

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se presentan los componentes fundamentales de la metodología utilizada que sirven como base para realizar esta investigación, los cuales, se describen como: tipo de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de los datos, validez y confiabilidad de los instrumentos, así como, el análisis de los resultados.

Diseño de la Investigación

La presente investigación se considera de acuerdo al enfoque cualitativo, donde se realizó la recolección de datos sin medición numérica para la consecución del cumplimiento de los objetivos y metas como finalidad fundamental aplicada por medio de los indicadores de desempeño. Así lo definen, Hernández, Fernández y Batista (2003):

El enfoque cualitativo por lo común, se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación.....Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones. Por lo regular, las preguntas e hipótesis surgen como parte del proceso de investigación y éste es flexible,.....Su propósito consiste en “reconstruir” la realidad tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido. (p. 5).

Tipo de Investigación

Según el alcance del objetivo de la investigación se clasifica en descriptiva y analítica. Descriptiva definida por la Universidad Santa Maria (1999) y

“consiste en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos mas peculiares o diferenciadores”. (p. 42), y analítica porque la investigación implica la síntesis de lo analizado. Por lo que igualmente la Universidad Santa Maria (1999), la define como “Aquella que trata de entender las situaciones en términos de sus componentes. Intenta descubrir los elementos que componen cada totalidad y las interconexiones que explican su integración. Esta investigación se basa en la indagación, el registro, la definición y la contrastación”. (p. 42).

Según lo expuesto por la Universidad Santa María, en esta investigación se dio a conocer las características de la normativa y los medios que definen el sistema de recaudación de los tributos, así como, el análisis de los procesos e indicadores de desempeño para llevar a cabo la recaudación.

De acuerdo a la fuente de información se clasifica en de campo apoyada en una investigación documental, por lo que se estudiaron las bases legales y normativas del sistema de recaudación de los tributos, sus características, así como, se logró determinar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas, el uso de los recursos empleados en el sistema, la capacidad de cumplimiento en la prestación del servicio a los usuarios en la Terminal y la utilización adecuada de los recursos financieros. La Investigación de campo se especifica en el estudio de problemas que se originan de la realidad, por lo que la información solicitada se obtuvo directamente de ella. Así lo define la Universidad Experimental Pedagógica Libertador UPEL (1998):

Se entiende por Investigación de Campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. Sin embargo, se aceptan también estudios sobre datos censales o muestrales no recogidos por el estudiante, siempre y cuando se utilicen los registros originales con los datos no agregados ; o

cuando se traten de estudios que impliquen la construcción o uso de series históricas y en general, la recolección y organización de datos publicados para su análisis mediante procedimientos estadísticos, modelos matemáticos, econométricos o de otro tipo. (p.5).

Las diferentes modalidades o niveles de la investigación, no suelen ser estudios separados de una manera tajante, por el contrario, en muchos casos como el presente trabajo el investigador utilizó la combinación de las mismas para alcanzar la totalidad de sus objetivos. A su vez, la investigación documental, por cuanto la información requerida por una parte se encuentra básicamente en materiales impresos, audiovisuales y/o electrónicos, en este sentido, la Universidad Experimental Pedagógica Libertador UPEL (1998) señala que se entiende por investigación documental:

El estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones, recomendaciones y, en general, en el pensamiento del autor. Según los objetivos del estudio propuesto y las disciplinas en las cuales ubiquen su temática, los trabajos de investigación documental pueden ser: ... Revisiones críticas del estado del conocimiento: integración, organización y evolución de la información teórica y empírica existente sobre un problema, focalizando ya sea en el progreso de la investigación actual y posibles vías para su solución, en el análisis de la consistencia interna y externa de las teorías y conceptualizaciones para señalar sus fallas o demostrar la superioridad de unas sobre otras, o en ambos aspectos. (p. 7)

De acuerdo al alcance de la investigación se puede categorizar como estudio de casos dirigida al proceso de recaudación en la Gerencia de la Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes” del Municipio Autónomo Libertador del Estado Mérida, por lo que no se cuenta con estos resultados para ser adaptados a otros sectores, ya que poseen características propias que no se acoplan a las que realmente aquellos requieren.

Población y Muestra

De acuerdo, con Buendía, Colás y Hernández (1998) “La población es un conjunto definido, limitado y accesible del universo que forma el referente para la elección de la muestra. Es el grupo al que se intenta generalizar los resultados”. (p. 28). Para la presente investigación la población se circunscribió al ámbito espacial del sistema de recaudación de la Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes” del municipio Libertador del Estado Mérida. La Población estuvo constituida por la Gerencia de la Terminal de Pasajeros Sur “José Antonio Paredes”.

En relación a la muestra según Hernández, Fernández y Baptista (2003) La muestra “...es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 305). Por tanto, la muestra se representó por el personal administrativo encargado de la Recaudación de los Tributos, el cual, se contó con: un (01) director, un (01) administrador, un (01) jefe de departamento de estadísticas, un (01) cajero, un (01) fiscal de pista, un (01) recaudador y una (01) secretaria.

Técnicas e Instrumentos para la Recolección de los Datos

De acuerdo con Arias (1999), las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información, como: observación directa, encuesta (entrevista o cuestionario), análisis documental y otros....., mientras que los instrumentos de medición que se emplean para recoger y almacenar la información son: Fichas, formatos de cuestionario, guías de entrevista, lista de cotejo, grabadores, entre otros.

La selección de las técnicas de recolección de datos va a depender de los objetivos de la investigación, ya que es preciso determinar a través de que medios se obtendrá la información y si las mismas permitirán cumplir o alcanzar los objetivos propuestos.

En este caso se utilizaron como técnicas para recolectar información la encuesta y la revisión documental a través de cuestionarios y, la observación y registro de documentos.

El cuestionario se refiere a una serie de preguntas contestadas por escrito relacionadas con las variables a medir. La revisión documental esta basada en la utilización de la observación, la cual constituye un repertorio bibliográfico a través de obras y documentos que tiene una relación con el proyecto de investigación a crear. Este razonamiento se formaliza a través de la aplicación de criterios específicos dentro de los que se encuentra: el criterio de pertenencia en el tema, que consiste en recabar aquellos datos relacionados de manera directa con el problema investigado.

Para la presente investigación se elaboró un cuestionario dirigido a los funcionarios que laboran directamente en el proceso de recaudación de los tributos de la Terminal (Anexo A), junto con la revisión y observación de la Ordenanza de EL TERMINAL de Transporte Público de Personas “José Antonio Paredes”, sus reglamentos, planes operativos y memorias y cuentas de la Terminal para los períodos 2004 y 2005, todo ello, orientado a dar respuesta a los objetivos específicos a través del análisis de los resultados, logrando verificar la realidad actual con el basamento teórico para obtener las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Validez y Confiabilidad

Todo instrumento de recolección de datos debe cumplir dos requisitos primordiales: La Validez y la Confiabilidad. El primero se refiere al grado en que el instrumento utilizado mide lo que se pretende medir y el segundo, que los mismos puedan ser comparados y utilizados en situaciones distintas e investigaciones similares.

Para la validación de los instrumentos aplicados en esta investigación, se utilizaron cuatro (04) expertos en el área de tributos, estadísticas,

metodología y redacción, a quienes se les entregó por medio de una comunicación un pliego como planilla de validación de instrumentos de recolección de datos contentivo de: título de la investigación, objetivo general, objetivos específicos, sistematización de variables, presentación del instrumento, una hoja de validación representada por una tabla de operaciones con las opciones dejar, modificar, eliminar e incluir y se reflejó un espacio para expresar las observaciones a que hubiere lugar, a su vez, una carta de validación para la identificación del experto. Luego de procedió a la corrección de las observaciones realizadas por los expertos en los ítems y se dispuso el instrumento, el cual, fue aplicado para de esta manera garantizar la confiabilidad de los datos. (Anexo B).

Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Se entiende por análisis cualitativo de datos aquel que opera sobre textos, documentos y demás materiales bibliográficos. Al respecto Navarro y Díaz (1994) citados por Buendía, Colés y Hernández (1998) señalan lo siguiente:

En realidad, el análisis textual delimita un gran campo metodológico, que a grandes rasgos resulta identificable con el dominio de las técnicas denominadas cualitativas. La gran división metodológica y epistemológica que recorre las ciencias sociales concibe en buena medida con la diferencia que marca el uso de técnicas de análisis textual respecto del uso de técnicas no textuales. (p. 288)

Luego de administrado los instrumentos de recolección de datos cualitativos al objeto en estudio y clasificada la información pertinente, se procedió a través de la tabulación, representación gráfica, descripción, interpretación, verificación de teorías y evaluación, a la elaboración de conclusiones y confirmación de acuerdo con las dimensiones e indicadores del instrumento y luego se realizó un análisis de los mismos con la finalidad de alcanzar los objetivos de la investigación planteados.