

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En cuanto a este aparte cabe destacar que se encuentra diseñado con el fin de describir como está organizada la investigación, y así mismo el procedimiento que sirve de punto de partida para analizar el problema; razón por el cual se define el tipo de la investigación, diseño de la investigación, población, muestra y método de recolección de datos, entre otros; lo que permitirá una investigación que alcance sus objetivos planteados.

1. Tipo de investigación

En este caso se hace necesario tener en cuenta que tan profunda puede ser la, en la cual se pretende: Analizar la responsabilidad social interna en el sector hotelero en la ciudad de Riohacha, La Guajira, Colombia, la misma se considera de carácter descriptivo, ya que lo que se busca es analizar la variable y describir su comportamiento de la forma que ocurre en el sector estudiado, lo que permite que la investigación pueda resolver todos los interrogantes planteados para lograr sus objetivos.

Con respecto a esto, Méndez (2014), considera que el estudio descriptivo; es la investigación en ciencias sociales que se ocupa de la descripción de las características que identifican los diferentes elementos y componentes, y su interrelación en el caso de la economía, la administración y las ciencias contables, es posible llevar a cabo un conocimiento de mayor profundidad

que el exploratorio. Este lo define el estudio descriptivo cuyo propósito es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación.

En relación con la temática Arias (2012), dice que 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 el nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos a que se refiere. Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables y aun cuando se formulen hipótesis, tales variables aparecen enunciadas en los objetivos de la investigación.

De acuerdo con Niño (2011), el propósito de la investigación descriptiva, es describir la realidad objeto de estudio, un aspecto de ella, sus partes, sus clases, sus categorías o las relaciones que se puedan establecer entre varios objetos, con el fin de esclarecer una verdad, corroborar un enunciado o comprobar una hipótesis. Se entiende como el acto de representar por medio de palabras las características de fenómenos, hechos, situaciones, cosas, personas y demás seres vivos, de tal manera quien lea o interprete, los evoque en la mente.

2. Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación tiene como objetivo afrontar el estudio como fenómeno empírico para comprobar el enfoque teórico de la problemática en estudio con los datos adquiridos en el contexto investigado. Para este trabajo investigativo se toma como punto de inicio el tipo de diseño correspondiente al "no experimental – transeccional – descriptivo – de campo", tomando en cuenta que no se montará ningún escenario, ni se manipulará intencionalmente la variable de estudio, por el contrario se efectúa una descripción de los datos obtenidos mediante la técnica de la encuesta utilizando el instrumento del cuestionario.

En este sentido Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación no experimental es aquella que se lleva a cabo sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, es la investigación donde no se hacen variar intencionalmente las variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para luego analizarlos. También se puede decir: que en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), los diseños transaccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables. El procedimiento consiste en medir en un grupo de personas u objetos una o generalmente más variables y proporcionar su descripción. Son, por lo tanto, estudios puramente descriptivos que cuando establecen hipótesis, estas son también descriptivas.

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

Con respecto Hurtado (2012), los estudios descriptivos transaccionales, son aquellos en los cuales el interés del investigador es describir el evento, en un momento único y tiempo presente. Por su parte, Hernández, Fernández y Baptista (2012), señalan que en los diseños descriptivos transaccionales, el investigador puede describir más de un evento, y obtener la información de fuentes vivas así como también de documentos o ambas. Al respecto, Hurtado (2012) ratifica lo señalado, indicando que los estudios

de campo analizan las fuentes primarias, las cuales proporcionaran información de manera directa.

En relación a esto Niño (2011), dice que lo importante es recordar que el diseño de la investigación o diseño metodológico de una investigación, implica la aplicación del método científico pues, encierra el conjunto de procedimientos racionales y sistemáticos, encaminados a hallar la solución de un problema y, finalmente verificar o demostrar la verdad de un conocimiento. Asimismo Cerda (2000) citado por Niño (2011), afirma que “la expresión diseño de investigación sirve para designar el esbozo, esquema, prototipo, modelo o estructura que indica el conjunto de decisiones, pasos, fases y actividades para realizar en el curso de una investigación”.

3. Población y muestra

3.1. Población

Con respecto es de suma importancia en el proceso de la investigación establecer el universo donde se realiza la misma y las porciones o individuos a los cuales van enfocados los esfuerzos de la labor investigativa. Con respecto a esto Hernández, Fernández y Baptista (2014), plantea que una vez se ha definido cuál será la unidad de análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Selláis, 1974). La muestra suele ser definida como un subgrupo de la población (Suman, 1976). Para seleccionar la muestra deben delimitarse las características de la población.

En relación con esto Arias (2012), dice que una característica del conocimiento científico es la generalidad, de allí que la ciencia se preocupe por extender sus resultados de manera que sea aplicable, no solo a unos pocos, sino que sea aplicable a muchos casos similares o de la misma clase.

Por otro lado 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. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.

Mientras tanto Niño (2011), dice que así mismo cuando se trata de especificar el objeto de estudio, es necesario partir desde la identificación de la población que se va a estudiar, constituida por una totalidad de unidades, vale decir, por todos aquellos elementos (personas, animales, objetos, sucesos, fenómenos, etc.) que pueden conformar el ámbito de una investigación. Es necesario delimitar la población en su contenido, en el tiempo y el lugar.

Se plantea entonces, que el universo para este estudio lo constituyen específicamente las empresas hoteleras de la ciudad de Riohacha La Guajira Departamento de La Guajira: Hotel Arimaca, Hotel Majayura, Hotel Taroa y Hotel Ribai, teniendo en cuenta el cuadro siguiente:

Cuadro 2
Distribución de la población

Empresas específicas hoteleras de la ciudad de Riohacha La Guajira	Operarios	Auxiliares	Total
Hotel Arimaca	9	5	14
Hotel Majayura	4	2	6
Hotel Taroa	6	3	9
Hotel Ribai	6	3	9
Total Sujetos a Considerar	38		

Fuente: Recopilación Propia (2016)

3.2. Muestra

Con respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), dice que la muestra suele ser definida como un subgrupo de la población (Suman,

1976). Para seleccionar la muestra deben delimitarse las características de la población. Con esto se quiere decir que la muestra es una representación significativa de la población objeto de estudio, para lo cual se debe realizar un procedimiento que de unos resultados confiables para la investigación.

En relación a esto Arias (2012), dice que cuando por diversas razones resulta imposible abarcar la totalidad de los elementos que conforman la población accesible, se recurre a la selección de una muestra. La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. En este sentido, una muestra representativa es aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido. Para seleccionar la muestra se utiliza una técnica o procedimientos de nominado muestreo.

En este sentido Niño (2011), dice que una condición esencial de una muestra es que sea representativa, es decir, que siga manteniendo fielmente las Cualidades, propiedades o características propias de la población o comunidad elegida. Para que en una investigación se dé una alta confianza de que esto es así, se aplica lo que tradicionalmente se ha llamado “el muestreo”. Se entiende por muestreo una técnica por medio de la cual se determina o se calcula la muestra de una población, dentro del criterio de asegurar su confiabilidad necesaria para adelantar una investigación.

Mientras tanto se plantea entonces, que la muestra para este estudio lo constituyen específicamente las muestras asignadas a las empresas hoteleras de la ciudad de Riohacha Departamento de La Guajira: Hotel Arimaca, Hotel Majayura, Hotel Taroa y Hotel Ribai, teniendo en cuenta la el 100% de la población.

4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con respecto a este ítem le concierne a la investigadora el diseño del instrumento de investigación, lo cual representa el procedimiento, contextos y lugares para la recolección de los datos que se utilizan en la labor investigativa. En este tema específico, se ejecuta a través de la observación, revisión documental y las encuestas (cuestionarios), que utilizarán de base para analizar la información y sustraer las conclusiones del trabajo de investigación.

4.1. Técnica

Con respecto a esto Hernández, Fernández y Baptista (2014), la observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamiento o conducta manifiesta. Puede utilizarse como instrumento de medición en muy diversas circunstancias. Como método para recolectar datos es muy similar al análisis de contenido. De hecho, éste es una forma de observación del contenido de comunicaciones. Además puede servir para determinar la aceptación de un grupo respecto a determinado tema.

En relación a esto Méndez (2014), dice que la observación científica conoce la realidad y permite definir previamente los datos más importantes que deben recogerse por tener relación con el problema de investigación. La observación es directa cuando el investigador forma parte activa del grupo observado y asume sus comportamientos; recibe el nombre de observador participante. Cuando el observador no pertenece al grupo y solo se hace presente con el propósito de obtener la información, la observación recibe el nombre de no participante o simple.

En este sentido Cerda (2000) citada por Niño (2011), dice: “la observación científica es fundamentalmente sistemática, objetiva y posee los mecanismos de control que impiden caer en unos errores propios de la subjetividad, de la

ambigüedad y de la confusión”. Esto exige desprenderse al máximo de los influjos comunes que hacen que las personas tiendan ver lo que conocen o lo que desean ver y no las cosas como son. Para evitar estos peligros se podía pensar que otro observe y comparar los resultados para sacar una conclusión.

Con respecto a las anteriores definiciones se puede pensar que la observación constituye un eslabón importante en el proceso de investigación de cualquier trabajo investigativo, y más que permite hacer comparaciones con la realidad en conexión a lo que han aportado los individuos a la investigación, teniendo en cuenta que las personas que tienen un cierto sentido de pertenencia tratan de hacer quedar bien a la organización dándole buenas calificaciones donde tienen falencias.

Con respecto a la temática Méndez (2014), esboza que la recolección de información mediante la encuesta se realiza por medio de formularios los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que pueden investigar por método de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento. La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos en relación con su objeto de investigación.

Con relación a esto Niño (2011), dice que la encuesta es la técnica que permite la recolección de datos que proporcionan los individuos de una población, o más comúnmente de una de ella, para identificar sus opiniones, apreciaciones, puntos de vista, actitudes, intereses o experiencias, entre otros aspectos, mediante la aplicación de cuestionarios, técnicamente diseñados para tal fin. En estos días se ha convertido en el procedimiento más utilizados en las investigaciones de corte social y educativo, y también en los estudios empresariales de mercado y en los sondeos de carácter político.

De acuerdo a lo anterior se puede, decir que, la encuesta es la técnica más adecuada para llevar a cabo la presente investigación puesto que ayuda

a recolectar la información de una forma sistemática, lo cual tiene con objetivo recopilar todos los datos que se requieren para la investigación teniendo como base los objetivos, la variable, las dimensiones y los indicadores establecidos.

4.2. Instrumento

Con respecto a esto Hernández, Fernández y Baptista (2014), dicen que tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o mas variable a medir. Bajo estas perspectivas existe el método de recolección denominado escalamiento tipo Likert que sirve para medir la información recolectada.

En relación a esto Méndez (2014), esboza que el cuestionario supone su aplicación a una población bastante homogénea, con niveles similares y problemáticas semejantes. Se puede aplicar colectivamente por correo o a través de llamadas telefónicas. El cuestionario es el instrumento para realizar la encuesta y el medio constituido por una serie de preguntas que sobre un determinado aspecto se formulan a las personas que se consideran relacionadas con el mismo.

Mientras tanto Hernández, Fernández y Baptista (2014), dice que en términos generales, una escala Likert se construye generando un elevado número de afirmaciones que califiquen al objeto de actitud y se administran a un grupo piloto para obtener las puntuaciones del grupo en cada afirmación. Estas puntuaciones se correlacionan con las puntuaciones del grupo a toda la escala, y las afirmaciones cuyas puntuaciones se correlacionen significativamente con las puntuaciones de toda la escala.

En este sentido y teniendo en cuenta las percepciones anteriores para este trabajo investigativo el cuestionario es el instrumento elegido bajo la escala tipo Likert constituida por cinco (5) alternativas de respuestas

relacionadas con la frecuencia de ocurrencia indicada como: Siempre (5), Casi Siempre (4), A Veces (3), Casi Nunca (2), Nunca (1). Las cuarenta y dos (42) preguntas serán calificadas numéricamente como se muestra y se toma la mayor puntuación para afirmación positiva.

5. Validez y confiabilidad del instrumento

5.1. Validez

Con respecto a esto Méndez (2014), opina que la validez puede definirse como el grado en que una prueba lo que se 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 en un trabajo de investigación y garantiza al investigador que la información obtenida le podrá ayudar en su propósito.

En relación a esto Arias (2012), esboza que la validez del cuestionario significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, los interrogantes consultaran solo aquello que se pretende conocer o medir. Una vez construido el cuestionario, se recomienda aplicar una prueba piloto o sondeo preliminar a un pequeño grupo que forma parte de la muestra, pero que sea equivalente en cuanto a sus características. Esto con la finalidad de establecer la validez, corregir cualquier falla y elaborar la versión definitiva del instrumento.

Mientras tanto Niño (2011), dice que la validez es una cualidad del instrumento en que este sirva para medir la variable que se busca medir, y no otra, es decir, que sea el instrumento preciso, el adecuado. Según esta calidad, un instrumento (pregunta o ítem) mide o describe, lo que se espera que mida o describa ni más ni menos. Así mismo se busca averiguar por la actitud de grupo de individuos hacia una temática específica, el instrumento es para que mida esa actitud y no la actitud hacia un tema distinto.

Mientras tanto, la validez del instrumento se realiza con la valoración de expertos en el área para demostrar su conexión y correspondencia con los objetivos, la variable, las dimensiones y los indicadores planteados en el cuadro de operacionalización. Se efectúa la validez del contenido, se les entrega a un panel de especialistas, los formatos para la validación de los instrumentos, la concordancia y la oportunidad de las variables con las dimensiones y los indicadores con las preguntas planteadas. Posteriormente, a que los expertos evalúan el instrumento, presentando sus recomendaciones para mejorar el respectivo cuestionario.

5.2. Confiabilidad

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), la confiabilidad varía de acuerdo al número de ítems que incluya el instrumento de medición. Cuanto más ítems la confiabilidad aumenta. Esto resulta lógico, si se desea saber que tan confiable o consistente es la lealtad de un cliente hacia la empresa, cuantas más pruebas se le coloquen, su confiabilidad será mayor. Claro que demasiados ítems provocaran cansancio en el encuestado.

Por otro lado Hernández, Fernández y Baptista (2014), el coeficiente alfa Cronbach desarrollado por J. Cronbach requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente.

Mientras tanto que Niño (2011), esboza que todo instrumento utilizado para la recopilación de datos debe reunir al menos dos condiciones: confiabilidad y validez. La confiabilidad es una exigencia básica, por cuanto asegura la exactitud y la veracidad de los datos. Para que sea confiable un instrumento, este debe medir con veracidad al mismo sujeto practicante en distintos momentos y arrojar los mismos resultados.

Cabe resaltar que a la población seleccionada, se le aplicó el instrumento elaborado para el estudio, permitiendo recolectar la data en matrices, donde se agrupan las sumatorias de los reactivos, el puntaje total de cada sujeto, la media aritmética de cada una de esas sumatorias y las correspondientes desviaciones estándar, al igual que los diez (10) sujetos seleccionados en el estudio para la ejecución de la prueba en cuestión, confiabilidad del instrumento.

Para aplicación de la prueba de confiabilidad se aplica el coeficiente Alpha Cronbach, sobre la base de la varianza de los ítems aplicando la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K: corresponde al número de ítems.

$\sum S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems.

α : Coeficiente de Alpha de Cronbach

$$\alpha = \frac{42}{42-1} \left[1 - \frac{23,42}{208,04} \right] \rightarrow \alpha = 1,0244 [0,8874] \rightarrow \alpha = 0,91$$

El valor 0,91 es el Coeficiente de Confiabilidad del instrumento de investigación utilizado, el cual está ubicado entre: 0,81 y 1,00 confiabilidad muy alta, lo que demuestra la pertinencia de este recurso de recolección de datos (Hernández, Fernández y Baptista (2014)).

6. Análisis de los datos

Con respecto este aparte la información obtenida, posterior a la aplicación del instrumento es tabulada y se emplearan las técnicas de la estadística descriptiva: Porcentajes, Frecuencias y medias. Este cálculo se realizara con Microsoft Excel y Microsoft Word. Últimamente el análisis se realiza comparando los resultados obtenidos en las tablas con los postulados teóricos que sustenta la investigación, con el fin de dar respuesta a los interrogantes y a los objetivos del trabajo de investigación.

Cuadro 3
Baremo Para Interpretación del Promedio

Rango	Intervalo	Categoría
V	4,21 A 5,00	Alta Presencia
IV	3,41 A 4,20	Moderada Presencia
III	2,61 A 3,40	Baja Presencia
II	1,81 A 2,60	Muy Baja Presencia
I	1,00 A 1,80	Ausente Presencia

Fuente: Recopilación Propia (2016)

7. Procedimiento de la investigación

En la realización del presente trabajo de investigación se le da cumplimiento a una serie etapas en las cuales se relacionan en el listado siguiente:

- a)** En la etapa inicial de la investigación, se seleccionó el tema objeto de estudio, elaborando así el planteamiento y formulación del problema. A partir de este paso se definió el objetivo general y los objetivos específicos que permiten conseguir el propósito trazado.
- b)** En la etapa siguiente a la definición de los objetivos, se desarrolló la justificación de la investigación para posteriormente definir el alcance de la misma y delimitar el estudio.

- c)** Posteriormente, se prosigue a la fase inicial del marco teórico, el cual consiste en la revisión de estudios previos, la bibliografía relacionada con la variable de esta investigación para así desarrollar los antecedentes y las bases teóricas de este estudio que permitieron sustentar la misma.
- d)** Seguidamente se realiza el sistema de variable contenido en la definición conceptual, definición operacional, el cuadro de operacionalización para dar respuesta a la variable, lo que permite precisar las dimensiones e indicadores. Estas sirven como base para la construcción del instrumento para la recolección de datos en el marco metodológico.
- e)** La siguiente etapa, consiste en el desarrollo del marco metodológico, con ello se define el tipo, diseño de la investigación, además la población objeto de estudio.
- f)** Se utiliza como base las dimensiones e indicadores definidos en el sistema de variable, se desarrolla el instrumento de recolección de datos preliminares, el cual consiste en un cuestionario.
- g)** Posteriormente se diseña un formato de validación, el cual fue entregado a diferentes expertos del área para determinar la validez de contenido del cuestionario preliminar antes mencionados y luego se aplica el cuestionario en una prueba piloto.
- h)** Luego se calcula la confiabilidad del instrumento donde se aplica el coeficiente de alfa de Cronbach. Luego de haber determinado la validez y confiabilidad del instrumento se procede a aplicarlo. Después se tabulan, analizaron los datos de los resultados obtenidos.