

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGIA**

En este capítulo se explicará la forma en la que se determinó el tipo de investigación, el tamaño de muestra y las características de los candidatos a encuestar. Consecuentemente se va a detallar el tipo de herramienta utilizada en esta investigación. Por último se expondrá la forma en que fueron manipulados los datos y el análisis que se uso para su interpretación.

### 3.1 DETERMINACIÓN DE LOS SUJETOS A ESTUDIARSE

Se determino que los sujetos a encuestar debían ser turistas nacionales debido a que se acordó de esta manera con la Secretaría de turismo del Estado de Veracruz. Por falta de tiempo y recursos económicos se decidió no abordar a los turistas extranjeros. Los candidatos debían ser de 18 años en adelante sin importar el género.

Para determinar el tamaño de muestra se utilizo la formula para poblaciones infinitas ( Wakerly , Mandenhall, Scheaffer, 1996):

$$\left( z\sqrt{\frac{pq}{n}} \right) = 1.96\sqrt{\frac{(.5)(.5)}{150}} = .08 = 8\% \text{ factor de error}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.08)^2} = \text{Muestra de 150 personas.}$$

Donde n= Tamaño de la muestra

d= Factor de error (0.08)

p= probabilidad a favor

q= probabilidad en contra

z= nivel de confianza 95%=

1.96

### **3.1.2 DISEÑO DEL CUESTIONARIO**

El cuestionario a emplear da una breve explicación del fin de esta investigación. Posteriormente se hacen 5 preguntas de aspecto demográfico y 32 preguntas de opción múltiple. Las primeras 6 se refieren al motivo de la visita, organizador del viaje, tiempo de anticipación al planearlo, con quién y cuántas personas se viaja y si es la primera vez que visita este destino.

De las preguntas 8 a la 13 y la 17 son relacionadas al nivel socioeconómico ya que esta contemplado dentro de los objetivos específicos de la investigación. La pregunta número 14,15,16,22,23 y de la 24 a la 3 corresponden al nivel de satisfacción experimentado en este destino, Las preguntas 6,17, 18, 19, 20 se refieren a la promoción (apéndice A)

### **3.1.3 APLICACIÓN DE ENCUESTAS Y REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS**

Durante el mes de Julio y Agosto del año 2003 se entrevisto a la Lic. Bárbara Hebrard de Navarro Directora de Turismo y Relaciones Públicas del Estado de Veracruz con la finalidad de conocer la promoción que existe sobre Puerto de Veracruz y hacia que mercado meta se dirige esta, por otro lado también se hicieron entrevistas a los gerentes de División cuartos y gerentes generales de algunos Hoteles que mantuvieron una actitud positiva para la accesibilidad de la información, con el fin de conocer que tipo de turistas llegan a sus hoteles, al mismo tiempo relacionarlo con el mercado meta por parte de la secretaria de Turismo y saber si la promoción esta funcionando.

La aplicación de estas encuestas se realizó en La Parroquia, Zócalo, Acuario, Terminal de autobuses (ADO), Aeropuerto y en algunos Hoteles, considerando estos como los lugares principales donde se encuentra una mayor concentración de turismo. Las encuestas se hicieron durante los meses de abril 2003 (fines de semana), mayo y junio del año 2003 (durante la semana y fines de semana)

### **3.1.4 ANÁLISIS DE DATOS**

Una vez que se obtuvo la información, se hizo en el programa de computación Excel una base de datos, en la cual se sacaron frecuencias para elaborar graficas de pastel que nos dieron porcentajes representativos de la información a analizar.