



## CAPITULO V

### Interpretación y análisis de resultados

#### 5.1 Resultados

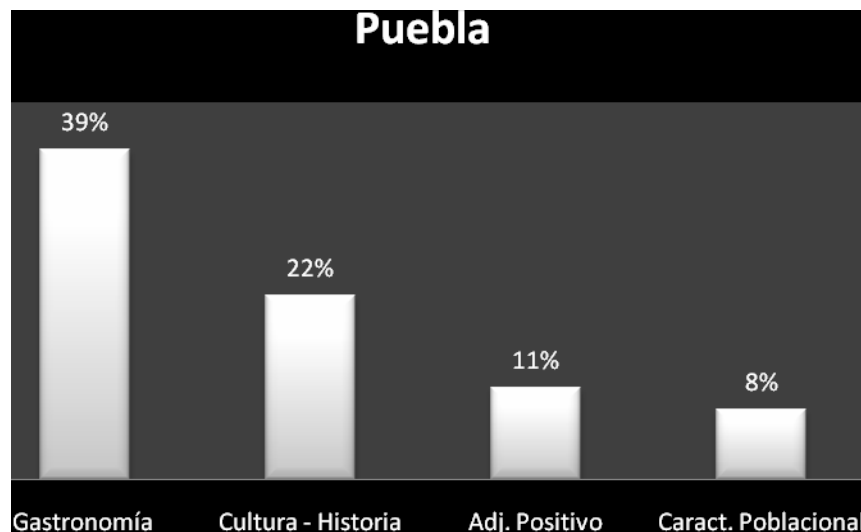
Este capítulo tiene como objetivo presentar el análisis de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas, para determinar el posicionamiento, la imagen y las características observadas del Estado de Chiapas por los turistas o posibles turistas, así como por los agentes de viajes.

En cuanto a los resultados de las encuestas aplicadas a los turistas o posibles turistas del Estado de Chiapas, estos fueron los hallazgos:

Con el fin de conocer, con qué asocian los turistas o posibles turistas a los Estados de Puebla, Chiapas, Oaxaca, Tabasco, Yucatán y Campeche, se les pidió que escribieran la primera palabra que se les viniera a la mente al pensar en los ya mencionados Estados.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes resultados:

**Gráfica 5.1 Aspectos asociados con el Edo. de Puebla.**

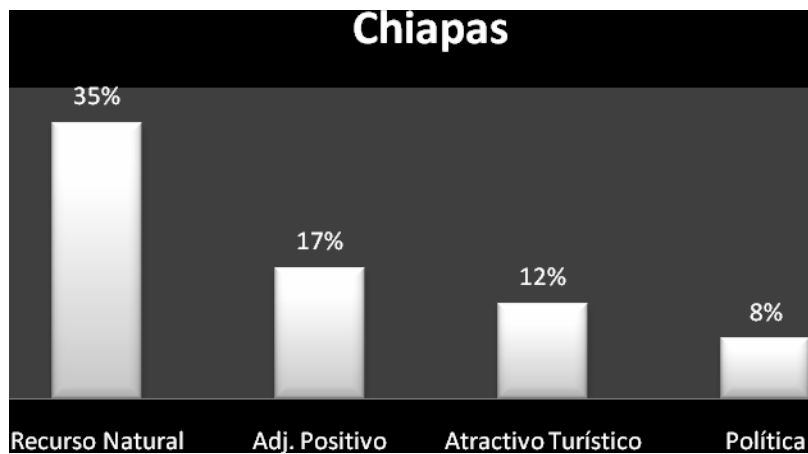


Fuente: *Elaboración propia.*



De acuerdo a esta gráfica, el Estado de Puebla se asocia mayormente con su gastronomía, esto es su comida típica, tal y como los camotes, el mole, etc. En segundo lugar es asociado con su cultura e historia, refiriéndose mayormente a sus iglesias. Así mismo, en tercer lugar es asociado con adjetivos positivos, ya sea bonito, turístico, etc. Y por último con sus características poblaciones, por ejemplo: pipopes.

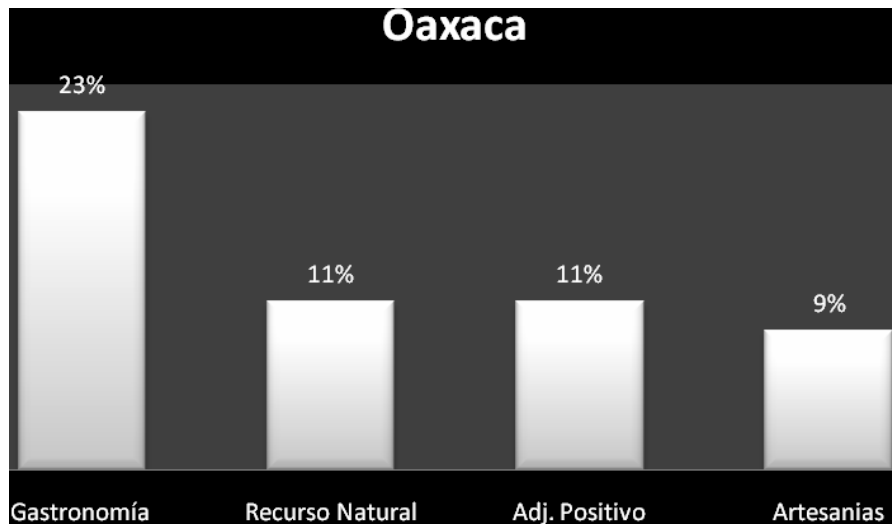
**Gráfica 5.2 Aspectos asociados con el Edo. de Chiapas.**



Fuente: *Elaboración propia.*

En cuanto al Estado de Chiapas, este está mayormente asociado con sus recursos naturales, ya sea sus selvas, ríos y lagos, así como con sus atracciones naturales como el Cañón del sumidero, etc.

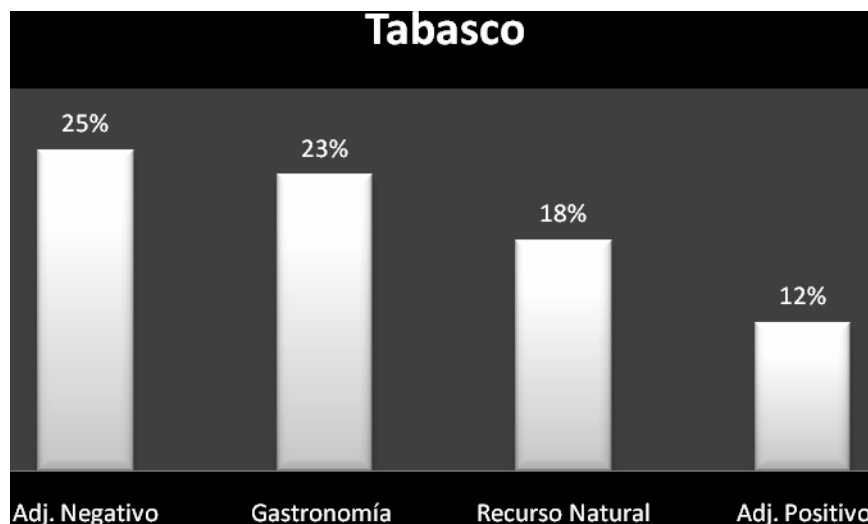
**Gráfica 5.3 Aspectos asociados con el Edo. de Oaxaca.**



Fuente: *Elaboración propia.*

Oaxaca está principalmente asociado con su gastronomía (queso, ajos, etc.), seguido por sus recursos naturales y adjetivos positivos con el mismo peso. Las artesanías están asociadas en el lugar número cuatro con este Estado.

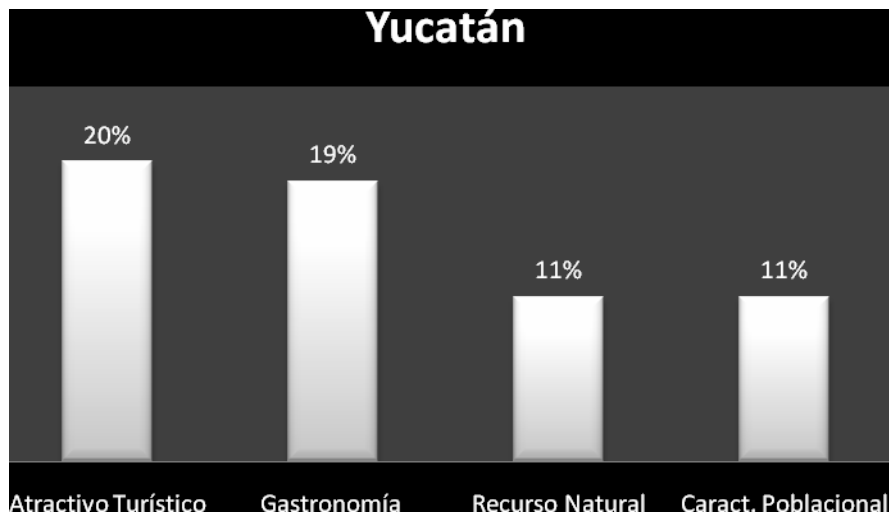
**Gráfica 5.4 Aspectos asociados con el Edo. de Tabasco.**



Fuente: *Elaboración propia.*

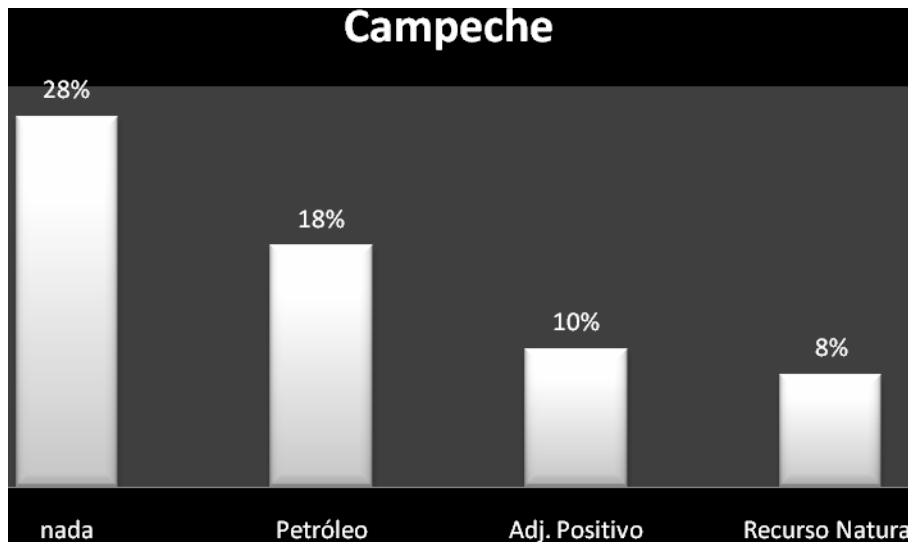
Referente al Estado de Tabasco se puede observar que en primer lugar se le asocia con un adjetivo negativo, por ejemplo: inundación y mucho calor. En segundo lugar, con su gastronomía, por decir, el peje lagarto, en tercer lugar con sus recursos naturales y finalmente con adjetivos positivos en general.

**Gráfica 5.5 Aspectos asociados con el Edo. de Yucatán.**



Fuente: *Elaboración propia.*

Los atractivos turísticos tal y como Chichen Itzá, son las principales asociaciones de la gente con el Estado de Yucatán, seguido por su gastronomía, ya sea la sopa de lima o la cochinita pibil, entre otros. Los recursos naturales son asociados en tercer lugar y por último se encuentran las características poblaciones, como son, yucatecos, cabezones, acento, etc.

**Gráfica 5.6 Aspectos asociados con el Edo. de Campeche.**

Fuente: *Elaboración propia.*

Un punto muy interesante que se encontró en cuanto al Estado de Campeche, fue que en primer lugar no hubo asociación. Eso se podría interpretar como falta de publicidad o promoción hacia el Estado. Sin embargo, en segundo lugar se puede apreciar que este Estado está asociado con el petróleo lo cual es muy lógico por la cantidad de plataformas petroleras e industrias que se encuentran ahí. En tercer lugar, están adjetivos positivos y por último, aunque no por mucho, sus recursos naturales.

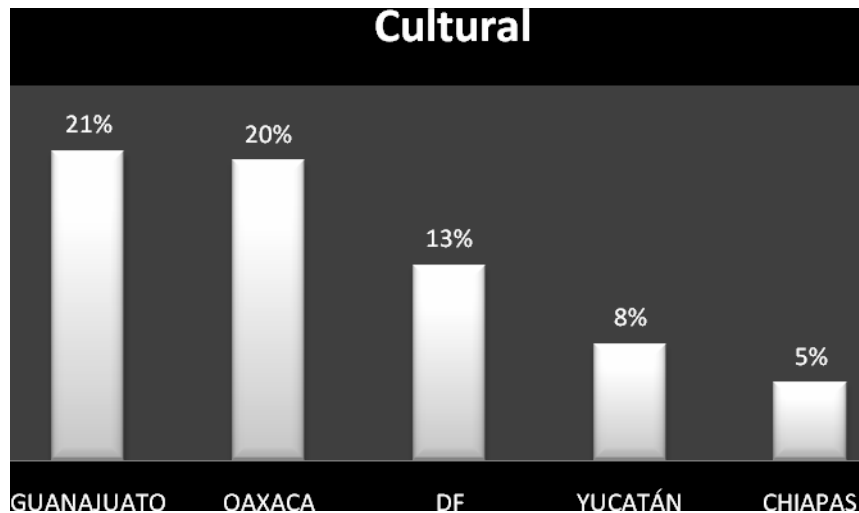
Para lograr saber el posicionamiento de los Estados en cada tipo de destino analizado, se pidió que asociaran los diferentes tipos de destino turístico (Sol y Playa, Cultural, De negocios, Medio Ambiental y Deportivo) con un Estado de la República Mexicana.

Mediante las siguientes gráficas pudimos conocer qué Estado está posicionado en cada tipo de destino analizado, tal y como se muestra a continuación.

Observando la gráfica podemos notar que el Estado posicionado como un destino de “Sol y Playa” en primer lugar es el Estado de Quintana Roo, seguido en segundo lugar

por el Estado de Guerrero y en tercer lugar Oaxaca. Yucatán ocupa el cuarto lugar al igual que Veracruz.

**Gráfica 5.7 Principales Estados con posicionamiento de destino cultural.**

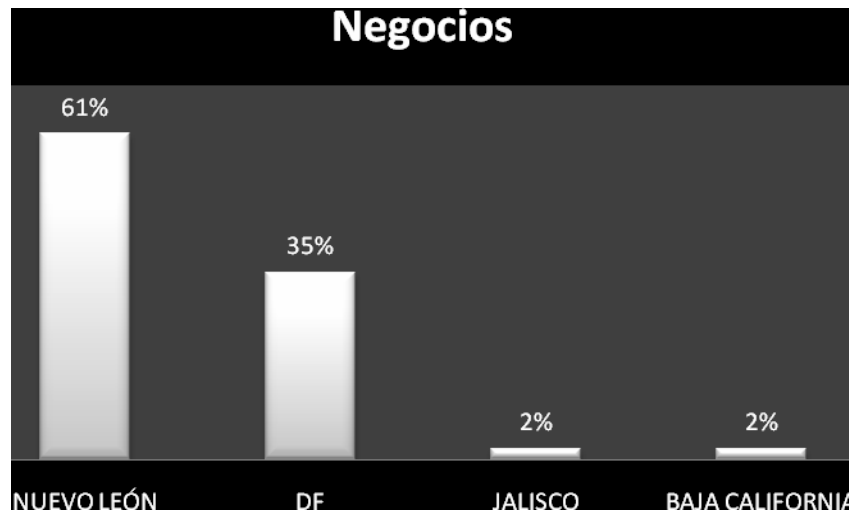


Fuente: *Elaboración propia.*

Mediante la gráfica anterior se puede apreciar que Guanajuato está posicionado como un destino cultural en el sitio número uno, sin embargo, no tan alejado se encuentra Oaxaca. El tercer lugar lo ocupa el Distrito Federal y en cuarto Yucatán, seguido por Chiapas.



**Gráfica 5.8 Principales Estados con posicionamiento de destino de negocios.**

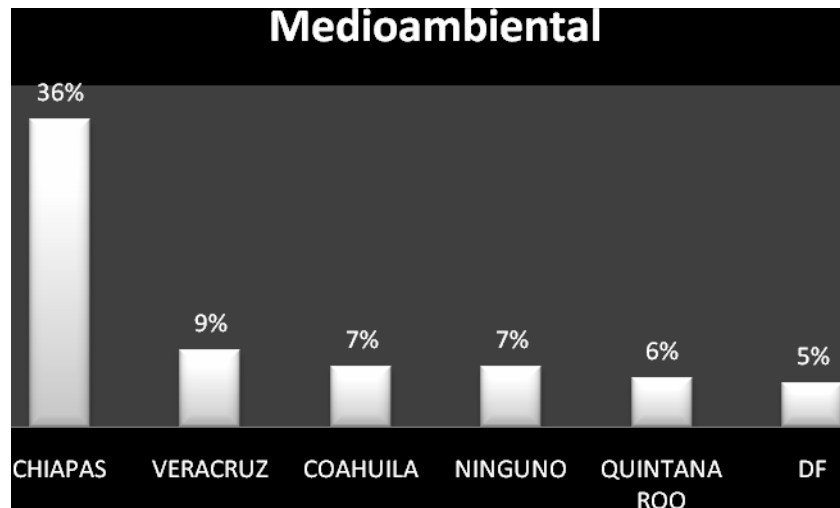


Fuente: *Elaboración propia.*

Como un destino de negocios, Nuevo León resaltó por mucho ocupando el primer lugar en el posicionamiento de los turistas, en segundo lugar está el D.F. En en tercero y cuarto lugar están Jalisco y Baja California, sin embargo, no se considera que estos estén verdaderamente posicionados por el bajo porcentaje de menciones que presentan.



**Gráfica 5.9 Principales Estados con posicionamiento de destino medioambiental.**



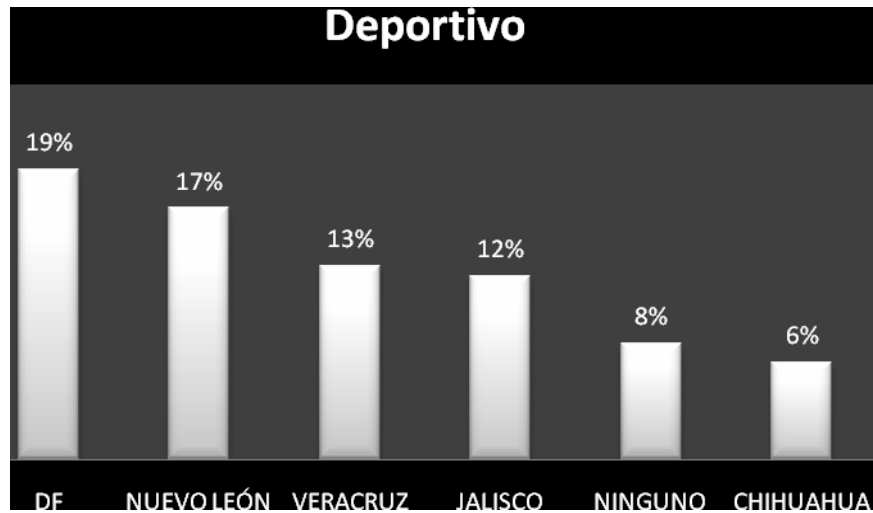
Fuente: *Elaboración propia.*

En cuanto al segmento medioambiental, se puede ver que Chiapas es el más posicionado, estando muy por arriba de todos los demás Estados. Seguido, pero muy por abajo se encuentra Veracruz y en tercer lugar Coahuila. Se puede claramente observar que el cuarto lugar no lo ocupa nadie, lo cual nos hace pensar que este tipo de destino carece de variedad de Estados posicionados. Finalmente, figuran, Quintana Roo y el Distrito Federal.

**Gráfica 5.10 Principales Estados con posicionamiento de destino**



deportivo.

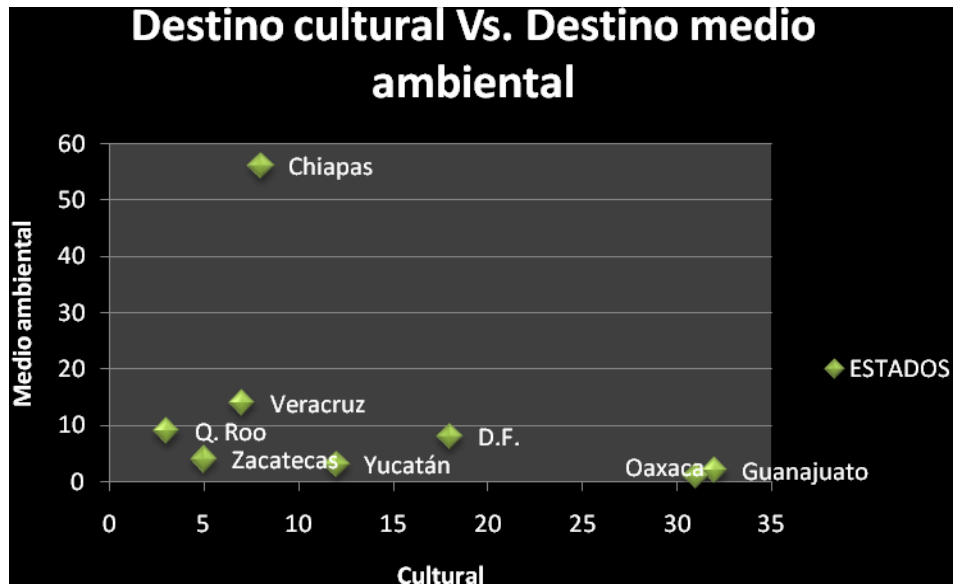


Fuente: *Elaboración propia.*

El Distrito Federal se encuentra posicionado como el principal destino deportivo, seguido de Nuevo León y Veracruz, en segundo y tercer lugar respectivamente. En cuarto lugar está Jalisco. Por último se encuentra Chihuahua, tomando en cuenta que ya aparece después de ninguno, lo que indica que es más probable que no se relacione ningún Estado con este tipo de destino antes de mencionar Chihuahua.

Después de haber analizado los diferentes tipos de destino turístico, y de haber notado que Chiapas figura en primer lugar como un destino medioambiental y en quinto lugar como un destino cultural, se decidieron cruzar los Estados más destacados de estos tipos de destino con la finalidad de identificar el posicionamiento de Chiapas con respecto a su competencia.

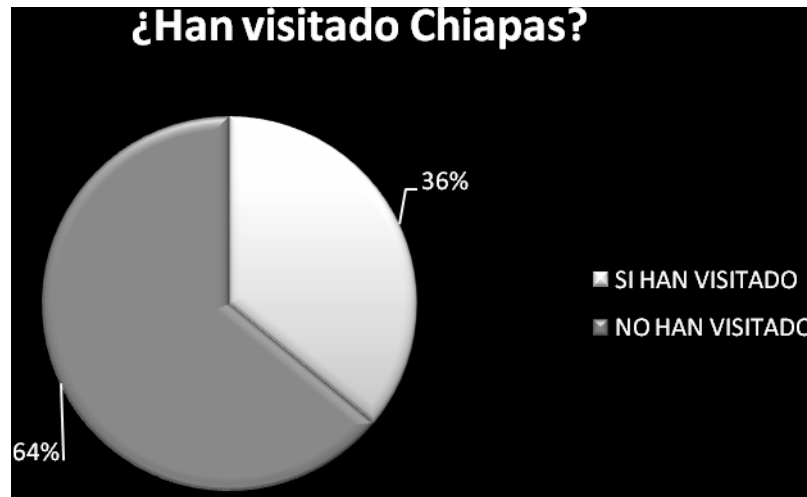
**Gráfica 5.11 Posicionamiento de los Estados culturales y medioambientales.**



Fuente: *Elaboración propia.*

Se puede afirmar que como destino medioambiental Chiapas está muy bien posicionado ya que está muy por arriba de todos los Estados. Por otro lado, el hecho de que Chiapas ocupe el quinto lugar en la categoría cultural, le brinda una oportunidad para mejorar su posicionamiento en ésta, ocupando uno de los tres primeros lugares.

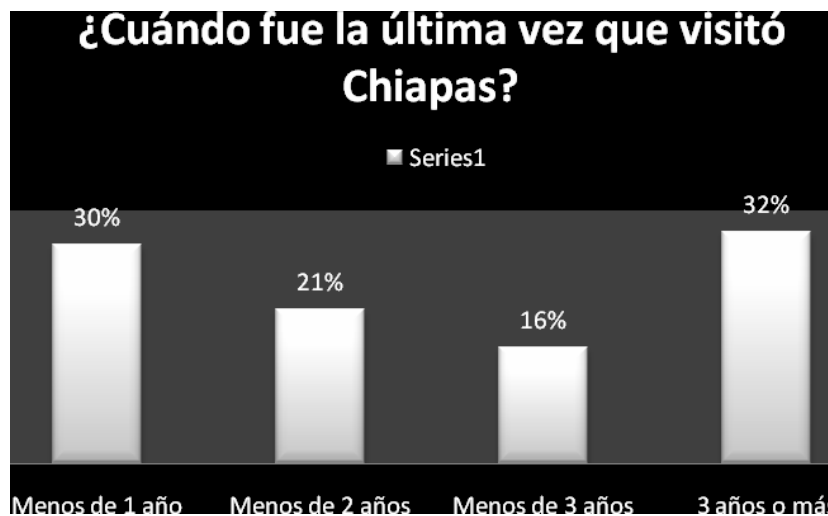
**Gráfica 5.12 Cantidad de personas que han visitado Chiapas.**



Fuente: *Elaboración propia.*

De acuerdo a la gráfica anterior se puede notar que la mayoría de los encuestados no han visitado el Estado de Chiapas.

**Gráfica 5.13** Rango de tiempo de la última vez que visitaron Chiapas.

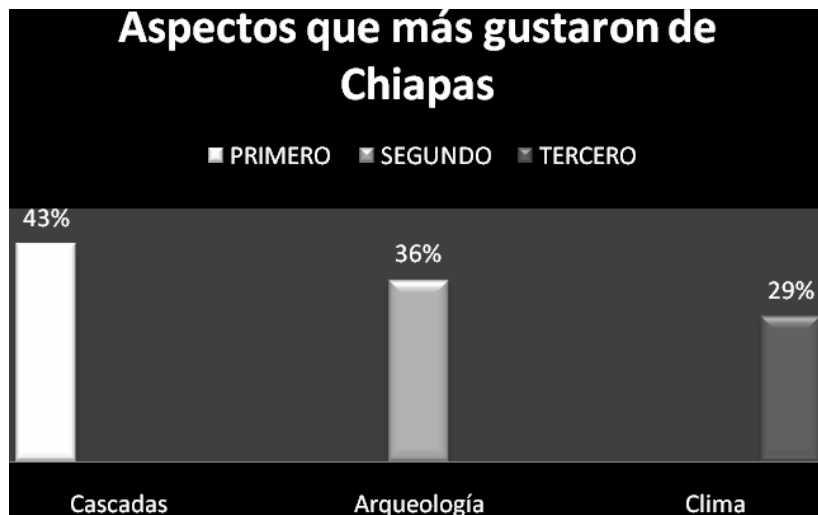


Fuente: *Elaboración propia.*

Mediante la gráfica anterior, se puede apreciar que del 100% de los encuestados el 32% fue a Chiapas hace 3 años o más, mientras el 30% fueron hace menos de un año. Estos dos rangos a pesar de ser muy diferentes y en este caso, extremos, mantienen una proporción muy alineada. Sin embargo, el 21% lo visitó hace menos de 2 años. Por último, con el 16% de los encuestados la última vez que fue al Estado de Chiapas fue hace menos de 3 años.

Después de saber si ha visitado o no el Estado de Chiapas, a las personas que si lo han visitado se les pregunto qué fue lo que más les gustó, esto con el fin de saber cuáles son las fortalezas de dicho Estado. Cabe mencionar que el 100% de las personas que lo han visitado, respondieron que si les gustaría volver.

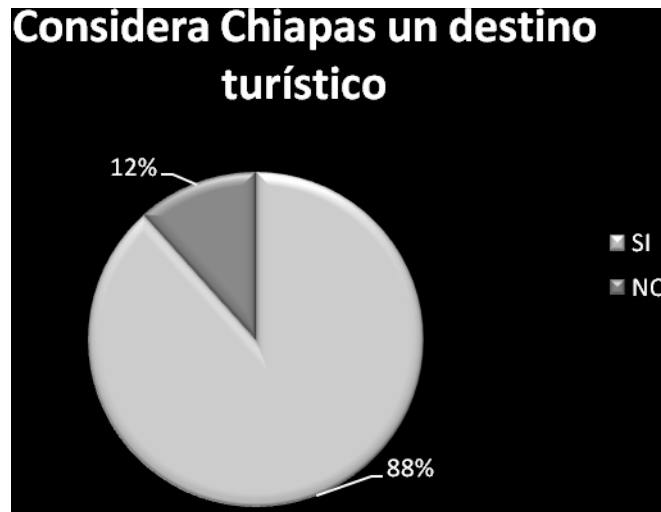
**Gráfica 5.14 Aspectos que más le gustaron a los visitantes de Chiapas.**



Fuente: *Elaboración propia.*

De acuerdo a la gráfica, podemos observar que lo que más les gusto a las personas que han visitado el Estado de Chiapas fueron las cascadas con un después la arqueología con un y ocupando el tercer lugar el clima.

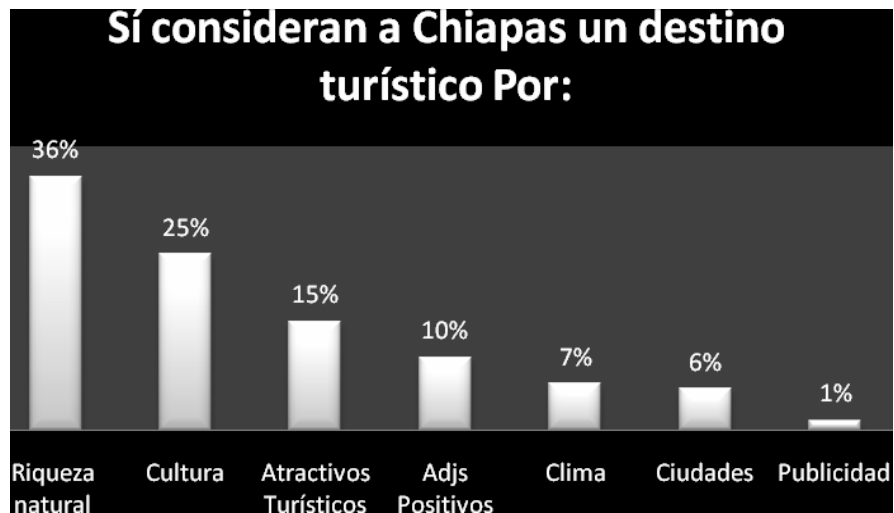
**Gráfica 5.15** Cantidad de personas que consideran a Chiapas un destino turístico.



Fuente: *Elaboración propia.*

En la gráfica 5.15 se puede ver que la mayoría de los encuestados si consideran a Chiapas un destino turístico.

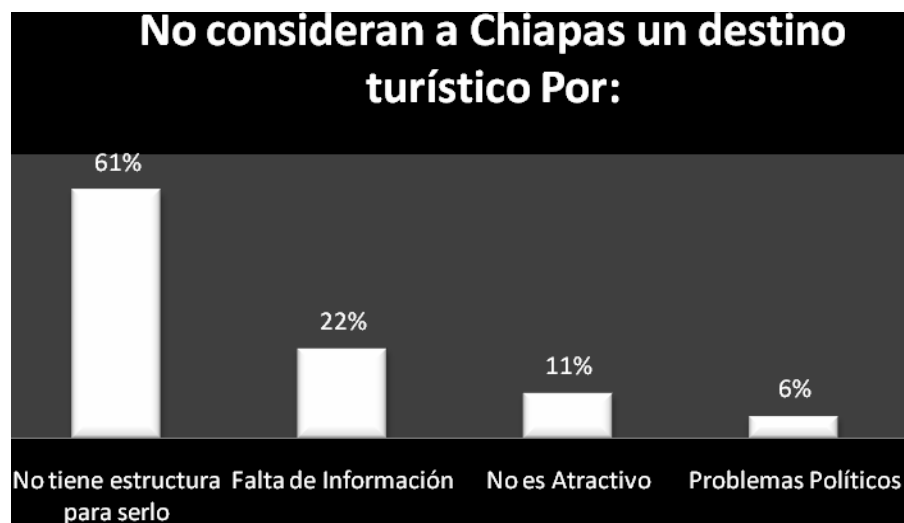
**Gráfica 5.16** Aspectos por los que se considera a Chiapas un destino turístico.



Fuente: *Elaboración propia.*

De acuerdo a la gráfica 5.16, Chiapas se considera un destino turístico en primer lugar por su riqueza natural, seguido de sus atractivos turísticos, tales como, sus ruinas, sus cascadas o sus reservas ecológicas, entre otras. En tercer lugar por su cultura y el cuarto lugar lo ocupan los adjetivos positivos, ejemplo: bonito. El clima, sus ciudades y la publicidad siguen en quinto, séptimo y octavo lugar respectivamente.

**Gráfica 5.17 Aspectos por los que no se considera a Chiapas un destino turístico.**

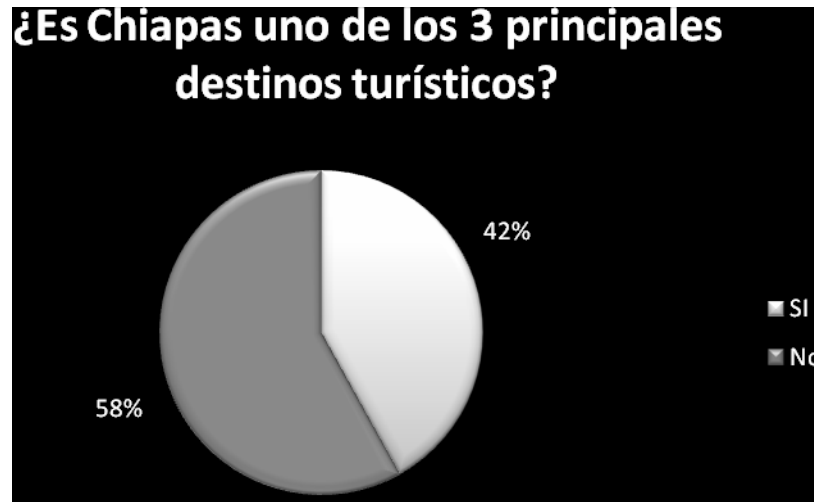


Fuente: *Elaboración propia.*

La razón principal por la que no considera a Chiapas un destino turístico es porque no tiene estructura para serlo, en segundo lugar porque no hay mucha información del mismo, en tercer lugar porque no es atractivo y en cuarto por los problemas políticos que este enfrenta.

**Gráfica 5.18 Cantidad de personas que consideran a Chiapas dentro de los**

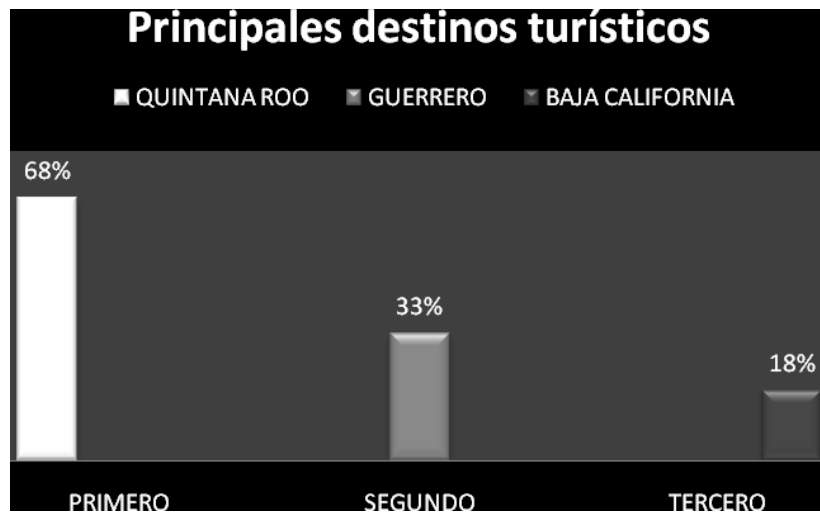
### 3 destinos principales.



Fuente: *Elaboración propia.*

La mayoría de nuestros encuestados creen que Chiapas no es uno de los principales tres destinos turísticos en México.

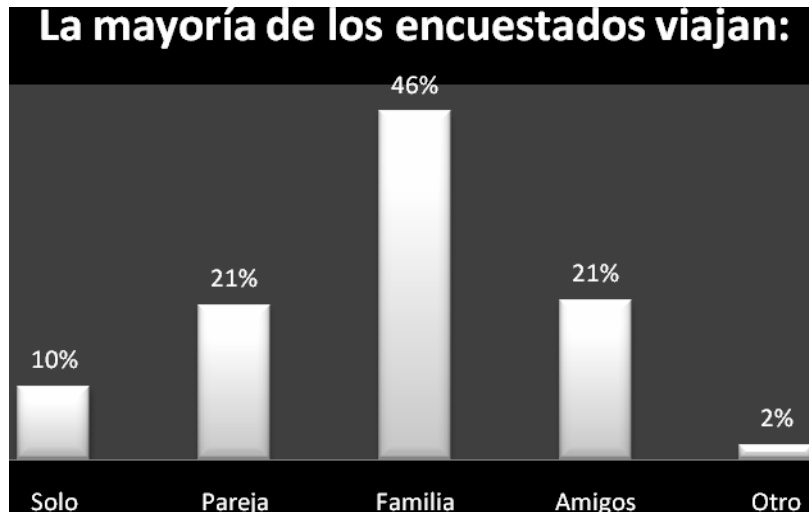
**Gráfica 5.19 Principales destinos turísticos.**



Fuente: *Elaboración propia.*

La gráfica 5.19 muestra que, Quintana Roo es el principal destino turístico en México, el segundo lugar lo ocupa Guerrero y Baja California figura como el tercero.

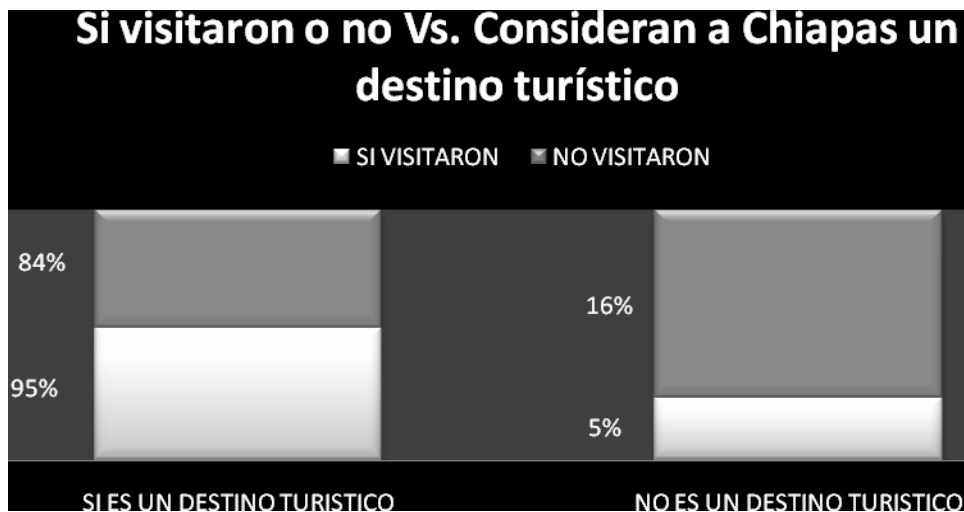
**Gráfica 5.20** Modo en el que viajan las personas.



Fuente: *Elaboración propia.*

Para poder determinar en compañía de quien viajan nuestros encuestados, se les pidió que eligieran de entre las opciones la que se adecuara mejor a su caso y el resultado fue que en primer lugar las personas viajan en compañía de su familia, en segundo lugar viajan acompañados de su pareja o familia y en tercer lugar solos. En cuarto lugar figuró la opción de otros refiriéndose mayormente a viajes de negocios.



**Gráfica 5.21      Cruce de dos preguntas.**

Fuente: *Elaboración propia.*

En la gráfica anterior, se puede observar el porcentaje de personas que creen que Chiapas es un destino turístico o no, en relación con el hecho de haberlo visitado o no.

De las personas que han visitado Chiapas la gran mayoría si lo considera un destino turístico. De igual forma, la mayoría de los que no han visitado Chiapas si lo considera un destino turístico.

Con el fin de saber si el hecho de haber o no visitado el Estado de Chiapas tiene relación con que consideren a Chiapas un destino turístico o no, se realizó una prueba Ji para así saber si son independientes una de la otra o guardan algún tipo de relación.

Para realizar esta prueba se definió la hipótesis nula y la hipótesis alternativa.

Ho. Las dos variables son independientes entre sí.

Ha. Las dos variables no son independientes entre sí. (Existe relación entre ellas).

Siendo la variable A = Si a visitado o no el Estado de Chiapas y la variable B= Si considera o no que el Estado de Chiapas es un destino turístico. Se considera un alfa de .05 con 1 grado de libertad, resultando así una  $X^2 = 3.84$ .

El resultado del análisis se muestra a continuación:

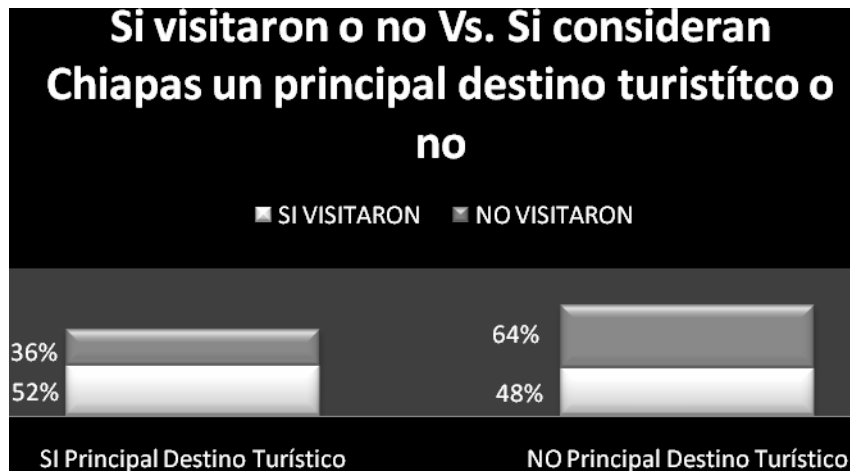
**Tabla 5.1 Prueba de Ji cuadrada.**

# celda	O	E	O - E	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup> /E
1.1	53	49.14	3.86	14.93448	0.303945005
1.2	3	6.86	-3.86	14.93448	2.175606355
1.3	83	86.86	-3.86	14.93448	0.171928488
1.4	16	12.14	3.86	14.93448	1.230646019
Total	155	155			<b>3.88</b>

Fuente: *Elaboración propia.*

Como el Ji cuadrado calculado si excede el valor crítico, **Se Rechaza Ho**, lo cual quiere decir que entre la variable A y B si existe una relación, pues no son independientes entre sí.

**Gráfica 5.22 Cruce de dos preguntas.**



Fuente: *Elaboración propia.*

De igual forma, se cree que existe una relación entre las personas que visitaron o no Chiapas para considerar a este un principal destino turístico o no. La siguiente gráfica, explica que de las personas que piensan que es un principal destino turístico un poco más de la mitad lo habían visitado. Así mismo, se muestra que de la mayoría de las personas que no lo consideran un principal destino turístico, no lo habían visitado.



Se calculó de igual forma la Ji cuadrada, con el fin de saber si existía dependencia entre las variables anteriormente mencionadas.

Siendo la variable A = Si a visitado o no el Estado de Chiapas y la variable B= Si considera o no que el Estado de Chiapas es uno de los 3 principales destinos turísticos. Se considera un alfa de .05 con 1 grado de libertad, resultando así una  $X^2 = 3.84$ .

Para realizar esta prueba se definió la hipótesis nula y la hipótesis alternativa.

Ho. Las dos variables son independientes entre sí.

Ha. Las dos variables no son independientes entre sí. (Existe relación entre ellas).

El resultado obtenido de la prueba Ji se muestra a continuación:

**Tabla 5.2 Prueba de Ji cuadrada.**

# celda	O	E	O - E	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup> /E
1.1	29	23.48	5.52	30.42768	1.295684155
1.2	27	32.52	-5.52	30.42768	0.935771889
1.3	36	41.52	-5.52	30.42768	0.732912249
1.4	63	57.48	5.52	30.42768	0.529325513
Total	155	155			<b>3.49</b>

Fuente: *Elaboración propia.*

Como el Ji cuadrado calculado no excede el valor crítico, **No se rechaza Ho**, lo cual quiere decir que entre las dos variables relacionadas no existe relación alguna, pues son independientes una de la otra.

Después de analizar los datos, y de acuerdo a la hipótesis de este estudio se cree que más del 50% de las personas no consideran a Chiapas como uno de los destinos principales, en México a nivel nacional. También se considera que si más del 50% de los turistas encuestados no lo consideran como uno de los tres principales destinos turísticos éste no se encuentra posicionado. Si la hipótesis antes expuesta resulta cierta, se considerará que Chiapas no tiene un posicionamiento y se determinarán estrategias para



posicionarlo. Por otro lado, si esta hipótesis resultará rechazarse, se determinarían estrategias para posicionarlo mejor dentro del tipo de destino turístico al que éste pertenece. El actual estudio demuestra que el 42% (65/155) de México.

Con el fin de asegurar que la hipótesis propuesta es verdadera, se realizó la siguiente prueba de hipótesis.

Ho. El Estado de Chiapas si se encuentra posicionado como uno de los principales destinos turísticos de México a nivel nacional.

Ha. El Estado de Chiapas no se encuentra posicionado como uno de los principales destinos turísticos de México a nivel nacional.

$$H_0: P \leq .50$$

$$\delta = \frac{\alpha = .05 \quad z = 1.64 \quad n = 155}{\sqrt{\frac{P(1-P)}{n-1}}} = \sqrt{\frac{.50(1-.50)}{155-1}} = .040$$

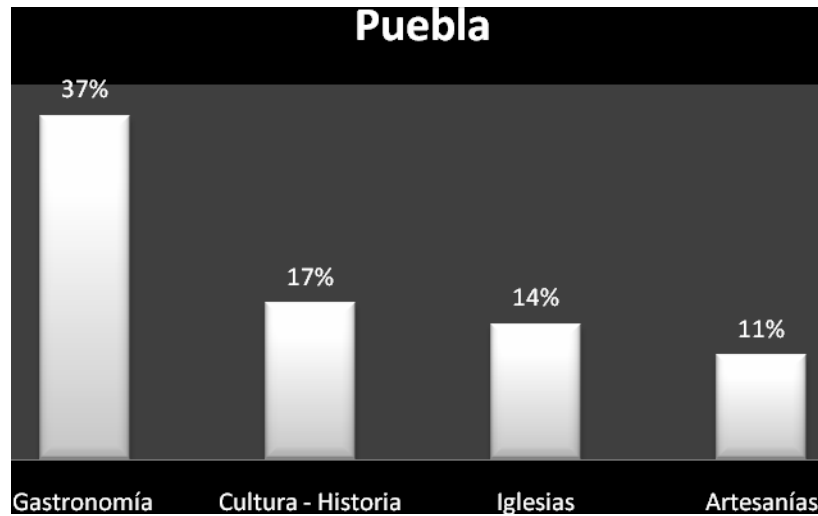
El valor crítico calculado es igual a  $.50 + (1.64) (.040) = .56$ .

Dado que el valor observado es de .42, y este resulta menor que el valor crítico, No se **rechaza Ho**, lo cual determina que con un nivel de confianza del 95% existe suficiente evidencia para saber que el Estado en estudio si se encuentra posicionado.

En cuanto a los resultados de las encuestas aplicadas a los agentes de viajes del Estado de Chiapas, estos fueron los hallazgos:

Con el fin de conocer, con qué asocian los agentes de viajes a los Estados de Puebla, Chiapas, Oaxaca, Tabasco, Yucatán y Campeche, se les pidió que escribieran la primera palabra que se les viniera a la mente al pensar en los Estados antes mencionados. Los resultados obtenidos fueron los siguientes resultados:

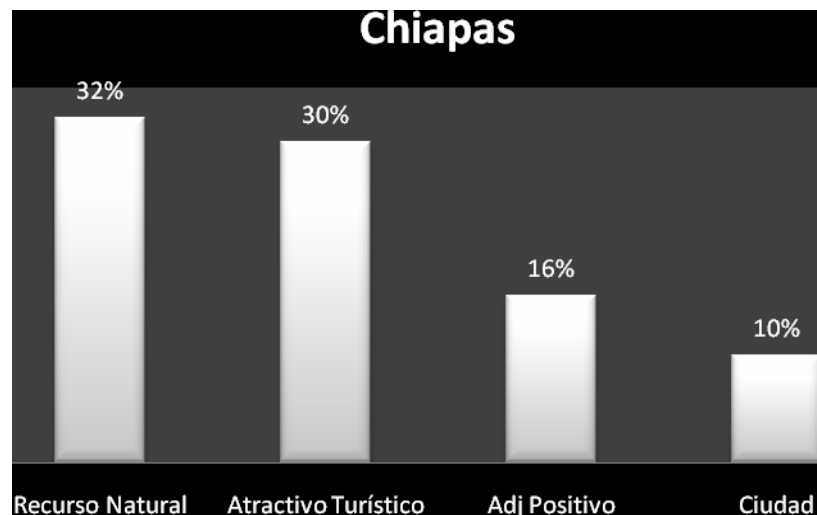
**Gráfica 5.23 Aspectos asociados con el Edo. de Puebla.**



Fuente: *Elaboración propia.*

De acuerdo a esta gráfica, el Estado de Puebla es asociado principalmente con su gastronomía, destacándose por su comida típica, como son el mole y los camotes. En segundo lugar se observa la categoría cultura e historia, mencionados como tal, enseguida, con un mínimo porcentaje de diferencia, se encuentran sus famosas iglesias ocupando el tercer lugar y finalmente las artesanías, refiriéndose en específico al talavera.

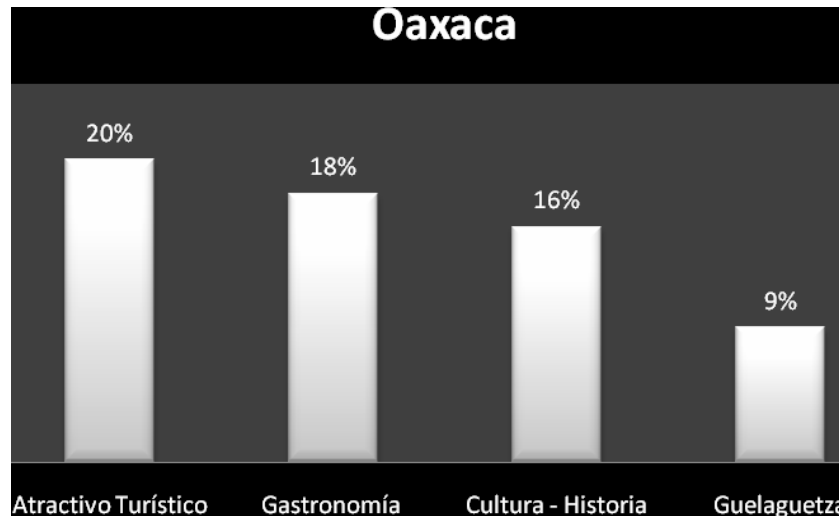
**Gráfica 5.24 Aspectos asociados con el Edo. de Chiapas.**



Fuente: *Elaboración propia.*

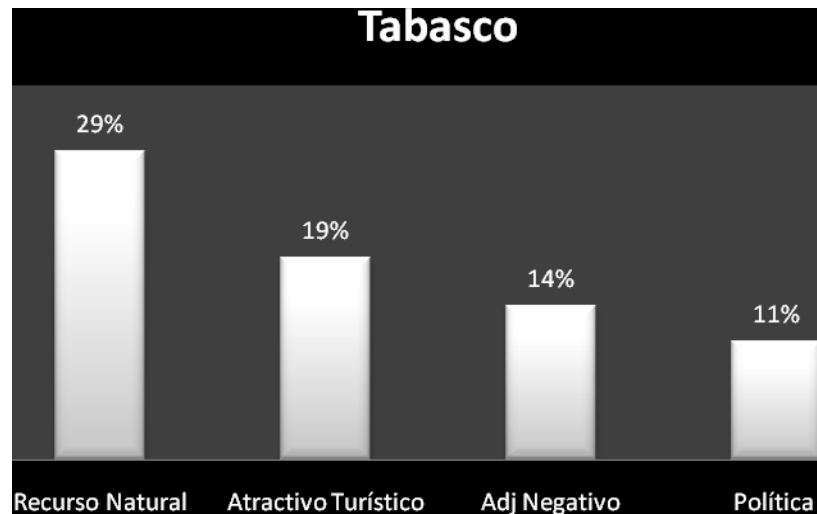
En cuanto al Estado de Chiapas, se puede apreciar que la asociación más destacada es con sus recursos naturales, mencionándose principalmente las cascadas y lagunas. Casi con el mismo porcentaje, encontramos en segundo lugar a sus atractivos turísticos, donde fueron mencionados principalmente el cañón del sumido y las pirámides de Palenque. Enseguida se encuentran los adjetivos positivos tales como belleza, magia, entre otros. Finalmente tenemos a las ciudades donde se destacaron San Cristóbal de Las Casas, Palenque y su capital, Tuxtla Gutiérrez.

**Gráfica 5.25 Aspectos asociados con el Edo. de Oaxaca.**



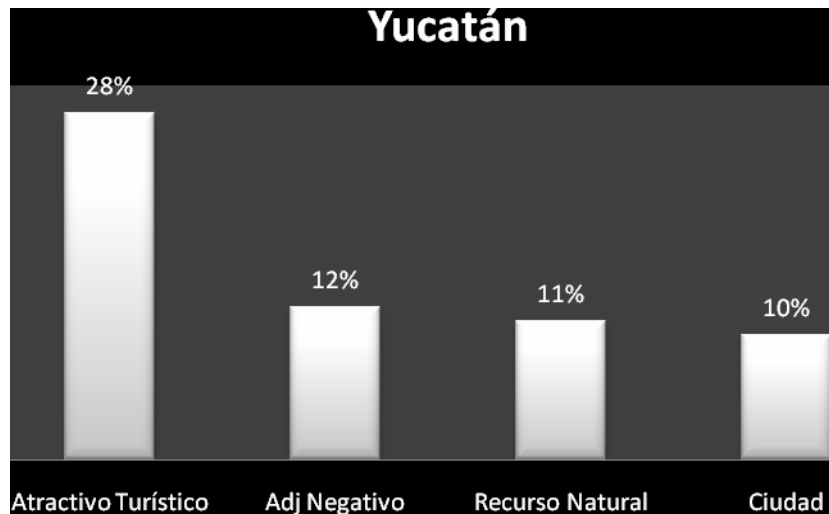
Fuente: *Elaboración propia.*

Oaxaca está asociado principalmente con sus atractivos turísticos, destacándose sus playas. En segundo lugar se encuentra su gastronomía siendo mencionada como tal, seguida de la categoría cultura e historia donde se mencionó su riqueza cultural, así como arquitectura colonial y en cuarto lugar tenemos a la tan conocida Guelaguetza.

**Gráfica 5.26 Aspectos asociados con el Edo. de Tabasco.**

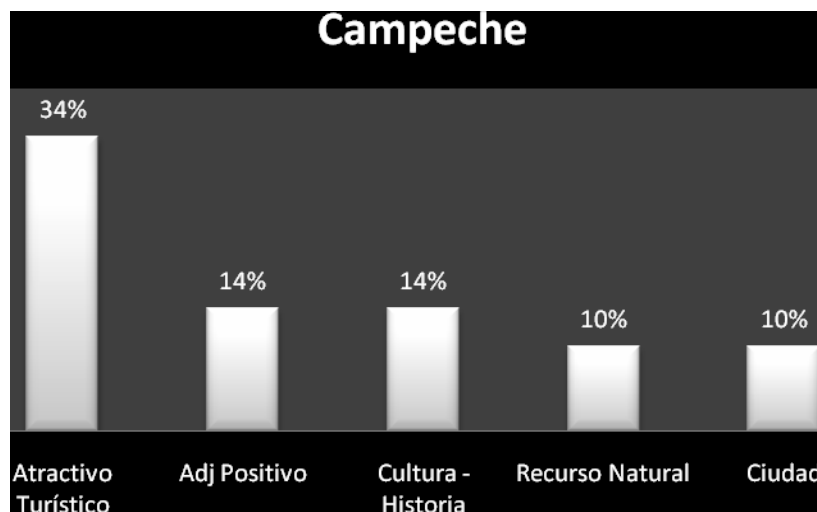
Fuente: *Elaboración propia.*

Referente al Estado de Tabasco se puede observar que en primer lugar se encuentra asociado con sus recursos naturales, pero en este caso, a diferencia del Estado de Chiapas, se trata principalmente de sus plataneros y su selva, seguido por sus atractivos turísticos destacándose Yumká y sus zonas arqueológicas. En tercer lugar se encuentra la categoría de adjetivos negativos, refiriéndose principalmente a la reciente inundación, pero también incluyendo otros factores como pobreza, atraso y calor. Finalmente se encuentra el apartado político, donde se recuerda al ex-candidato a la Presidencia de la República Andrés Manuel López Obrador.

**Gráfica 5.27 Aspectos asociados con el Edo. de Yucatán.**

Fuente: *Elaboración propia.*

El Estado de Yucatán tiene una fuerte asociación con sus atractivos turísticos principalmente arqueológicos, como lo es Chichen Itzá, seguido por adjetivos negativos como son calor, pobreza, entre otros. En tercer lugar encontramos a los recursos naturales seguidos de las ciudades, mencionando principalmente a su capital, Mérida.

**Gráfica 5.28 Aspectos asociados con el Edo. de Campeche.**

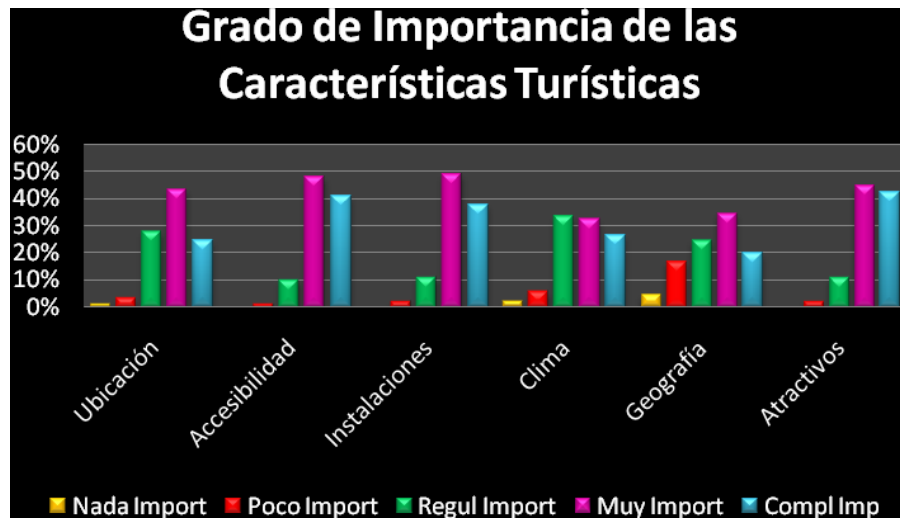
Fuente: *Elaboración propia.*



Con respecto al Estado de Campeche, al igual que Yucatán, es asociado principalmente con sus atractivos turísticos siendo los “fuertes” los más mencionados. En seguida están adjetivos positivos como lo es su hospitalidad, amabilidad de su gente, su belleza, entre otros. En tercer lugar se encuentra la categoría cultura e historia, mencionadas como tal. En cuanto a los recursos naturales, ocupando el cuarto lugar, se refiere principalmente al petróleo. Finalmente se encuentra la categoría ciudad relacionada en su mayoría con la ciudad capital Campeche.

Con la finalidad de conocer el grado de importancia que tienen las características turísticas al momento en que un turista elige su destino, se les pidió a los agentes de viajes señalar la importancia para cada una de éstas y los resultados fueron los siguientes:

**Gráfica 5.29** Importancia de las características turísticas.



Fuente: *Elaboración propia.*

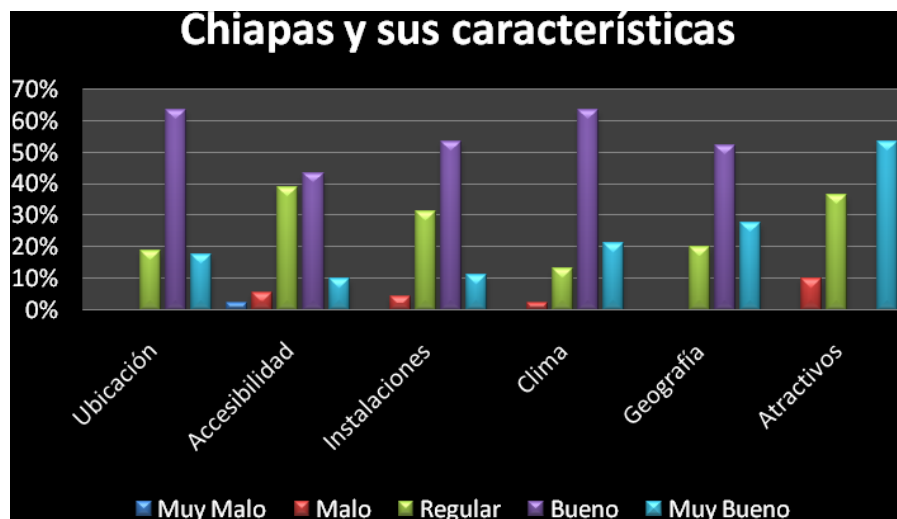
Como se puede ver en la gráfica, todas las características resultaron “muy importantes”, excepto el clima. Sin embargo, cabe destacar que tres de ellas destacaron como “completamente importantes”. Éstas fueron: atractivos turísticos; accesibilidad, la cual se refiere a la facilidad de llegar al destino turístico, es decir, los medios de transporte que se

pueden utilizar (avión, camión, coche, etc.), así como la calidad de las carreteras y caminos y, por último, las instalaciones es decir hoteles restaurantes, entre otros.

Por otro lado, el clima, ya fuera cálido, húmedo, etcétera, se mostró como “regularmente importante”. Mientras que la ubicación (norte, centro o sur del país) y geografía (playa, montañas, etc.) Tuvieron a dicha categoría (regularmente importante) en segundo lugar.

Una vez analizada la importancia de las características turísticas, se decidió medir a Chiapas con respecto a éstas.

**Gráfica 5.30 Características de Chiapas.**



Fuente: *Elaboración propia.*

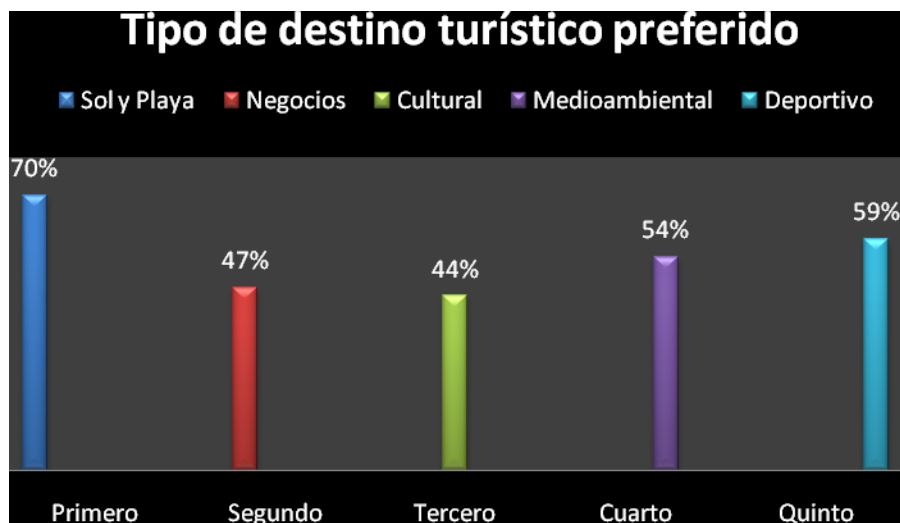
Como se puede observar en la gráfica la mayoría de las características turísticas fueron señaladas como buenas e incluso fue señalado como muy bueno en cuanto a sus atractivos turísticos.

Por otro lado, es importante destacar que la “accesibilidad” al igual que las “instalaciones”, tuvieron un alto porcentaje como “regulares”, lo que indica que el Estado

necesita mejorar sus carreteras al igual que sus medios de transporte y, en cuanto a las “instalaciones” mejorar la calidad de éstas.

Para conocer los tipos de destinos turísticos más solicitados, se pidió a los agentes de viajes que ordenaran la clasificación “sol y playa, negocios, cultural, medioambiental y deportivo”, conforme a la demanda de sus clientes. A continuación se muestra la gráfica con los porcentajes que cada categoría obtuvo:

**Gráfica 5.31 Destino turístico preferido.**

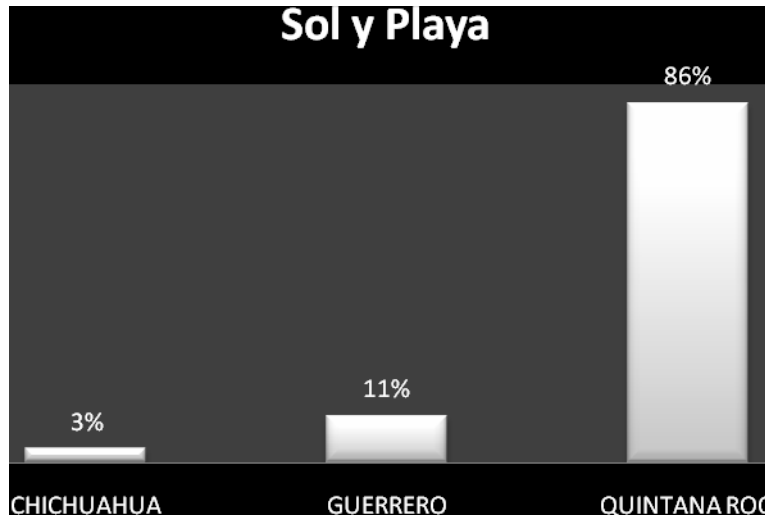


Fuente: *Elaboración propia.*

Como se puede observar, el destino de sol y playa es el más demandado, seguido por el de negocios y cultura. Aquí es muy importante destacar que el destino medioambiental donde más se destaca Chiapas, se encuentra en cuarto lugar. Finalmente encontramos al deportivo.

Con la finalidad de conocer el posicionamiento de los Estados de la República en cada tipo de destino turístico, para los agentes de viaje, se les pidió que asociaran a cada tipo de destino con un Estado. Los resultados fueron los siguientes:

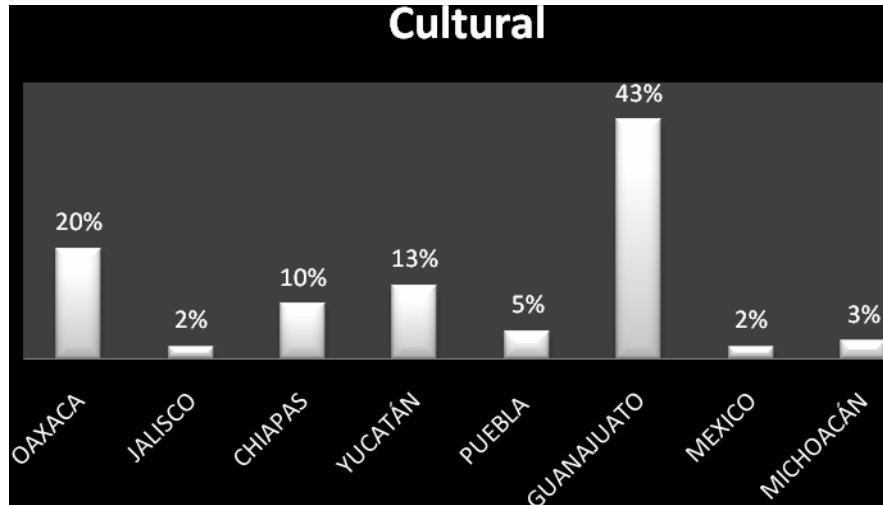
**Gráfica 5.32 Estados posicionados como destinos de Sol y Playa.**



Fuente: *Elaboración propia.*

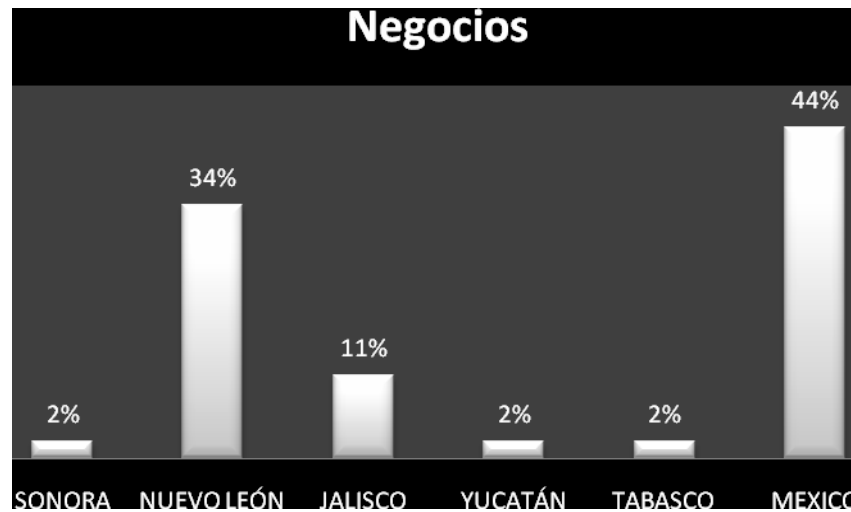
En cuanto al destino de Sol y Playa se puede apreciar que el Estado de Quintana Roo es el Estado mejor posicionado, destacándose la ciudad de Cancún, en segundo lugar se encontró Guerrero y por último, con un porcentaje mínimo, vemos a Chihuahua. Cabe mencionar que no existieron más Estados mencionados, esto denota un posicionamiento claro y conciso de los dos Estados descritos para este tipo de destino.

**Gráfica 5.33 Estados posicionados como destinos de cultura.**



Fuente: *Elaboración propia.*

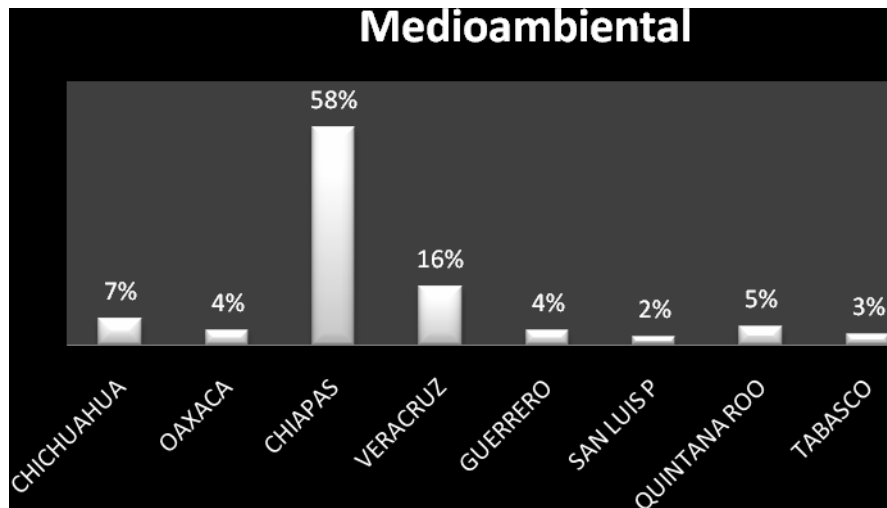
Como destinos Culturales, Guanajuato ocupa el lugar número uno, seguido por Oaxaca, notablemente por debajo del primero. En tercero y cuarto lugar se encuentran Yucatán y Chiapas, respectivamente. En cuanto a los demás Estados, tienen un porcentaje muy bajo, al no alcanzar ni el 10%.

**Gráfica 5.34 Estados posicionados como destinos de negocios.**

Fuente: *Elaboración propia.*

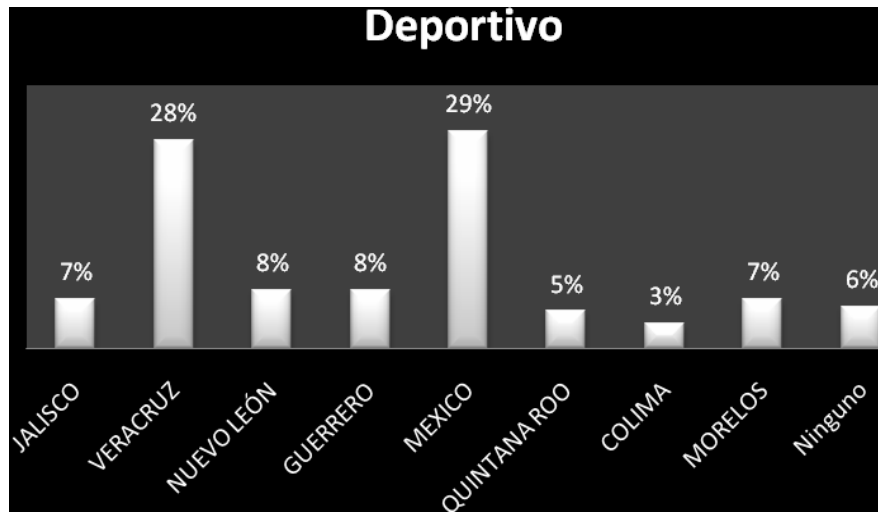
En cuanto al destino de negocios, México es el que se encuentra mejor posicionado, seguido por Nuevo León con una diferencia del 10%. En tercer lugar, se encuentra Jalisco aunque ya muy por debajo de los dos primeros. Finalmente se observa a Durango, Sonora, Yucatán y Tabasco con una mención mínima.

**Gráfica 5.35 Estados posicionados como destinos medioambientales.**



Fuente: *Elaboración propia.*

Esta gráfica es muy interesante, ya que no vemos más que a dos Estados destacados en el tipo de destino “medioambiental”. Esto es el Estado de Chiapas siendo el mejor posicionado, seguido por Veracruz, aunque con una diferencia muy grande. Los otros Estados tienen porcentaje mínimo de menciones.

**Gráfica 5.36 Estados posicionados como destinos deportivos.**

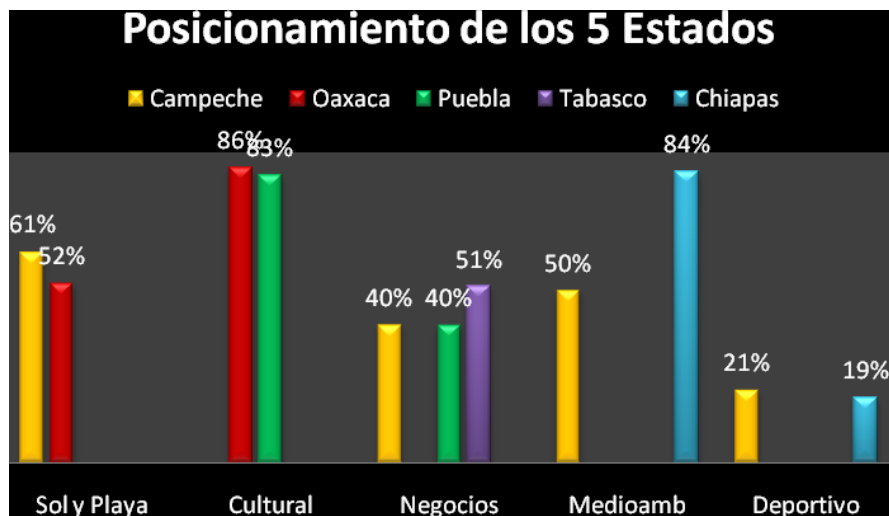
Fuente: *Elaboración propia.*

Para el destino deportivo, México ocupa el primer lugar, seguido muy de cerca por Veracruz y en tercer lugar se encuentran empatados Nuevo León y Guerrero aunque con un porcentaje muy por debajo de los 2 primeros. Por último tenemos a los otros Estados con menciones mínimas.

De acuerdo a la Secretaría de Turismo, se definieron los Estados que son competencia de Chiapas, conforme al tipo de destino turístico al que pertenecen (medioambiental y cultural). Estos fueron: Puebla, Tabasco, Yucatán y Campeche, sin orden de importancia.

Con la finalidad de conocer mejor el posicionamiento de Chiapas con respecto a su competencia. Se solicitó a los agentes de viajes que ubicaran a cada uno de los seis Estados (incluyendo a Chiapas) en el tipo de destino que mejor lo representará. Los resultados fueron los siguientes.

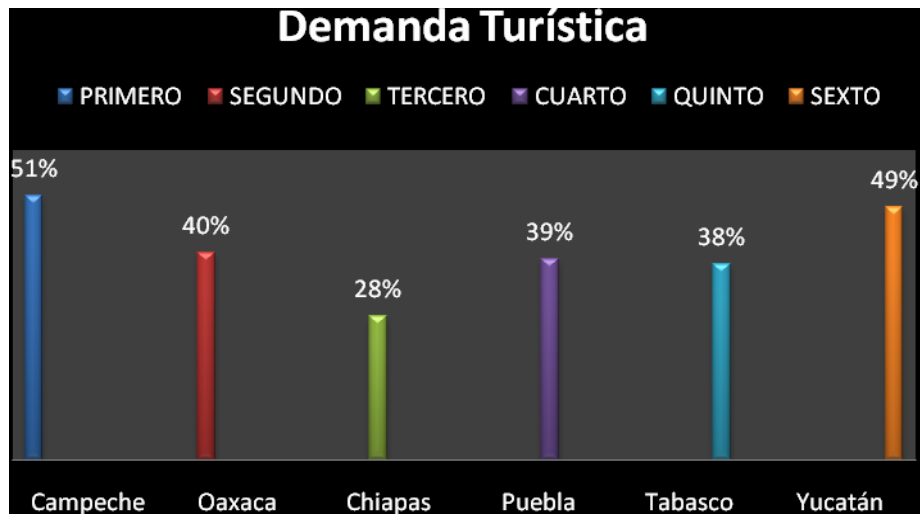


**Gráfica 5.37 Posicionamiento de Estados.**

Fuente: *Elaboración propia.*

Los Estados más destacados como destinos de “sol y playa” fueron Campeche y Oaxaca, respectivamente. Éste último también figuró en el destino de tipo “cultural”, el cual tuvo como segundo lugar al Estado de Puebla. En el destino de “negocios” encontramos a Tabasco en el primer lugar y en segundo a Campeche y Puebla con el mismo porcentaje. En cuanto al destino “medioambiental” encontramos a Chiapas en primer lugar, seguido por Campeche, aunque con una diferencia superior al 30%. Por último en el destino “deportivo” los Estados más destacados fueron Campeche y Chiapas con una diferencia mínima.

Por otro lado el Estado de Yucatán no figura en la tabla, debido a que su porcentaje no alcanzó a ninguno de los dos más altos de cada categoría.

**Gráfica 5.38 Demanda turística de Estados.**

Fuente: *Elaboración propia.*

Como se puede observar, 51% de los agentes entrevistados, ubicaron a Campeche como el destino turístico más demandado, seguido de Oaxaca. En tercer lugar se encontró a Chiapas y en cuarto a Puebla. Por último en el quinto y sexto lugar, se encuentran Tabasco y Yucatán respectivamente.

**Gráfica 5.39 Cantidad de clientes que consideran a Chiapas un destino**

turístico.



Fuente: *Elaboración propia.*

Como se aprecia en el gráfico, la opinión de los agentes en cuanto a si sus clientes consideran o no a Chiapas un destino turístico es muy similar. Hay una diferencia mínima del 4% entre una opinión y otra. Mostrándose a los agentes de viajes que afirman que la mayoría de sus clientes consideran a Chiapas un destino turístico un 4% por debajo de los que dicen que sus clientes no lo consideran.

Para asegurar qué significaba verdaderamente “la mayoría de sus clientes” para los agentes de viajes, se les pidió que especificaran el porcentaje de clientes que consideran a Chiapas un destino turístico. El resultado se muestra en la siguiente gráfica:

**Gráfica 5.40 Porcentaje de clientes que consideran a Chiapas un destino turístico.**



Fuente: *Elaboración propia.*

Se puede ver que el 43% de los agentes encuestados afirman que del 0 al 25% de sus clientes consideran a Chiapas un destino turístico. El 21% de los agentes afirman que del 26 al 50% de sus clientes consideran a Chiapas un destino turístico. Del 20% de los encuestados confirman que del 51 al 75% de sus clientes consideran a dicho Estado un destino turístico. Y por último, el 16% de los encuestados reportan que del 76 al 100% de sus clientes si lo consideran un destino turístico.

Con la finalidad de conocer el porcentaje de agentes de viajes que recomiendan a Chiapas, se formularon dos preguntas, una para conocer quiénes habían visitado el Estado y quiénes no. Del 100% de los agentes encuestados el 52% no han visitado Chiapas, y el otro 48% si lo han hecho.

A continuación se muestra una gráfica donde podemos observar el porcentaje de agentes de viajes que han visitado el estado de Chipas o no con relación de si lo recomiendan o no.

**Gráfica 5.41 Cruce de dos preguntas.**

Fuente: *Elaboración Propia*

Se puede observar que de un 100% de los agentes que han visitado Chiapas, el 39% lo recomienda a veces, un mismo 39% casi siempre lo recomienda y un 21% siempre lo recomienda. También podemos notar que no hay agente que haya ido y no lo recomiende.

Por otro lado, podemos observar que del 100% de los agentes que no han visitado el Estado de Chiapas, un 45% de ellos a veces lo recomiendan, un 24% casi siempre lo recomienda, un 14% siempre lo recomienda y por último con un 10% nunca lo recomiendan.

Con el fin de determinar si existía una relación o no entre la variable A= Si han visitado o no al Estado de Chiapas con la variable B= Si lo recomienda o no, se llevo a cabo una prueba de Ji cuadrado, considerando un alfa de .05, con 16 grados de libertad, teniendo como resultado una  $X^2 = 43.8$ .

A continuación se presentan los hallazgos de dicha prueba.

Ho. Las dos variables son independientes entre sí.

Ha. Las dos variables no son independientes entre sí. (Existe relación entre ellas).



**Tabla 5.3 Prueba de Ji cuadrada.**

# celda	O	E	O - E	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup> /E
1.1	0	2.03	-2.03	4.13	2.03
1.2	0	1.36	-1.36	1.84	1.36
1.3	24	25.08	-1.08	1.16	0.05
1.4	24	21.01	2.99	8.93	0.43
1.5	13	11.52	1.48	2.18	0.19
1.6	3	0.97	2.03	4.13	4.28
1.7	2	0.64	1.36	1.84	2.85
1.8	13	11.92	1.08	1.16	0.10
1.9	7	9.99	-2.99	8.93	0.89
1.1	4	5.48	-1.48	2.18	0.40
TOTAL	90				<b>12.57</b>

Fuente: *Elaboración propia.*

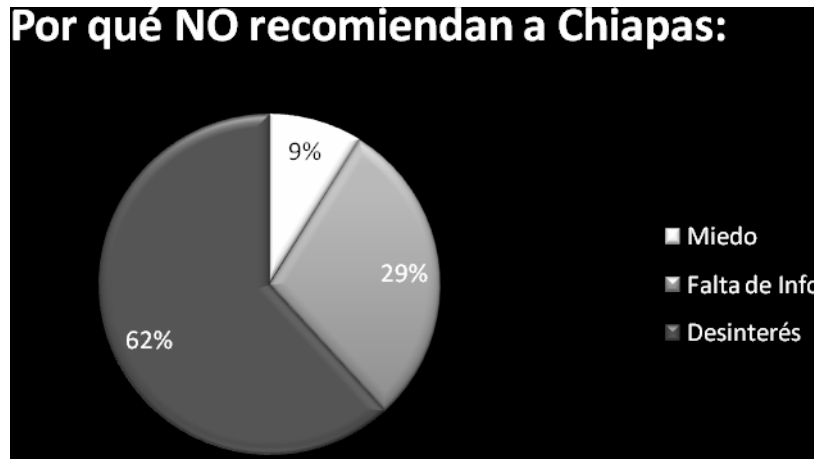
Como el Ji cuadrado calculado no excede el valor crítico, **No se rechaza Ho**, lo cual quiere decir que entre las dos variables relacionadas **no existe relación** alguna, pues son independientes una de la otra.

En la siguiente gráfica, se puede apreciar que la mayoría de los agentes que No recomiendan a Chiapas es por desinterés, en este punto se argumentaban dos puntos, el primero se refería a que el cliente ya llega con una idea de a donde viajar y no le interesa ningún otro destino. El segundo punto es el que por el tipo de destino al cliente no le interesa, argumentando que por lo general prefieren sol y playa.

Por otro lado otras razones por las que no recomiendan a Chiapas, es porque no cuentan con mucha información para brindarle al cliente acerca de sus atractivos ni conocen la accesibilidad, ya que argumentaban un costo de transporte muy alto.

Por último se mencionó al miedo, diciendo que no era un destino recomendable ya que causaba miedo a sus clientes por los conflictos políticos en los se ha visto involucrado.

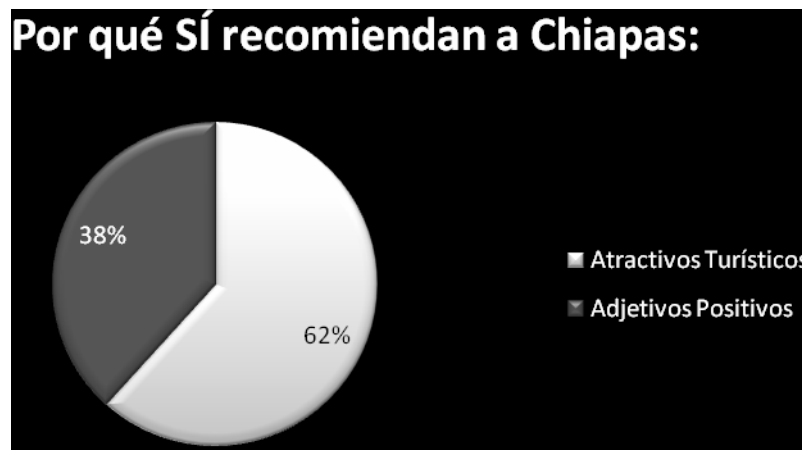
**Gráfica 5.42 Razones por las que no recomiendan a Chiapas.**



Fuente: *Elaboración propia.*

Los agentes de viajes que sí recomiendan Chiapas, lo hacen principalmente por sus atractivos turísticos y en segundo lugar por su belleza, su acogimiento y la amabilidad de las personas.

**Gráfica 5.43 Razones por las que si recomiendan a Chiapas.**



Fuente: *Elaboración propia.*



Se cree que existe una relación entre la opinión que los agentes de viajes tienen acerca de si sus clientes consideran a Chiapas un destino turístico o no y lo que los turistas contestaron acerca de esto.

Siendo la variable A = La opinión que los agentes de viajes tienen acerca de si sus clientes consideran a Chiapas un destino turístico o no y mi variable B = La opinión que tienen las turistas o posibles turistas encuestados acerca de si Chiapas es un destino turístico o no. Este análisis se realizó considerando un alfa de .05 con 1 grado de libertad, resultando así una  $X^2 = 3.84$ .

Para realizar esta prueba se definió la hipótesis nula y la hipótesis alternativa.

Ho. Las dos variables son independientes entre sí.

Ha. Las dos variables no son independientes entre sí. (Existe relación entre ellas).

El resultado obtenido de la prueba Ji cuadrada, es el siguiente:

**Tabla 5.4 Prueba de Ji cuadrada.**

# celda	O	E	O - E	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup> /E
1.1	137	113.88	23.12	534.6476	4.69
1.2	43	66.12	-23.12	534.6476	8.09
1.3	18	41.12	-23.12	534.6476	13.00
1.4	47	23.88	23.12	534.6476	22.39
Total	245	245			<b>48.17</b>

Fuente: *Elaboración propia.*

Resultando que el Ji cuadrado calculado excede el valor crítico, **Se rechaza Ho**, lo cual quiere decir que entre las dos variables relacionadas sí existe una relación, pues no son independientes una de la otra.

Se decidió realizar otra prueba de hipótesis con los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los agentes de viajes, para ver si estos datos rechazan o no la hipótesis del proyecto en cuestión.

De igual forma se cree que más del 50% de las personas no consideran a Chiapas un destino turístico, en México a nivel nacional. También se considera que si más del 50%





de los turistas encuestados no lo consideran como uno de los tres principales destinos turísticos éste no se encuentra posicionado. Si la hipótesis antes expuesta resulta cierta, se considerará que Chiapas no tiene un posicionamiento y se determinarán estrategias para posicionarlo. Por otro lado, si esta hipótesis resultará rechazarse, se determinarían estrategias para posicionarlo mejor dentro del tipo de destino turístico al que éste pertenece. El actual estudio muestra que el 48% (43/90) de los encuestados si consideran a Chiapas un destino turístico.

Se propusieron las siguientes hipótesis con el fin de realizar la prueba:

Ho. El Estado de Chiapas si se encuentra posicionado como un destino turístico de México a nivel nacional.

Ha. El Estado de Chiapas no se encuentra posicionado como un destino turístico de México a nivel nacional.

$$\begin{aligned} & \text{Ho. } P \leq .50 \\ & \alpha = .05 \quad z = 1.64 \quad n = 90 \\ \sigma = & \sqrt{\frac{P(1-P)}{n-1}} = \sqrt{\frac{.50(1-.50)}{90-1}} = .052 \end{aligned}$$

El valor crítico calculado es igual a  $.50 + (1.64)(.052) = .58$ .

Dado que el valor observado es de .48, y éste resulta menor que el valor crítico, **no se rechaza Ho**, lo cual determina que con un nivel de confianza del 95% existe suficiente evidencia para saber que el Estado en estudio sí se encuentra posicionado como un destino turístico según lo que los agentes creen que piensan sus clientes.

## 5.2 Análisis

Este análisis de resultados nos ayuda a determinar cuáles son los destinos turísticos más demandados, en qué tipo de destino turístico ya se encuentra posicionado el Edo. de Chipas así como en el que se debe trabajar para mejorar su posicionamiento. También nos muestra las fortalezas y debilidades que este tiene en comparación con su competencia.



Todo esto nos ayudará a crear las estrategias para la campaña promocional, la cual tendrá la finalidad de posicionar al estado de Chiapas en los tipos de destino turístico en los que se considere competitivo.