


**TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN  
DESARROLLO DE NEGOCIOS ÁREA SERVICIOS  
POSVENTA AUTOMOTRIZ  
EN COMPETENCIAS PROFESIONALES**

**ASIGNATURA DE METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

<b>1. Competencias</b>	Gestionar los servicios de posventa automotriz, mediante el uso de estrategias de atención al cliente, indicadores de satisfacción, políticas, y procedimientos administrativos establecidos, para contribuir a la rentabilidad de la organización.
<b>2. Cuatrimestre</b>	Quinto
<b>3. Horas Teóricas</b>	19
<b>4. Horas Prácticas</b>	41
<b>5. Horas Totales</b>	60
<b>6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre</b>	4
<b>7. Objetivo de Aprendizaje</b>	El alumno desarrollará proyectos de investigación del área de servicio posventa, considerando los lineamientos de la metodología científica, para proporcionar información que apoye la toma de decisiones.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
<b>I. Conceptos básicos de la Investigación</b>	4	4	8
<b>II. El planteamiento del problema de investigación</b>	5	15	20
<b>III. Desarrollo de la investigación</b>	10	22	32
<b>Totales</b>	<b>19</b>	<b>41</b>	<b>60</b>


<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

# METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN


## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>I. Conceptos básicos de la Investigación.</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	4
<b>3. Horas Prácticas</b>	4
<b>4. Horas Totales</b>	8
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno distinguirá el proceso, origen y enfoques de la investigación científica para seleccionar un tema de objeto de estudio.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
El proceso de la investigación Científica	<p>Comprender el concepto de investigación científica y su importancia.</p> <p>Identificar las etapas de una investigación científica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concebir la idea de investigación</li> <li>- Planteamiento del problema</li> <li>- Definir su alcance</li> <li>- Diseño de hipótesis</li> <li>- Selección de muestra</li> <li>- Recolección de datos</li> <li>- Análisis de datos</li> <li>- Elaboración de reporte.</li> </ul>		<p>Responsable</p> <p>Disciplinado</p> <p>Ético</p> <p>Iniciativa</p> <p>Capacidad de planificación</p> <p>Investigador</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Autónomo</p> <p>Iniciativa.</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
El origen de una investigación	<p>Describir las fuentes generadoras de una idea de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencias individuales</li> <li>- Materiales escritos</li> <li>- Teorías</li> <li>- Observación de hechos.</li> </ul>	Proponer temas de investigación.	<p>Responsable Innovador Ético Iniciativa Capacidad de planeación Investigador Trabajo en equipo Autónomo Iniciativa</p>
Enfoques de la investigación.	<p>Explicar los enfoques de la investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuantitativos</li> <li>- Cualitativos</li> </ul> <p>Diferenciar los enfoques cuantitativo y cualitativo de la investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metas de la investigación</li> <li>- Lógica aplicada</li> <li>- Posición del investigador</li> <li>- Uso de la teoría</li> <li>- Hipótesis</li> <li>- Muestra</li> <li>- Tipo de datos</li> <li>- Procesamiento de datos</li> </ul>	Seleccionar enfoques de investigación.	<p>Responsable Disciplinado Ético Iniciativa Capacidad de planeación Investigador Trabajo en equipo Autónomo Iniciativa.</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

# METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
Elaborar un ensayo que incluya: <ul style="list-style-type: none"><li>- Importancia de la investigación científica en una empresa comercial</li><li>- Enfoques de la investigación</li><li>- Conclusiones</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Comprender el concepto, importancia y las etapas de la investigación científica.</li><li>2. Identificar las fuentes generadoras de una idea de investigación.</li><li>3. Distinguir los enfoques de la investigación.</li></ol>	Ensayo Rúbrica

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	


# METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Realización de trabajos de investigación Equipos colaborativos Discusión en grupo.	Pintarrón Internet Equipo de cómputo Equipo de proyección Revistas especializadas

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		


<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

# METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN


## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>II. El planteamiento del problema de investigación</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	5
<b>3. Horas Prácticas</b>	15
<b>4. Horas Totales</b>	20
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno formulará el planteamiento de la investigación para resolver una problemática.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Diagnóstico preliminar	Explicar el proceso para describir la problemática que da lugar a la investigación.	Determinar problemáticas de investigación.	Responsable Disciplinado Iniciativa Capacidad de planeación Investigador Trabajo en equipo Autonomía.
Planteamiento del problema de investigación	Distinguir los elementos del planteamiento del problema de investigación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Justificación de la investigación.</li> <li>- Objetivos de la investigación.</li> <li>- Preguntas de la investigación.</li> <li>- Hipótesis.</li> </ul>		Responsable Disciplinado Iniciativa Capacidad de planeación Investigador Autonomía

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Justificación de la investigación.	Distinguir los criterios para redactar la justificación de la investigación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Para qué? (Utilidad de los resultados)</li> <li>- ¿Por qué? (Origen y necesidad de la investigación).</li> </ul>	Elaborar la justificación de la investigación científica.	Responsable Disciplinado Ético Iniciativa Capacidad de planeación Investigador Trabajo en equipo Autónomo.
Objetivos y preguntas de la investigación.	Distinguir los criterios para la redacción de los objetivos de la investigación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Claridad</li> <li>- Especificidad</li> <li>- Susceptibles de alcanzarse</li> </ul> Distinguir los criterios para la redacción de las preguntas de investigación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que no se conozcan las respuestas</li> <li>- Que puedan responderse con evidencia empírica</li> <li>- Que sean claras</li> <li>- Que el conocimiento obtenido sea sustancial.</li> </ul>	Elaborar objetivos de investigación.  Formular preguntas de investigación.	Responsable Disciplinado Ético Iniciativa Capacidad de planeación Investigador Trabajo en equipo Autónomo.
Planteamiento de Hipótesis de investigación.	Identificar las clases de hipótesis para un proyecto de investigación y sus características: <ul style="list-style-type: none"> <li>- De investigación</li> <li>- Nulas</li> <li>- Alternativas</li> <li>- Estadísticas.</li> </ul>	Formular hipótesis de investigación.	Responsable Disciplinado Ético Iniciativa Capacidad de planeación Investigador Trabajo en equipo Autónomo.

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

# METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un tema de investigación del área de servicio posventa, elaborar un reporte que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnóstico preliminar</li> <li>- Planteamiento del problema</li> <li>- Justificación de la investigación.</li> <li>- Objetivos de la investigación</li> <li>- Preguntas de investigación</li> <li>- Hipótesis</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprender el proceso para describir la problemática que da lugar a la investigación.</li> <li>2. Identificar los elementos del planteamiento del problema de investigación.</li> <li>3. Comprender los criterios para redactar la justificación y objetivos de la investigación.</li> <li>4. Identificar las clases de hipótesis para un proyecto de investigación y sus características.</li> <li>5. Formular el planteamiento de problemas de investigación.</li> </ol>	<p>Reporte</p> <p>Lista de cotejo</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	




# METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Realización de trabajos de investigación Equipos Colaborativos Discusión en grupo	Pintarrón Internet Equipo de cómputo Equipo de proyección Revistas especializadas Cámara fotográfica Impresos

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		


<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

# METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN


## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>6. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>III. Desarrollo de la investigación</b>
<b>7. Horas Teóricas</b>	10
<b>8. Horas Prácticas</b>	22
<b>9. Horas Totales</b>	32
<b>10. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno realizará investigaciones del área de servicio posventa para proponer acciones de mejora.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Marco teórico	<p>Identificar el concepto de marco teórico y sus tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Referencial</li> <li>- Conceptual</li> </ul> <p>Describir las etapas de elaboración de un marco teórico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Revisión de literatura</li> <li>-Adopción de una teoría</li> </ul> <p>Identificar el formato aplicable en la elaboración de textos científicos de la APA.</p>	Construir el marco teórico de investigaciones.	<p>Responsable Ético</p> <p>Capacidad de planeación</p> <p>Investigador</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Autónomo</p> <p>Iniciativa.</p>
Diseño de la investigación	<p>Explicar los tipos de diseños de una investigación y sus características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Experimental</li> <li>-No experimental.</li> </ul>	Seleccionar diseños de investigación.	<p>Responsable Ético</p> <p>Capacidad de planeación</p> <p>Investigador</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Autónomo</p> <p>Iniciativa.</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Muestra e instrumentos de recolección de datos	<p>Reconocer los tipos de procedimientos para determinar y seleccionar la muestra</p> <p>Reconocer los tipos de instrumentos de recolección de datos de acuerdo a su enfoque.</p>	<p>Determinar el tamaño de la muestra acorde a un fenómeno dado.</p> <p>Seleccionar el método de la muestra para investigar acorde a un fenómeno dado.</p> <p>Elaborar instrumentos de recolección de datos de acuerdo al proyecto de investigación y características del fenómeno a investigar.</p>	<p>Responsable Ético</p> <p>Capacidad de planeación</p> <p>Investigador</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Autónomo</p> <p>Iniciativa.</p>
Procesamiento y análisis de datos cuantitativos y cualitativos.	<p>Identificar el proceso de tratamiento y análisis de datos cuantitativos.</p> <p>Identificar el proceso de tratamiento y análisis de datos cualitativos.</p>	<p>Realizar pruebas estadísticas para datos cuantitativos.</p> <p>Procesar datos cualitativos.</p>	<p>Responsable Ético</p> <p>Capacidad de planeación</p> <p>Investigador</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Autónomo</p> <p>Iniciativa.</p>
Reporte de investigación.	<p>Identificar los elementos de un reporte de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portada</li> <li>- Índice de contenido</li> <li>- Resumen</li> <li>- Cuerpo del documento</li> <li>- Referencias bibliográficas</li> <li>- Apéndices.</li> </ul>	Elaborar reportes de investigación.	<p>Responsable Ético</p> <p>Capacidad de planeación</p> <p>Investigador</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Autónomo</p> <p>Iniciativa.</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

# METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>Elaborar un reporte de un proyecto de investigación del área comercial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portada</li> <li>- Índice de contenido</li> <li>- Resumen</li> <li>- Introducción</li> <li>- Marco teórico</li> <li>- Método de investigación justificando el enfoque</li> <li>- Contexto de la investigación</li> <li>- Diseño seleccionado</li> <li>- Procedimiento</li> <li>- Instrumento y proceso de recolección de datos</li> <li>- Resultados</li> <li>- Conclusiones</li> <li>- Referencias bibliográficas</li> <li>- Apéndices</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprender el concepto y las etapas del marco teórico dentro de la investigación.</li> <li>2. Reconocer los tipos diseño de una investigación.</li> <li>3. Reconocer los tipos de instrumentos de recolección de datos y métodos para determinar la muestra.</li> <li>4. Comprender el proceso de tratamiento y análisis de datos</li> <li>5. Elaborar reporte de investigación.</li> </ol>	<p>Proyecto</p> <p>Rúbrica</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	


# METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Equipos colaborativos Realización de trabajos investigación Aprendizaje basado en proyectos.	Pintarrón Internet Equipo de cómputo Equipo de proyección Revistas especializadas SPSS

### ESPACIO FORMATIVO


Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

## METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA


Capacidad	Criterios de Desempeño
Diagnosticar el grado de satisfacción del cliente haciendo uso de métodos y herramientas de seguimiento y medición, para determinar las oportunidades de mejora en el servicio posventa automotriz.	Elabora un reporte que incluya: <ul style="list-style-type: none"><li>- Objetivo</li><li>- Muestra</li><li>- Instrumentos para recolección de información</li><li>- Análisis e Interpretación de Resultados</li><li>- Conclusiones y Recomendaciones</li></ul>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

# METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

## FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Hernández-Sampieri, Roberto., Fernandez Collado, Carlos. y Baptista, Lucio. Pilar.	(2014)	<i>Metodología de la Investigación.</i>	México	México	Mc Graw Hill
Guisande González, Castor; Vaamonde Liste, Antonio y Barreriro Felpeto, Aldo.	(2011)	<i>Tratamiento de datos con R, Statistica y SPSS</i>	Madrid	España	Ediciones Díaz de Santos
Quintana Tejera, Luis.	(2013)	<i>Metodología de la Investigación.</i>	México	México	Mc Graw Hill
García Martínez, Rosendo.	(2014)	<i>Metodología de la Investigación: Ciencias Sociales</i>	México	México	Trillas
Pimienta, Julio y de la Orden, Arturo.	(2014)	<i>Metodología de la investigación</i>	México	México	Pearson

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	