

FICHA TÉCNICA

Esta investigación estará constituida por 13,108 usuarios que tienen interacción con la oficina de COAAROM en La Romana. Según el objeto de estudio, esta investigación se circunscribe en el tipo: Descriptivo y explicativo. Se fundamentó en el enfoque cualitativo, ya que se estudian las variables referentes a los usuarios que visitan las oficinas. Para determinar la muestra de los usuarios, se utilizó la fórmula finita ya que la población es menor de 100,000 usuarios.

$$N = \frac{Z^2 * P Q N}{E^2 (N-1) + Z^2 P Q}$$

Z = Nivel de confianza (95%) = 1.96

P = Probabilidad de éxito (50%) = 0.50

Q = Probabilidad de fracaso (50%) = 0.50

E = margen de error (5%) = 0.05

N = Población 13108

$$N = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (13108)}{(0.05)^2 (13108-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$N = \frac{(3.8416) (0.5) (0.5) (13108)}{(0.0025) (13107) + (3.8416) (0.5) (0.5)}$$

$$N = \frac{12,588.9232}{32.7675 + 0.9604}$$

$$N = \frac{12,588.9232}{33.7279}$$

N = 374

Muestra = **374 usuarios**

La muestra seleccionada para la aplicación de la encuesta a los usuarios de COAAROM fue de 374, la cual se realizará mediante encuesta personal. El cuestionario se aplicará por muestreo no probabilístico por conveniencia, iniciará el lunes 05 de abril 2021 y finalizará 03 de mayo 2021. Estará a cargo del departamento de comunicaciones, call center y atención al usuario.