

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

El presente capítulo explica detalladamente todo el aspecto metodológico que se abordó en el desarrollo de la investigación realizada.

3.1. TIPO DE INVESTIGACION

Según Tamayo y Tamayo (2001), la investigación es un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento.

Así mismo, de acuerdo con los planteamientos de Chávez (1994), el tipo de investigación se estableció según el tipo de problema que se desea solucionar, los objetivos que se pretendan lograr y la disponibilidad de los recursos.

En este sentido, la presente investigación se clasificó siguiendo diversos criterios ya establecidos. Según **su propósito**, se considera Aplicada, las cuales según Chávez (1994), son aquellos estudios orientados a resolver un problema en un período de tiempo corto. De tal forma, que se refiere a resultados inmediatos. En este caso la presente investigación trató de determinar aquellos factores que inciden en los niveles de satisfacción de los individuos que consumen queso amarillo en las Santa Bárbara y San

Carlos del municipio Colon, estado Zulia. Según **el período**, en que se recolecta la información es prospectivo, en razón de que todos los datos recabados se procesan de acuerdo con los criterios establecidos por el investigador. Para este estudio los datos recolectados fueron analizados a través de los procedimientos de la estadística descriptiva.

Así mismo, según **el método** utilizado la investigación se cataloga como descriptiva, bajo la modalidad de campo. Sabino (2000), indica que las investigaciones descriptivas se proponen conocer grupos homogéneos de fenómenos, de acuerdo a criterios sistemáticos, para poner de manifiesto su comportamiento; señalando que no se ocupa de la verificación de hipótesis, sino a la descripción de hechos a partir de un criterio o de una teoría previamente definida.

Siguiendo el mismo orden de ideas, Hernández, Fernández y Baptista (2003), señala que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que son sometidos a análisis con el fin de medir o evaluar los diversos aspectos, dimensiones o comportamiento del hecho a investigar.

Por su parte Bavaresco (2002), explica que los estudios de campo o "in situ", se realizan en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, lo cual permite el conocimiento mas a fondo del problema por parte del investigador, pudiéndose manejar los datos con mas seguridad. En el mismo orden de ideas, Sabino (2000), afirma que los estudios de campo se basan en datos primarios, obtenidos directamente de la realidad, esto

permite al investigador cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han conseguido los datos, posibilitando su revisión o modificación en el caso que surjan dudas respecto a su calidad, esta particularidad garantiza un mayor nivel de confianza al conjunto de información obtenida.

En este sentido la investigación que se desarrollo es descriptiva puesto que pretendió medir el nivel de satisfacción de los consumidores de quesos amarillo, en función de su comportamiento, determinado específicamente por características demográficas, sicográficas, sociales, culturales, la percepción y las expectativas en relación con este producto, para lo cual, los datos serán obtenidos de fuentes primarias.

Finalmente, según **la evolución del fenómeno estudiado** la investigación es transversal, debido a que la variable fue medida una sola vez, sin pretender evaluar la evolución de la misma. Referente a esto el autor Sierra (1995), afirma que los estudios transversales, realizan un corte perpendicular de una situación, de un momento dado y se estudia su estructura, permitiendo observar el fenómeno en un tiempo determinado. Sobre la base de esto el estudio será aplicado en la ocasión única en que se recolectan los datos.

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Tomando en consideración **el manejo de las variables**, el diseño de la investigación utilizada es no experimental, ya que la variable así como sus

dimensiones e indicadores, fueron analizados en su estado natural, sin la intervención de la investigadora, lo que quiere decir que la misma no intentara modificar o actuar sobre la variable en estudio.

Por otra parte el estudio se considero como transeccional, puesto que conllevaron a la caracterización de la situación actual del objeto de la investigación, de acuerdo a la perspectivas de los consumidores. En este orden de ideas, según Hernández y otros (2003), la investigación de tipo no experimental se realiza sin manipular deliberadamente la variable, los fenómenos se observan tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

3.3. POBLACIÓN

Según Tamayo y Tamayo (2001), la población es la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. En tanto Hernández y otros (2003) explican que la población es el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y en el tiempo.

En este sentido, la población objeto de estudio estará conformada por los habitantes consumidores de quesos amarillos que residen en las parroquias Santa Bárbara y San Carlos del Municipio Colon del estado Zulia, conformada por 64.046 individuos datos suministrados por el Instituto

Nacional de Estadísticas (2002). Tipificándose como finita, puesto que son menos de 100.000 habitantes; ya que según lo reseña Sierra (1995), este tipo de universos son iguales o inferiores a 100.000 unidades. Además, para el referido autor, la población en estudio se considera accesible por la factibilidad de su ubicación.

3.4.- Muestra

La muestra es un subgrupo de la población, una unidad de análisis que se caracteriza por ser representativo de la misma. Según Chavez (1994) la muestra es una porción de la población que permite generalizar sobre esta los resultados de la investigación. Su propósito es extraer información que resulta imposible estudiar en la población, porque esta incluye la totalidad.

El tamaño de la muestra para la población en esta investigación se calculó siguiendo los criterios de Sierra Bravo (1979) para poblaciones finitas citado por Chavez (1994), las cuales las define como aquellas que están constituidas por menos de 100.000 unidades

Formula:

$$n = \frac{4.N.P.q}{E^2 (N-1) + 4.P.q}$$

Donde: n: Tamaño muestral a calcular

4: es una constante

P y q: probabilidades de éxito y fracaso que tiene un valor del 50%, por lo que P y $q = 50$

N: Tamaño de la población

E^2 : error seleccionado por el investigador, en este caso el 7%.

$$n = \frac{4 * (64.046) * 50 * 50}{49 * (64045) + 4 * 50 * 50}$$

Siendo el valor de $n = 204$ individuos

3.5. El Muestreo

Según Chavez (1994), el muestreo constituye un conjunto de operaciones que realiza el investigador para seleccionar la muestra que integrara la investigación. En este caso la selección se hizo al azar, en forma proporcional al porcentaje de habitantes que tiene cada parroquia, respecto al número de habitantes de ambas en conjunto.

Para el caso de estudio, la muestra se dividió en proporción al tamaño de la población de los dos(2) municipios; de tal forma que como la comunidad de Santa Bárbara corresponde al 69,1 % de la población total y San Carlos tiene el 30,9 % restante de la misma, entonces se seleccionaron 141 habitantes de Santa Bárbara y 63 personas de San Carlos.

Según Chavez (1994) el muestreo constituye un conjunto de operaciones que realiza el investigador para seleccionar la muestra de la población que integrará el estudio. En este caso se consideró pertinente aplicar el muestreo probabilística, el cual plantea Malhotra (1997), es aquel

procedimiento de muestreo en el cual cada elemento de la población tiene una oportunidad probabilística fija de ser seleccionado para la muestra. Así mismo se consideró un muestreo sistemático, siguiendo el basamento teórico del citado autor, cuando establece que en esa técnica la muestra se elige mediante la selección de un punto de inicio aleatorio y la elección de cada elemento en sucesión a partir del marco de la muestra.

Esta selección se realizó bajo el criterio de conocimiento de la zona en estudio, ubicándose en dos sectores de la parroquia de San Carlos, y tres sectores, urbanizaciones o barrios en Santa Bárbara, aplicándosele el instrumento al individuo de la casa de la esquina, dejándose dos casas y aplicando en la casa siguiente. En caso de que alguna de las casa o individuos seleccionados no consumiesen queso amarillo, o no se encuentre en la vivienda se siguió con la casa inmediata. Cada sector se dividió por cuadras las cuales se seleccionaron al azar sin tomar en consideración los puntos cardinales

3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica a utilizada en esta investigación fue la observación mediante encuesta, la cual se entiende según lo expresa Sierra (1995), el sentido de interrogación de los hechos estudiados a los sujetos y puede tener lugar mediante cuestionarios, entrevistas o escalas sociométrica.

Los instrumentos de investigación son los que utiliza el investigador para medir el comportamiento o atributos de la variable, tal como lo expone Chavez (1994). El instrumento utilizado para medir la variable de la presente investigación fue el cuestionario, debido a que es un instrumento de recolección de información que se centra en poseer preguntas respecto a la variable a medir.

Para Chavez (1994) los cuestionarios son documentos estructurados o no que contienen un conjunto de reactivos y las alternativas de las respuestas. Para la elaboración de los cuestionarios se operacionalizó la variable de estudio niveles de satisfacción, la cual está constituida por dimensiones que presentan una serie de indicadores, para cuya medición se elaboró un cuestionario dirigido a los consumidores de quesos madurados y un cuestionario para las empresas procesadoras de estos en el sector seleccionado para el estudio y los negocios donde se expende este producto.

3.7. Validez y Confiabilidad

La validez es la eficacia con que un instrumento mide lo que se pretende y la confiabilidad es el grado con que se obtienen resultados en distintas aplicaciones. La validez de una escala está bien relacionada con su confiabilidad, tal como refiere Chavez (1994).

Hernández y Otros (2003), establece que la validez es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir, es decir, es el

grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide.

Existen diferentes tipos de validez, los cuales son: contenido, criterio y construcción. Tomando en consideración los aportes de Chavez (1994), para la presente investigación se validó el contenido, por seis expertos, cinco de ellos en contenido y uno metodológico, donde se evaluó la correspondencia que existía entre los objetivos de la investigación, la variable en estudio, las dimensiones y sus correspondientes indicadores, realizando las observaciones y recomendaciones pertinentes..

En relación con la Confiabilidad esta se define como el grado de congruencia con que se realiza la medición de una variable (Chavez, 1994). Agrega el referido autor que la confiabilidad se refiere al grado en que la aplicación repetida de un instrumento al mismo sujeto produce iguales resultados. En este estudio se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach, el cual, según el autor citado se aplica en instrumentos de varias alternativas de respuesta. Este coeficiente requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1.

$$\text{Formula: } r_{tt} = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_1^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

K: N° de ítems

S_1^2 : Varianza de los puntajes de cada ítems

S_t^2 : Varianza de los puntajes totales.

$$r_{tt} = \frac{32}{31} \left[1 - \frac{9.1924}{84.5} \right] = 0,92$$

El resultado obtenido para la confiabilidad es del 92%

De la misma forma la investigadora considero pertinente, reforzar el nivel de confiabilidad del instrumento aplicando el método de división por dos mitades , el cual según Chávez (1994) se aplica dividiendo los ítems pares (p) e impares (i) para calcular la correlación de los puntajes de los ítems paras con los impares.

$$\text{Formula: } r_{tt} = r(p.i) = \frac{\sum X_p \cdot X_i}{n} - \frac{\bar{X}_p \cdot \bar{X}_i}{S_p \cdot S_i}$$

Donde:

$$\sum X_p \cdot X_i = 541$$

n = N° de ítem (20)

\bar{X} = media

S = Desviación estandar

$$r_{tt} = \frac{541}{20} - \frac{4.98 \times 5.10}{1.42 \times 1.53} = 0,79$$

Según la misma autora este resultado se puede corregir mediante el método de corrección de Guttman donde la formula

$$r_{tt} = 2 \left(1 - \left[\frac{S_r^2 + S_i^2}{S^2} \right] \right) = 2 (0,45) = 0,90$$

St^2

El resultado obtenido para la confiabilidad de dos mitades es de 90%

3.8. Técnicas de Análisis de Información

Para el análisis de los datos que se recolectaran se hizo la aplicación del programa automatizado Excel, para representar la estadística descriptiva mediante el calculo de las frecuencias absolutas y las frecuencias relativas.

3.9. Procedimiento de la Investigación

La presente investigación se desarrollo a través de las siguientes etapas:

a.- Planteamiento y formulación del problema, donde se caracterizó la problemática a resolver con la investigación, la formulación de los objetivos general y específicos que orientaron la investigación así como también su justificación y delimitación del tema estudiado.

b.- Desarrollo del marco teórico, el cual abarco lo correspondiente a los antecedentes del estudio, las bases teóricas que sustentan la investigación, la definición de términos básicos y el sistema de variables.

c.- Marco Metodológico, donde se seleccionó el tipo de investigación, el diseño de la misma, la población para el estudio, la muestra seleccionada, la metodología y procedimientos para la recolección de los datos.

d.- Análisis y discusión de los resultados, para esta etapa de la investigación, ambos aspectos fueron estudiados por objetivos, a través de los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento diseñado representándose gráficamente por medio de tablas y gráficos.

e.- Conclusiones y recomendaciones: las mismas fueron establecidas por los objetivos de investigación, contenidos en el desarrollo del estudio .