



## CAPITULO III

### Metodología

Es necesario volver a establecer que el objetivo principal de esta tesis es determinar los motivos principales y el perfil de consumo de servicios turísticos de los turistas que visitaron la ciudad de Puebla durante el verano 2008. Asimismo, se consideraron los objetivos específicos y se procedió a obtener la información necesaria para esta investigación.

#### *3.1 Características del estudio*

Para alcanzar el objetivo central de esta tesis se decidió realizar un estudio de tipo descriptivo, el cual, según Dankhe (citado por Grajales, 2000) busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, midiendo y/o evaluando diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar sin ocuparse de explicar las relaciones existentes entre las propiedades o aspectos tratados. En un estudio descriptivo se seleccionan las características o aspectos que se consideran importantes para comprender la estructura que guardan los sujetos de análisis y como se menciono antes, sin ocuparse de explicar las relaciones existentes entre las propiedades o aspectos tratados.



---

Para obtener la información necesaria se efectuó un trabajo de campo consistente en la realización de una encuesta entre turistas mexicanos y extranjeros que visitaron la ciudad de Puebla durante el verano 2008 en los meses de julio y agosto.

### ***3.2 Instrumento de medición***

Para recolectar la información pertinente se diseñó un instrumento de medición adecuado a los fines del estudio. Este instrumento consiste en un cuestionario integrado por diez preguntas cuyo contenido se orienta hacia la obtención de información precisa sobre:

- Los motivos mas importantes que indujeron a los turistas a visitar la ciudad de Puebla
- los factores adicionales que influyeron en esta decisión
- Los medios de información por medio de los cuales se enteraron de que la ciudad de Puebla representa una opción de visita turística
- Los medios de transporte que los visitantes utilizaron para llegar a la ciudad de Puebla así como para transportarse ya estando en ella.
- El modo en que se realizaron las reservaciones de los servicios turísticos utilizados
- Los servicios de alojamiento y restauración utilizados.
- Los atractivos turísticos mas visitados
- El gasto diario realizado por los visitantes y los servicios en que este gasto fue empleado



El cuestionario fue diseñado en idioma español pero fue traducido al idioma inglés para poder ser aplicado a los visitantes extranjeros que no fueran hispanohablantes.

### ***3.3 Determinación de la muestra de estudio***

La cantidad de turistas que visitaron Puebla durante el año 2007 según datos del Sistema Integral de Información de Mercados Turísticos [SIIMT] fue aproximadamente de 1,136,485 visitantes, por lo cual, para fines estadísticos, se puede considerar esta magnitud como una población infinita. En consecuencia, para recolectar la información requerida por el estudio, fue necesario calcular un tamaño de una muestra representativa de la verdadera magnitud poblacional de turistas que visita la ciudad. Para ello se utilizó la siguiente fórmula propuesta por Hines y Montgomery (2002).

$$n = \frac{Z^2(p)(1-p)}{E^2}$$

Donde:

$n$  = Es el tamaño necesario de la muestra

$Z$  = Es el número de unidades de desviación estándar en la distribución normal que producirá el nivel de confianza deseado. En este caso, se decidió tener un nivel de confianza del 95%, para lo cual,  $Z=1.96$ .

$p$  = Es la proporción de la población que posee el atributo central relacionado con los fines del estudio. En este caso particular,  $p$  denota la proporción de la población que eligió a la cultura entre sus 3 motivos más importantes para visitar la ciudad.



E = Es la proporción de error aceptable entre el valor “p” de la muestra y el verdadero valor “p” de la población en el nivel de confianza ya indicado, en este caso particular, E= 5%.

Considerando los motivos que impulsan al turista a visitar la ciudad de Puebla, se realizó una prueba piloto entre 30 visitantes elegidos al azar, de los cuales 26 (87%) respondieron que la cultura, se encontraba dentro de sus tres motivos mas importantes. Por lo tanto, para efectos de utilización de esta fórmula de proporciones, se consideró al parámetro “p” con un valor de 0.87 (87%) y, en consecuencia, “1 – p” toma el valor de 0.13.

Así, al sustituir los valores en la fórmula ya mencionada, la expresión queda de la manera siguiente:

$$n = \frac{1.96^2 (0.87)(0.13)}{0.05^2}$$

Por lo tanto, al efectuar los cálculos se obtuvo un tamaño de muestra de 178 individuos. Sin embargo, se aplicaron 190 cuestionarios con el fin de prever el posible descarte de cuestionarios incompletos o mal contestados. En función de esta previsión, al final del trabajo de campo si fue posible disponer de 178 cuestionarios contestados de manera satisfactoria, de los cuales, 127 resultaron ser visitantes nacionales y 51 visitantes extranjeros.

### ***3.4 Recolección de datos***

El trabajo de campo necesario para recolectar la información se realizó durante el verano, es decir, en los meses de julio y agosto del año 2008. Los cuestionarios fueron aplicados en el centro histórico de la ciudad de Puebla, principalmente en la zona del Zócalo, los portales, la catedral, el mercado de artesanías del Parían, el mercado de los



Sapos y en calles aledañas a esta zona. Aunque la mayoría de los cuestionarios fueron llenados por los propios encuestados, algunos tuvieron que ser administrados por el encuestador para auxiliar a los respondientes en la comprensión correcta de las preguntas.

No se tuvo preferencia sobre la procedencia de los encuestados, lo único que se tomó en cuenta es que no fueran residentes de la ciudad de Puebla y que hablaran español o inglés con la finalidad de que el contenido del cuestionario fuera totalmente comprensible para los entrevistados.

### ***3.5 Procesamiento y análisis de los datos obtenidos***

Para el análisis estadístico de la información obtenida se utilizaron 2 programas computacionales, uno denominado *SPSS 16.0 for Windows* y otro denominado *Microsoft Office Excel 2007*, los cuales fueron de gran utilidad para el presente estudio ya que permitieron realizar una gran variedad de análisis estadísticos de tipo cuantitativo.

Los datos obtenidos tanto de nacionales como de extranjeros, se analizaron conjuntamente y posteriormente por separado. Además se realizaron pruebas de comparación de medias (*t test*) y análisis de correlación (pruebas  $\chi^2$ ) mediante la tabulación cruzada entre las variables que se consideraron las más importantes.