Descomponer	Desordenar y desbaratar. Separar las diversas partes que forman un compuesto.

Diseñar	Trazar o delinear un objeto, figura o situación. Proyecto, plan que configura algo. Concepción original de un objeto u obra destinados a la producción en serie. Descripción o bosquejo verbal de algo.	Descubrir	Manifestar, hacer patente. Hallar lo que estaba ignorado o escondido.
Efectuar	Poner por obra o ejecutar algo, especialmente una acción. Cumplirse, hacerse efectivo.	Discriminar	Seleccionar excluyendo.
Enumerar	Enunciar sucesiva y ordenadamente las partes de un conjunto.	Distinguir	Conocer la diferencia que hay de unas cosas a otras. Hacer que algo se diferencie de otra cosa por medio de alguna particularidad, señal, divisa.
Establecer	Fundar, instituir, ordenar, mandar, decretar. Dejar demostrado y firme un principio, una teoría, una idea, etc.	Establecer	Fundar, instituir, ordenar, mandar, decretar. Dejar demostrado y firme un principio, una teoría, una idea, etc.
Evaluar	Señalar el valor de algo. Estimar, apreciar, calcular el valor de algo. Estimar los conocimientos, aptitudes y rendimiento.	Enumerar	Enunciar sucesiva y ordenadamente las partes de un conjunto.
Explicar	Declarar, manifestar, dar a conocer lo que alguien piensa. Declarar o exponer cualquier materia, doctrina o texto difícil, con palabras muy claras para hacerlos más perceptibles.	Especificar	Explicar, declarar con individualidad algo. Fijar o determinar de modo preciso.
Examinar	Inquirir, investigar, escudriñar con diligencia y cuidado algo.	Estimar	Calcular o determinar el valor de algo. Creer o considerar algo a partir de los datos que se tienen.
Formular	Enunciar en términos claros y precisos una proposición, una queja, una denuncia.	Indicar	Mostrar, significar, decir algo.
Generar	Producir, crear algo.	Interpretar	Explicar o declarar el sentido de algo. Explicar acciones, dichos o sucesos que pueden ser entendidos de diferentes modos. Concebir, ordenar o expresar de un modo personal la realidad.
Identificar	Hacer que dos o más cosas en realidad distintas aparezcan y se consideren como una misma. Reconocer si una persona o cosa es la misma que se supone o se busca.	Justificar	Probar algo con razones convincentes, testigos o documentos. Rectificar o hacer justo algo.
Mostar	Manifestar o poner a la vista algo, enseñarlo o señalarlo para que se vea. Explicar, dar a conocer algo o convencer de su certidumbre.	Mencionar	Nombrar a alguien o algo, hablando o escribiendo.
Reconstruir	Volver a hacer algo utilizando los elementos adecuados.	Organizar	Establecer o reformar algo para lograr un fin, coordinando las personas y los medios adecuados. Poner algo en orden.

Reproducir	Volver a hacer presente lo que antes se dijo, alegó o hizo, porque se tiene una intensión.	Registrar	Mirar, examinar algo con cuidado y diligencia para encontrar algo que puede estar oculto. Anotar, señalar, contabilizar, enumerar los casos reiterados de alguna cosa o suceso. Dicho de un aparato: Marcar automáticamente ciertos datos propios de su función, como una cantidad o una magnitud. Dicho de ciertas realidades que pueden medirse o cuantificarse: Producirse, suceder.
Planear	Precisar los detalles para realizar una obra, proceso o modelo.	Relacionar	Hacer conexión, correspondencia de algo con otra cosa.
Proponer	Expresar con razones (argumentos) algo para conocimiento de alguien, o para inducirle a adoptarlo porque ofrece una finalidad útil.	Seleccionar	Elegir a una o varias personas o cosas entre otras, separándolas de ellas y prefiriéndolas.

2.1.6 Justificación

La justificación es el apartado donde se ofrecen las razones de la indagación: El para qué o por qué debe efectuarse este proyecto. Es decir, la mayoría de las investigaciones se ejecutan con un propósito definido, y debe ser lo suficientemente significativo para que se justifique su realización. También se deben poner los beneficios y conveniencias de la investigación, a fin de que la mencionada investigación sustente su importancia y su aporte académico.

La justificación posee cualidades como:

- Conveniencia
- Relevancia Social
- Implicaciones prácticas
- Valor teórico
- Utilidad metodológica

Continuando con el ejemplo del estudio sobre la Violencia en Veracruz, México. La justificación quedaría:

De acuerdo con las investigaciones de violencia en el estado de Veracruz (Cacho, 2014) una de las preocupaciones centrales de la ciudadanía veracruzana es: el

aumento de violencia. En algunos casos resulta –casi inexplicable- la exagerada violencia ejercida en las familias, calles y jóvenes de este Estado, se encontró que los jóvenes se ven muy influenciados y atraídos hacia estilos de vida violentos, cada vez más aceptados y tolerados en nuestra sociedad, con mucha frecuencia la violencia se genera en el hogar, en las casas de estudio y en los medios masivos de comunicación.

La investigación planteada contribuirá a detectar el factor común de estos casos de violencia para atacar el meollo del asunto, así mismo, los resultados del estudio ayudarán a crear una mayor conciencia entre las familias, maestros y jóvenes de nuestra sociedad. Por otro lado, mediante la investigación se desarrollara un método para medir las variables del estudio en el contexto veracruzano, pero también aplicables para otros ambientes latinoamericanos.

2.1.7 Limitaciones

Las preguntas de investigación y la justificación llevan implícitas las limitaciones de la investigación, es decir, hasta qué aspectos del fenómeno va a investigarse, en efecto, una investigación sobre un fenómeno llevaría múltiples particularidades a tomar en cuenta, es por eso, que la investigación se limita a medir aspectos que tienen mayor relevancia o son lo que se quiere tomar en cuenta, por la amplitud de varios temas es imposible abordar sistemáticamente una totalidad, en efecto, las partes más susceptibles o de mayor realce (de acuerdo al investigador) son las que van a investigarse.

2.2 Marco teórico

El marco teórico, marco referencial o marco conceptual tiene el propósito de dar a la investigación un sistema coordinado, coherente de conceptos y preposiciones que permiten abordar el problema. Generalmente, trata los antecedentes o marco referencial y los consideraciones teóricas del tema de investigación, los antecedentes son la revisión de las investigaciones previas de manera directa o indirecta abordan el tema de investigación. Es importante escoger con cuidado estos antecedentes porque ellos nos permitirán saber si nuestro enfoque es nuevo y original.

Por otro lado, los antecedentes nos van ayudar a justificar nuestro estudio poniendo en evidencia la ausencia de análisis como los que se proponen en nuestro trabajo. En este sentido, es muy importante comprender el carácter innovador del conocimiento científico. Si se ha realizado un anteproyecto de trabajo de grado para la tesis es válido utilizar los antecedentes que se ocuparon previamente en el proyecto, pero ahora tratados a profundidad y con detalle.

Dependiendo de la naturaleza del trabajo de investigación, se pueden desarrollar aspectos teóricos, contextuales o legales que permitan comprender el tema de estudio. Se puede trabajar con unas o varias consideraciones teóricas para explicar ciertos conceptos o definiciones. También se puede redefinir una teoría ya existente o formular una nueva. Es importante realizar un arqueo bibliográfico de toda la literatura disponible sobre el tema de investigación, para así crear un buen soporte conceptual que se pueda ampliar y debatir.

La teoría debe tratarse de forma ordenada y coherente, especificar cuáles autores o conceptos se van a utilizar y por qué. La finalidad es crear un cuerpo unificado de criterios que sirva para comprender y analizar el tema propuesto. Las imprecisiones teóricas se traducen en imprecisiones metodológicas.

A fin de cuentas, el marco teórico es una demostración de nuestra postura como investigador, de las ideas con las que nos relacionamos y los juicios que compartimos con otros autores. La finalidad de este capítulo es la siguiente:

- Orientar la investigación desde un punto de vista innovador y original marcando las posibles diferencias con otros estudios.
- Situar el problema de investigación dentro de un conjunto de definiciones y conocimientos.
- Ofrecer conceptos de términos que serán empleados durante el análisis de nuestro tema de investigación: su forma más común es el glosario.
- Dar confiabilidad a la escogencia de una determinada metodología, los instrumentos de medición, el proceso de recolección de datos y la evaluación de los resultados.

En el marco teórico quizás se deban contemplar hipótesis de investigación, es decir, propuestas o explicaciones al tema de investigación desde un punto de vista conceptual. La hipótesis es una tentativa de resolución y en el marco teórico se deben considerar los juicios que se creen ayudarán a la concreción de esa probabilidad. Es posible que también se deban

analizar variables o cambios que pueden condicionar o modificar el tema de la investigación, sus causas y modos de comprensión.

Las dimensiones del capítulo dependerán de la amplitud del tema y el número de teóricas que se consideren utilizar.

Por ejemplo, en la tesis *Estudio comparativo de calidad en el servicio de 6 hoteles en el centro histórico de la ciudad de Puebla*, el marco teórico se formó de una serie de conceptos que sirvieron de fundamento a la creación de ella:

Estructura conceptual:

2.1 El servicio en hoteles

2.1.1 Las tres etapas del servicio: pre – servicio, entrega del servicio y post – servicio.

2.1.2 Ciclos del servicio

2.1.3 Calidad del servicio

2.1.3.1 La integración de modelo brechas de calidad en el servicio

2.1.4 Satisfacción del huésped

2.1.5 Seguimiento del mercado

2.2 Clasificación hotelera

2.2.1 Clasificación hotelera en México

2.3 Hoteles Boutique

2.3.1 Marketing de hoteles boutique

2.3.2 Hoteles Boutique en México

2.3.2.1 Características y mercados que sirven

2.3.2.2 Normas para ser un Hotel Boutique de México y requerimientos de la membresía

2.4 Hoteles de categoría especial

2.4.1 Características y mercados que sirven

2.5 Investigaciones relacionadas

Y la autora da inicio al marco teórico con lo siguiente:

2.1 El Servicio en Hoteles

La industria de la hospitalidad ha crecido extraordinariamente a través de los años y muchas compañías están esperando hacer del servicio, su factor de margen competitivo; lo que lleva a que las empresas eleven los niveles en el servicio, para poder lograr sus objetivos.

Como se puede apreciar en el ejemplo vamos a ir desglosando cada uno de nuestros conceptos que nos sirven para fundamentar nuestra investigación, es comprensible notar que en el marco teórico se va a concentrar el mayor número de citas, por lo que es muy importante utilizar un tono respetuoso para hablar de los estudios de otras personas. En este capítulo la paráfrasis es muy útil para sintetizar las teorías y opiniones de otros escritores.

2.3 Marco metodológico

El marco metodológico es la explicación de los mecanismos utilizados para el análisis de la problemática de investigación. Por lo general, se trata del tercer capítulo de la tesis y es el resultado de la aplicación, sistemática y lógica, de los conceptos y fundamentos expuestos en el marco teórico. Es importante comprender que la metodología de la investigación es progresiva, por lo tanto, no es posible realizar el marco metodológico sin las fundamentaciones teóricas que van a justificar el estudio del tema elegido.

Si antes de realizar la tesis se redacta un anteproyecto, protocolo o proyecto de trabajo de grado, la metodología de estudio ya debería estar descrita y justificada.

A la hora de redactar el marco metodológico se describe cómo se elaboró el análisis del tema, cuáles fueron los métodos, técnicas o procedimientos aplicados. Se requiere de una visión clara de lo qué elaborado, por qué y cómo. También es pertinente que se resalte la adecuación de la metodología elegida y sus limitaciones.

Existen dos grandes clasificaciones: métodos cuantitativos y métodos cualitativos. Los métodos cuantitativos son característicos de las ciencias naturales y exactas, porque buscan resultados numéricos, que permitan establecer estadísticas, porcentajes o variaciones numéricas.

Los métodos cualitativos son propios de las ciencias sociales y humanas, porque se centran no en la cantidad numérica sino en la “calidad”: opiniones, experiencias, testimonios que permitan dar cuenta de actitudes, comportamientos, hábitos, etc. Sin embargo, muchas veces las ciencias sociales o humanas también se valen de métodos cuantitativos, para obtener cantidades, porcentajes o estadísticas.

Debe tenerse en mente que la complejidad de la metodología va a depender de la naturaleza del trabajo de grado:

- ✓ Si se trata de una investigación documental la metodología puede consistir en la comparación de distintas fuentes de información o la aplicación de un conjunto de fundamentos teóricos a la problemática estudiada.
- ✓ En los trabajos vinculados a pasantías profesionales la metodología es la explicación de los roles asumidos y las funciones realizadas, las competencias utilizadas y los resultados obtenidos en relación con los objetivos planteados. También el resume detallado de actividades y lapsos.
- ✓ En el caso de los proyectos factibles o proyectos especiales la metodología va a asentarse en la explicación de los procedimientos requeridos para las actividades pensadas, el análisis de los recursos necesarios para la ejecución del proyecto y de la posibilidad de ejecución de la propuesta.
- ✓ En el caso especial de las investigaciones de campo se deben tratar unos aspectos metodológicos como: diseño de la investigación, variables, población, instrumentos, procedimientos y análisis de datos.

2.3.1 La metodología de las investigaciones de campo:

En este tipo de investigaciones se estudia una problemática a partir de la recolección y análisis de datos directos de la realidad, por lo que se utilizan criterios estadísticos para el procesamiento de la información recolectada. Deben desarrollarse los siguientes puntos:

- ✓ Diseño de la investigación: explicar el modelo metodológico escogido, cuál es la finalidad de esta elección, es decir, justificarla.

- ✓ Definición de las variables: las variables son cualidades que pueden cambiar y que su variación es medible. En una investigación de campo con sujetos las variables pueden ser: edad, sexo, estatura, peso, grado de instrucción, etc. Las variables son las propiedades que se van a tomar en cuenta para la recolección de los datos, para luego analizar, precisamente, su variabilidad.
- ✓ Población y muestra: la población es el universo que es afectado por la problemática estudiada. Es el grupo completo seleccionado que cumple con las características que nuestro tema requiere. La muestra es una selección representativa del universo, puede ser entre un 30 o 20 % de la población y debe ser escogida con criterios estadísticos.
- ✓ Instrumentos: herramientas o materiales utilizados para la recolección de los datos. Se debe justificar la elección resaltando aspectos como la validez y confiabilidad.
- ✓ Procedimientos: en este punto se deben presentar de forma resumida cada uno de los pasos realizados para la recolección de los datos.
- ✓ Análisis de los datos: se presenta la información obtenida junto con las técnicas estadísticas empleadas.

Es importante tomar en cuenta cada uno de los aspectos mencionados, son la sistematización de la propuesta de investigación. En el marco metodológico deben formalizarse definitivamente todos los objetivos propuestos de la tesis y se debe dar a conocer el cumplimiento o no de la hipótesis de la investigación. Conviene recordarse que la hipótesis es una probabilidad y su realidad no depende de manera estricta en la metodología de la investigación. Las hipótesis pueden darse o no y lo importante es el proceso para demostrar su factibilidad.

No se tiene la fórmula mágica para evitar que se tengan que cumplir con todos los procedimientos metodológicos de la tesis, pero sí que puede facilitarse el tránsito aclarando ciertas ideas. Primero, la metodología es el conjunto de actividades que se llevan a cabo para estudiar un determinado problema de investigación. Por decirlo de otra manera, es el procedimiento mecánico que se realiza para comprobar una hipótesis de trabajo.

Y para hacerlo más sencillo, la metodología gira alrededor de tres interrogantes principales: para qué, cómo y dónde. Esto es lo que se define tradicionalmente como “diseño de la

investigación”. Es decir, para trazar tu plan de trabajo y, así obtener la información que se precisa para el estudio concreto de la problemática de la investigación.

2.3.2 ¿Para qué es la investigación?

Es decir, qué se pretende hacer con la investigación, cuál es su función principal, para qué servirá. Algunos investigadores llaman a este proceso “Nivel de la investigación”, “Nivel de la información” o “Definición del alcance”.

- Explorar: conocer sobre un tema o problema de investigación poco estudiado, por ejemplo, saber si existe desnutrición en una población.

- Describir: entender las características, las propiedades, los elementos constitutivos de un problema de investigación. Por ejemplo, conocer los tipos o niveles de desnutrición de una población. Nota que en este caso ya se da por sentado la existencia del problema.

- Correlacionar: analizar las relaciones entre dos o más conceptos. “La influencia de la pobreza en los niveles de desnutrición de una población”.

- Explicar: establecer las causas que generan el problema de investigación. “Estudiar los fenómenos que generan desnutrición en una población, por ejemplo, desempleo, desplazamientos, eventos naturales, pobreza, etc.

Como puede observarse, el primer paso de la metodología es definir qué tipo de función cumplirá la tesis. También, si se desea, pueden combinarse las funciones entre sí.

2.3.3 ¿Cómo estudiar la información?

Muy sencillo, ¿Se va a contar o se va a interpretar? De esta precisión se originará el enfoque del estudio. Cuantitativo para la contabilización de la información, a través de

procedimientos estadísticos. Cualitativo para la interpretación y profundización de datos no probabilísticos. Se trata de precisar cómo se va a procesar la información, bajo qué mecanismos se trabajaran los datos.

Luego de dar respuesta a esta pregunta se podrá elegir el instrumento (experimentos, encuestas, entrevistas, grupos de enfoques, etc.). Y la muestra: probabilística o cualitativa. Ambos enfoques pueden hacer uso de los mismos instrumentos, desde perspectivas de estudio diferentes.

2.3.4 ¿Dónde obtener la información?

¿En fuentes documentales o en el contexto? Si la información requerida se encuentra en cualquier fuente material que sirva de soporte a una información, entonces, el estudio será documental. Si por el contrario, la información debe buscarse en la realidad o contexto donde se da la problemática de estudio, la investigación será de campo.

A continuación se presenta un apartado de la metodología que se utilizó en la tesis: *Estudio comparativo de calidad en el servicio de 6 hoteles en el centro histórico de la ciudad de Puebla*, así como los temas que sirvieron de base para esta tesis:

Metodología

En este capítulo se muestra la metodología mediante la cual se obtuvo la información para la elaboración de la presente investigación. Teniendo como fin dar a conocer el método que se siguió para la recopilación de datos y posteriormente el análisis de datos. Esta se llevará a cabo en dos etapas: la primera por una investigación tipo exploratoria y la segunda por una recopilación de datos, aplicando un cuestionario de satisfacción al huésped en los hoteles a comparar.

3.1 Tipos de investigación

3.2 Sujetos de estudio

3.3 Población y tamaño de la muestra

3.4 Instrumentos de medición y procedimiento

3.1 Tipos de Investigación

La primera etapa está formada por una investigación de tipo exploratoria, debido a que está sirve para familiarizarse con los seis tipos de hoteles y poder obtener la información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa (Hernández, Fernández, Baptista, 1998).

Mientras que la segunda etapa estará formada por la recopilación de datos, mediante el cuestionario de satisfacción al huésped.

2.4 Análisis de datos

El análisis de datos tampoco tiene por qué ser una sección específica, especialmente separada de las demás. Estos en cambio pueden presentarse y estudiarse de un modo gradual, en sucesivos capítulos que tengan -cada uno- una cierta unidad temática. En todo caso lo importante es analizar en el trabajo toda la información relevante obtenida, ya sea ésta numérica o verbal, procedente de un trabajo bibliográfico o de campo. Tal tarea puede ocupar uno o más capítulos, de acuerdo al volumen de datos existente, y en el desarrollo de la misma es perfectamente aceptable también que se hagan consideraciones de tipo teórico, que permiten entender los datos y dar razón de los análisis que se hacen y de las conclusiones que se extraen.

Como se ha venido plasmando, se muestra el análisis de la tesis ya antes mencionada, la cual permite tener la idea de cómo desarrollar la tesis, basándose en los puntos solicitados.

Continuando con la tesis ya descrita (*Estudio comparativo de calidad en el servicio de 6 hoteles en el centro histórico de la ciudad de Puebla*), la pasante inicia el desglose de su análisis apuntando:

Análisis e interpretación de resultados

En este capítulo se muestran los resultados obtenidos a lo largo de esta investigación. Tomando en cuenta los Hoteles con Ángel, siendo Mesón Sacristía de Compañía, Mesón Sacristía de Capuchinas, El Sueño Hotel & Spa y Hostal

Santa María, donde se realizó una investigación exploratoria encuestando a huéspedes de los cuatro hoteles.

2.5 Resultados

En este capítulo se explican, discuten, comentan y/o interpretan los resultados obtenidos del proyecto realizado (mínimo dos cuartillas). Para desarrollar este apartado es necesario haber procesado la información recabada, esto es, presentarla por medio de texto, tablas y figuras. El texto se utiliza para exponer pocos datos. Las tablas para presentar datos precisos. Las figuras para exhibir tendencias o patrones interesantes.

Esta sección sirve para hacer observaciones al proyecto realizado o a los resultados y/o señalar recomendaciones para futuros estudios.

Véase el ejemplo de cómo empezar a redactar el capítulo de resultados y qué debe contener:

En este capítulo se explican los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios, con un instrumento de medición del 10% de la ocupación mensual de los hoteles mencionados, tomando en cuenta 40 encuestas aplicadas en la salida de los huéspedes.

Para el Mesón Sacristía se aplicaron 10 cuestionarios y se considera la media de los resultados de las seis preguntas, para poder relacionarla con el rango de respuestas y así saber qué tan lejos está cada pregunta de ser excelente.

Dados los resultados de las encuestas del hotel en esa investigación, se puede percibir que en general los servicios ofrecidos tanto tangibles como intangibles, están así muy cerca de ser calificados por los huéspedes como excelentes y así tener una alta calidad en el servicio. Ya que, los puntos más fuertes han sido la amabilidad del personal y la rapidez en recepción, como se puede apreciar en la figura 2.

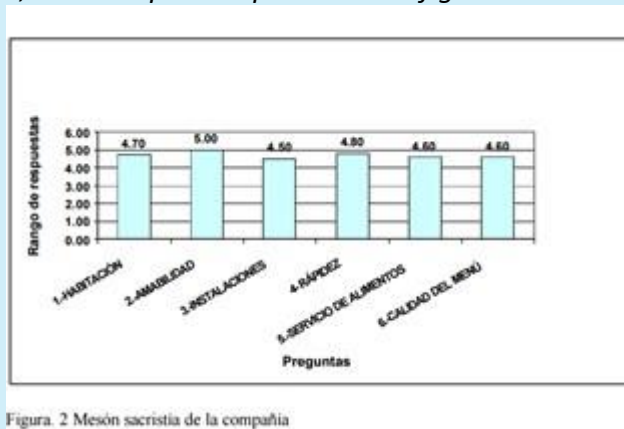
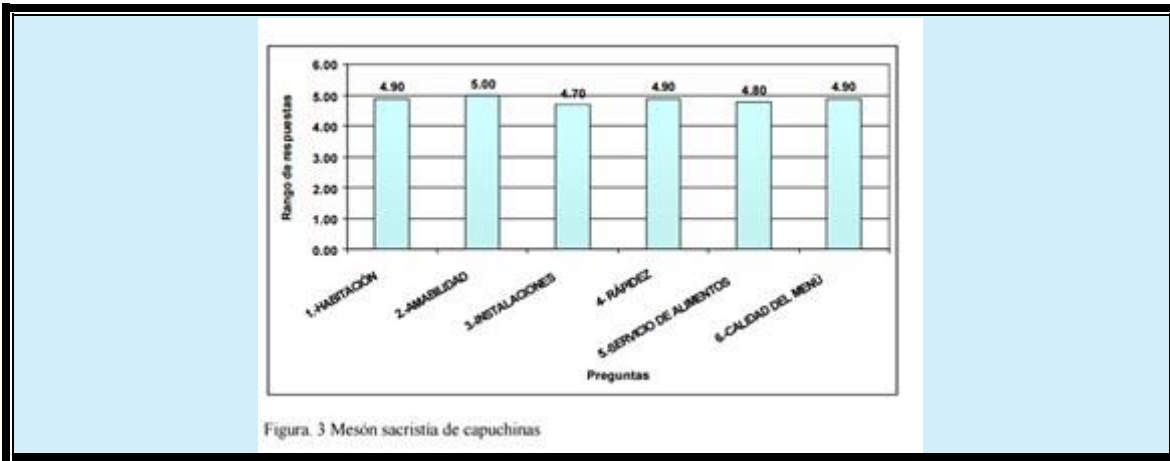


Figura. 2 Mesón sacristía de la compañía

Ahora en el Mesón Sacristía de Capuchinas, se considera la media de las respuestas de cada pregunta y así poder relacionarlas con la escala de Likert; por lo tanto, en este hotel se puede percibir que los servicios en general tanto del personal como físicos, se encuentran muy cerca de ser considerados excelente; así mismo, tomando en cuenta la opinión de los huéspedes, se puede decir que están logrando una alta calidad en el servicio. Dado que, los resultados muestran en la opinión de los huéspedes, la habitación, la amabilidad del personal, rapidez en recepción, servicio de alimentos y calidad en el menú han sido muy bien calificados como se muestra en la figura 3.



2.6 Conclusiones y recomendaciones

Es la parte donde el autor de la tesis manifiesta lo más destacado que encontró durante su investigación. Es uno de los segmentos más importantes de la tesis, pues en ella se indican los hallazgos y resultados obtenidos, y se explica si la hipótesis planteada se comprueba o se refuta. Además, se destacan las aportaciones a la disciplina de estudios y, si es adecuado, dependiendo de cada tema, se emiten recomendaciones útiles acerca de la problemática planteada en el inicio de la tesis. En algunos casos se hace referencia a las metodologías de investigación propias de la disciplina de estudios. Es recomendable que el alumno elabore sus conclusiones tratando de cubrir por lo menos algunos de los siguientes aspectos:

- Resultados encontrados
- Demostración realizada
- Comprobación (refutación) de la hipótesis
- Conclusión general
- Conclusiones parciales (útiles a su trabajo)
- Aportaciones a su disciplina.

No existe una extensión recomendada para las conclusiones, ya que éstas deben redactarse en función de la importancia del tema, los aspectos encontrados en la investigación y lo que se pretenda llegar a probar. En este caso, sí existen ciertas reglas a respetar; aunque éstas no son obligatorias, es recomendable tomarlas en cuenta:

1. Evitar que las conclusiones sean un resumen de cada capítulo; más bien, hay que referirse a las consecuencias y determinaciones del estudio.

2. Su redacción debe ser clara, concisa, directa y con énfasis en las consecuencias encontradas. Hay que expresar cada consecuencia con la debida intensidad.
3. Es importante formular conclusiones específicas por cada asunto que se considere fundamental, pero sin abusar de este recurso. Todo estará en función del tema, su importancia y la relevancia de los hallazgos.
4. Llegar a una conclusión global, si es posible, en la que se concentren los aspectos fundamentales de la investigación, procurando abarcar solamente lo básico del tema.
5. Evitar el tono imperativo e impositivo tanto como el timorato y desobligado. Recuerde que la conclusión es la parte sustantiva de un trabajo de tesis.
6. En las conclusiones, al igual que en el resto del trabajo, la redacción, sintaxis y ortografía deben ser impecables. Algunos sólo leerán las conclusiones para decidir si consultan o no la tesis. Si el trabajo tiene errores de redacción y ortografía, con toda seguridad se pondrá en tela de juicio su contenido.

Ejemplo de redacción de conclusiones y recomendaciones:

Cabe mencionar que el objeto de este capítulo, es presentar las conclusiones obtenidas después de finalizar el estudio. Así mismo, se hace mención de algunas recomendaciones sugeridas para las investigaciones futuras en relación a los Hoteles Categoría Especial y a los Hoteles Boutique, a partir de los objetivos señalados al inicio de esta investigación.

Conclusiones

De acuerdo con los objetivos planteados al inicio de la investigación, los Hoteles Boutique tienen como finalidad prestar un alto servicio personalizado y atienden al tipo de mercado que quiera una experiencia diferente, tomando en cuenta los aspectos tangibles e intangibles.

También, es importante comentar que los requisitos que pide la asociación de Hoteles Boutique de México son relativamente fáciles de cumplir, pero existe la limitación de que cada socio tenga la libertad de imponer sus propias políticas para la aceptación de los hoteles que quieran pertenecer, en especial cuando el nuevo se encuentre cerca de uno ya perteneciente a la marca.

Sin embargo, hay que retomar que los hoteles boutique tienen características que los denominan así y que el hecho de no pertenecer a la marca de Hoteles Boutique de México, no los excluye del nombre; ya que existen otras asociaciones como Petite Hotels o The Small Luxury Hotels, que sí consideran a estos.

Al realizar la comparación de los cuatro hoteles y entrevistar a los dueños de los mismos, se identificó que los estándares de calidad, procesos, o y objetivos, tanto en Mesones de la Sacristía como en El Sueño Hotel & Spa sí se basan en la segmentación de mercado, mientras que en el Hotel Santa María no, debido a la falta de experiencia del gerente.

Debido a los resultados obtenidos en el análisis de la investigación, se puede concluir que el objetivo general se cumplió, dado que los hoteles no pertenecientes a la marca de Hoteles Boutique de México brindan mejor servicio que los que sí pertenecen, de acuerdo con la opinión de los huéspedes.

En referencia a las hipótesis planteadas en este estudio, se observó que no se brinda la misma calidad en el servicio en los hoteles pertenecientes a la marca de Hoteles Boutique de México y en los hoteles no pertenecientes a esta marca, siendo esta la hipótesis nula.

Dado el caso anterior y de acuerdo con el comparativo ideal que se tomó para realiza esta investigación, El Sueño Hotel & Spa siendo un hotel boutique, ha sido el mejor calificado por los huéspedes en cuanto a la opinión con respecto a la habitación, amabilidad del personal, instalaciones en general, rapidez en recepción, servicio de alimentos y calidad en el menú.

Por tanto, el personal en todos los niveles y áreas de servicio, debe ser consciente de que el éxito de las relaciones entre el hotel y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas; ya que uno de los objetivos principales de los hoteles boutique es tener un alto servicio personalizado.

De esta forma, la calidad en el servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora, que el caso de estos hoteles ha hecho que en todas las encuestas realizadas, los huéspedes si recomienden el hotel y estén convencidos de volver a pasas una experiencia fabulosa.

Recomendaciones

Utilizando una investigación como esta, se puede desarrollar otro proyecto donde se utilice una muestra representativa, un periodo más amplio y usando más puntos a calificar en las encuestas donde se obtenga como resultado una percepción más amplia de los huéspedes con respecto a estos hoteles.

También sería importante desarrollar un proyecto donde se establezcan los parámetros para ser un hotel categoría especial, y que este proyecto sea presentado y avalado por la Secretaría de Turismo Federal, para así tener un documento oficial que clasifique a estos hoteles.

2.7 Bibliografía

Es la última parte formal de la tesis que contiene todas las referencias de los documentos utilizados como apoyo en la investigación. Sólo se anotan las referencias documentales que realmente se consultaron. No se trata de impresionar con un gran número de documentos, sino de indicar la bibliografía que sirvió de apoyo. Las reglas para su presentación son muy simples. En primer término, se hace la presentación por autores en riguroso orden alfabético y con nombres del autor completos, títulos de libros también completos, indicando además editoriales, país de origen y año de edición.

En caso de libros (para más casos, véase capítulo I):

Summers GF. (1976). *Medición de actitudes*. México. Edit. Trillas.

En caso de citas de Internet:

Aiteco Consultires. (2004). *Calidad en el servicio*. Consultado en línea el 24 de octubre de 2004, de <http://www.aiteco.com/ctservic.html>

2.8.2 Glosario

Algunas investigaciones utilizan en su redacción términos y vocablos que no son del lenguaje común, ya que son muy técnicos o de uso exclusivo en la disciplina de estudios. Por esa razón, es recomendable agregar una sección, llamada glosario, en la que se aclaren dichos términos. El glosario no es más que un breve diccionario especializado donde el autor de la investigación define esas expresiones. Los términos deben anotarse en orden alfabético. La inclusión de un término en el glosario no significa que no deba definirse en la página donde se utilice por primera vez dentro de la tesis.

2.8.3 Cuadros y gráficas

Son todos los esquemas y las figuras auxiliares que se usan para presentar datos, información estadística, gráficas, dibujos, etcétera, y que complementan la comprensión de alguna parte de la tesis. Por conveniencia de la redacción, por su propio contenido o por cualquier otra razón justificada, este material no va en el cuerpo de la tesis.

Se aconseja que los apéndices, anexos, glosario, cuadros y figuras lleven un orden específico de presentación, colocándose de acuerdo con su orden de mención en la tesis, aunque esto no es obligatorio.

Se sugiere que su presentación sea al final de la tesis, después de la bibliografía y con numeración progresiva de las hojas.

Capítulo III

3. El complemento

Siguiendo con la tendencia de generar una guía práctica para el estudiante, se han agregado datos extra que muchas veces se da por hecho, los alumnos ya dominan, por ejemplo: los datos que deben incluirse en la portada, la elaboración del índice, cómo elegir el título para su investigación, qué debe agregarse en un resumen o abstracto, e incluso, en qué consisten las dedicatorias y agradecimientos.

3.1 El título

Una vez elegido el tema, concretando la idea y dando respuesta a todas las interrogantes anteriores, llega el momento de colocar el título adecuado. Debe describir el trabajo completo de investigación sin presentar ambigüedades.

Lo que el estudiante no debe perder de vista es que un buen título debe ser corto, preciso y conciso. Necesita dejar claro al lector los objetivos, variables centrales del estudio, e incluso la población o universo que será investigado. (Lara Muñoz, 2014)

En caso de que el título sea muy extenso, conviene reducirlo a pocas palabras y clarificarlo con un subtítulo. Conviene tener en cuenta que en ningún momento el título debe conducir a engaño por parte de las personas que lo interpretan.

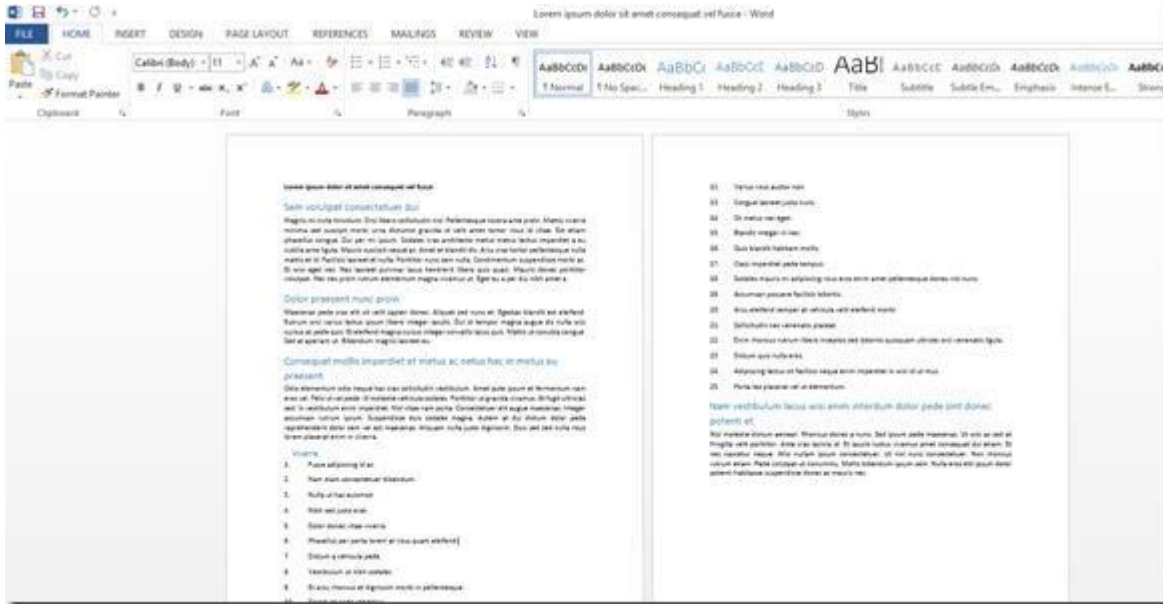
A continuación se muestra un listado de títulos ilustrativos:

- I. Implementación de la metodología Balanced Scorecard en la agencia de publicidad “Expansión radio”
- II. Mejora del servicio al cliente en tiempos de entrega en la empresa Zermatex S. A. de C. V.
- III. Desarrollo de un programa de tendido para plantas de corte en la industria de confección
- IV. Determinación de los parámetros óptimos del proceso de recubierto del chicle tipo A mediante técnicas de regresión lineal

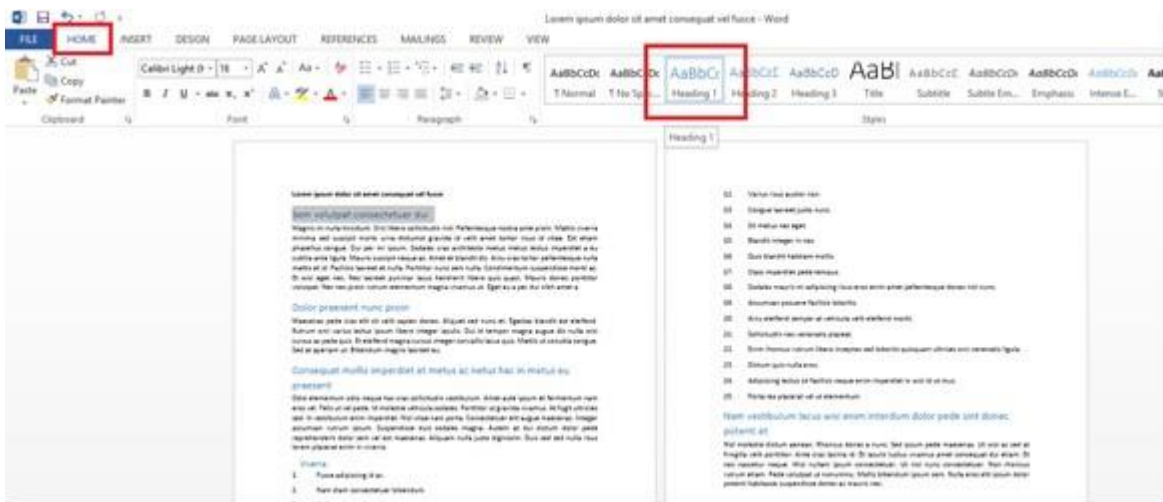
3.2 Índice

A continuación se detallan los pasos necesarios para generar el índice a través del procesador de textos (Word).

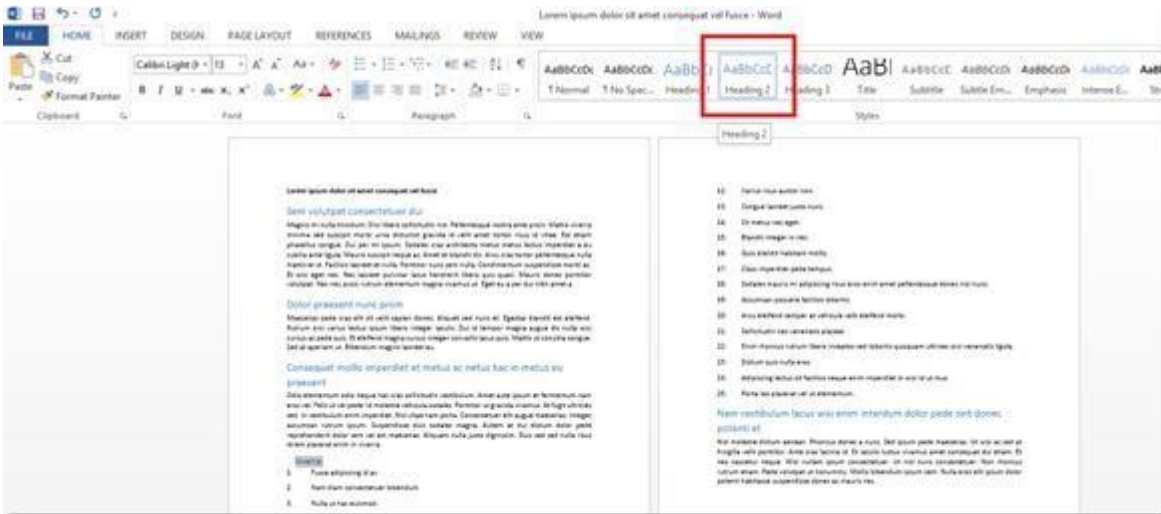
- 1) Lo primero que tienes que hacer es definir el título, subtítulos y cualquier otra división en tu texto.



- 2) Después comienza a seleccionar los títulos por orden de importancia en el programa. Esto lo consigues seleccionando (sombreado) el texto y después dando clic en “Título 1”, “Título 2”, “Título 3”... en “Inicio”, en la barra superior de Word. Seleccionas con “Heading1” o “Título 1” al título de cada sección



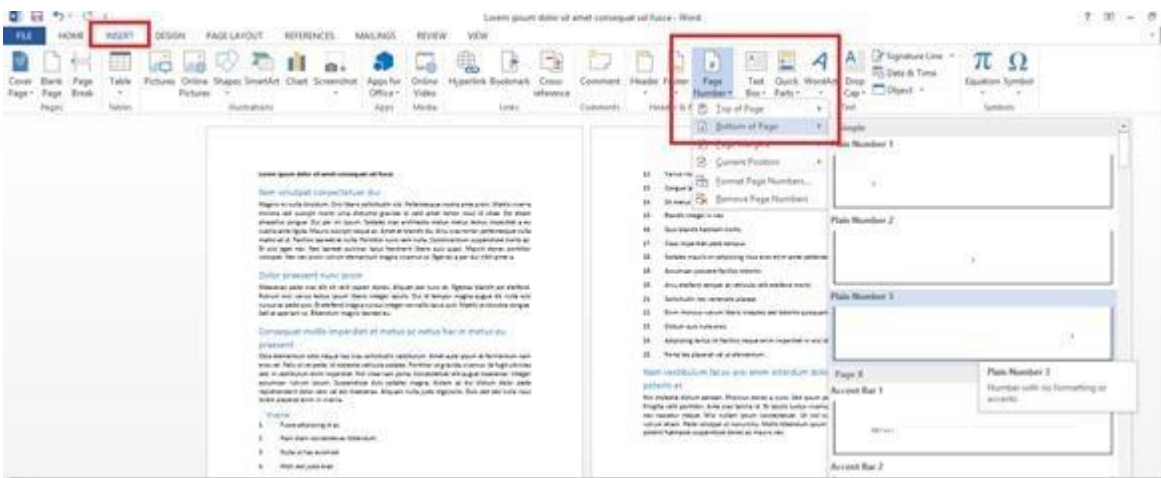
3) Luego seleccionas “Heading2” o “título 2” para los subtítulos



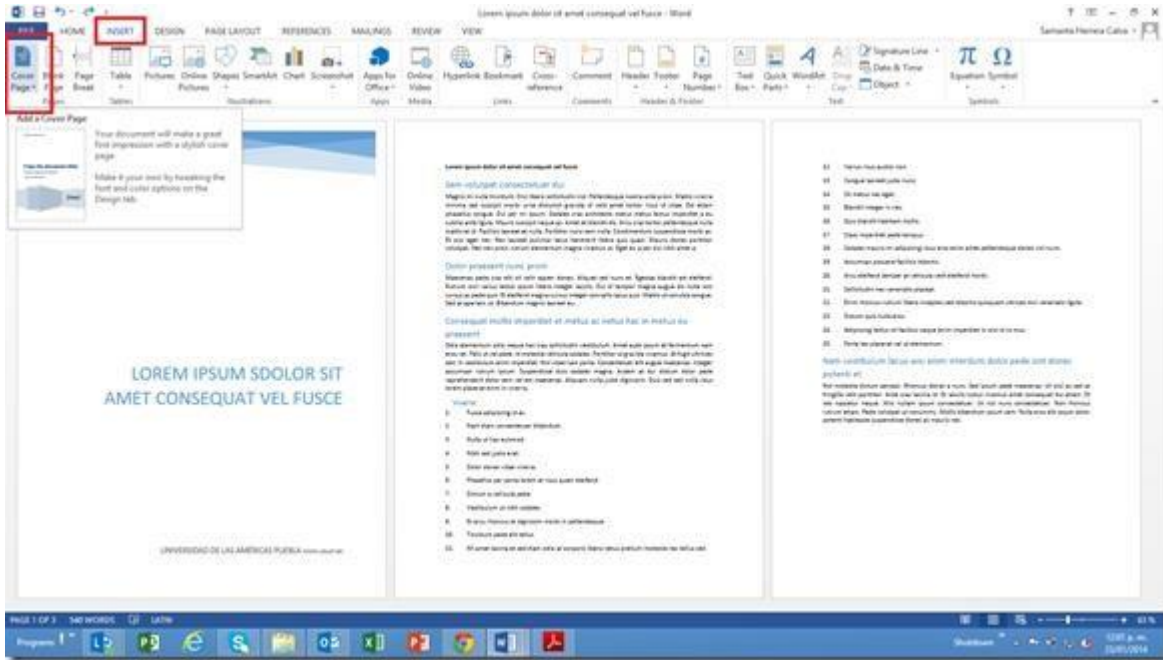
4) Puedes incluso poner un “Heading3”, “Heading4” o posterior, en caso de necesitar más divisiones



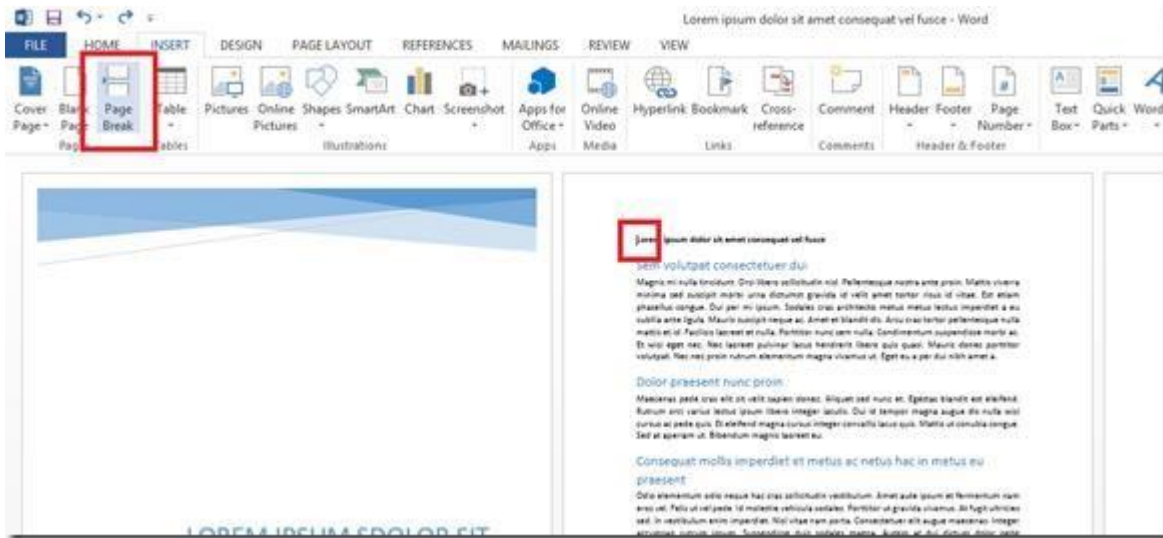
5) Agrega numeración a tus páginas



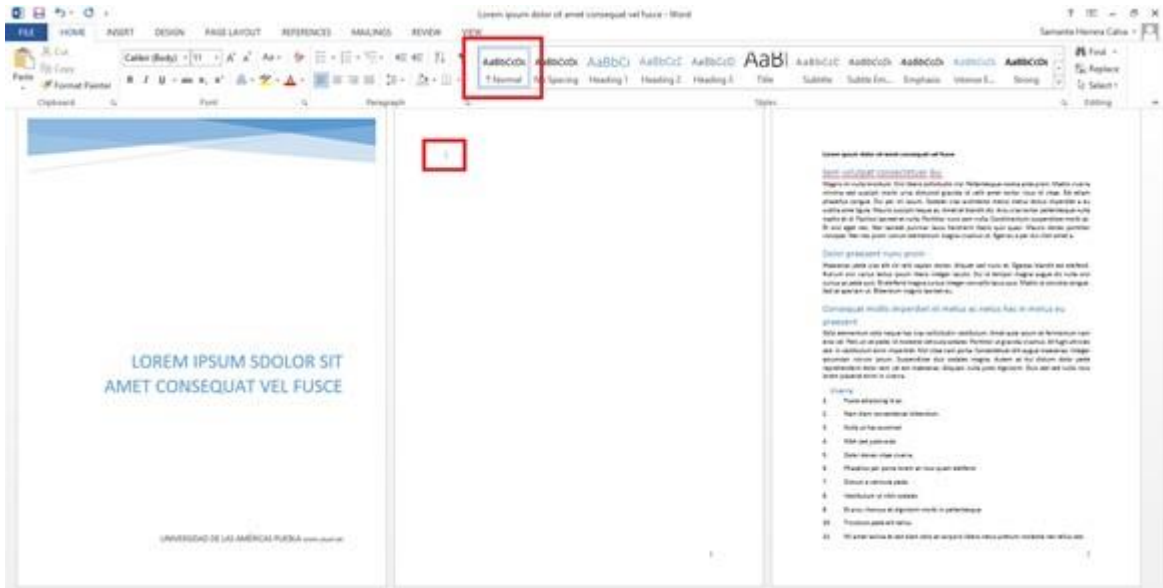
6) Agrega una página de portada



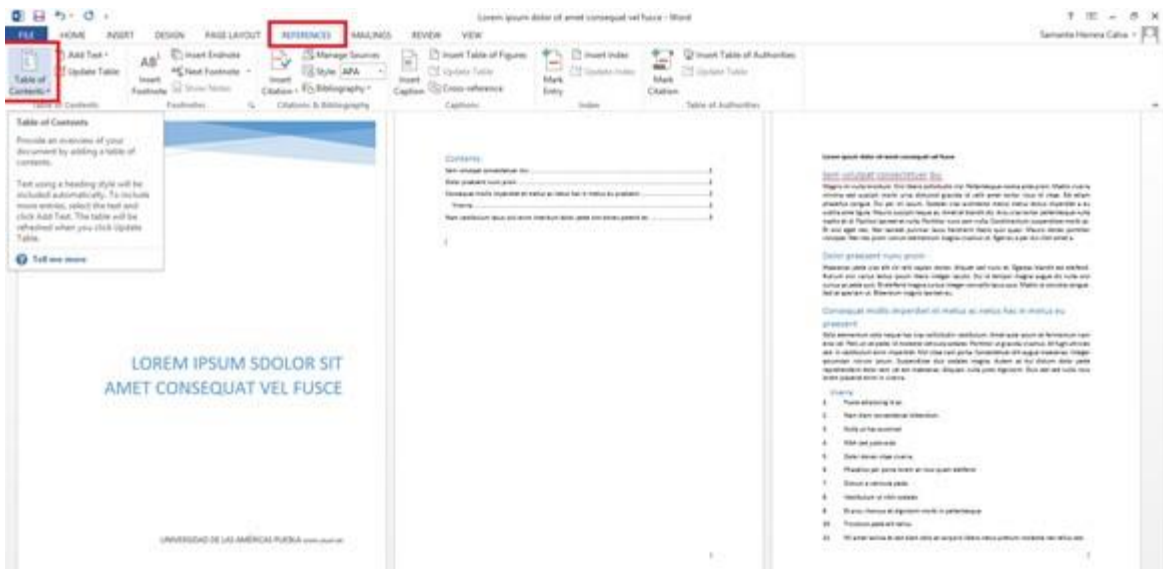
7) Ya que definiste el orden de tu trabajo, vamos a generar el índice; debes colocar el cursor una hoja antes del principio de tu texto (hasta arriba de la segunda hoja). Después, da clic en “Insertar” y luego en “Salto de Página” (Page break), para añadir la hoja que ocupará tu índice.



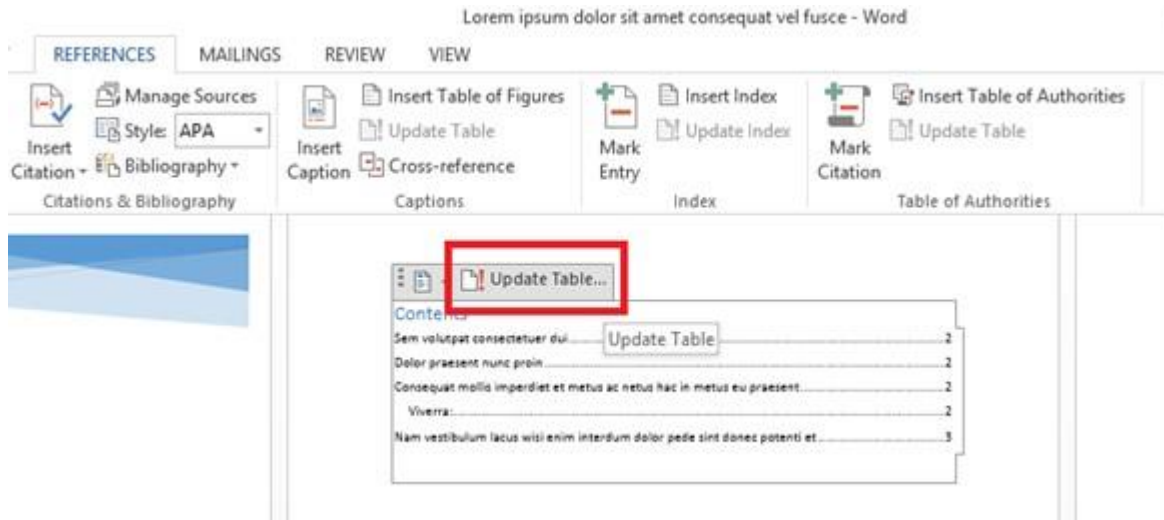
8) El programa va a agregar una hoja en blanco en donde tendrás que colocar tu cursor en la esquina y dar clic en Inicio>Normal.



9) Luego dirígete a “Referencias” (References) en la barra superior y selecciona “Tabla de contenidos” (Table of contents); ahí selecciona la opción que mejor te parezca. Nosotros seleccionaremos la primera.



10) Si por alguna razón deseas modificar el índice (agregar títulos, páginas...), no necesitas cambiar todo, sólo identifica los títulos con su respectivo formato de Título (heading) y da doble clic en la parte superior del índice. Aparecerá un pequeño recuadro que dirá “Actualizar tabla” (Update table), donde deberás seleccionar una opción. Se actualizará automática y correctamente.



3.3 Agradecimientos

Hacer una investigación no es tarea fácil, ya que requiere de una gran dedicación, además de los conocimientos y el apoyo de muchas personas. Por eso, cuando un estudiante logra concluir su tesis para presentar su examen profesional, es recomendable que exprese algunos pensamientos en forma de agradecimiento a quienes contribuyeron con él a culminar su tesis. Al respecto, tampoco existen reglas específicas; quizá la única condición sería el buen gusto y no exagerar los agradecimientos. Tanto las dedicatorias como los agradecimientos no tienen ninguna frontera real y puede confundírseles fácilmente; esto no es ningún inconveniente, ya que no influye en la presentación de la tesis.

Ejemplo:

Agradecimientos

Expreso mi agradecimiento a los directivos, compañeros maestros y alumnos de las maestrías, quienes me permiten seguir compartiendo mis experiencias con ellos.

En el **Instituto Tecnológico de la Construcción** doy las gracias a:

Mtro. Gilberto Caballero Gutiérrez
Mtro. José Arturo C. Benítez Morales
Mtra. Yoseline Piña Zapata
Mtro. Daniel Ortega Osorio Mtro. José Martín Estrada García y a mis
compañeros y amigos de cátedra, asesoría y exámenes de grado.

En la **Universidad Latinoamericana**, Campus Norte, doy las gracias a:
Mtro. Alfonso Cruz Camacho Mtra. Consuelo Chavarría y a mis
compañeros y amigos de cátedra, asesoría y exámenes de grado.

En el **Colegio de Estudios de Posgrado de la Ciudad de México**, doy las gracias a: Mtro.
Valentín Sosa Lora
Mtra. Blanca Jiménez Mtro. Mario Cruz
Ojeda y a mis compañeros y amigos de
cátedra.

Referencias

- Alegre Torres, A. (2005). *Estudio comparativo de calidad en el servicio de 6 hoteles en el centro histórico de la ciudad de Puebla*. Tesis Licenciatura. Administración de Hoteles y Restaurantes. Departamento de Administración de Hoteles y Restaurantes, Escuela de Negocios, Universidad de las Américas Puebla. Extraído el 26 de marzo de 2017 en http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/alegre_t_a/capitulo1.pdf
- Arias, F. G. (1999). *El proyecto de investigación. Guía para su elaboración*. Caracas: Episteme. Consultado en línea el 9 de enero de 2017 en <http://www.smo.edu.mx/colegiados/apoyos/proyecto-investigacion.pdf>
- Bernal C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. 3ª. Ed. Colombia: Pearson.
- Blaxter, L., Hughes, C. y Tight, M. (2005). *Cómo se hace una investigación*. México: Gedisa.
- Eco, H. *Cómo se hace una tesis*. Consultado en línea el 9 de enero de 2017 en http://www.upv.es/laboluz/master/seminario/textos/umberto_eco.pdf
- Hernández Meléndrez, E. (2006). *Metodología de la investigación*. Consultado en línea el 12 de enero de 2017 en http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/como_escribir_tesis.pdf
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª. Ed. USA: Mc Graw Hill. <http://normasapa.net/2017-edicion-6/>
- Lara Muños, E.M. (2014). *Fundamentos de investigación. Un enfoque por competencias*. 2ª. Ed. México: Alfaomega.
- Placeres Espadas, R.B., et-al. (2009). *Manual para la elaboración de tesis y trabajos de investigación*. Puebla: Universidad Politécnica Hispano Mexicana. Consultado en línea el 12 de enero de 2017 en <http://www.uphm.edu.mx/manuales/Manual-para-elaboracion-de-tesis-y-trabajosde-investigacion.pdf>

Quezada Lucio, N. (2010). *Metodología de la investigación. Estadística aplicada en la investigación*. Lima: Macro.

Rosales, V. (2011). "Técnica básicas de investigación". Consultado en línea el 13 de marzo de 2017 en <http://courseware.url.edu.gt/Facultades/Facultad>

UDLAP (6 de febrero de 2014) ¿Cómo hacer un índice automático en word? Consultado en línea el 10 de marzo de 2017 en <http://blog.udlap.mx/blog/2014/02/comohacerunindiceautomaticoenword/>

Ulrich, K. T. y S. D. Eppinger. (2009). *Diseño y desarrollo de productos*. México: Mc Graw Hill.

VanGundy, A. B. (2009). *Camino a la innovación*. México: Grupo Editorial Patria.

Wolfe, J. *¿Cómo escribir una tesis de grado?* Consultado en línea el 9 de enero de 2017 en http://www.tamps.cinvestav.mx/~ilopez/docs/hwthesis/como_escribir_una_tesis.pdf

Zapatero Campos, J. A. (2010). *Fundamentos de investigación para estudiantes de ingeniería*. México: Tercer Escalón.