



## CAPÍTULO III

---

# MARCO METODOLÓGICO

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Primeramente se define la investigación como una actividad encaminada a la solución de problemas. Además, su objetivo consiste en hallar respuestas a preguntas mediante el empleo de procesos científicos, según afirma Cerro y Bervián (1989, citado por Arias, 2006, p.21).

A su vez, este estudio está considerado como evaluativo, descriptivo y de campo. Al respecto, Tamayo y Tamayo (2007, p.43), refieren que el tipo de investigación son los problemas que se van a resolver, desde un punto de vista científico, en el cual es conveniente tener un conocimiento detallado de los posibles tipos de investigación que se puedan seguir. Además, este conocimiento hace posible evitar equivocaciones en la elección del método adecuado para el desarrollo específico del mismo.

Para Hurtado (2006,p 87), afirma que los estudios evaluativos son aquellos que tienen como propósito indagar que los objetivos que se han planteado en un determinado programa o proyecto están siendo o no alcanzados, y describir cuáles aspectos del proceso han contribuido o entorpecido el logro de los mismos. Por otra parte, Tamayo y Tamayo (2007, p.43), afirma que la investigación evaluativa es aquella que profundiza en el

alcance de los objetivos en la cual su proceso es formal porque hay que saber cuáles son los logros y que ha dificultado o agilizado el proceso.

En este sentido, la misma se considera evaluativa ya que se debe saber cuáles de las metas que se han logrado, además conocer profundamente el proceso del mismo y cuáles aspectos han entorpecido los objetivos planificados en la evaluación de la imagen corporativa de la Contraloría Municipal de Maracaibo.

Por otra parte, Chávez (2007, p.134), expresa que las investigaciones descriptivas, son todas aquellas que se orientan a recolectar informaciones relacionadas con el estado real de las personas, objetos, situaciones o fenómenos, tal cual como se presentaron en el momento de su recolección. Describe lo que se mide sin realizar inferencias ni verificar hipótesis.

En el mismo orden de ideas, Arias (2006, p.24), afirma que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Además, los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

Asimismo, Tamayo y Tamayo (2007, p.46), dice que es descriptiva ya que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. Aunado a lo anterior se menciona que se aplica describiendo todas sus dimensiones, en este caso se describe el órgano u objeto a estudiar.

A tal efecto, la investigadora afirma que el estudio es descriptivo porque describe las cualidades o características de los fenómenos estudiados, facilitando así el conocimiento del comportamiento de los mismos en un momento determinado.

Por consiguiente, Tamayo y Tamayo (2007, p.110), define la investigación de campo, como aquella en la cual se recogen los datos directamente de la realidad, por tanto son denominados primarios, además, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de conseguir dudas. De esta manera, son aquellas que permiten llevar a cabo una investigación directamente a la realidad, obteniendo resultados y datos válidos.

A su vez, Arias (2006, p.31), expone 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 información, pero no altera las condiciones existentes. Por tal motivo, la investigadora, debe dirigirse al lugar donde ocurren los hechos para poder observarlos y aplicar los instrumentos elaborados.

## **2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Según expresa Chávez (2007, p.146) que el tipo de diseño de un estudio, depende del paradigma que seleccione el investigador. A su vez, estos paradigmas constituyen la representación específica del diseño y se

clasifican en no experimentales (pre-experimentales), experimentales y cuasi-experimentales. Aunado a esto, la investigación no experimental, según Arias (2006, p.33), es aquella que busca establecer las causas que produjeron un hecho, lógicamente, después que han ocurrido. Por lo tanto, no existe manipulación de la causa o variable independiente.

Igualmente, Chávez (2007, p.139), afirma que los estudios no experimentales son aquellos que se realizan después de determinar las alteraciones de la variable independiente. Son estudios que requieren de la formulación de hipótesis, es decir, que este estudio no necesita de la igualdad de los grupos de comparación, porque no requieren que sean equivalentes, solo necesitan conocer las diferentes características y estratos más no experimentan con ellos.

También, Méndez (2008, p.250), afirma que los diseños transversales son diseños observacionales de base individual que suelen tener un doble componente descriptivo y analítico. En el mismo, se pueden identificar los elementos básicos del fenómeno estudiado.

A su vez, Arias (2006, p. 40), define al diseño transversal como aquel que permite evaluar la relación existente entre el fenómeno estudiado en un momento definido. Por tal motivo, para fines de esta investigación se utilizó el diseño no experimental y transversal, debido a que se recolectaron datos en un tiempo determinado sin intervenir en la imagen corporativa de la Contraloría Municipal de Maracaibo, por lo que no se manipuló la variable.

### 3. POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO

Según Balestrini (1998, p. 32), citado por Rosendo y colaboradores (2003, p.45) opina que desde el punto de vista estadístico “una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales se pretende indagar y conocer sus características.

Mientras que Morales (1994, p.17) citado por Arias (2006 p. 60) se refiere a la población como un conjunto para el cual serán validas las conclusiones que se obtengan a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) involucrados en la investigación. Aunado a esto, en dicho estudio se aplicó un censo poblacional para el gerente y el público interno que para Tamayo y Tamayo (2007, p. 54), es la muestra en la cual entran todos los miembros de la población, es el tipo de muestra más representativo.

En este orden de ideas y tomando en consideración las definiciones de los citados autores, se acota que la población objeto de estudio estuvo conformada por los habitantes del municipio Maracaibo distribuidos por parroquias, los cuales totalizan 1.450.375, por lo tanto, se trata de una población infinita; además, como segunda población la Gerente de la Contraloría Municipal de Maracaibo y como tercera las 16 personas del Departamento de Relaciones Públicas y Prensa que conforman el público interno considerándose éste último como una población censal.

A tal efecto, el censo poblacional es definido por Tamayo y Tamayo (2000, p.97), como aquel que corresponde al análisis total de las unidades que

conforman la población, donde no se emplea muestra alguna en el análisis, enumerando la totalidad de los integrantes del universo de estudio. En este sentido, la información del público externo se presenta en el siguiente cuadro:

**Cuadro 2**  
**Distribución de la Población por Parroquias (Público Externo)**

<b>Parroquias del Municipio Maracaibo</b>	<b>Población</b>	<b>%</b>
1. Antonio Borjas Romero.	85.941	5.92
2. Bolívar	24.227	1.67
3. Cacique Mara	67.226	4.63
4. Carracciolo Parra Pérez	50.237	3.46
5. Cecilio Acosta	62.963	4.34
6. Cristo de Aranza	109.593	7.55
7. Coquivacoa	86.082	5.93
8. Chiquinquira	62.499	4.30
9. Francisco Eugenio Bustamante	172.454	11.89
10. Idelfonso Vásquez	119.592	8.24
11. Juana de Ávila	76.318	5.26
12. Luis Hurtado Higuera	77.895	5.37
13. Manuel Dagnino	89.655	6.18
14. Olegario Villalobos	74.790	5.15
15. Raúl Leoni	72.410	4.49
16. Santa Lucía	40.021	2.75
17. Venancio Pulgar	114.066	7.86
18. San Isidro.	19.816	1.36
<b>Total de personas del Municipio Maracaibo</b>	<b>1.450.375</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE) (2011)

### 3.1. MUESTRA

La muestra son operaciones que se realizan para estudiar la distribución de los caracteres y la totalidad de una población, partiendo de la observación de una fracción de la población en estudio. Al respecto, Arias (2006, p. 83), afirma

que es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población. Una muestra representativa es aquella por su tamaño y características similares a las del conjunto, permiten hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido.

Según Sierra Bravo (2000, p.90) esta muestra se puede catalogar como de tipo al azar simple ya que consiste en sacar por medio de un sorteo riguroso, una serie de unidades de un universo hasta completar el tamaño de la muestra fijada, quedando representada bajo el siguiente esquema por de acuerdo a poblaciones finitas, es decir, inferiores a cien mil (100.000) individuos.

En cuanto al muestreo, Arias (2006, p.113), lo refiere como una técnica o procedimiento que se utiliza para seleccionar la muestra. En tal sentido, para la selección de la muestra se utilizó la fórmula de Sierra (1979, p.178, citado en Chávez 2007, p.166) para universos finitos, es decir, “aquellos que no exceden las 100.000 unidades”; descrita a continuación:

$$n = \frac{4 \cdot p \cdot q}{E^2}$$

Donde:

n: es el tamaño muestral que se calculó

4: es una constante

p y q: son las probabilidades de éxito y fracaso que tienen un valor del 50%, por lo que p y q= 50

N: el tamaño de la población

$E^2$ : es el error seleccionado por el investigador.

$$n = \frac{4.50 \cdot .50}{(8)^2} = \frac{10 \cdot .000}{64} = 156$$

La muestra es de 156 individuos.

### 3.2. MUESTREO

Para Chávez (2007, p. 167) el muestreo es un conjunto de operaciones que realiza el investigador para seleccionar la muestra (sujeto, objeto y fenómeno) que integran la investigación. En virtud de lo planteado, debido a la cantidad de individuos que integran el universo en estudio, se hace pertinente la elaboración de un muestreo estratificado, para determinar la totalidad muestral a la que se le realizó la encuesta, para obtener resultados confiables. Para ésto se utilizó la fórmula presentada por Shiffer (1987, p.65, citado en Chávez 2007, p.169) para calcular los estratos.

$$n_1 = \frac{nh}{N} n$$

Donde:

$n_1$ : es el estrato que se determinó

$n$ : tamaño adecuado de la muestra

$nh$ : tamaño del estrato de población

$N$ : tamaño de la población

Planteándose el estrato de la siguiente manera:

**Cuadro 3**  
**Distribución de la Muestra por Parroquias**

<b>Parroquias del Municipio Maracaibo</b>	<b>Población</b>	<b>%</b>	<b>Estratos</b>
1. Antonio Borjas Romero.	85.941	5.92	9
2. Bolívar	24.227	1.67	3
3. Cacique Mara	67.226	4.63	7
4. Carracciolo Parra Pérez	50.237	3.46	3
5. Cecilio Acosta	62.963	4.34	8
6. Cristo de Aranza	109.593	7.55	12
7. Coquivacoa	86.082	5.93	9
8. Chiquinquirá	62.499	4.30	7
9. Francisco Eugenio Bustamante	172.454	11.89	19
10. Idelfonso Vásquez	119.592	8.24	13
11. Juana de Ávila	76.318	5.26	8
12. Luis Hurtado Higuera	77.895	5.37	8
13. Manuel Dagnino	89.655	6.18	10
14. Olegario Villalobos	74.790	5.15	8
15. Raúl Leoni	72.410	4.49	8
16. Santa Lucía	40.021	2.75	4
17. Venancio Pulgar	114.066	7.86	12
18. San Isidro.	19.816	1.36	2
<b>Total de personas del Municipio Maracaibo</b>	<b>1.450.375</b>	<b>100%</b>	<b>156</b>

Fuentes: Urdaneta (2011).

#### **4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:**

Para obtener información y tener un conocimiento exacto de la variable, se aplicó una entrevista para la gerente y dos cuestionarios para el público interno y externo con alternativas de respuestas. En tal sentido, las técnicas e instrumentos son los recursos utilizados para facilitar la recolección y el análisis de los hechos observados, estos son numerosos y varían de acuerdo con los factores a evaluarse. Según Hernández y otros (2006, p.298) todo proceso de investigación intenta contar con información, ya sea para conocer el tema de investigación o para sustentar lo que se dice.

Asimismo, se puede decir que estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinará las técnicas

a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados. Así, la técnica de la observación, según afirma Arias (2006, p. 69), 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.

Todo esto ocurre cuando el investigador observa de manera neutral sin involucrarse en el medio o realidad en la que se realiza el estudio, en este caso el investigador pasa a formar parte de la comunidad o medio donde se desarrolla el estudio, por otro lado dice que la observación libre o no estructurada es aquella que se ejecuta en función de un objetivo, pero sin una guía prediseñada que especifique cada uno de los aspectos que deben ser observados.

Por otro lado, expresa Arias (2006, p. 70), que además de realizarse en correspondencia con unos objetivos, utiliza una guía diseñada previamente en la que se especifican los elementos que serán observados. También dice que un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formativo (en papel o digital), que se utiliza para obtener o almacenar información.

#### **4.1. INSTRUMENTOS**

En relación con los instrumentos, para Chávez (2007, p.138) “son los medios que utiliza el investigador para medir el comportamiento y atributos de la variable. Por tal motivo, en la presente investigación se utilizaron una entrevista y un cuestionario para cada uno de los públicos.

Por otra parte, las entrevistas según lo define el mismo autor son aquellos cuestionarios, donde la obtención de información se realiza mediante una conversación de naturaleza profesional dando lugar a que se produzca una relación social entre el entrevistador y el entrevistado, con la interacción o influencia social recíproca entre ambos.

Es de suma importancia destacar, que tanto en las preguntas como en las respuestas de la entrevista, el resultado es necesario para evitar todo aquello que implique: crítica, sorpresa, aprobación o desaprobación, en las palabras del encuestado, formulando así, palabras abiertas, las cuales permitan la libre opinión del encuestado según su experiencia.

Al respecto, Arias (2006, p.73), refiere que 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, los cuestionarios establecen previamente las opciones de respuestas que puede elegir el encuestado. Se clasifican en: selección simple: Cuando se ofrecen varias opciones, pero se escoge solo una y dicotómicos cuando solo tienen dos alternativas de respuesta si y no.

Por tal motivo, la investigadora elaboró dos cuestionarios con respuestas de alternativas múltiples, conformados por 16 ítems para el público externo, 21 para el interno, con preguntas de selección y 26 para la entrevista a la contralora con preguntas abiertas, que permitieron recolectar la información relacionadas con la evaluación de la imagen corporativa de la Contraloría Municipal de Maracaibo.

## 4.2. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Para Rosendo y colaboradores (2003, p.95), la validez es la correspondencia del instrumento con su contexto teórico. No se expresa en términos de índice numérico. Se basa en la necesidad de discernimiento y vicios independientes entre expertos. Es el análisis cuidadoso y crítico de la totalidad de los reactivos de acuerdo con el área específica del contexto teórico. Mientras que Arias (2006 p. 56), la define como la eficacia con que se mide lo que se pretende.

De igual manera, Getting y Thornton, citado por Méndez (2008, p. 298) opinan que la validez puede definirse como el grado en que una prueba mide lo que propone medir. Dicho de otra manera, establecer la validez de una prueba implica descubrir lo que una prueba mide. Este aspecto de validez es bastante importante y deseable para el trabajo de investigación, y garantiza al investigador que la información obtenida le podrá ayudar en su propósito.

A tal respecto, la investigadora afirma que la validez es la eficacia con que se mide lo que se pretende y la confiabilidad con el que se obtienen resultados similares en distintas aplicaciones. La validez de este estudio fue realizada por el Comité Académico de la Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Comunicación Social, quienes lo consideraron válido.

A su vez, la confiabilidad de un instrumento para Chávez (2007), es el “grado de congruencia con que se realiza la medición de una variable”, en la cual deberían obtenerse resultados similares en distintas aplicaciones. De acuerdo a lo expuesto, en la presente investigación se hizo necesario

verificar la confiabilidad del instrumento conformado por cuestionarios realizados en el municipio Maracaibo. Es por ello que se realizó una prueba piloto, aplicada a una porción de la población diferente a la establecida en la muestra, para obtener resultados adecuados.

Luego de ejecutar la prueba piloto y obtener los resultados respectivos, se procedió a realizar la estimación de la confiabilidad del instrumento. A tal efecto, para determinar dicha confiabilidad numérica, se vaciaron los datos obtenidos de la aplicación de la prueba piloto en una hoja de cálculo. Según Chávez (2007, p.205), se empleó el coeficiente de confiabilidad de Estabilidad y Equivalencia, ya que los ítems tienen respuestas de más de dos alternativas y diferentes tipos de respuestas (ordinales y nominales):

$$r_{tt} = r_{C1C2} = \frac{\sum (X_{C1}) (X_{C2}) / N - (\bar{X}_{C1}) (\bar{X}_{C2})}{(S_{C1}) (S_{C2})}$$

Donde: N = Número de

$X_{C1}$  = Producto de los Puntajes de la Primera Prueba

$X_{C2}$  = Producto de los Puntajes de la Segunda Prueba

$\bar{X}_{C1}$  = Media Aritmética del Producto de los Puntajes de la Primera Prueba

$\bar{X}_{C2}$  = Media Aritmética del Producto de los Puntajes de la Segunda Prueba

$S_{C1}$  = Desviación estándar del Producto de los Puntajes de la Primera Prueba

$S_{C2}$  = Desviación estándar del Producto de los Puntajes de la Segunda Prueba

Interno

$$r_{tt} = \frac{17.400 - 15698}{1.821}$$

$$r_{tt} = 0,93$$

Externo

$$r_{tt} = \frac{17.166 - 14.770}{3.071}$$

$$r_{tt} = 0,78$$

Este resultado indica que el cuestionario empleado tiene una confiabilidad numérica de 0,93 para el interno, estando ubicada entre 0,81 y 1,00, siendo este el rango muy alto, y para el externo 0,78 ubicada en el rango 0,61 y 0,80, siendo este el rango alto; por lo que sus resultados tienen una alta probabilidad de ser confiables (la proximidad al 1 denota la máxima confiabilidad), de acuerdo al siguiente baremo:

**Cuadro 4**  
**Baremo para la interpretación de la Confiabilidad**

BAREMO	INTERPRETACIÓN
0,81 a 1,00	Muy Alto
0,61 a 0,80	Alto
0,41 a 0,60	Moderado
0,21 a 0,40	Bajo
0,01 a 0,20	Muy Bajo

Fuente: Adaptación de Ruiz (1998)

## 5. TÉCNICAS DE ANÁLISIS

Según Hurtado (2006, p.505), la define como el análisis que constituye un proceso que involucra la clasificación, el procesamiento y la interpretación de la forma obtenida durante la recolección de datos. La finalidad del análisis es llegar a conclusiones específicas en relación al evento de estudio y de dar respuestas a la pregunta de investigación.

Las técnicas para el análisis de datos correspondientes al estudio denominado Evaluación de la Imagen Corporativa de la Contraloría Municipal

de Maracaibo, se realizó a través de la Estadística Descriptiva, que según Hurtado (2006, p.523), la define como las estadísticas que pueden ser utilizadas para el análisis en investigaciones descriptivas cuando el interés del investigador está en conocer la magnitud o intensidad con la cual se presenta un evento, o con que frecuencia aparece, ya sea en las unidades de estudio, o por unidad de tiempo.