CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

1.- TIPO DE INVESTIGACIÓN.

La presente investigación estuvo dirigida al Diseño de un Plan Estratégico para el Financiamiento de Microempresas en el Municipio Maracaibo, considerando este proceso desde el punto de vista de las etapas realizadas por FUNDEPO para este fin.

En este sentido, para la determinación del tipo de investigación se consideraron los criterios establecidos por CHÁVEZ, N. (1994, pp. 133-135) quien indica que existen una serie de posiciones u orientaciones para alcanzar este fin, entre los cuales usualmente se observan el propósito de la investigación, el período en que se recolecta la información, el tratamiento aplicado a la población y el método que se ejecutará para registrar la información necesaria.

De acuerdo a lo expuesto, la presente investigación según su propósito se clasificó como aplicada, ya que tuvo como fin principal aportar una serie de estrategias sistematizadas a través de un Plan dirigido a optimizar la consecución de las diferentes etapas que representan el proceso de financiamiento desarrollado por FUNDEPO con respecto a la captación, capacitación, análisis, selección, aprobación, otorgamiento, supervisión, control y recuperación, relacionadas con la gestión de los créditos promovidos por esta institución para el mejoramiento de las actividades productivas de los microempresarios localizados en el Municipio Maracaibo.

Bajo este punto de vista, este aporte persiguió ofrecer una solución en un período corto de tiempo a la actual problemática que en este organismo se ha venido registrando.

En relación a ello, CHÁVEZ, N. (1994, p. 133) indica que esta clasificación se caracteriza por aquellos estudios cuyo fin principal comprende la solución de problemas en un período corto de tiempo, tal como es el caso de este estudio.

Así mismo, según el período en que se recolectó la información se señaló como prospectiva, ya que durante el desarrollo de la investigación, la evaluación de las fallas y características del proceso de financiamiento se realizó una vez mediante los instrumentos diseñados de acuerdo a las dimensiones de las variables, cuyos datos se recogieron de acuerdo con los criterios del investigador indicados en los objetivos del estudio, y posteriormente a la formulación de sus lineamientos metodológicos.

Sobre este tipo de clasificaciones, CHÁVEZ, N. (1994, p. 134) indica que los estudios prospectivos se corresponden con trabajos científicos que desde sus inicios se han planificado de acuerdo a unos objetivos descritos por el investigador, y por lo tanto, se realizan observando unas pautas previamente establecidas.

Por otra parte, se consideró también como transversal, pues sólo abarcó el estudio de la situación actual de FUNDEPO para el momento en que se

desarrolló la investigación, sin realizar un seguimiento periódico a dicha institución.

Sobre este criterio, comenta CHÁVEZ, N. (1994, p. 134) que las investigaciones transversales son aquellas que miden una vez las variables de estudio, partiendo para ello de los indicadores establecidos respectivamente y según los conocimientos aportados por las unidades directamente involucradas en este proceso.

Así también se clasificó como observacional, porque se realizó un estudio de la situación actual de FUNDEPO con respecto al proceso de financiamiento dirigido a los microempresarios del Municipio Maracaibo, con el propósito de determinar las deficiencias del mismo a través de un análisis objetivo de la información obtenida, con base a la cual se procedió a diseñar el Plan Estratégico propuesto, sin modificar en estos resultados los factores, características u otros aspectos propios a las etapas que fueron observadas.

Al respecto, menciona CHÁVEZ, N. (1994, p. 135) que las investigaciones observacionales se distinguen porque el investigador sólo puede descubrir el fenómeno que analiza según sus propias características y elementos, sin pretender modificar a voluntad ninguno de los factores que influyen en su desarrollo, gestión ni comportamiento.

Finalmente, se clasificó como descriptiva, pues el estudio sólo se limitó durante el desarrollo de la investigación a describir, detallar y a especificar

las características de las variables del trabajo considerando sus respectivas mediciones a partir de sus propios indicadores.

En este orden, un estudio descriptivo según CHÁVEZ, N. (1994, p. 134) es aquel que sólo pretende describir los resultados en función de las variables, sin plantear situaciones hipotéticas o supuestas de ningún tipo.

2.- POBLACIÓN.

Para realizar la presente investigación se describieron dos grupos de poblaciones de estudio, las cuales se presentan como tales según el criterio de CHÁVEZ, N. (1994, p. 162) quien refiere por ésta al universo sobre el cual se pretenden generalizar los resultados, seleccionando sus representantes de acuerdo a características comunes y bien definidas.

De esta manera, el primer grupo se constituyó por el personal ejecutivo y administrativo de FUNDEPO (7 sujetos) directamente involucrado en la gestión de cada una de las etapas que comprenden el proceso de financiamiento realizado por esta institución, con el fin de beneficiar a aquellos microempresarios localizados en el Municipio Maracaibo.

En este sentido, la presentación de los mismos se realiza a continuación:

-Presidente.

-Jefe de Oficina.

- Asistente Administrativo.
- Auxiliar de Informática.
- Coordinadora de Asistencia Técnica.
- Coordinadora de Capacitación.
- Coordinador de Créditos y Cobranzas.

Por otra parte, el segundo grupo se representó por 78 microempresarios del Municipio Maracaibo, cuyas características para los efectos de constituir la población de estudio, se describen a continuación: (Ver Anexo No. 7).

-Sujetos registrados ante FUNDEPO y actualmente deudores ante la institución.

-Sujetos solventes en sus cuotas de pago correspondientes.

-Microempresarios cuyas ramas económicas estén activas y localizadas en cualquiera de las parroquias que comprenden al Municipio Maracaibo.

-Beneficiarios actuales del crédito de FUNDEPO ya sea en maquinarias y equipos, en capital de trabajo o en ambos.

-Microempresarios cuyos créditos hayan sido canalizados totalmente a las actividades productivas suscritas ante la institución.

-Microempresarios cuyas ramas económicas estén dirigidas principalmente al sector productor y de servicios.

-Beneficiarios cuyos créditos estén comprendidos por monto que oscilen entre 50000 Bs. y 800000 Bs.

-Que sus expedientes no hayan sido transferidos al Abogado de la institución para realizar el cobro judicialmente debido al estado de morosidad ($\geq$ a 4 meses).

3.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

La presente investigación se calificó de carácter no experimental, y de acuerdo a la clasificación correspondiente dentro de esta categoría, de tipo transversal descriptiva.

En este sentido, el carácter no experimental obedeció al propósito del diseño del Plan Estratégico a partir de la observación y análisis del proceso de financiamiento tal como se presentó en la institución durante el período de estudio, cuyas características y factores representativos no fueron objeto de manipulación o alteración por parte de los investigadores.

Al respecto, HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, P. (1991, p. 189) mencionan que las investigaciones de tipo no experimentales son aquellas que no son objeto de manipulación de las variables, es decir, no se alteran los resultados obtenidos a partir de los instrumentos aplicados durante el estudio.

De acuerdo a lo expuesto, los datos registrados a partir de la investigación realizada en el ambiente organizacional de FUNDEPO fueron interpretados tal y como se presentaron por la población en el momento de

estudio de cada una de las etapas significativas del proceso de financiamiento orientado al auxilio de los microempresarios, de acuerdo a los indicadores establecidos para las respectivas variables.

Por otra parte, cabe señalar que este análisis se realizó en un momento determinado y único en cuanto a la aplicación tanto de las entrevistas como de los cuestionarios diseñados por el proceso de investigación, razón por la cual y en correspondencia al mencionado carácter experimental, el estudio se calificó como transeccional.

HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, P. (1991, p. 191) explican que dentro de este tipo no experimental, los estudios se señalan como transeccionales al evaluar las variables en un momento determinado del proceso de investigación, realizando la aplicación de los instrumentos una sola vez.

Finalmente, el tipo descriptivo dentro de las investigaciones no experimentales transeccionales se correspondió con el propósito de especificar la situación real en la cual se encuentra tanto la institución como el proceso de financiamiento de las microempresas, practicándose un análisis profundo sobre todos aquellos aspectos que fueran representativos al fin del diseño del Plan Estratégico propuesto.

Debido a estas características, señalan los mencionados autores que las investigaciones no experimentales transeccionales son descriptivas al

pretender presentar con detalle cada uno de los elementos que evidencian la verdadera situación de las variables de estudio, según los aspectos que determinaron una mayor atención por parte del proceso, permitiendo de esta manera, registrar los datos a partir de los cuales se pudiera describir el comportamiento observado en el momento de su medición.

4.- INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN.

Considerando el propósito de la presente investigación y la importancia de la recolección de datos suficientes para realizar el diseño del Plan Estratégico, el estudio señaló la aplicación de las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de información:

En primer lugar, la observación directa, mediante la cual se identificó la situación actual de FUNDEPO así como la gestión administrativa del proceso de financiamiento dirigido a los microempresarios del Municipio Maracaibo, procediendo posteriormente al registro correspondiente de los hechos más significativos que al respecto fueron captados por parte de los investigadores.

Así mismo, se realizó una revisión documental de todos aquellos soportes que evidenciaron las características relevantes de las etapas representativas del proceso antes mencionado, persiguiendo mediante esta segunda técnica de investigación, el análisis objetivo de otros elementos que permitieran ampliar los conocimientos que sobre las variables de estudio, es

decir, Plan Estratégico y Financiamiento de Microempresas, era imprescindible realizar.

Al respecto, SIERRA, R. (1979, p. 192) indica que las técnicas de investigación, tales como la observación directa y documental, constituyen medios importantes para la identificación y registro de datos claves para sensibilizar al investigador con su contexto de estudio.

Desde este punto de vista, existen en las empresas medios escritos, películas, reproducciones y objetos de toda clase que representan documentos y constituyen objeto de la revisión documental. Esta técnica se puede definir como aquel tipo de observación que versa sobre todas las realizaciones que dan cuenta de los acontecimientos sociales y de las ideas de los sujetos envueltos por la investigación, y por lo tanto, sus fuentes pueden ser utilizadas para los fines del estudio.

No obstante, este autor continúa explicando que el procedimiento siguiente tiene por finalidad la recolección de datos mediante diversos instrumentos igualmente válidos a la realidad del estudio. Uno de éstos se identificó como entrevista estructurada y el otro como cuestionario.

Al respecto, menciona SIERRA, R. (1979, p. 296) que en todo proceso de estudio intervienen tanto técnicas como instrumentos de investigación para optimizar la posición del investigador frente al fenómeno, hecho u objeto que requiere ser descrito. Para ello, se aplicaron entrevistas y cuestionarios de

acuerdo a las necesidades de información, los cuales ofrecen la particularidad de presentar características específicas, y en virtud de éstas, permiten la medición de los datos necesarios.

Continúa explicando el mismo autor, que con respecto a los instrumentos mencionados (entrevistas estructuradas y cuestionarios), existe una serie de ítems o reactivos a los cuales se ajusta el investigador para la formulación de las preguntas que convengan a los intereses y requerimientos del estudio, y por ende, estos instrumento se dirige a satisfacer los fines establecidos por la investigación considerando los diversos puntos sobre los que se centra la atención del proceso, obteniendo la información de los sujetos de la población.

Por consiguiente, para su construcción se observaron los indicadores correspondientes y se diseñaron una serie de preguntas a realizar a través de un formato definido, bajo un orden explícito y una redacción adecuada al nivel de los sujetos que representaron la población, los cuales se describen a continuación:

Con respecto al cuestionario, este instrumento se orientó a la población comprendida por los microempresarios del Municipio Maracaibo atendidos por el proceso de financiamiento de FUNDEPO. En este orden, su estructura se representó por 12 ítems o reactivos precodificados, formulados bajo la escala tipo Likert de acuerdo a los indicadores de la variable "financiamiento de microempresas", de los cuales seis (6) correspondieron a preguntas

dicotómicas (Si y No) y las restantes seis (6) fueron de opción múltiple. (Ver Anexo No. 8).

Por otro lado, la entrevista estructurada comprendió veintidos (22) preguntas abiertas, orientadas a los empleados de FUNDEPO. En este sentido, este instrumento se diseñó con el propósito de registrar la información pertinente a la variable "plan estratégico" de acuerdo a sus indicadores. (Ver Anexo No. 8).

4.1.- VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS.

Según CHÁVEZ, N. (1994, p. 176) una vez concluida la primera versión de los instrumentos de la investigación, continúa la elaboración de otro instrumento orientado a determinar la validez del contenido de los reactivos de los mismos por parte de jueces expertos.

Por consiguiente, menciona la autora que este instrumento de validación se construye con la finalidad de lograr la opinión de los expertos sobre la materia de estudio, con el fin de formalizar estos diseños y posteriormente proceder a su aplicación a los sujetos de la población, respectivamente. (Ver Anexo No. 9).

Al respecto, según el criterio de HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. Y BAPTISTA, P. (1994, pp. 243-244) el propósito de la aplicación del instrumento de validez corresponde con la determinación del grado de

pertinencia con que el cuestionario y la entrevista estructurada fueron diseñados en relación a las variables de estudio, reflejando a través de su contenido el dominio de lo que se pretende medir, además de establecer si serán explícitos para la población a la cual se aplicarán.

De esta manera, ambos instrumentos de recolección de información se sometieron al proceso de validación, considerando para la consulta cuatro (4) expertos sobre la materia administrativa que se trata, con la finalidad de evaluar objetivamente si sus reactivos presentaban las condiciones y elementos suficientes para cumplir con sus propósitos metodológicos.

Finalmente, el resultado de este proceso fue satisfactorio, registrándose la aprobación de los expertos en el formato correspondiente sin correcciones indicadas en relación con su contenido y redacción. (Ver Anexo No. 9).

4.2.- CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO.

Señala CHÁVEZ, N. (1994, p. 203) que la confiabilidad es el grado de congruencia con que se realiza la medición de una variable. Esta medición, puede llegar a lograr un alto coeficiente de validez, pero no obstante, es importante que alcance un alto grado de confiabilidad.

Así mismo, indica la autora que existen diversos métodos para estimar la confiabilidad del instrumento indicado (cuestionario según el presente caso). Entre éstos, se seleccionó el cálculo por la técnica estadística de estabilidad y

equivalencia, observando para ello, que ésta era la más adecuada según las características específicas del cuestionario con respecto a su diseño, escala aplicada y composición de los reactivos.

De esta manera, el procedimiento para el cálculo se inició describiéndose dos etapas o fases de aplicación, separadas por un intervalo de diez (10) días. En este sentido, los resultados de la primera aplicación realizada a ocho microempresarios no comprendidos dentro la población definitiva de la investigación fueron señalados como (C₁), y a su vez, los correspondientes a la segunda (C₂) aplicación fueron registrados bajo la misma expresión.

Posteriormente, se realizaron los cálculos estadísticos respectivos a la media aritmética y desviación estándar de los datos tanto de la primera como de la segunda aplicación, según la fórmula que se presenta a continuación, a partir de la cual se obtuvo como índice de confiabilidad del cuestionario 98,6%, lo cual representa una razón porcentual altamente significativa para este instrumento en términos estadísticos. (Ver Anexo No. 10).

El procedimiento fue el siguiente:

-Fórmula para el cálculo de la confiabilidad según el índice de estabilidad y equivalencia:

$$rtt = \frac{\sum (XC1XC2)/N - (\bar{XC1})(\bar{XC2})}{(SC1)(SC2)}$$

-Sustitución de los datos:

$$rtt = \frac{(5449)/8 - (26,12)(25,87)}{(2,368) (2,20)}$$

$$rtt = \frac{681,125 - 675,984}{5,2096}$$

$$rtt = \frac{5,141}{5,2096} = 98,6\%$$

En resumen, el valor de 98,6% arrojado por la técnica descrita refleja una alta confiabilidad del instrumento frente a la posición de la población objeto de estudio (microempresarios), lo cual determinó una alta correlación entre los reactivos de la variable y las respuestas de los representantes de este sector. (Ver Anexo No. 10).

5.- TABULACIÓN DE LOS DATOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Una vez aplicados los cuestionarios y las entrevistas estructuradas a sus respectivas poblaciones, se procedió al registro de los resultados obtenidos.

De acuerdo a esta secuencia, los datos arrojados por los 78 cuestionarios aplicados a los microempresarios fueron contados según la precodificación ascendente de las alternativas señaladas por esta población y luego

registrados en una tabla de doble entrada, distribuyendo en ésta de la siguiente forma:

-En la primera fila, se colocaron los números de las preguntas del instrumento.

-En la primera columna, se enumeraron los sujetos de la población, es decir, los microempresarios.

-En el interior de la tabla, los valores representativos de las alternativas escogidas por los sujetos de la población, de acuerdo a la mencionada precodificación. (Ver Anexo No. 11).

Por otra parte, los resultados obtenidos de las entrevistas aplicadas a la población de FUNDEPO no fue objeto de tabulación alguna, por cuanto estos aportes no fueron descritos en valores cuantitativos en este instrumento, sino en función del valor cualitativo representado por la información registrada en cada uno de sus ítems.

6.- TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LOS DATOS.

Luego del registro de los datos aportados por los cuestionarios en una tabla de doble entrada, se procedió a su interpretación mediante estadísticas descriptivas (frecuencias absolutas y porcentajes), considerando su conteo y estimación de acuerdo a la naturaleza cuantitativa de los mismos, observándose estas proporciones en gráficas de tipo circulares. (Ver Anexo No. 12).

Por otra parte, a partir de la aplicación de las entrevistas estructuradas se suministró información suficiente para dar inicio al diseño del Plan Estratégico, cuya interpretación cualitativa permitió detectar y extraer aquellos aspectos de interés para este fin, siendo sus aportes trasladados a este propósito.

7.- PROCEDIMIENTO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN.

Cumpliendo con los requerimientos exigidos por las autoridades de la Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín, se siguió la secuencia de las siguientes actividades para desarrollar esta investigación. Estas son:

-Selección del tema de estudio, el cual fue aprobado por las autoridades académicas y organizacionales correspondientes.

-Organización, según los fundamentos de la investigación, del contenido respectivo de los capítulos

-De acuerdo a los indicadores de las variables de estudio, se diseñaron los reactivos de los instrumentos de investigación, es decir, del cuestionario y de la entrevista estructurada.

-Se presentaron estos instrumentos a los jueces expertos para registrar la validez de sus contenidos, procediendo posteriormente al cálculo del índice de confiabilidad por la técnica estadística de la estabilidad y la equivalencia.

-Se aplicaron las técnicas e instrumentos de la investigación.

-Se tabularon e interpretaron proporcionadamente a su valor cuantitativo y cualitativo los cuestionarios y las entrevistas estructuradas, respectivamente.

-Se procedió al diseño del Plan Estratégico.

-Se formularon las conclusiones, recomendaciones, se organizaron los anexos de la investigación y se describieron las referencias bibliográficas del estudio.