

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

En este apartado se describe el proceso de investigación que se siguió para obtener los resultados, y de esta forma lograr los objetivos de la presente. El objetivo principal es proporcionar al lector información detallada acerca de la forma en que se realizó el estudio. Para iniciar con este proceso se brindará una breve reseña del lugar donde se llevó a cabo el trabajo, posteriormente se describirán a los individuos que participaron en la investigación, así como el diseño de la muestra y la determinación del tamaño de la misma. También se mencionarán los instrumentos de medición utilizados, la descripción de todos los pasos que se siguieron en el transcurso del estudio, y finalmente la forma en que se llevó a cabo el análisis de confiabilidad y validez de las preguntas de las encuestas y el análisis de la información.

### **3.1 Lugar de Realización**

Para la realización de este estudio se eligió la capital del estado de Tabasco, Villahermosa ya que es la ciudad principal del estado y a donde llega la gran mayoría de turistas. Debido a su cercanía con los lugares turísticos de toda la entidad el visitante prefiere hospedarse en la capital y tomar la ciudad como punto de partida para otros destinos. Según el INEGI (2001) los datos registrados en el XII Censo General de Población y Vivienda 2000 existe una población de 330,846 habitantes en la ciudad de Villahermosa.

La capital del estado de Tabasco es una de las principales ciudades energéticas del mundo, epicentro de la industria petrolera de México. Por lo tanto, la convierte en el quinto destino de negocios más importante de la República Mexicana. Villahermosa es una ciudad progresista y provinciana, verde y tropical; ignorada tal vez como un polo turístico y en realidad está llena de rincones y lugares de interés. Villahermosa es famosa por sus museos destacando el Museo La Venta de la Cultura Olmeca, como único parque eco-arqueológico de América. Además, por su cercanía a todas las zonas turísticas del estado, la convierte en la ciudad idónea para vacacionar.

La actividad turística en Tabasco presenta una alta participación de visitantes nacionales, más del 80% se genera por el turismo de negocios. Según, la Subsecretaría de Turismo del estado de Tabasco (2003) el volumen de turistas recibidos en el 2002 fue de 574,697 turistas de los cuales 542,150 fueron nacionales y 32,547 extranjeros. En el 2003 de enero a agosto han llegado 453,724 turistas nacionales

y 25,884 extranjeros. La oferta hotelera registrada hasta agosto del 2003 en Villahermosa es de 48 hoteles de los cuales dos son de 5 estrellas, siete de 4 estrellas, veintitrés de 3 estrellas, seis de 2 estrellas y diez de una estrella. Cuenta además con un Centro de Convenciones de más de 3,000 m<sup>2</sup> y el Recinto Ferial mas grande del país con más de 560,000 m<sup>2</sup> y 21,000 m<sup>2</sup> de áreas climatizadas, ideales para Exposiciones, Congresos y Ferias.

Villahermosa cuenta con un aeropuerto internacional localizado a 14 km. de la ciudad. El aeropuerto Capitán Carlos A. Rovirosa en la región Sureste de México ocupa el tercer lugar en operaciones de vuelos. La capital del estado, cuentan también con dos terminales de autobuses localizados en el centro de la ciudad. El transporte aéreo y terrestre son los principales medios para llegar a Villahermosa.

El aeropuerto y las terminales de autobuses fueron seleccionados para aplicar las encuestas, así como el Parque Museo La Venta, esto debido a la gran afluencia de turistas que hay en estos sitios. De igual forma se eligieron los hoteles Camino Real y Hyatt Regency de cinco estrellas ubicados en la zona comercial y hotelera; Cencali, Calinda Viva y Best Western Maya Tabasco de cuatro estrellas; y Howard Johnson y Plaza Independencia de tres estrellas localizados en el centro de la ciudad.

Además se visitaron las instalaciones de la Subsecretaría de Turismo del estado de Tabasco localizadas detrás del Palacio Municipal, ubicado en la zona de Tabasco 2000; con el fin de obtener información de los responsables del turismo en el estado.

### **3.2 Sujetos de Análisis .**

Los individuos elegidos para la investigación de este proyecto debían ser personas relacionadas con el turismo en el estado de Tabasco. Es por ello, que se eligieron a funcionarios públicos de la Subsecretaría de Turismo del estado de Tabasco y a los visitantes de la ciudad. A continuación se mencionan a cada uno de ellos y los lineamientos para poder llevar a cabo la aplicación de las entrevistas o encuestas según el caso.

#### **3.2.1 Funcionarios Entrevistados .**

Se eligieron cuatro servidores públicos de la Subsecretaría de Turismo del estado de Tabasco, la cual depende de la Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo. Se escogieron a estos individuos porque sus puestos y funciones están relacionados con la investigación de la presente tesis.

Se entrevistó al Lic. José Antonio Nieves, quien es el Subsecretario de Turismo; a la Lic. Cristy Cabrera, quien tiene a su cargo la Unidad de Programas Especiales, dichos programas están relacionados con la promoción del estado y el análisis comparativo del mismo con sus principales competidores, que prácticamente son los estados incluidos en la ruta Maya; a la Lic. Claudia Castillo, Directora de Promoción y Mercadotecnia Turística; y a la Lic. Maribel Salazar, Subdirectora de Promoción.

Finalmente, se tuvo una entrevista con el Sr. José Ma. Casanova quien es el encargado de manejar las estadísticas en cuanto a turismo, y por lo tanto el encargado de “DataTur”, sistema estadístico de la Secretaría de Turismo; y responsable del “SITE”, Sistema de Información Turística Estatal.

### **3.2.2 Individuos Encuestados .**

Los turistas estudiados en esta investigación presentan el perfil sociodemográfico siguiente:

- Ser mayores de 18 años.
- Ser turista tanto nacional como extranjero.
- Tener motivaciones turísticas de cualquier tipo.
- Permanecer al menos 24 hrs. en el estado.
- Haber estado al menos la mitad del tiempo estimado de la visita.
- Ser individuos masculinos o femeninos sin importar su religión, estado civil o nivel de ingresos.

### **3.2.3 Muestra de Estudio.**

El diseño de la muestra que se eligió es del tipo probabilístico. Según Baptista, Fernández y Hernández (1998) la característica de este tipo de muestra es que todos los elementos de la población tienen al inicio la misma probabilidad de ser elegidos, por lo que los elementos muestrales tendrán valores aproximados a los valores de la población.

La muestra de proporciones establece que es necesario extraer un subgrupo de la población, llamado muestra, para llevar a cabo el estudio, ya que el número de individuos que integran a la población es muy grande. Para que la proporción extraída se asemeje a la población es necesario determinar el tamaño de la muestra la cual se hará con base en un porcentaje de confianza y error.

Weiers (1986) establece que para determinar el tamaño necesario de la muestra es necesario estimar una proporción de la población para lo cual se utiliza la siguiente fórmula:

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

donde

- $n$  = tamaño necesario de la muestra
- $Z$  = número de unidades de desviación estándar en la distribución normal, que producirá un grado de confianza del 95% ( $Z=1.96$ )
- $P$  = proporción de la población que posee la característica de interés, en este caso el motivo del viaje que podía ser por negocios o diversión.
- $1-P$  = proporción de la población que no posee la característica de interés.
- $E$  = error, o máxima diferencia entre la proporción muestral y la proporción de la población que estamos dispuestos a aceptar en el nivel de confianza que hemos señalado.

Para poder determinar el tamaño de la muestra se eligió como pregunta central el motivo del viaje, el cual podía ser por negocios o diversión. Al no conocerse con certeza la verdadera proporción existente entre los dos posibles motivos de viaje se estimó que la respuesta estaría determinada en un 50% por negocios y en un 50% por diversión. Por lo tanto, para un grado de confianza del 95% con un error del 10% y una proporción de la población de .5, el tamaño de la muestra es:

$$n = \frac{(1.96)^2 (.5) (.5)}{(.10)^2} = 96.04$$

Según este cálculo, se aplicaron 96 encuestas sin recurrirse a una proporción exacta para turistas nacionales y extranjeros.

### **3.3 Instrumentos de Medición.**

Para la obtención de la información necesaria para la realización del estudio se llevaron a cabo entrevistas y encuestas como se había mencionado anteriormente a funcionarios públicos y turistas respectivamente. Además se contó con el apoyo de estadísticas oficiales obtenidas de DataTur, sistema estadístico de la Secretaría de Turismo y del Sistema de Información Turística Estatal (SITE).

### **3.3.1 Realización de Entrevistas .**

Las entrevistas con los funcionarios públicos se llevaron a cabo personalmente por lo que se necesitó de la elaboración de una guía de preguntas que sirvieron de apoyo durante las mismas (ver Anexo A). Las preguntas contenidas en dicha guía buscaban obtener información acerca del turismo en Tabasco, las actividades que realiza la Subsecretaría de Turismo de Tabasco, los planes de promoción turística, la obtención de fondos; así como la misión, visión y plan de trabajo de la Subsecretaría. Para obtener más detalles sobre la realización de las entrevistas pasar al apartado 3.4 Trabajo de Campo, en el presente capítulo.

### **3.3.2 Levantamiento de Encuestas .**

Para aplicar las encuestas a los turistas fue necesario elaborar un cuestionario que fuera lo suficientemente explícito y sencillo para que los encuestados pudieran responder con la mayor certidumbre posible (ver Anexo F). Para su diseño se utilizaron preguntas de:

- A) Selección Múltiple: el encuestado responde por medio de varias opciones, a una misma pregunta. Preguntas 1, 2, 5, 6, 12, 14, 15 y 16.
- B) Dicotómicas: sólo se dan dos posibilidades para ser respondidas por el encuestado. Preguntas 3, 4, 7, 8, 10, 11, 13.



- C) Abiertas: el encuestado responde libremente, según su criterio a la pregunta dada. Preguntas 3, 8, 9, 12 y 16.

El cuestionario se dividió en tres secciones con base en las respuestas. En la primera sección el encuestado solo debe seleccionar una opción, en la segunda puede elegir una o más opciones y en la tercera solo se elige una opción y se da la razón de la respuesta; las instrucciones son dadas al inicio de cada sección. Al principio del cuestionario se hace una pequeña introducción al encuestado justificando la aplicación de dicho cuestionario y un agradecimiento por su colaboración, así como preguntas demográficas a fin de identificar las características de la población encuestada.

El cuestionario cuenta con un total de 16 preguntas, de las cuales las primeras 10 fueron utilizadas para introducir al visitante y las últimas 6 fueron empleadas para saber aspectos más específicos sobre el viaje. Las 10 primeras preguntas abordan el tema de manera indirecta buscando una cooperación por parte del encuestado. Las preguntas específicas buscan la obtención de información de interés para el estudio y comprenden de la pregunta 11 a la 16.

Debido a que la afluencia turística en la entidad es tanto de nacionales como de extranjeros fue necesario traducir el cuestionario al idioma inglés modificando el nombre de estado de Tabasco por Villahermosa, ya que los extranjeros no conocen la división territorial y solo saben el nombre de la ciudad que están visitando (ver Anexo G).

### **3.3.3 Datos Secundarios de Apoyo.**

Además de las entrevistas y las encuestas se utilizaron las estadísticas nacionales de afluencia turística a los 31 Estados de la República Mexicana, así como en el Distrito Federal. La Secretaría de Turismo (2003) por medio de la página web de SECTUR permite acceder a la información estadística nacional a través del sistema DataTur y el SITE (Sistema de Información Turística Estatal). Las estadísticas obtenidas corresponden al año 2000, 2001 y 2002. Con respecto a las estadísticas a la fecha del 2003 solo se obtuvieron las del estado de Tabasco a través del Sr. José María Casanova, encargado de las estadísticas del estado.

Cabe mencionar que se revisaron los periódicos locales a fin de obtener cualquier otro tipo de dato o información que pudiese ayudar a la realización de la presente.

Para determinar la validez y confiabilidad de las preguntas del cuestionario, se utilizó como herramienta, el Análisis Alpha de Cronbach ( $\alpha$ ), mediante el programa SPSS 8.0 (Paquete Estadístico para Ciencias Sociales). Se determinó como preguntas centrales del cuestionario las preguntas 2, 4, 6, 11 y 13 (ver Anexo F) las cuales, mostraron un índice Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) de .6528 (ver Anexo H), el cual, puede considerarse como un indicador satisfactorio de consistencia interna entre las preguntas evaluadas.

### **3.4 Trabajo de Campo.**

Con el objeto de realizar el proyecto se acudió en el mes de febrero del 2003 a las instalaciones de la Subsecretaría de Turismo de Tabasco en donde se sostuvo una entrevista previa con la Subdirectora de Promoción Turística exponiéndole ampliamente los objetivos de esta tesis, mostrando la Lic. Maribel Salazar, responsable del área, gran interés en el proyecto mencionando las debilidades reales del sector y brindando la ayuda y orientación necesaria.

En el mes de septiembre de 2003 se solicitó y se obtuvo una cita con el Subsecretario de Turismo quien concedió una entrevista de aproximadamente una hora. La entrevista se realizó con la ayuda de una guía de preguntas además de que fue grabada. Como resultado de esta reunión, el Lic. José Antonio Nieves, Subsecretario del ramo, orientó el proceso de investigación hacia la Unidad de Programas Especiales, a la Dirección de Promoción y Mercadotecnia Turística y la Subdirección de Promoción. Ante estas dependencias se realizaron entrevistas utilizando la misma guía de preguntas y grabando igualmente las respuestas. Aportó además la Unidad de Programas Especiales un CD el cual con información acerca de Tabasco en lo que respecta a sus lugares turísticos y estadísticas en donde se compara el estado con los demás que comprenden la ruta Maya. Toda la información grabada se dactilografío para complementar lo obtenido mediante la guía de preguntas (ver Anexos B, C, D y E).

Es de señalarse, igualmente, que el responsable de manejar las estadísticas y encargado del sistema DataTur y SITE, el Sr. José María Casanova abundó más sobre este

sistema y también sobre sus actividades, enviando posteriormente por correo electrónico las estadísticas solicitadas.

En relación a las encuestas aplicadas a los turistas en los sitios ya mencionados al inicio del presente capítulo, se solicitó y obtuvo la autorización de los directores respectivos, previa muestra de los cuestionarios a aplicar, lo cual se realizó en septiembre de 2003.

Se encontró la problemática de que muchos turistas solo estaban de paso por la entidad y como uno de los requisitos era permanecer en el lugar al menos 24 horas, las encuestas que no cubrían esta exigencia se anularon.

En cuanto a las estadísticas que se obtuvieron de los 31 estados y el Distrito Federal se elaboró una tabla por cada año en donde se ordenaron los estados con base en el número de llegadas de turistas totales, así como también nacionales y extranjeros; de esta forma se pudo observar el lugar que ocupa cada uno en cuanto a la afluencia turística pudiendo determinar el sitio que ocupa el estado de Tabasco con respecto a los demás.

### **3.5 Hipótesis de Correlación entre los Aspectos Centrales del Estudio.**

Con el propósito de analizar más a fondo las preguntas del cuestionario aplicado a los turistas, se eligieron las preguntas centrales determinadas por el Análisis Alfa de Cronbach, a fin de investigar la correlación entre algunas variables consideradas signifi-

cativas. Por lo tanto, se formularon cinco hipótesis a las cuales se les aplicó la prueba de Ji cuadrada ( $\chi^2$ ), de la cual se hablará más a fondo en el siguiente capítulo. Las hipótesis fueron las siguientes:

1. Existe relación entre el número de veces que se ha visitado Tabasco y la obtención de información sobre el estado antes de viajar.
2. Existe relación entre el número de veces que se ha estado en Tabasco y el motivo para realizar el viaje.
3. Existe relación entre el medio utilizado para hacer la reservación del hotel y la obtención de información antes de viajar a Tabasco.
4. Existe relación entre el medio de reservación del hotel y el motivo de realización del viaje a Tabasco.
5. Existe relación entre la obtención previa de información sobre el estado de Tabasco y el motivo del viaje.

### **3.6 Análisis de la Información.**

Los instrumentos de medición utilizados son variados, por lo que se tuvieron que analizar los datos obtenidos de cada uno por separado aplicando el análisis adecuado y

confiable. Con respecto a la información recabada en las entrevistas y estadísticas se hizo un análisis de contenido y se formuló una conclusión.

Por otro lado, los datos de las encuestas se tabularon y analizaron mediante el programa estadístico SPSS versión 8.0 (Paquete Estadístico para Ciencias Sociales). Se realizaron análisis estadísticos descriptivos para cada variable determinando en cada una de ellas las frecuencias de respuesta y la moda. Así mismo, también se determinó la correlación que existe entre las preguntas más importantes del cuestionario a través de la prueba de Ji cuadrada o  $\chi^2$ .