

Capítulo III

Metodología de la Investigación.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación de acuerdo al método utilizado, se cataloga descriptiva, ya que se especificarán las características y demás elementos importantes relacionados los valores, con el fin de realizar un análisis exhaustivo sobre esta variable en la empresa Servicios Familiares Especiales C, A (SEFES).

Según Arias, (2012, p. 24) la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

De igual forma, Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 80) afirman que la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.

Por otra parte, la investigación se clasifica bajo la modalidad de campo, porque los datos se obtendrán directamente en el lugar objeto de estudio, en

el caso particular de este estudio, en la empresa Servicios Familiares Especiales C, A (SEFES)

Al respecto, Arias (2012, p. 31) afirma que la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental.

Por su parte, Bautista (2009, p. 28) señala que en la investigaciones de campo los datos son tomados de fuentes vivas, en contacto directo con los sujetos involucrados con la problemática o situación en estudio, generalmente se realizan en un espacio natural donde se realizan las observaciones.

2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea. Se puede inferir, que el diseño de la investigación se refiere a la explicación del modelo metodológico asumido por el investigador para la elaboración de su proyecto de investigación.

De esta manera, la presente investigación se califica de carácter no experimental, ya que el estudio de los valores en la empresa Servicios

Familiares Especiales C, A (SEFES) se realizara sin manipular intencionalmente esta variable, observándose tal cual en su contexto natural.

Según Hernández, Fernández y Baptista, (2010, p. 149) la investigación no experimental, consiste en estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Igualmente, el diseño de la investigación se tipifica como transeccional, ya que la variable valores será analizada en un tiempo específico, describiendo las características y elementos más relevantes de la misma. Dentro de este marco, Hernández, Fernández y Baptista, (2010, p. 151) explican que los diseños transeccionales tienen como objeto recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único, siendo su propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Asimismo, la investigación es transeccional descriptiva al pretender describir los tipos de valores, su jerarquía y los criterios para la misma, dentro de la empresa Servicios Familiares Especiales C, A (SEFES).

De acuerdo, con Hernández, Fernández y Baptista, (2010 p. 152), señalan que este tipo de estudios son aquellos que tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades; y así proporcionar su descripción. Son,

por lo tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, estas son también descriptivas.

3. POBLACIÓN

En general, se entiende por población al conjunto total, finito o infinito de elementos o unidades de observación que se considerarán en un estudio, o sea que es el universo de la investigación, sobre la cual se pretenderá generalizar los estudios a que hubiere lugar.

En este orden de ideas, Arias (2012, p. 81) señala que la población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. Por su parte Bautista, (2009, p. 35) explica que el termino población, se refiere al conjunto limitado de individuos, objetos, etc., que pertenecen a una misma clase por poseer características similares.

En tal sentido, la población de la presente investigación estará conformada por el personal fijo de la empresa Servicios Familiares Especiales C, A (SEFES), constituido por un (1) presidente, un (1) vicepresidente, un (1) director ejecutivo, un (1) gerente administrativo, un (1) gerente de cobranza, un (1) analista de recursos humanos, un (1) supervisor de servicio, un (1) jefe de mantenimiento, un (1) asesor de ventas, un (1) recepcionista, totalizando diez (10) sujetos, tal como se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro 2
Distribución de la Población

Cargo	Nº de Sujetos
Presidente	1
Vicepresidente	1
Director Ejecutivo	1
Gerente Administrativo	1
Gerente de cobranza	1
Analista de RR.HH	1
Supervisor de Servicios	1
Jefe de Mantenimiento	1
Asesor de Ventas	1
Recepcionista	1
Total	10

Fuente: Servicios Familiares Especiales C, A (SEFES)

Por otra parte, la población abordada para la presente investigación se tipifica como finita, la cual Arias, (2012, p. 82) describe como una agrupación en la que se conoce que la integran y existe un registro documental de dichas unidades. De igual forma se califica accesible, al estar ubicada en un área geográfica susceptible de ser abordada por los investigadores, por lo que no se hace necesario la selección de una muestra, llevándose a cabo un censo poblacional, que tal como afirma Arias, (2012, p. 33) busca recabar información acerca de la totalidad de una población.

4. TÉCNICAS DE OBSERVACIÓN

La observación es la más común de todas las técnicas y conduce a la sistematización de los datos. En este sentido, la observación constituye una

de las técnicas básicas de la presente investigación, pues a partir de ella se podrá contrastar la información suministrada por los propios sujetos objeto de estudio. Para Arias, (2012, p. 69) la observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos.

Por otra parte, Bautista (2009, p. 38) la observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamiento o conducta manifiesta. Puede servir para determinar la aceptación de un grupo respecto a su profesor, analizar conflictos familiares, eventos masivos, la aceptación de un producto en el supermercado o el comportamiento de persona, entre otros.

De esta manera, en la presente investigación se utilizó la técnica de observación mediante encuesta. Al respecto, Arias (2012, p. 72), define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular.

A su vez, Bautista (2009, p. 42) afirma que las encuestas proveen medios rápidos y económicos de determinar la realidad de nuestra economía y sobre los conocimientos, actitudes, creencias, expectativas y/o comportamientos de las personas.

4.1. INSTRUMENTO

Para efectos del presente estudio, se utilizó como instrumento, un cuestionario. Según Arias (2006, p. 74) el cuestionario es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador. Por su parte, Hernández, Fernández y Baptista (2006, p.310) explica que el cuestionario tal vez sea el instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

De esta manera, el instrumento de la presente investigación estuvo dirigido al personal de la empresa Servicios Familiares Especiales C, A (SEFES), constituido por cincuenta y un (51) ítems y diseñado con las opciones de respuestas Siempre (S), Casi Siempre (CS), Algunas Veces (AV), Casi Nunca (CN) y Nunca (N). (Anexo A)

4.2. VALIDEZ

Una vez diseñado el instrumento, el mismo fue sometido a un estudio técnico para determinar su validez de contenido, a la luz de los objetivos específicos. Para Arias (2012, p. 79) la validez del cuestionario significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa

con los objetivos de la investigación. Es decir, las interrogantes consultarán sólo aquello que se pretende conocer o medir.

Dentro de este marco, en la presente investigación se realizó un proceso de validación del instrumento, que según Arias (2012, p. 135) consiste en comprobar si el instrumento mide lo que se pretende medir, además de cotejar su pertinencia o correspondencia con los objetivos específicos y variables de la investigación. Este procedimiento puede ser realizado a través del juicio de expertos.

Así, la validez de contenido de la presente investigación consiste en la evaluación por parte de tres (3) expertos pertenecientes a la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, quienes revisaron la pertinencia de los ítems con las variables, dimensiones e indicadores establecidos a través del instrumento de validación (Anexo A). Posteriormente, se elaboró la versión final del instrumento en abril de 2017 (Anexo B).

5. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

En la presente investigación se realizó un procesamiento de información, el cual según Bernal (2010, p. 198) consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo, y tiene como finalidad generar resultados (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realizará

el análisis según los objetivos y las hipótesis o preguntas de la investigación realizada, o de ambos.

Por otra parte, los datos obtenidos fueron tabulados en una tabla de doble entrada elaborada por los investigadores, señalando en las columnas el número ítems y en las filas los sujetos (Anexo C). De acuerdo con Arias (2012, p. 134) la tabulación consiste en la presentación de los datos en tablas o cuadros formados por columnas. La operación esencial en la tabulación es el recuento para determinar el número de casos que encaja en las distintas categorías.

De igual forma, se implementó una escala de ponderación teniendo en cuenta la dirección del reactivo, donde la primera alternativa de respuesta constituye el máximo valor y la última el mínimo, tal como se puede visualizar en el cuadro 3.

Cuadro 3
Ponderación

ALTERNATIVA DE RESPUESTA	PONDERACION +
Siempre	5
Casi Siempre	4
Algunas Veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

Fuente: Los investigadores (2017).

En este mismo orden de ideas, se utilizaron métodos estadísticos, específicamente frecuencias absolutas, para proporcionar respuestas a los objetivos tendientes a determinar los valores en Servicios Familiares Especiales C, A (SEFES).