



3.1 METODOLOGIA

Hay diferentes tipos de estudios tales como exploratorios, correlacionados y descriptivos; este estudio se enfocó en un estudio exploratorio descriptivo para encontrar los datos de investigación. Los estudios descriptivos buscan definir las propiedades y describir las características y perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno sometido a un análisis; el estudio descriptivo se relaciona con una serie de cuestiones y se mide la información sobre cada una de ellas para describir lo investigado (Hernández, Fernández y Baptista, 2003)

Este estudio es descriptivo y de enfoque cuantitativo debido a que recolecta datos para comprender el fenómeno (Hernández, et al, 2003). El enfoque cualitativo no debe ser descartado debido a que se debe analizar los resultados de las entrevistas que se aplicarán.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente estudio se utilizó el método de investigación de Hernández, et al, (2003).

- No experimental, debido a que no se puede manipular las variables,
- Transaccional debido en un solo tiempo se va a realizar la recolección de los datos,



- Descriptivo debido a que se van a presentar los sistemas de información que se utilizan en las cadenas de hoteles y en los hoteles independientes de la región centro del país

3.3 SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Se utilizó una muestra no probabilística y de conveniencia debido a que no se utilizan procedimientos de selección por casualidad, sino que más bien dependen del juicio personal del investigador (Malhotra, 1997), en el caso de este proyecto se seleccionaron hoteles de ciertas características tales como precio y categorías de cuatro y cinco estrellas; se llama de conveniencia debido a que trata de obtener una muestra de elementos convenientes, en este caso, debido a que no se tiene la certeza de que todos los hoteles contesten.

Para realizar el presente estudio, fue necesaria la colaboración de hoteles que se encuentran en las ciudades de la región centro del país conformadas por Tlaxcala, Huamantla, Pachuca, Tulancingo, Cuernavaca, Toluca, Valle de bravo, Puebla en esta ciudad anteriormente se realizó un estudio similar enfocado a la ciudad llamado Estudio Comparativo de lo sistemas de información en Hoteles de cadena y Hoteles independientes de la Ciudad de Puebla por lo que sólo se eligieron los hoteles que no habían sido incluidos en el primer estudio. Con la finalidad de adquirir la información principal que añade al proyecto, el estudio se enfocó única y exclusivamente a



los departamentos de sistemas en las cadenas de hoteles y hoteles independientes.

En el Estado de Hidalgo se tomaron en cuenta las ciudades de Pachuca y Tulancingo donde en el número de hoteles fue de siete elegidos conforme a las características antes mencionadas. En el Estado de Morelos se eligió a la ciudad de Cuernavaca donde el número de hoteles fue de trece. En el Estado de Tlaxcala se eligieron las ciudades de Huamantla y Tlaxcala y el número de hoteles fue de tres. En el Estado de México se eligió las ciudades de Toluca y Valle de bravo fueron diez los hoteles elegidos. En el Estado de Puebla fueron elegidos los hoteles que no fueron incluidos en el primer estudio y son siete.

Se intento entrevistar a todos los hoteles elegidos pero por cuestiones de disposición de tiempo y disponibilidad de los gerentes para participar en el estudio son los hoteles que se enlistan a continuación los hoteles participantes tanto hoteles de cadena como Independientes en la tabla 3.1.

3.4 TIPOS DE DATOS

Existen dos tipos de datos:

- a) Los primarios que tiene el propósito específico de dirigirlos al problema de investigación (Malhotra, 1997). Los datos primarios que se obtuvieron en esta investigación fue mediante las entrevistas que se aplicaron a los gerentes de los hoteles de nuestra muestra.
- b) Los datos secundarios se recopilan para propósitos distintos al del problema que se resuelve (Malhotra, 1997). En el proyecto de esta



tesis se utilizaron, libros especializados, revistas especializadas en el uso de sistemas y turismos, y artículos de los temas ya mencionados.

HOTEL	CIUDAD	TIPO DE HOTEL
Avandaro Golf & Spa Resort	Edo. Méx, Valle de bravo.	Independiente
Siete Jazmines	Edo. Méx., Valle de bravo.	Independiente
Crown Plaza	Edo. México, Toluca,	Cadena
Holiday Inn	Edo. México, Toluca,	Cadena
Excelencia Plaza	Hidalgo, Pachuca,	Independiente
Fiesta Inn	Hidalgo, Pachuca,	Cadena
La Paz	Hidalgo, Pachuca,	Independiente
La Joya	Hidalgo, Tulancingo,	Independiente
Posada Casa Grande	Morelos, Cuernavaca,	Independiente
Posada Internacional	Morelos, Cuernavaca,	Independiente
Posada San Angelo	Morelos, Cuernavaca,	Independiente
Holiday Inn	Morelos, Cuernavaca,	Cadena
Radisson	Puebla, Puebla,	Cadena
Holiday Inn Express	Puebla, Puebla,	Cadena
Camprestre Maria Isabel	Puebla, Tepeaca,	Independiente
Hacienda Soltepec	Tlaxcala, Huamantla,	Independiente
San Francisco	Tlaxcala, Tlaxcala,	Independiente

Tabla 3.1 Hoteles de Cadena e Independientes Integrantes del proyecto

Fuente: Secretaria de Turismo



3.5 DISEÑO DE CUESTIONARIO

El cuestionario fue realizado pensando en las necesidades de la investigación. La naturaleza de la investigación, se enfoca a la comparación de los sistemas de información en computadora, por lo que se buscaron elementos comunes entre los hoteles con lo que el análisis y las comparaciones entre estos, nos dan los elementos de diferenciación óptima para los resultados obtenidos. La estructura del cuestionario en su diseño presenta a las preguntas en forma breve y sencilla para sus respuestas, además de tomar demasiado tiempo en su elaboración por medio de un formato fácil y de rápida comprensión.

Se busco con énfasis que los gerentes del área o departamento de sistemas fueran las personas encargadas de responder los cuestionarios, debido a que ellos cuentan con la información necesaria para poder responder el cuestionario. El cuestionario cuenta con seis preguntas dicotómicas. además de utilizar en otras escalas de medición como la escala likert con cinco opciones. Otro tipo de información fue requerida en dos de las preguntas en las que directamente se respondían nombres y datos concretos llamadas abiertas.

3.6 ELEMENTOS DEL CUESTIONARIO

La evaluación de los cuestionarios se derivo de los siguientes criterios:



Pregunta 1. Pregunta dicotómica sobre si el hotel entrevistado cuenta o no con un departamento de sistemas.

Pregunta 2: opción múltiple para reconocer el origen de sus sistemas.

Pregunta 3 Pregunta abierta para conocer el equipo de computo que se utiliza para el sistema.

Pregunta 4 Opción múltiple para reconocer el origen de sus sistemas así como el soporte.

Pregunta 5 y 6: Preguntas abiertas para conocer el tiempo de haber implementado el sistema así como la frecuencia con que se actualizan.

Preguntas: 7 a 9: preguntas dicotómicas sobre los estándares y uso de los sistemas.

Pregunta 10: Reactivo que por medio de la escala de likert muestra el aprovechamiento de los sistemas del hotel. El reactivo con el instrumento de la escala de likert contemplo 5 opciones desde muy poco hasta el máximo.

Pregunta 11 y 12: Muestran la utilización o no de los sistemas en red además el acceso a diferentes tipos de redes (Internet, Intranet y Extranet).



Pregunta 13: Pregunta abierta para conocer el nombre de la base de datos que se utiliza en el hotel.

Pregunta 14: Pregunta dicotómica confirmando el nivel organizacional al que se utilizan los sistemas.

Preguntas 15 y 16: Pregunta dicotómica para conocer la respuesta y eficacia de los sistemas.

Pregunta 17: Reactivo por medio de la escala de likert para mostrar la funcionalidad y si es óptimo o no el equipo de cómputo. La escala se conformo desde el mínimo hasta el máximo.

Al final del cuestionario se requiere de los datos generales del hotel en cuestión, preguntando el nombre del hotel, dirección, estado en el que se encuentra ubicado, dirección pagina Web y teléfono.

Después de la información correspondiente al hotel en particular prosiguen los datos personales del entrevistado que comprenden su nombre, cargo, antigüedad en la empresa y mail.

3. 7 APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

La aplicación de los cuestionarios fue por medio de entrevista directa con las personas encargadas del departamento de sistemas. Como ya se



mencionó, dichos cuestionarios eran precedidos por una carta de presentación que avalaba la credibilidad y seriedad de la presente investigación. Por otra parte los cuestionarios fueron aplicados durante el periodo que comprendió los meses de enero y febrero en persona y en las instalaciones de los hoteles correspondientes a cada entrevistado.

3.8 ANÁLISIS DE LOS DATOS

Después de la obtención de los datos por medio de la aplicación de los cuestionarios, estos fueron capturados en la computadora con el paquete Microsoft Excel para su posterior análisis. Se desarrollaron graficas y tablas de datos del mismo paquete para que posteriormente se ejecutaran los criterios de su estudio y comparación entre los hoteles de cadena y hoteles independientes.