

ANEXO A

CUESTIONARIO

Fecha: ____ de ____ 2004

1.- ¿Cuenta con un departamento de sistemas de información por computadora?

Si ____ No ____

*Sí la respuesta es afirmativa anote el cargo que ocupa y el responsable del mismo.

*Sí su respuesta fue negativa, anote ¿Porqué?

2.- Los sistemas de información que utilizan en el hotel fueron:

____ Comprado (paquete comercial sin adaptación)

Proveedor _____ Nombre del software _____

____ Comprado (paquete comercial adaptado específicamente para el hotel)

Proveedor _____ Nombre del software _____

____ Desarrollado por le propio hotel (Ustedes) ____ Corporativo

____ Departamento de Sistemas

____ Personal General

____ Desarrollado por una empresa especializada

Proveedor _____

3.- ¿Qué equipo de cómputo esta utilizando para el sistema?

4.- El soporte del sistema lo proporciona:

____ Experto ____ Proveedor

____ Departamento de Sistemas

5.- ¿Cuando se implemento el sistema?

6.- ¿Con qué frecuencia se da soporte o se actualiza los sistemas de información?

7.-Los sistemas de información que utiliza, cubren las expectativas (estándares) del hotel:

Si ___ No ___

8.-Los sistemas de información son de fácil uso y comprensión

Si ___ No ___

9.- ¿En que departamentos del hotel utilizan los sistemas de información?

Administración	_____	Housekeeping	_____
Ventas	_____	Front Desk	_____
Finanzas	_____	Mantenimiento	_____
División cuartos	_____	Reservaciones	_____
A y B	_____	Rec. Humanos	_____
Inventarios	_____		

10.- De estos departamentos, los sistemas se aprovecha su capacidad

	Muy poco			Al máximo	
Administración	1	2	3	4	5
Ventas	1	2	3	4	5
Finanzas	1	2	3	4	5
División cuartos	1	2	3	4	5
A y B	1	2	3	4	5
Inventarios	1	2	3	4	5
Housekeeping	1	2	3	4	5
Front Desk	1	2	3	4	5
Mantenimiento	1	2	3	4	5
Reservaciones	1	2	3	4	5
Rec. Humanos	1	2	3	4	5

11.-Estos sistemas de información son utilizados en red

Si ___ No ___

12.- Se tiene acceso a:

Internet ___ Intranet ___ Extranet ___

13.- ¿Qué base de datos utiliza? _____

14.- Los sistemas de información son utilizados a nivel:

Dirección	___	Si ___	No ___
Gerencia	___	Si ___	No ___
Supervisión	___	Si ___	No ___
Operativo	___	Si ___	No ___

15.- Los sistemas de información que se emplean en el hotel brindan información de manera inmediata

Si ___ No ___

16.- Los sistemas de información brindan una óptima resolución de problemas para el hotel

Si ___ No ___

17 El equipo de cómputo que tiene, permite el desarrollo óptimo de los sistemas de información

No utiliza					Óptimo y adecuado
1	2	3	4	5	

Datos generales del hotel:

Hotel _____
Dirección _____
Estado _____
Pagina Web _____
Teléfono _____

Datos del entrevistado:

Nombre _____
Cargo _____
Antigüedad _____
E-mail _____

CODIFICACIÓN DE CUESTIONARIO

Fecha: ____ de ____ 2004

1.- ¿Cuenta con un departamento de sistemas de información por computadora?

Si (1) No (2)

*Sí la respuesta es afirmativa anote el cargo que ocupa y el responsable del mismo.

*Sí su respuesta fue negativa, anote ¿Porqué?

2.- Los sistemas de información que utilizan en el hotel fueron:

(1) Comprado (paquete comercial sin adaptación)

Proveedor _____ Nombre del software _____

(2) Comprado (paquete comercial adaptado específicamente para el hotel)

Proveedor _____ Nombre del software _____

(3) Desarrollado por le propio hotel (Ustedes) ____ Corporativo

____ Departamento de Sistemas

____ Personal General

(4) Desarrollado por una empresa especializada

Proveedor _____

3.- ¿Qué equipo de cómputo esta utilizando para el sistema?

4.- El soporte del sistema lo proporciona:

(1) Experto (2) Proveedor

(3) Departamento de Sistemas

5.- ¿Cuándo se implemento el sistema?

6.- ¿Con qué frecuencia se da soporte o se actualiza los sistemas de información?

7.- Los sistemas de información que utiliza, cubren las expectativas (estándares) del hotel:

Si (1) No (2)

8.- Los sistemas de información son de fácil uso y comprensión

Si (1) No (2)

9.- ¿En que departamentos del hotel utilizan los sistemas de información?

Administración	<u>(a)</u>	Housekeeping	<u>(g)</u>
Ventas	<u>(b)</u>	Front Desk	<u>(h)</u>
Finanzas	<u>(c)</u>	Mantenimiento	<u>(i)</u>
División cuartos	<u>(d)</u>	Reservaciones	<u>(j)</u>
A y B	<u>(e)</u>	Rec. Humanos	<u>(k)</u>
Inventarios	<u>(f)</u>		

10.- De estos departamentos, los sistemas se aprovecha su capacidad

	Muy poco				Al máximo
Administración	1	2	3	4	5
Ventas	1	2	3	4	5
Finanzas	1	2	3	4	5
División cuartos	1	2	3	4	5
A y B	1	2	3	4	5
Inventarios	1	2	3	4	5
Housekeeping	1	2	3	4	5
Front Desk	1	2	3	4	5
Mantenimiento	1	2	3	4	5
Reservaciones	1	2	3	4	5
Rec. Humanos	1	2	3	4	5

11.- Estos sistemas de información son utilizados en red

Si (1) No (2)

12.- Se tiene acceso a:

Internet (1) Intranet (2) Extranet (3)

13.- ¿Qué base de datos utiliza? _____

14.- Los sistemas de información son utilizados a nivel:

Dirección	<u>(a)</u>	Si <u>(1)</u>	No <u>(2)</u>
Gerencia	<u>(b)</u>	Si <u>(1)</u>	No <u>(2)</u>
Supervisión	<u>(c)</u>	Si <u>(1)</u>	No <u>(2)</u>
Operativo	<u>(d)</u>	Si <u>(1)</u>	No <u>(2)</u>

15.- Los sistemas de información que se emplean en el hotel brindan información de manera inmediata

Si (1) No (2)

16.- Los sistemas de información brindan una óptima resolución de problemas para el hotel

Si (1) No (2)

17 El equipo de cómputo que tiene, permite el desarrollo óptimo de los sistemas de información

El mínimo				Óptimo y adecuado
1	2	3	4	5

Datos generales del hotel:

Hotel _____

Dirección _____

Estado _____

Página Web _____

Teléfono _____

Datos del entrevistado:

Nombre _____

Cargo _____

Antigüedad _____

E-mail _____