

# Identificación y caracterización del problema de investigación para la elaboración de la tesis universitaria

Schwarz Díaz, Max<sup>1</sup>

## Resumen

El artículo presenta una reflexión sobre el proceso de identificación y caracterización del problema de investigación con algunos ejemplos aplicables a la especialidad profesional de administración de negocios, presentando algunas características clave que requieren ser abordadas en el diseño de la investigación para garantizar una mínima rigurosidad académica en la confección de la tesis universitaria. Se establecen criterios clave para desarrollar el proceso de identificación del problema que será objeto de estudio y en la caracterización se hacen especificaciones y recomendaciones para una apropiada descripción, formulación, análisis de factibilidad, justificación y delimitación del problema de investigación de utilidad para la tesis universitaria.

**Palabras clave:** Problema, Investigación, Tesis, formulación, caracterización

## Introducción

El aspecto central de toda investigación científica es el problema o fenómeno que se pretende investigar o que en todo caso pretende convertirse en el objeto de estudio para una investigación a nivel de tesis universitaria. En ese contexto existe la posibilidad que el problema inicialmente no sea conocido a priori por lo que la investigación se convierte en ese caso en una investigación exploratoria hasta determinar el problema para luego pasar a especificar su naturaleza y ser debidamente caracterizado con fines de aplicación del método científico que permita eventualmente intentar aproximar una o varias soluciones reales o potenciales al mismo.

En ese contexto y dado que la determinación del problema suele ser uno de los aspectos que ~~relativamente más tiempo toma~~ y dificulta a los estudiantes universitarios en general durante el proceso de elaboración de tesis, analizaremos el proceso que permite lograr una identificación temprana del problema que se convertirá en objeto de estudio y su consecuente caracterización para la elaboración de la tesis universitaria que será motivo de desarrollo, defensa y evaluación.

## Identificación del problema

Para poder hacer una correcta identificación del problema de investigación es necesario determinar algunos aspectos centrales que todo problema debe mostrar de modo tal que al encontrarlo el problema identificado cumpla con ciertas características que le confieren rigurosidad académica y le permiten configurarse en el marco de una investigación científica. En general en el mundo de la Ciencia y en particular en materia de ciencias empresariales, ingenieriles, económicas y de negocios esto significa que:

1. El problema debe ser interesante
2. El problema no está resuelto, no ha sido lo suficientemente bien resuelto o permite un claro

---

<sup>1</sup> Docente de la Universidad de Lima: mschwarz@ulima.edu.pe

espacio para resolverlo de una mejor manera

3. El problema está vigente y es relevante
4. El problema refleja una necesidad o vacío en algún aspecto de la teoría o de la realidad
5. El problema es factible y susceptible de ser enfocado con el método científico

Estas cinco consideraciones clave requieren además y en simultáneo que el estudiante logre tempranamente establecer una conexión profunda con el problema y literalmente “se enamore” del mismo puesto que el desarrollo de una tesis universitaria requiere un gran esfuerzo que solo valdrá la pena si el problema y el tema escogido por el estudiante le es profundamente atractivo. Este aspecto que pocas veces es tratado en la literatura, constituye un aspecto central y motiva la principal causa de deserción, abandono o en el mejor de los casos de cambios tardíos de problema con vuelta a cero y reinicio completo de la investigación en los trabajos de tesis. Esto es particularmente cierto más cuando la mayoría de los estudiantes no tiene claro cuál es el área específica de su carrera profesional hacia la cual va a orientar su especialización o en qué área o proceso se visualiza trabajando en el futuro.

En nuestro campo de estudio para comprender mejor este aspecto, es necesario y conveniente determinar ciertos espacios inspiradores donde puede encontrarse vetas interesantes para encontrar el problema de investigación con una mayor probabilidad respondiendo a las siguientes potenciales preguntas:

- Si aún estoy estudiando: ¿Qué problemas existen en las actividades, áreas, procesos productos o servicios donde me visualizo trabajando en el futuro?
- Si estoy practicando o trabajando en un área con potencial para mi desarrollo o un área que me interesa profesionalmente: ¿Qué problema le quita el sueño a mi jefe, a la empresa, a mi equipo, o a mi cliente?
- Si estoy vinculado a una empresa familiar: ¿Qué problema le quita el sueño a mis padres o al emprendedor fundador o al familiar empresario?
- Si ya tengo experiencia y he pasado por el mundo empresarial: ¿Cuál es el aspecto más relevante del negocio que presenta una autentica preocupación para ser resuelto?

Ahora bien, una vez identificada la fuente a partir de cierto contexto inspirador, entonces conviene proceder a formular el problema cuando sea aplicable expresándolo en forma de pregunta. A continuación, veamos algunos ejemplos de problemas de investigación vinculados a la especialidad profesional:

Ejemplo 1

¿Cómo mejorar la rentabilidad de la cadena de suministro agro-exportadora de mango en el Perú?

Ejemplo 2

¿Cómo reducir la morosidad en la colocación de créditos bancarios a sectores MYPE en la ciudad de Lima?

Ejemplo 3

¿Qué factores afectan la experiencia del cliente en las casas de cambio de criptomonedas?

Ejemplo 4

¿En qué medida la capacitación de los vendedores afecta la productividad de la fuerza de ventas de comercialización de cajas de cartón?

#### Ejemplo 5

¿De qué manera se puede incrementar la disponibilidad de flota para el servicio de arrendamiento de maquinaria móvil a compañías petroleras?

#### Ejemplo 6

¿Cómo reducir la conflictividad social entre comunidades y compañías mineras vinculadas a la extracción del cobre en la gran minería peruana?

#### Ejemplo 7

¿Cómo mejorar la eficacia de la colocación de marca en la comercialización de prendas deportivas en el mercado retail?

#### Ejemplo 8

¿Qué estrategias permite el mayor crecimiento de una compañía textil frente a la oportunidad de negocio que representa acceder al mercado americano en el marco del TLC?

#### Ejemplo 9

¿Cómo mejorar la eficiencia del proceso de distribución de bebidas gaseosas en la macro región Sur del Perú?

#### Ejemplo 10

¿Cómo mejorar la confiabilidad del sistema de atención al cliente en el servicio de Call Center de una cadena de tiendas por departamento?

Como puede apreciarse en materia de formulación del problema, la redacción del problema en forma de pregunta permite una expresión transparente y directa del mismo. Esto no significa que la formulación tenga que necesariamente plantearse como pregunta. También puede expresarse como una situación problemática o en forma de una expresión a manera de proposición formal o eventualmente de variables que se expresan para contextualizar un fenómeno que representa la realidad. Sin embargo, la formulación efectuada en forma de pregunta tiene enormes ventajas y es bastante práctica para la especialidad profesional permitiendo expresar el problema en forma primitiva casi directamente desde el punto de vista de la fuente que lo inspira en su verdadero origen. Esto representa una ventaja significativa en la configuración de la identificación del problema de investigación para la elaboración de una tesis universitaria.

Una vez expresado el problema y debidamente formulado en el paso anterior, entonces conviene hacer precisión de 2 aspectos centrales que le son inherentes. El primero es que la variable dependiente (VD) de la investigación se encuentra especificada explícitamente en el problema formulado y hay que resaltar esta variable dependiente pues será un aspecto gravitante en la determinación de las múltiples variables que pueden afectar a esta (denominadas variables independientes - VI) que además servirán posteriormente para establecer conexiones a nivel de problemas específicos y eventuales hipótesis que el estudiante investigador considere relevantes para la investigación. El otro aspecto que se deriva del análisis es que para efectos de la especialidad profesional el problema presenta una variable dependiente que incluye una expresión en extremo vinculado al campo de la especialidad profesional incluyendo términos como eficiencia, eficacia, efectividad, productividad, competitividad, rentabilidad, confiabilidad, disponibilidad, experiencia del cliente, morosidad o similares que están claramente conectadas al quehacer diario de la especialidad profesional.

## Caracterización del problema

La caracterización del problema requiere del desarrollo de un mínimo de 4 características clave que son la descripción, formulación, justificación y delimitación del problema de investigación que se ha previamente identificado. Esto permite configurar una caracterización científica del problema con aspectos relevantes que deben tenerse en cuenta en el desarrollo de la tesis. Es decir, se requiere desarrollar una clara y transparente:

- Descripción del problema
- Formulación del problema
- Justificación del problema
- Delimitación del problema

En forma general podemos decir que la descripción del problema implica a su vez el desarrollo explícito de una disertación formal que describa y contextualice la situación problemática (síntomas, causas, consecuencias, variables, contextos y otros aspectos directos e indirectos que afectan el problema de estudio) de manera tal que el investigador logre describir el problema de investigación en sus distintos aspectos para la comunidad científica.

La formulación del problema por su lado permite la configuración del arreglo del juego de variables correspondientes al problema identificado y el establecimiento de cualquier problema específico que se derive del problema general que se ha determinado como el objeto central de la investigación incluyendo el desarrollo (donde sea aplicable) de una fórmula conceptual específica que pueda expresar el problema para la comunidad científica.

La justificación del problema por su lado presenta múltiples dimensiones y es que se requiere casi siempre el desarrollo de una mínima justificación tecnológica, económica, social y ambiental del problema la cual puede lograrse si se piensa en términos de cuál es el beneficio que se logra en cada dimensión si el problema llegara a solucionarse. Un análisis particular requiere la justificación técnica que debe incluir un análisis de la factibilidad del problema mismo. Es decir, el problema debe pasar la prueba de factibilidad o viabilidad para poder justificarse técnicamente y esto debe verificarse antes de seguir adelante con la investigación planteada en los términos originalmente previsto o bien hacer las modificaciones que sean necesarias como producto de la investigación ben proceso que se está realizando.

Finalmente, un último aspecto clave de la caracterización del problema de investigación es la delimitación del problema y es que el problema requiere ser delimitado para poder probarse durante la investigación. Si en este campo de la especialidad profesional el investigador no delimita el problema entonces el frente de análisis será imposible de ser abordado porque requeriría recursos ilimitados que como es claro no están disponibles. Esto significa que es necesario hacer una delimitación práctica que permita abordar el problema y establecer los límites de prueba que van a desarrollarse en la investigación. En este contexto, la delimitación del problema deberá abordarse desde el punto de vista geográfico (¿a qué empresas abarca?, ¿cuántas son?, ¿dónde están?, ¿en qué fuente se concentran?), sectorial (¿qué sectores y sub-sectores abarca?), por procesos (¿qué procesos abarca y cuáles no?) así como en simultáneo establecer claramente las exclusiones que el problema debe formalizar, es decir, definir qué variables no serán tenidas en cuenta sea por diseño de la investigación o porque son variables que escapan al control del investigador o sobre las cuales

no puede tener influencia y especificar claramente cuáles son los límites de la investigación que va a realizarse en la tesis universitaria.

### **Conclusiones**

El proceso de identificación del problema de investigación presenta casi siempre aspectos complejos nada triviales que obedecen a múltiples factores algunos inherentes incluso a la naturaleza propia del investigador que han generado como consecuencia que se convierta en la principal causa de retraso en el inicio de investigaciones que conducen a la elaboración de tesis universitarias. Este problema requiere orientación práctica con criterios como los especificados en el presente artículo, de manera tal, que puedan servir al estudiante para conducir el proceso de elaboración de tesis de manera eficiente. Los criterios sugeridos para la identificación y caracterización del problema que han sido descritos pueden tomarse como referencia de orientación para la construcción metodológica de la tesis de investigación que puede desarrollarse en la especialidad profesional.

### **Bibliografía**

- Ana Lilia, C. P., Isidoro, P. R., & Zacarías, T. H. (2013). Methodological proposal for developing a scientific research in the area of business administration. *Pensamiento & Gestión*, (35)
- Anyan, F. (2013). The influence of power shifts in data collection and analysis stages: A focus on qualitative research interview. *The Qualitative Report*, 18(18), 1-9.
- Baillie, L. (2015). Promoting and evaluating scientific rigour in qualitative research. *Nursing Standard* (2014+), 29(46), 36.
- Bentahar, O., & Cameron, R. (2015). Design and implementation of a mixed method research study in project management. *Electronic Journal of Business Research Methods*, 13(1), 3-15.
- Bozeman, B., Fay, D., & Slade, C. P. (2013). Research collaboration in universities and academic entrepreneurship: The-state-of-the-art. *Journal of Technology Transfer*, 38(1), 1-67.
- Gantman, E. R. (2015). Management research worldwide: Extent and determinants (1996- 2010). *International Journal of Organizational Analysis*, 23(2), 250-263.
- Guerra, F. M., Peña, A. G. S. R., & American Psychological Association. (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association: Versión abreviada*. México: Manual Moderno.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación* (6ta. ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Humphrey, C. (2014). Qualitative research - mixed emotions. *Qualitative Research in Accounting and Management*, 11(1), 51-70.
- Krishnaswami, O., & Satyaprasad, B. (2010). *Business Research Methods (1)*. Mumbai, IN: Himalaya Publishing House.
- MacLeod, G. (2014). Action research for community business development. *Humanomics*, 30(1), 3-21.
- MacKenzie, K., Buckby, S., & Irvine, H. (2013). Business research in virtual worlds: Possibilities

- and practicalities. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 26(3), 352-373.
- Rowley, J. (2014). Designing and using research questionnaires. *Management Research Review*, 37(3), 308-330.
- Sachdeva, J. (2009). *Business Research Methodology*. Mumbai, IND: Himalaya Publishing House.
- Wallace, M., & Sheldon, N. (2015). Business research ethics: Participant observer perspectives. *Journal of Business Ethics*, 128(2), 267-277.
- Wakefield, A. (2014). Searching and critiquing the research literature. *Standard* (2014+), 28(39), 49.