

**FASE II
DESARROLLO**

FASE II

DESARROLLO

1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con los planteamientos de Méndez (2007, p.228) según el nivel de conocimiento científico (Observación, descripción, explicación) al que espera llegar el investigador, se debe formular el tipo de estudio. El propósito es señalar el tipo de información que se necesita, así como el nivel de análisis que deberá realizar. También le ayudará a definir el contenido. Al definir el tipo de estudio deben tenerse en cuenta los objetivos y las hipótesis planteadas anteriormente.

En tal sentido, se pudo plantear que la presente investigación se clasificó por su propósito como una evaluación ya que estuvo orientada a establecer comparaciones entre los enfoques teóricos relacionados con la calidad, y la situación actual de la empresa Droguería Droguesur, en esta materia, permitiendo identificar las fallas en el servicio ofrecido a sus clientes y aplicar los correctivos pertinentes.

De esta manera Sierra Bravo (1992, p.34), señala que la investigación evaluativa tienen por objeto apreciar y enjuiciar el diseño, ejecución, efectos

y el grado en que se alcanzan los objetivos establecidos en una Organización, con el fin de corregir las diferencias que pudieran existir e introducir los ajustes necesarios.

De acuerdo al método utilizado, la investigación se catalogó como Descriptiva, bajo la modalidad de Campo, debido a que se estudian la variable "Calidad de Servicio", caracterizando su desenvolvimiento en la realidad, mediante la obtención de datos directamente de fuentes primarias.

Méndez (2007, p.230) indica que en el estudio descriptivo se identifican características del universo de investigación, se señalan formas de conducta y actitudes del total de la población investigadas, se establecen comportamientos concretos y se descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación.

Por su parte Hernández, Fernández y Baptista (2006, p.102) afirma que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

En cuanto a la evolución del fenómeno estudiado, la investigación fue seccional, debido a que la variable "Calidad de Servicio", será medida una sola vez, mediante la realización de una entrevista a los gerentes y cuestionarios dirigidos al Público Interno y Externo de la Droguería Droguesur, sin evaluar su evolución, en términos de los cambios que en un futuro pudieran producirse en el manejo de esta variable por parte de la

empresa estudiada, y por tanto las modificaciones que esto podría generar en su desempeño organizacional.

De acuerdo a Bernal (2000, p.114) los estudios seccionales, son aquellos en los cuales se obtiene información del objeto de estudio (Población o Muestra) una única vez en un momento dado.

2. POBLACIÓN DE ESTUDIO

Según Hernández y otros (2006, p.238) la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

En este sentido, la población de la investigación estuvo constituida por las siguientes unidades.

(a) Dos (02) de los gerentes de la Droguería Droguesur.

(b) Los empleados, comprendiendo cuatro (04) vendedores que laboran en las instalaciones de Droguesur.

(c) Los clientes, comprendiendo setenta y un (71) proveedores de la Droguería Droguesur que en este caso, son las farmacias, clínicas, Hospitales, droguerías y proveedores.

Esta población es finita al ser inferior a 100 personas, se calificó como accesible debido a su tamaño y a su ubicación dentro de la empresa objeto de estudio. En este marco, se aplicará un censo poblacional, haciéndose innecesaria la determinación de una muestra, así como el procedimiento de muestreo.

3. CENSO

Según Tamayo y Tamayo (2003, p.309), el censo es la muestra en la cual entran todos los miembros de la población. Es el tipo de muestra más representativo.

4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El proceso de recolección de datos en este estudio se realizó a través de la técnica de encuesta.

Según lo reseña Sierra Bravo (1998, p. 305), la observación por encuesta, consiste en la obtención de los datos de interés en la investigación mediante la interrogación a los miembros del universo en estudio.

4.1. INSTRUMENTO

Los instrumentos básicos de la observación mediante encuesta, son los cuestionarios, los cuales se subdividen en cuestionarios simples y entrevistas definiéndose un conjunto de preguntas, preparado sobre los hechos y aspectos que interesen en una investigación, para su contestación por la población o su muestra a que se extiende el estudio emprendido.

Tal como lo plantea Hernández y otros (2006, p.276), el instrumento de medición es un recurso utilizado para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente el investigador. El cuestionario simple es aquel que los encuestados, previa lectura, contestan por escrito, sin intervención directa de persona alguna de las que colaboran en la investigación.

Por otra parte, en las entrevistas según Méndez (2007, p.300) el investigador plantea preguntas en forma oral a un sujeto y anota la

información obtenida. Puede ser individual, grupal, estructurada o no estructurada. La entrevista puede ser estructurada cuando previamente se ha determinado de manera sistemática y organizada el orden de las preguntas.

Bajo tales perspectivas, en la presente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

(a) Una entrevista dirigida a los gerentes de la droguería Droguesur conformada por once (11) ítems abiertos (Ver Anexo A).

(b) Una entrevista dirigido a empleados conformado por doce (12) preguntas abiertas (Ver Anexo B).

(c) Un cuestionario dirigido a los clientes conformado por veinte (20) preguntas cerradas de múltiples alternativas. (ver Anexo C).

4.2. VALIDEZ

Una vez diseñados los instrumentos, los mismos fueron sometidos a un estudio técnico para la identificación de su validez.

Según Hernández y otros (2006, p.277), la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.

En este orden de ideas, la validez de los instrumentos, fue obtenida mediante un proceso de validación de contenido, el cual consistió en la evaluación por parte de (5) miembros del comité académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín, quienes revisaron la pertinencia de los ítems con las variables, dimensiones e indicadores establecidos (Ver Anexo D).