

CAPITULO III

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

El proceso operativo de la investigación para el presente estudio queda sintetizado en el esquema siguiente:

Figura 3

Diseño de Investigación

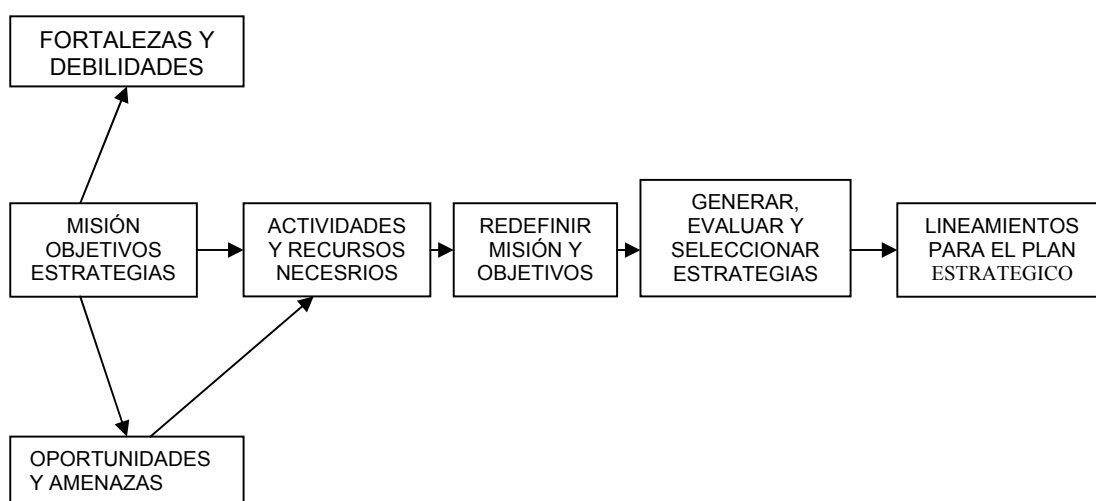


Figura 3. Diseño de investigación. Elaboración Propia

Inicialmente se procedió a reconocer la misión, objetivos y estrategias, luego se determinaron las fortalezas y debilidades del proceso de recaudación, así como las oportunidades y amenazas: se identificaron las actividades a seguir y los recursos (materiales, financieros y humanos) necesarios para optimizar el proceso de recaudación para luego concluir con la formulación de lineamientos de un plan estratégico de recaudación para la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida.

Tipo de Investigación

De acuerdo con la fuente de los datos, la investigación planteada es de campo y documental, por cuanto para llevarse a cabo se requiere de fuentes primarias y secundarias, vale decir de datos directos del campo de estudio y revisión de material bibliográfico y hemerográfico relacionado con el tema a investigar.

De acuerdo al alcance, es de tipo estudio de casos, entendido este no como metodología, sino como una forma de elección sujetos u objetos a ser estudiados representada por una unidad básica de la investigación, es decir el proceso de recaudación en la Gerencia de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Autónomo Libertador del Estado Mérida no pudiendo adaptarse los resultados de esta investigación a otros municipios pues para cada uno de ellos en particular se requiere de descripciones detalladas del caso en sí mismo y su contexto.

De acuerdo a objetivo es proyectiva basada en una investigación analítica por cuanto pretende efectuar un análisis de las fortalezas del proceso de recaudación con la finalidad de determinar las actividades y recursos necesarios para optimizar el mismo y proponer los lineamientos para un plan estratégico de recaudación.

Población y Muestra

La investigación estuvo circunscripta desde el punto de vista territorial al Municipio Libertador del Estado Mérida, el cual está localizado en la parte central del Estado Mérida tiene los límites siguientes: por el Norte los Municipios Caracciolo Parra y Olmedo y Justo Briceño, por el Este con los Municipios Rángel y Santos Marquina, por el Sur con el Estado Barinas en sus límites generales con el Estado Mérida y por el Oeste el Municipio

Campo Elías; el Municipio Libertador posee una población aproximada de 234.997 habitantes.

Los sujetos de estudio fueron:

a) Funcionarios de la Alcaldía Libertador, la muestra estuvo compuesta por el Gerente de Hacienda y diez (10) empleados adscritos a esta última por ser este el número de personas que intervienen directamente en el proceso de recaudación, además de ser el personal idóneo para suministrar información relacionada con la misión, objetivos, estrategias, fortalezas y debilidades del proceso de recaudación así como las oportunidades y amenazas del entorno.

b) Los contribuyentes, quienes suministraron información sobre las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del proceso de recaudación.

El tamaño de la muestra se determinó utilizando el método de muestreo aleatorio estratificado, según Sheaffer y Méndez (1987), Es aquel que se obtiene mediante la separación de los elementos de la población en grupos que no presenten traslapes, llamada estratos, y la selección posterior de una muestra irrestricta aleatoria simple de cada estrato.

Para ello se utiliza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{\sum_{i=1}^{L=23} N_i^2 \frac{p_i}{q_i} / W_i}{N D + \sum_{i=1}^{L=23} N_i \frac{p_i}{q_i}}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

D = Varianza anticipada de la muestra B

V = varianza de la población

N = Tamaño de la población

y = Valor Promedio de una variable = 1, un contribuyente por registro.

se = error estándar = 0.015

s = varianza de la muestra expresada como la probabilidad de ocurrencia de y .

p = Valor promedio de una variable = 0.9

A los efectos del presente estudio y tomando en consideración información suministrada por la Gerencia de Hacienda con respecto al registro de contribuyentes por tipo de impuesto tenemos que la muestra ideal a encuestar es de 12 contribuyentes para patente de industria y comercio, 55 para inmuebles urbanos, 1 para eventuales (propaganda comercial espectáculos públicos, apuesta lícitas) y 32 para patente vehicular, para un total de 100 sujetos (Ver Tabla 2).

No obstante debido a la complejidad para ubicar a los contribuyentes inscritos en el Registro de contribuyentes en virtud de que este no se encuentra actualizado para efectos de la investigación se utilizó el muestreo no probabilístico de la clase sujetos voluntarios muestra frecuentemente utilizada de acuerdo con Hernández (2003) en las ciencias sociales y ciencias de la conducta para ello se seleccionaron usuarios que se encontraban accesibles y dispuestos a suministrar información, usuarios que visitaron la Gerencia de Hacienda con la finalidad de efectuar pagos o solicitar solvencias durante el periodo del 06/06/2005 al 17/06/2005.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la obtención de datos, se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos:

La técnica de la observación simple que permitió recoger datos de modo sistémico directamente del contexto del proceso de recaudación, utilizándose como instrumentos las listas de control que consisten en un listado de operaciones o secuencia de acciones que el investigador utilizó para registrar la presencia o ausencia de aspectos que van a ser observados.

La técnica de la entrevista aplicada a través del diseño de una guía de entrevista, contentiva de:

1. Preguntas no restringidas o de final abierto,
 - La pregunta permite una respuesta libre del sujeto entrevistado.
2. Preguntas restrictivas o de final cerrado,
 - El encuestados sólo puede escoger una alternativa, o
 - El encuestado puede elegir todas las respuestas que considere convenientes de acuerdo al interrogante planteado.

Guía de Entrevista A: dirigida al Gerente y Funcionarios de la Gerencia de Hacienda, con la que se obtuvo información relacionada con la misión, objetivos, fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la dependencia en estudio.

La técnica de la encuesta aplicada a través del diseño de cuestionario contentivo de:

1. Preguntas restrictivas o de final cerrado,
 - El encuestado sólo puede escoger una alternativa, o
 - El encuestado puede elegir todas las respuestas que considere convenientes de acuerdo al interrogante planteado.
2. Preguntas no restringidas de de final abierto,
 - La pregunta permite una respuesta libre del sujeto encuestado.

Cuestionario A: dirigido a los Contribuyentes a través de quienes se obtuvo información sobre aspectos positivos y negativos en relación con el servicio prestado por la dependencia, así como su opinión sobre cuales medidas debe adoptar la Alcaldía Libertador para optimizar el proceso de recaudación.

Todo instrumento de recolección de datos debe reunir dos requisitos esenciales: confiabilidad y validez.

Confiabilidad

Para calcular la confiabilidad del instrumento de recolección de datos se aplicó una prueba piloto una semana antes de tomar la muestra definitiva, con la finalidad de evaluar si las preguntas estaban correctamente formuladas, el tiempo de aplicación del cuestionario, el grado de capacidad del encuestador, y las tendencias en las respuestas, constatándose a través de esta prueba la confiabilidad del instrumento de recolección de datos.

Validez

La validez en términos generales no es más que el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Para el presente estudio se revisó cómo ha sido medida la variable por otros investigadores, y con base en esa revisión se procedió a elaborar un universo de ítems posibles para medir las variables en estudio. Después se consultó a expertos en el área, se administraron los ítems, y se correlacionaron las puntuaciones de los ítems entre sí.

Técnicas de Procesamiento de Datos

Una vez recolectados los datos se verificó que los mismos fuesen consistentes y claros, a fin de detectar posibles errores, omisiones,

incongruencias o contradicciones, luego se procedió a ordenar y clasificar la información, sobre la base de los interrogantes planteados en la investigación.

Para las preguntas restringidas o de final cerrado en las que el encuestado sólo podía escoger una opción, se procedió a la elaboración de una tabla que refleja las alternativas, la frecuencia de las respuestas o número de encuestados que eligieron la misma alternativa y el porcentaje por respuesta calculado al multiplicar la frecuencia por 100 y dividirlo entre el número de encuestados.

CUESTIONARIO TIPO A		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	F	$F \cdot 100 / N^{\circ}$ de encuestados

Para las preguntas donde el encuestado podía elegir todas las respuestas que considerara convenientes, se diseñó una tabla que presenta las respuestas o alternativas y la frecuencia de las respuestas o número de encuestados que eligieron la misma alternativa.

CUESTIONARIO TIPO A	
RESPUESTA	FRECUENCIA
	Nº de encuestados que eligieron la misma alternativa.

Técnicas e Instrumentos de Análisis de Datos

Considerando los interrogantes planteados en la investigación, se realizó un análisis cuantitativo basado en la implementación de instrumentos estadísticos, de acuerdo con el nivel de medición de las variables en estudio; y un análisis cualitativo utilizando la metodología de Planificación Estratégica, propuesta por David (1997). Esta metodología utiliza como herramienta fundamental para la formulación de estrategias, la elaboración de las

matrices MEFI, MEFE, FODA y MCPE mencionadas en el marco teórico, a continuación los pasos para el diseño de cada una de ellas.

El procedimiento para elaborar la matriz de evaluación de factores internos (MEFI) fue el siguiente: (Ver Matriz 2)

Matriz 2

Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)

FACTORES DETERMINANTES DEL ÉXITO (1)	VALOR (2)	CALIFICACIÓN (3)	TOTAL PONDERADO (4)
Fortalezas 1. 2. 3. 4. 5.			
Debilidades 1. 2. 3. 4. 5.			
TOTAL (5)			

Fuente: David, 1997, p. 185

1. Se elabora una lista de las fuerzas y debilidades identificadas en el proceso de análisis interno.
2. Asignar un valor relativo a cada factor, de 0.0 (no es importante) a 1.0 (muy importante). El valor indica la importancia relativa que tiene ese factor para alcanzar el éxito en la organización. Los factores que se consideren repercuten más en el desempeño de la organización deben llevar la puntuación más altos. La suma de los pesos asignados a cada factor debe sumar 1.0.

3. Asignar una calificación de 1 a 4 a cada uno de los factores a efecto de indicar si el factor representa 1=una debilidad mayor, 2=una debilidad menor, 3=una fuerza menor y 4=una fuerza mayor.
4. Multiplicar el valor de cada factor por su calificación para obtener la calificación ponderada.
5. Sumar las calificaciones ponderadas de cada variable para determinar el total ponderado de la organización.

El total ponderado puede ir de un mínimo de 1.0 a un máximo de 4.0, siendo la calificación promedio de 2.5. Los totales ponderados muy por debajo de 2.5 caracterizan a las organizaciones que son débiles en lo interno, mientras que las calificaciones muy por arriba de 2.5 indican una posición interna fuerte.

El procedimiento para la elaboración de la matriz de evaluación de factores externos (MEFE) es el siguiente: (Ver Matriz 3)

Matriz 3

Matriz De Evaluación de Factores Externos (MEFE)

FACTORES DETERMINANTES DEL ÉXITO (1)	VALOR (2)	CALIFICACIÓN (3)	TOTAL PONDERADO (4)
Oportunidades			
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
Amenazas			
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
TOTAL (5)			

Fuente: David, 1997, p.145

1. Elaborar una lista de los factores críticos o determinantes para el éxito identificados en el proceso de análisis externo, la misma debe incluir tanto oportunidades como amenazas.
2. Asignar un valor relativo a cada factor, de 0.0 (no es importante) a 1.0 (muy importante). El valor indica la importancia relativa que tiene ese factor para alcanzar el éxito en la organización. Las oportunidades suelen tener valores más altos que las amenazas, pero estas a su vez, pueden tener valores altos si son especialmente graves o amenazadoras. La suma de los valores asignados a cada factor debe sumar 1.0.
3. Asignar una calificación de 1 a 4 a cada uno de los factores determinantes para el éxito con el objeto de indicar si las estrategias presentes de la empresa están respondiendo con eficacia al factor, donde 4=una respuesta superior, 3=una respuesta superior a media, 2=una respuesta media y 1= una respuesta mala.
4. Multiplicar el valor de cada factor por su calificación para obtener la calificación ponderada.
5. Sumar las calificaciones ponderadas de cada variable para determinar el total ponderado de la organización.

El total ponderado más alto que puede obtener la organización es 4.0 lo que indicaría que la misma está respondiendo de manera excelente a las oportunidades y amenazas existentes en el entorno y el total ponderado más bajo posible es 1.0 lo que indicaría que las estrategias de la empresa no están capitalizando las oportunidades ni evitando las amenazas externas.

Para el diseño de la matriz fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) se deben seguir ocho pasos: (Ver Matriz 4)

Matriz 4

Matriz FODA

<p>Dejar siempre en blanco</p>	<p>FUERZAS – F (3)</p> <p>1. 2. 3. 4. 5. Anotar las fuerzas 6. 7. 8. 9. 10.</p>	<p>DEBILIDADES – D (4)</p> <p>1. 2. 3. 4. 5. Anotar las debilidades 6. 7. 8. 9. 10</p>
<p>OPORTUNIDADES – O (1)</p> <p>1. 2. 3. 4. 5. Anotar las oportunidades 6. 7. 8. 9. 10.</p>	<p>(5)</p> <p>1. 2. 3. 4. 5. Usar las fuerzas para aprovechar las oportunidades 6. 7. 8. 9. 10.</p>	<p>(6)</p> <p>1. 2. 3. 4. 5. Supera las debilidades aprovechando las oportunidades 7. 8. 9. 10.</p>
<p>AMENAZAS – A (2)</p> <p>1. 2. 3. 4. 5. Anotar las amenazas 6. 7. 8. 9. 10.</p>	<p>(7)</p> <p>1. 2. 3. 4. 5. Usar las fuerzas para evitar las amenazas 6. 7. 8. 9. 10.</p>	<p>(8)</p> <p>1. 2. 3. 4. 5. Reducir las debilidades y evitar las amenazas 6. 7. 8. 9. 10.</p>

Fuente: David, 1997, p. 201

1. Hacer una lista de las oportunidades externas claves de la empresa
2. Hacer una lista de las amenazas externas claves de la empresa
3. Hacer una lista de las fuerzas internas claves de la empresa
4. Hacer una lista de debilidades internas claves de la empresa
5. Adecuar las fuerzas internas a las oportunidades externas y registrar las estrategias FO resultantes en la celda adecuada.
6. Adecuar las debilidades internas a las oportunidades externas y registrar las estrategias DO resultantes en la celda adecuada
7. Adecuar las fuerzas internas a las amenazas externas y registrar las estrategias FA resultantes en la celda adecuada
8. Adecuar las debilidades internas a las amenazas externas y registrar las estrategias DA resultantes en la celda adecuada.

La Matriz de las Fuerzas – Oportunidades – Debilidades - Amenazas (FODA), ayuda a desarrollar cuatro tipos de estrategias: fuerzas y debilidades, debilidades y oportunidades, fuerzas y amenazas y debilidades y amenazas.

Las estrategias FO usan las fuerzas internas de la empresa para aprovechar las ventajas de las oportunidades externas.

Las estrategias DO pretenden superar las debilidades internas aprovechando las oportunidades externas.

Las estrategias FA aprovechan las fuerzas de la empresa para evitar o disminuir las repercusiones de las amenazas externas.

Las estrategias DA son tácticas defensivas que pretenden disminuir las debilidades internas y evitar las amenazas del entorno.

Para el diseño de la matriz cuantitativa de la planificación estratégica (MCPE) es necesario: (Ver Matriz 5)

Matriz 5

Matriz Cuantitativa de la Planificación Estratégica (MCPE)

Factores Claves (1)	Valor (2)	ALTERNATIVAS ESTRATEGICAS					
		Estrategia 1 (3) CA (4) TCA (5)		Estrategia 2 (3) CA (4) TCA (5)		Estrategia 3 (3) CA (4) TCA (5)	
Factores críticos para el éxito							
Factores Externos							
Oportunidades							
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
Amenazas							
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
Factores Internos							
Fortalezas							
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
Debilidades							
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
Total (6)							
CA: calificación del atractivo							
TCA: Total calificac. del atractivo							

Fuente: David, 1997, p. 214

1. Elaborar una lista de fortalezas y debilidades internas y de oportunidades y amenazas externas.
2. Adjudicar valores a los factores críticos para el éxito, internos y externos, idem a los de las matrices MEFE y MEFI.
3. Identificar las estrategias alternativas, esta información se obtuvo de las matrices MEFE, MEFI y FODA.
4. Determinar las calificaciones del atractivo (CA), que no son más que valores numéricos que indican el atractivo relativo de cada estrategia, dentro de una serie de alternativas. La escala de las calificaciones del atractivo es 1= no es atractiva, 2 = algo atractiva, 3 = bastante atractiva, 4 = muy atractiva.
5. Cálculo de calificaciones del atractivo total, el mismo resulta de multiplicar los valores por las calificaciones del atractivo.
6. Sumar el total de calificaciones del atractivo, lo que revelará cuál es la estrategia más atractiva de cada una de las series de alternativas. La estrategia que arroje la calificación más elevada será la mejor, una vez considerados los factores relevantes, internos y externos, que podrían afectar estas decisiones.

La Matriz Cuantitativa de la Planificación Estratégica (MCPE) es una técnica que usa la información obtenida de las matrices MEFE, MEFI y los resultados de los análisis de la matriz FODA para decidir en forma objetiva cuáles son las mejores estrategias alternativas.

Técnicas de Interpretación de Información

Luego del análisis de datos, se procedió a interpretar la información, con base en los conocimientos; experiencia y capacidad del investigador, fundamentado en el marco teórico; a fin de dar respuesta a los objetivos de la investigación y sugerir solución al problema planteado.