



4.1 INTRODUCCIÓN

El objetivo de este capítulo es el de mostrar los resultados alcanzados de la investigación realizada a través de los cuestionarios aplicados a los gerentes de Sistemas de los hoteles o a sus afines.

Para el análisis de la investigación se realizó de dos formas diferentes. Se comenzó analizando por medio de gráficas el comportamiento de los distintos departamentos que conforman un hotel con respecto a la relación de los mismos con la utilización de los sistemas de información y también en la relación del comportamiento de la región.

4.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los resultados del cuestionario aplicado a los gerentes de sistemas de los hoteles tanto de cadena como independientes fueron los siguientes:

El departamento de sistemas es una parte substancial para los hoteles de cadena debido a la cantidad de información que manejan entre ellos; en la investigación realizada se presenta que todos los hoteles de cadena presentaron tener un departamento formal de sistemas. A comparación de los hoteles independientes donde seis de los once hoteles presentan un departamento de sistemas de información.

Se percibe que los departamentos de sistemas de información de los hoteles de cadena están manejados de manera conjunta con los



departamentos de administración, finanzas y contabilidad, éstos, no trabajan de una manera autónoma e independiente entre departamentos.

Con respecto a los sistemas de información que utilizan los hoteles de cadena e independientes se presentan las siguientes características.

Dos de los once hoteles independientes compraron el paquete comercial sin ningún tipo de adaptación. Con respecto a los hoteles de cadena ninguno adquirió el paquete comercial de sistemas sin adaptación. El 59 % de los hoteles de cadena e independientes compraron el paquete comercial y lo adaptaron específicamente para sus necesidades.

El 60% son hoteles de cadena que compraron su sistema de información con adaptación y el 40% son hoteles independientes. Solamente el 6% de la muestra total desarrollo su sistema de información que representa a un hotel independiente El 26% restante pertenece a hoteles independientes con sistemas desarrollado por una empresa especializada

A continuación se muestra la tabla 4.1 donde los programas que utilizan los hoteles tanto de cadena como independiente de la región centro del país



Sistema	Tipo de Sistema	Hoteles
Arponwin	Comprado con adaptación	Excelencia Plaza
Excel	Comprado sin adaptación Desarrollado por una empresa especializada	Posada Casa Grande Posada San Ángel La Paz
Executive Touch Systems	Comprado sin adaptación	Siete Jazmines
G620	Comprado con adaptación	Radisson
Lang Mark	Comprado con adaptación	Crown Plaza
Microcali	Comprado con adaptación Desarrollado por una empresa especializada	San Francisco La Joya
Microsoft Visual Basic	Comprado con adaptación Desarrollado por el hotel Desarrollado por una empresa especializada	Posada Internacional Hacienda Soltepec Campestre María Isabel
Opera	Comprado con adaptación	Fiesta Inn Holiday Inn Holiday Inn Express

Tabla 4.1 Programas de Sistemas de información en hoteles de cadena e independientes

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a los sistemas de información que utilizan los hoteles y la forma en que fueron adquiridos se puede observar en la tabla 4.2:

HOTELES	Comprado sin adaptación.	Comprado con adaptación.	Desarrollado por el hotel	Desarrollado por una empresa especializada
Cadena (6)	0	6	0	0
Independientes (11)	2	4	1	4
Total (17)	2	10	1	4

Tabla 4.2 Sistemas de información que utiliza la muestra

Fuente: Elaboración propia



Cabe mencionar que muchos de los hoteles de la muestra utilizan otro tipo de sistemas con funciones y tareas específicas, para los distintos departamentos, por lo que el comportamiento principal en los hoteles independientes, es el de desarrollar por ellos mismos sus bases de datos en paqueterías, como EXCEL y otras más comunes para no incurrir en gastos que no podrían respaldar. Estos sistemas cumplen con funciones muy reducidas, ellos mismos los diseñan, desarrollan y compran; otros sistemas alternativos son aplicados para el total manejo del hotel, tomando este último como el sistema principal de recepción (Front Desk). Así mismo también utilizado en la parte contable utilizando el paquete EXCEL.

Referente al equipo de cómputo utilizado para el buen funcionamiento del sistema se observó que el 41 % de los hoteles elegidos de la región centro del país utilizan el Compaq. Server de este porcentaje el 86% son hoteles independientes y el 14% son hoteles de cadena. El 23.5% de la muestra total utiliza el servidor H. P. y este porcentaje pertenece a hoteles de cadena.

Otros equipos que utilizan algunos hoteles son Servidor Proline ML 450 que representa un 12% de la muestra total y de la cual 50% pertenece a hoteles de cadena y 50% a hoteles independientes. Y el 23.5% restante utiliza equipo Compaq perteneciendo esta población a hoteles independientes.

Otro de los aspectos importantes del estudio fueron los resultados que se mostraron en cuanto al soporte que se les da a los sistemas. Los resultados



mostraron que ninguno de los hoteles utiliza un experto externo para el hotel y brindarle el soporte a los sistemas de información del hotel.

En cuanto al soporte brindado por el proveedor del sistema se observó que en siete de diecisiete hoteles el proveedor es quien brinda el soporte al sistema. En los hoteles de cadena ninguno acude al proveedor para el soporte del sistema y en los hoteles independientes se advirtió que el 64% acuden al proveedor para el soporte del sistema del hotel.

En cuanto al soporte brindado por el mismo departamento de sistemas del hotel percibimos que el 59% de los hoteles acuden al departamento de sistemas. En los hoteles de cadena que representan un 60% del porcentaje anterior el departamento de sistemas es el encargado de brindar el soporte. En los hoteles independientes se puede observar que 40% acuden al departamento de sistemas para dar el soporte. Como se puede observar en la Figura 4.1

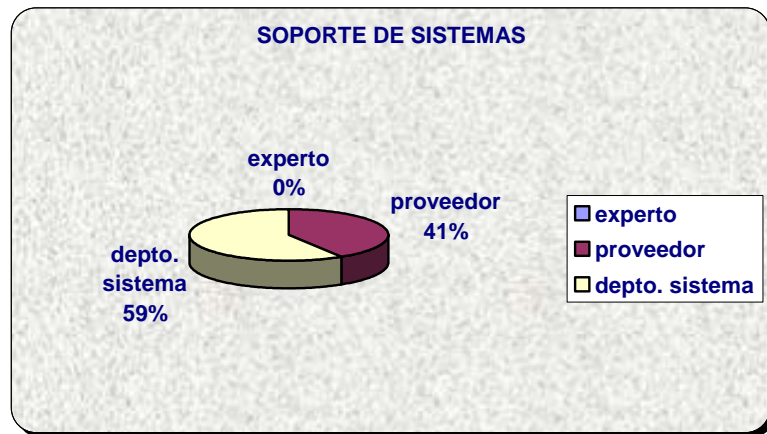


Figura 4.1: Distribución del Soporte de Sistemas

Fuente: Elaboración propia



Es importante mencionar que por disponibilidad y tiempo, algunos de los hoteles combinaron los dos recursos, tanto al proveedor como el mismo departamento de sistemas, siendo únicamente los hoteles de cadena quienes presentan esta tendencia, debido a que en primer lugar acuden al departamento de sistemas y si el problema persiste acuden al proveedor.

De acuerdo con el tiempo de antigüedad de haberse implementado el sistema en el hotel, los resultados varían según la antigüedad del hotel. Algunos hoteles implementaron los sistemas luego de haber iniciado operaciones, o bien tiempo después de estar operando.

En lo que respecta a la frecuencia con la que se le brinda soporte a los sistemas se observó que en los hoteles de cadenas el soporte se da cada año aproximadamente. Los hoteles independientes es de un mes a tres meses dependiendo de la antigüedad del sistema en el hotel.

Los estándares de cada hotel varían según las preferencias de operación de los mismos, en lo que respecta a la séptima pregunta del cuestionario con respecto, si los sistemas de información de cada hotel cubrían las expectativas ó estándares, la respuesta fue contundente y unánime que si cumplen con las expectativas en los hoteles de estudio.

El estudio nos presentó que para el 94% de nuestra población total conformada por hoteles de cadena e independientes los sistemas de



información son de fácil uso y comprensión para brindar servicio de calidad al huésped.

Los hoteles tanto de cadena como independientes utilizan los sistemas de información en casi todos los distintos departamentos que los conforman, sin embargo, la utilización de los sistemas no es equitativa pues corresponde a cada hotel determinar que departamentos los usan y cuales no.

En el departamento de Administración, la muestra total expresó que el 94.11% de los hoteles utilizan el sistema, El comportamiento de los hoteles de cadena fue de 100% y en los hoteles independientes fue de 90% siendo un hotel el que no los utiliza.

En el departamento de Ventas, la muestra total representó que el 64.70% de los hoteles utilizan los sistemas para el manejo del departamento. El comportamiento de los hoteles de cadena fue de que el 45.45% utilizan los sistemas en el departamento de Ventas y en los hoteles independientes indico que el 54.54% restante utilizan los sistemas en este departamento.

En el departamento de Finanzas, la muestra total indicó que el 70.58%, utilizan los sistemas en el departamento. En los hoteles de cadena se observó que el 33.33% utilizan el sistema en el departamento y en los hoteles independientes indica que el 66.66% aplican el sistema en el departamento de Finanzas del hotel.



En el departamento de División cuartos, la muestra total indicó que nueve de diecisiete utilizan los sistemas de información en este departamento, En los hoteles de cadena el 55.55% utilizan los sistemas en el departamento y en los hoteles independientes solo el 44.44%.utilizan los sistemas en el departamento de División cuartos.

En el departamento de Alimentos y Bebidas (A&B), la muestra total expreso que, diez de los diecisiete los utilizan correspondiendo al 58.82%. Con respecto a los hoteles de cadena el 60% los utilizan y los hoteles independientes los utilizan en un 40%.

En la parte que corresponde a los inventarios, la muestra total expreso que 41.17% de los hoteles utilizan los sistemas en este rubro. Los hoteles de cadena mostraron que utilizan los sistemas el 57% mientras que los hoteles independientes indicaron que los utilizan únicamente el 43%.

En Housekeeping la muestra total indicó que, el 58.82% de los hoteles utilizan los sistemas de información en este departamento. En los hoteles de cadena el 60% utilizan los sistemas y los hoteles independientes el 40% de los hoteles utilizan los sistemas.

En Front Desk (recepción) la muestra total expreso que, el 58.82% de los hoteles utilizan los sistemas. En los hoteles de cadena se observo que el 50% los utilizan y en los hoteles de cadena se indicó también el 50% utilizan los sistemas.



Para el departamento de Mantenimiento, la muestra total expreso que, el 35% de los hoteles los utilizan. El comportamiento de los resultados en los hoteles de cadena represento que el 66.66% los utilizan y en los hoteles independientes represento que el 33.33% los utilizan.

En el departamento de Reservas, la muestra total expreso que, los sistemas son utilizados en casi todos los hoteles representado el 94%. En los hoteles de cadena el estudio indicó que el 37.5% utilizan los sistemas, y en los hoteles independientes el 62.5% de los hoteles los utilizan en el departamento de Reservas.

Para el departamento de Recursos Humanos, la muestra total demostró que el 47% lo utilizan en el departamento. Con lo que respecta a los hoteles de cadena la muestra indico que un 37.5% utilizan los sistemas, y en los hoteles independientes los utilizan en un 62.5%.

Todo lo anterior lo podemos ver resumido en la tabla 4.3 la utilización de los sistemas de información.



Departamentos	Total 17	Cadena 6	Independientes 11
Administración	16	6	10
Ventas	11	5	6
Finanzas	12	4	8
División Cuartos	9	5	4
A&B	10	6	4
Inventarios	7	4	3
Housekeeping	10	6	4
Front Desk	10	5	5
Mantenimiento	6	4	2
Reservaciones	16	6	10
Recursos Humanos	8	3	5

Tabla 4.3 Utilización de los sistemas de información

Fuente: Elaboración propia

En lo que respecta al aprovechamiento de la capacidad de los sistemas de información en los diferentes departamentos que integran el hotel, las respuestas representaron un valor numérico indicado en el instrumento de la escala de Likert, este valor indica que relación tiene cada departamento con cada uno de los atributos. Para esta representación de los resultados se recurrió a graficas para esquematizar dichas relaciones y mejorar su entendimiento.



Los resultados que arrojo el estudio fueron los siguientes:

En la figura 4.2 se muestran los porcentajes del departamento de los diecisiete hoteles encuestados, y nos indican que el 82% de los hoteles utilizan la capacidad de sus sistemas de información en el departamento de Administración, el 12% lo utilizan de manera regular y el 6% nos indican que lo utilizan muy poco.

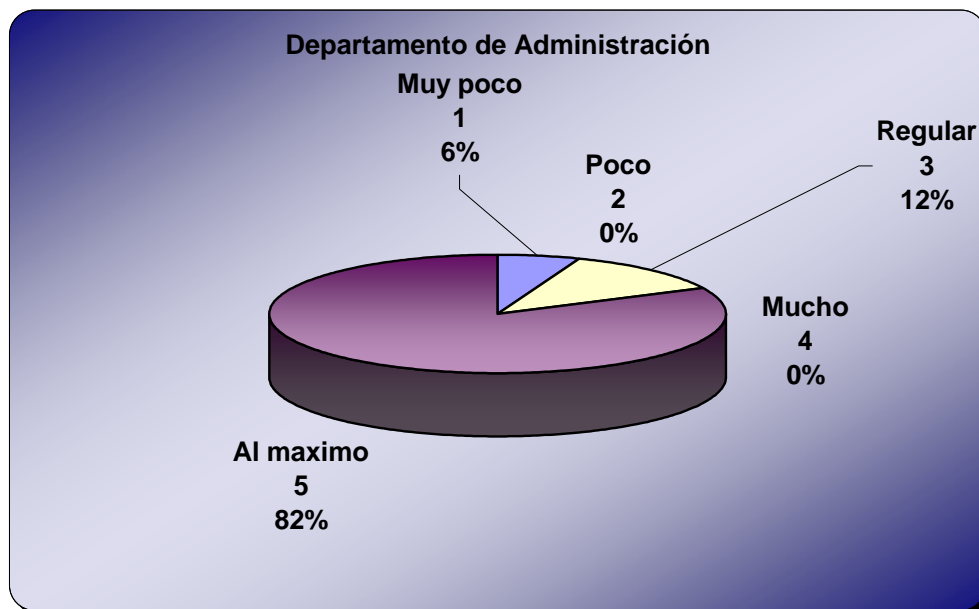


Figura 4.2 Aprovechamiento de la capacidad del departamento de Administración de hoteles de cadena e independientes en la región centro del país

Fuente: Elaboración propia

Para hacer la comparación del departamento de Administración en los hoteles de cadena e independientes se muestran las figura 4.3. Los resultados



de ambos muestran el aprovechamiento del departamento del sistema. La muestra de los hoteles de cadena aprovecha en un 100% la capacidad de sus sistemas en el departamento de Administración La muestra de los hoteles independientes aprovecha en un 73% la capacidad de sus sistemas en el departamento de Administración al máximo y en un 18% de manera regular.

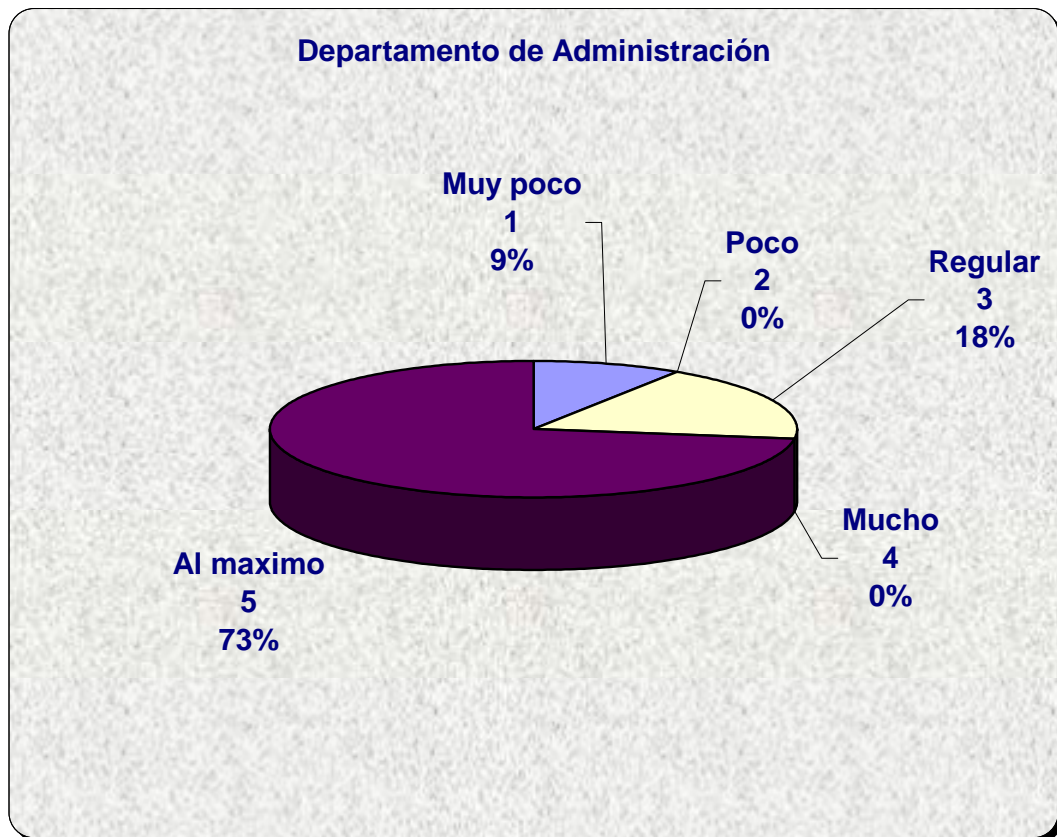


Figura 4.3 Aprovechamiento de la capacidad del departamento de Administración en hoteles independientes de la región centro del país.

Fuente: Elaboración Propia



En lo que concierne al departamento de Ventas que se muestra en la figura 4.4 los resultados de nuestra muestra total nos indican que el 52% de la población lo aprovecha al máximo, el 18% utilizan mucho los sistemas, 12% regular y muy poco y 6% poco.

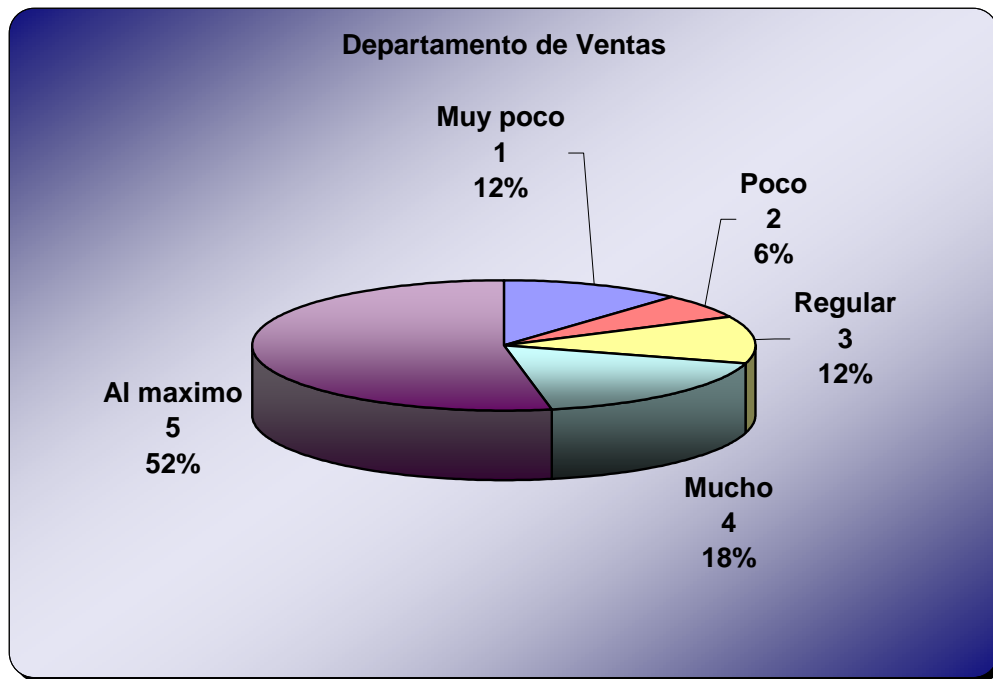


Figura 4.4 Aprovechamiento de la capacidad del departamento de Ventas de hoteles de cadena e independientes en la región centro del país

Fuente: Elaboración Propia

En este departamento se observa que muestra una gran diferencia pues aquí nos indica que el 83% de los hoteles de cadena aprovechan al máximo la capacidad de los sistemas y el 17% indica que aprovechan muy poco los sistemas. Esto se puede ver en la Figura 4.5

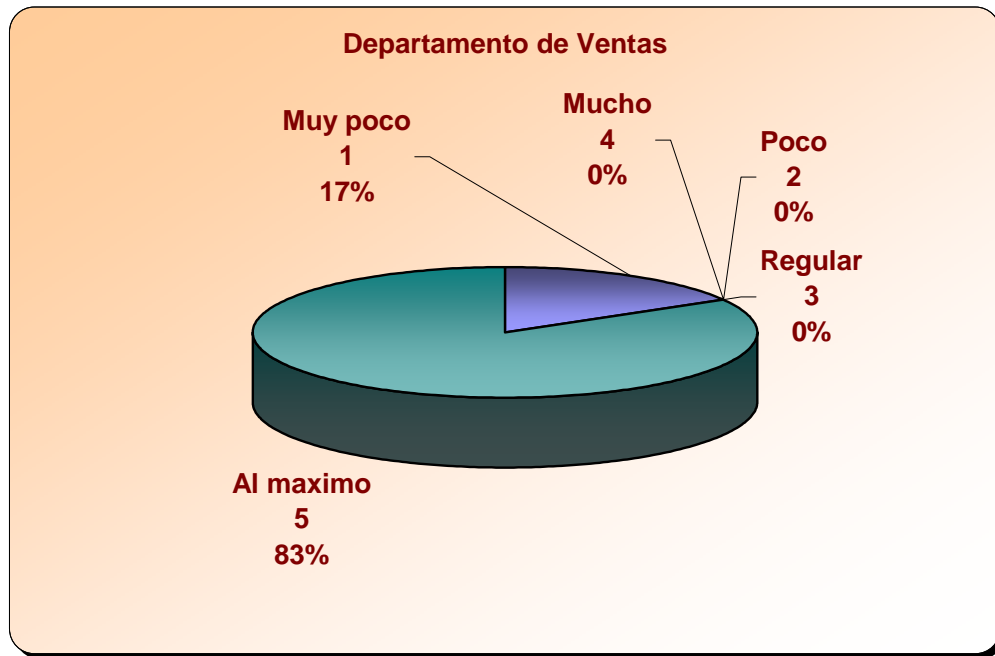


Figura 4.5 Aprovechamiento de la capacidad del departamento de Ventas de hoteles de cadena en la región centro del país

Fuente: Elaboración propia

En el departamento de Ventas se observa un contraste con los hoteles de cadena, que nos indica que el 55% de los hoteles independientes aprovechan muy poco la capacidad de los sistemas y el 18% indica que aprovechan al máximo sus sistemas. Como se puede observar en la Figura 4.6

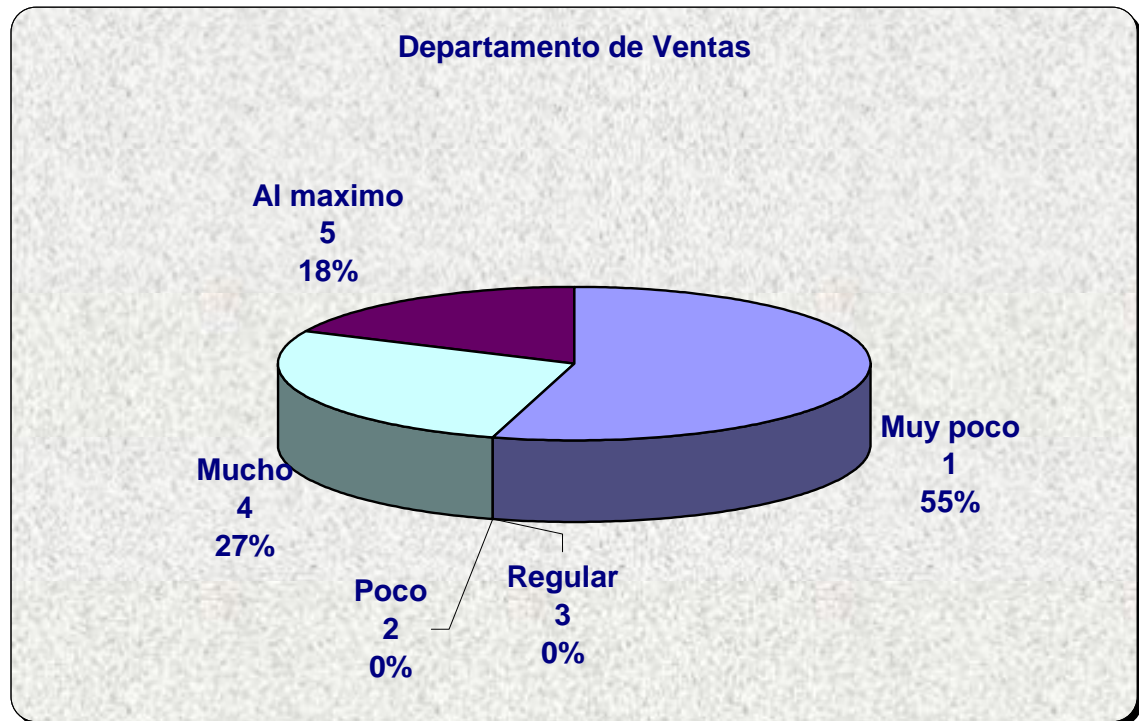


Figura 4.6 Aprovechamiento de la capacidad del departamento de Ventas de hoteles independiente en la región centro del país

Fuente: Elaboración propia

En el departamento de finanzas se muestra que no hay una tendencia de la población total hacia el aprovechamiento al máximo o muy poco de las capacidades de los sistemas utilizados en los hoteles. Como se puede apreciar en la figura 4.7

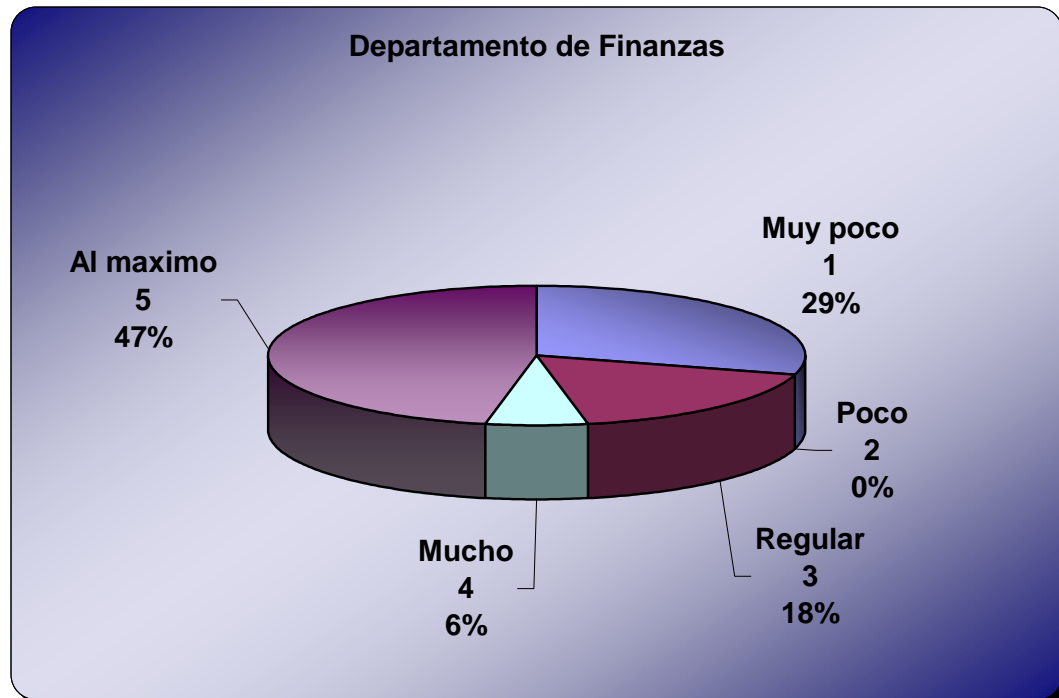


Figura 4.7 Aprovechamiento de la capacidad del departamento de Finanzas de hoteles de cadena e independientes en la región centro del país

Fuente: Elaboración propia

En los hoteles de cadena hay una tendencia del 67% del aprovechamiento al máximo de la capacidad de sus sistemas. En los hoteles independientes también nos muestra que no hay un sesgo hacia un nivel de aprovechamiento de las capacidades de sus sistemas como se puede apreciar en la Figura 4.8

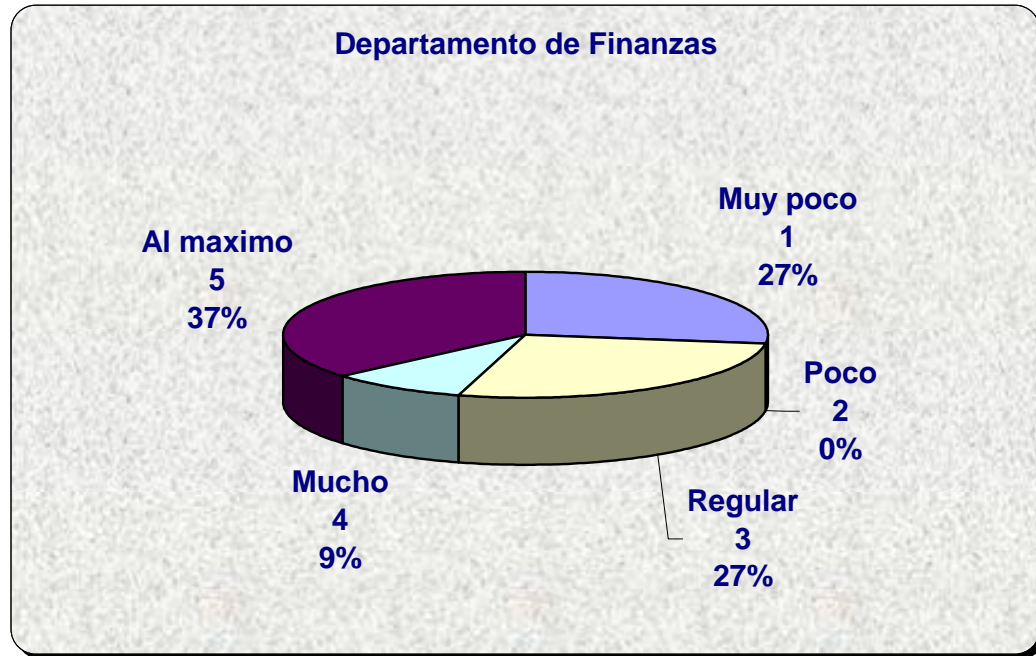


Figura 4.8 Aprovechamiento de la capacidad del departamento de Finanzas de hoteles independientes en la región centro del país

Fuente: Elaboración propia

En el departamento de División cuartos se puede notar el contraste entre hoteles de cadena e independientes, esto se debe al aprovechamiento que hacen de la capacidad de los sistemas utilizados. En los hoteles de cadena resulta que el 66% utilizan al máximo los sistemas de información y en los hoteles independientes se nota un sesgo contrario al de los hoteles de cadena y que representa el 64% de los hoteles independientes que utilizan muy poco sus sistemas. El contraste de los hoteles de cadena e independientes se muestra en la figura 4.9 que es la grafica de los hoteles tanto de cadena como independientes y que muestra el contraste antes mencionado en hoteles de cadena con 35% y en los hoteles independientes con 47%.

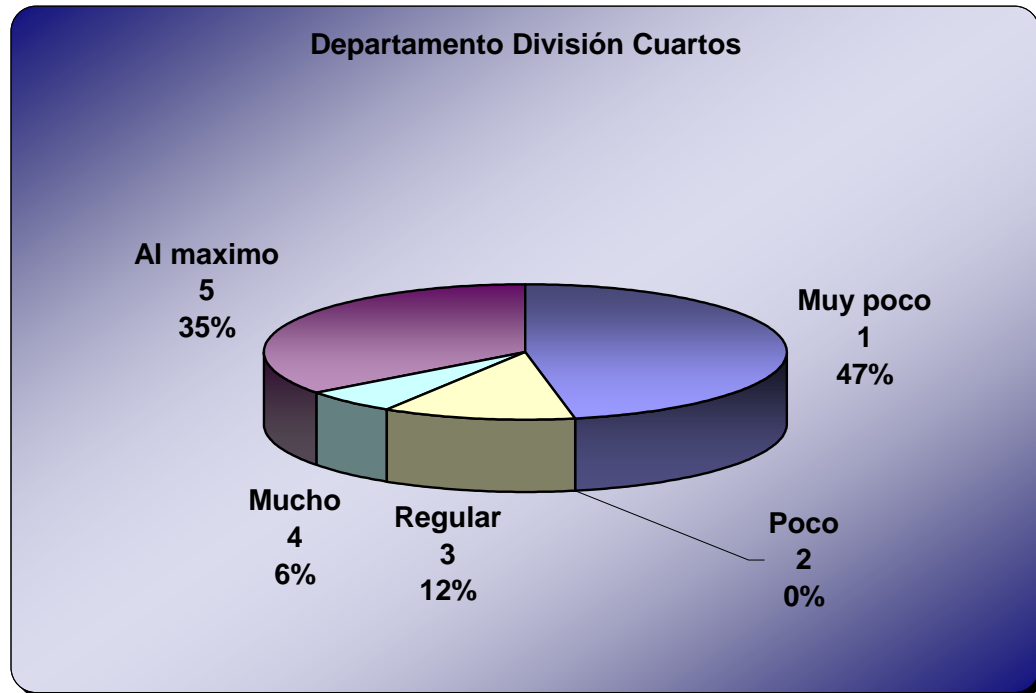


Figura 4.9 Aprovechamiento de la capacidad del departamento de División Cuartos de hoteles de cadena y hoteles independiente en la región centro del país

Fuente: Elaboración Propia

En el departamento de Alimentos y Bebidas se puede observar que hay dos tendencias muy notorias, con un 35% se utiliza al máximo la capacidad del sistema en este departamento, que a su vez que viene representado con un 83% la utilización al máximo de los hoteles de cadena. Y un 41% de los hoteles de nuestra población total usa muy poco el sistema de información y que también resulta que el 64% de los hoteles independientes utilizan muy poco el sistema de información en dicho departamento. Como se puede observar en la Figura 4.10

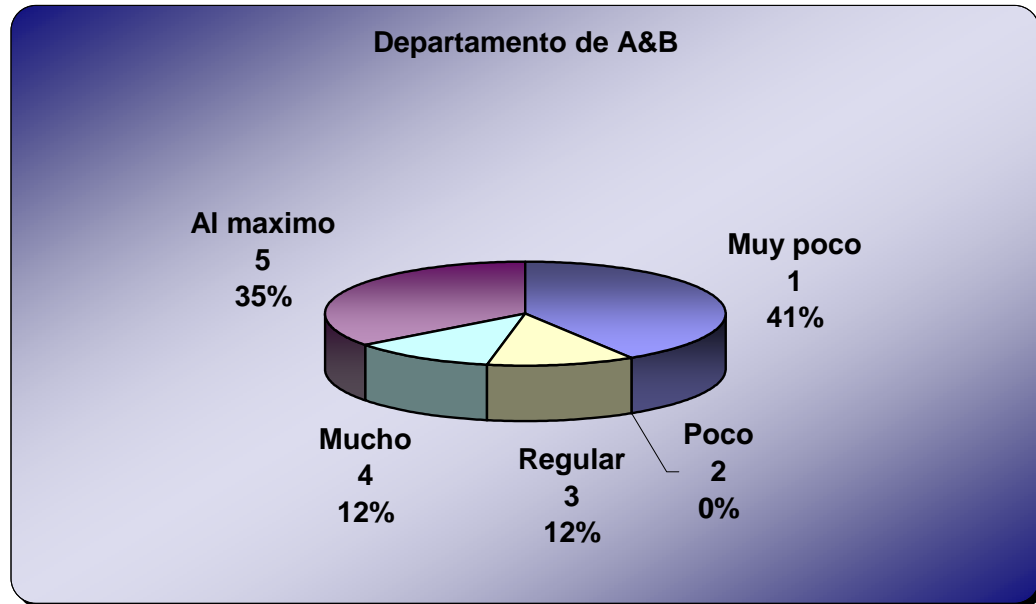


Figura 4.10 Aprovechamiento de la capacidad del departamento de Alimentos y Bebidas de hoteles de cadena e independientes en la región centro del país.

Fuente: Elaboración Propia

Con lo que respecta al manejo de inventarios la comparación de hoteles de cadena y hoteles independientes, demostró que los hoteles de cadena los utilizan al máximo en un 67% y muy poco con un 33%. Los hoteles independientes los utilizan al máximo soladamente en un 9% y lo aprovechan la mayoría de estos hoteles muy poco con un 64%. La relación del aprovechamiento de la capacidad de los sistemas de información tanto en hoteles de cadena como independientes mostraron los siguientes resultados que se pueden observar en la figura 4.11

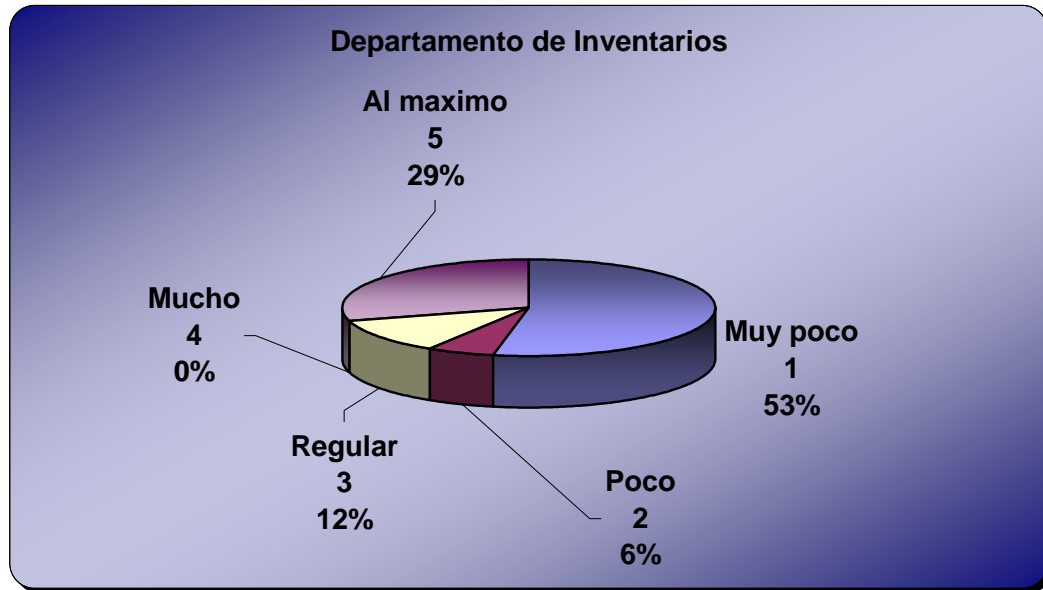


Figura 4.11 Aprovechamiento de la capacidad del manejo de inventarios de los hoteles de cadena y hoteles independientes en la región centro de país.

Fuente: Elaboración propia

Otro departamento en que se observan distintos resultados es el de Housekeeping, donde la utilización y la comparación de hoteles de cadena y hoteles independientes, demostró que los hoteles de cadena los utilizan al máximo en un 83%, mucho con un 4%, poco 2% y muy poco solamente con 1%. Los hoteles independientes los utilizan al máximo soladamente en un 9% y lo aprovechan la mayoría de estos hoteles muy poco con un 64%. La relación del aprovechamiento de la capacidad de los sistemas de información tanto en



hoteles de cadena como independientes mostraron los siguientes resultados que se pueden observar en la figura 4.12

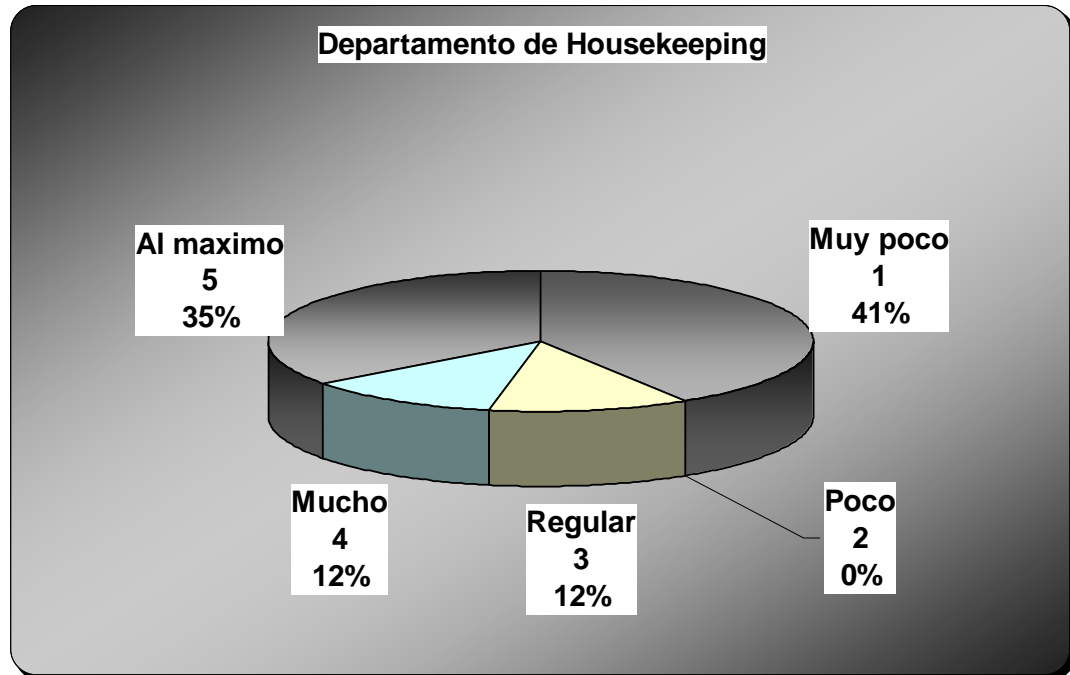


Figura 4.12 Aprovechamiento de la capacidad del departamento de Housekeeping de los hoteles de cadena y hoteles independientes en la región centro de país.

Fuente: Elaboración propia

Otro departamento en que se observan distintos resultados es el de Front Desk, donde la utilización y la comparación de hoteles de cadena y hoteles independientes demostró que los hoteles de cadena los utilizan al máximo en un 66%, mucho con un 17%, y poco con un 17%. Los hoteles independientes los utilizan al máximo solamente en un 18% y lo aprovechan la mayoría de estos hoteles muy poco con un 55%. La relación del aprovechamiento de la capacidad de los sistemas de información tanto en



hoteles de cadena como independientes mostraron los siguientes resultados que se pueden observar en la figura 4.13

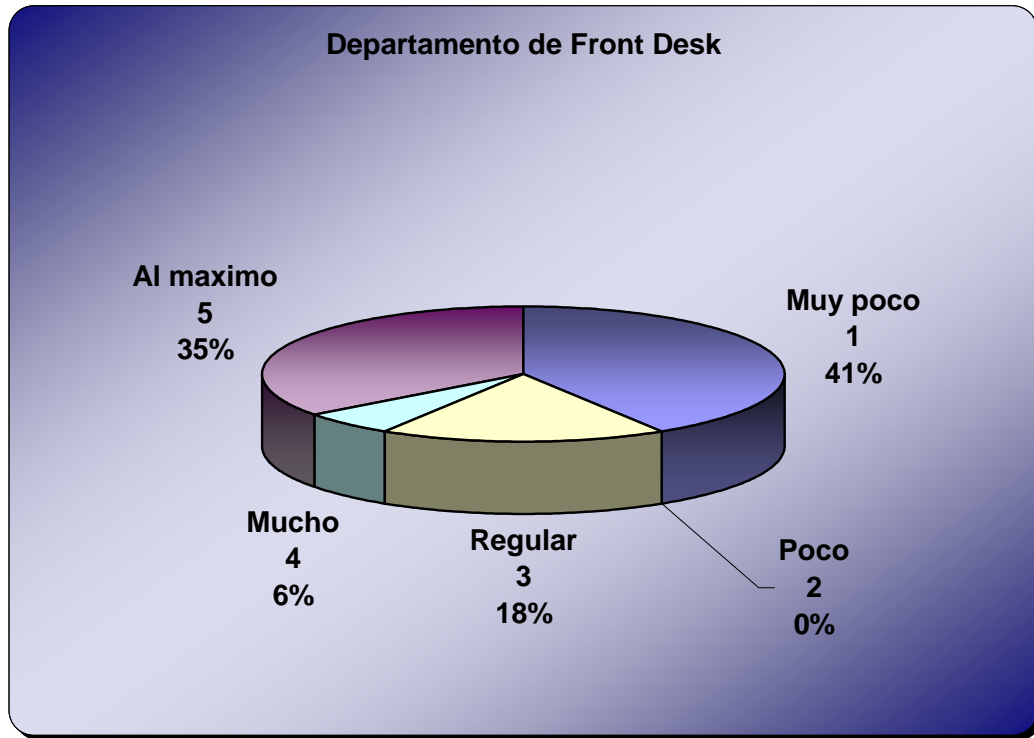


Figura 4.13 Aprovechamiento de la capacidad del departamento de Front Desk de los hoteles de cadena y hoteles independientes en la región centro de país.

Fuente: Elaboración propia

Otro departamento en que se observan distintos resultados es el de Mantenimiento, donde la utilización y la comparación de hoteles de cadena y hoteles independientes demostraron que los hoteles de cadena los utilizan al máximo en un 66%, poco con un 17% y muy poco un 17%. Los hoteles independientes los utilizan al máximo solamente en un 9%, mucho 9% y lo



aprovechan la mayoría de estos hoteles muy poco con un 82%. La relación del aprovechamiento de la capacidad de los sistemas de información tanto en hoteles de cadena como independientes mostraron los siguientes resultados que se pueden observar en la figura 4.14

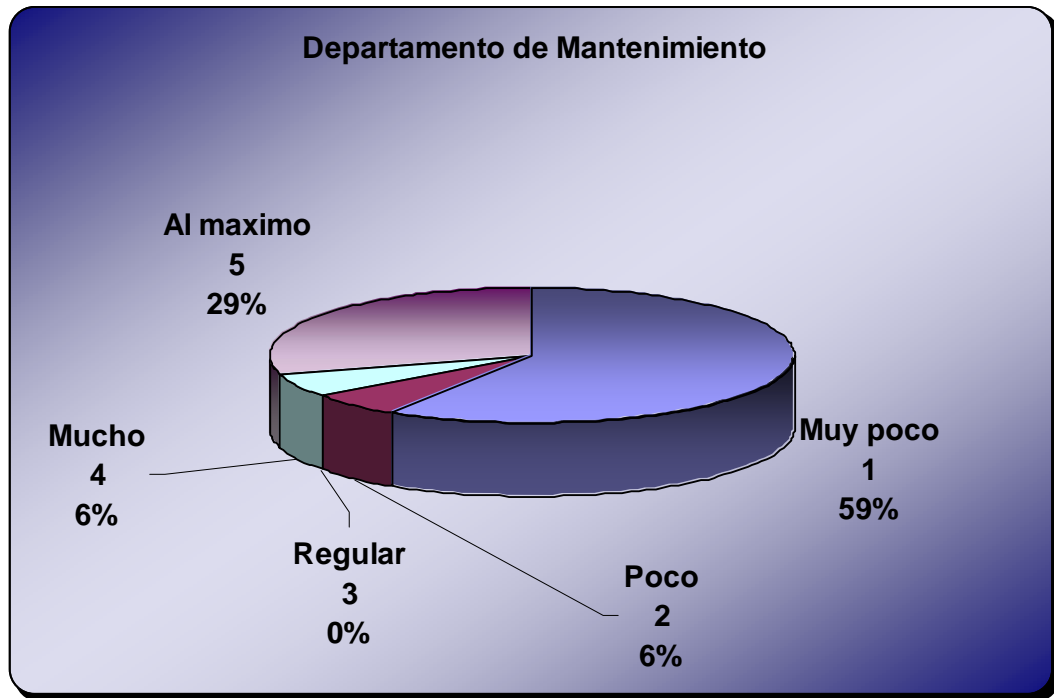


Figura 4.14 Aprovechamiento de la capacidad del departamento de Mantenimiento de los hoteles de cadena y hoteles independientes en la región centro de país.

Fuente: Elaboración propia

En el departamento de Reservas se puede observar que la muestra total de los hoteles indica que se aprovecha al máximo en un 52%, mucho en un 18%, regular en un 12%, poco un 6% y muy poco en un 12%. En los hoteles de cadena los resultados muestran que el 66% son utilizados al su máxima



capacidad, y el 17% lo utilizan poco y el 17% restante lo utiliza muy poco. En los hoteles independientes el 46% aprovecha al máximo sus sistemas de información en reservaciones, el 27% lo ocupa mucho, el 18% lo ocupa en una forma regular, y el 9% muy poco. Esto se resultados se pueden ver en las figuras 4.15, 4.16 y 4.17.

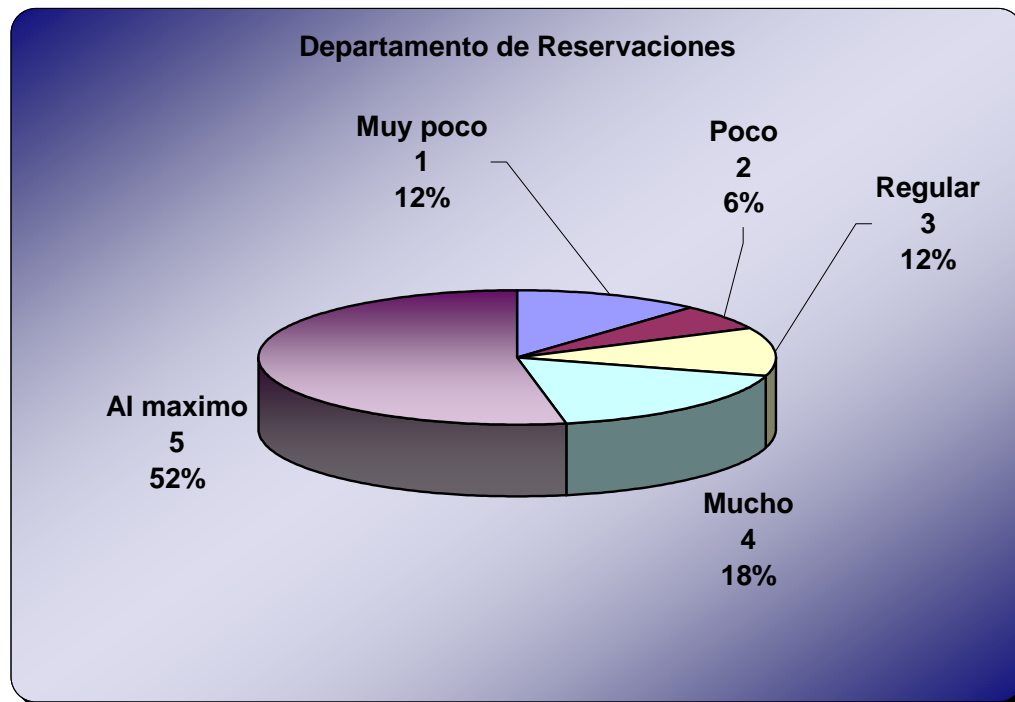


Figura 4.15 Aprovechamiento de la capacidad del departamento de Reservaciones de los hoteles de cadena y hoteles independientes en la región centro de país.

Fuente: Elaboración propia

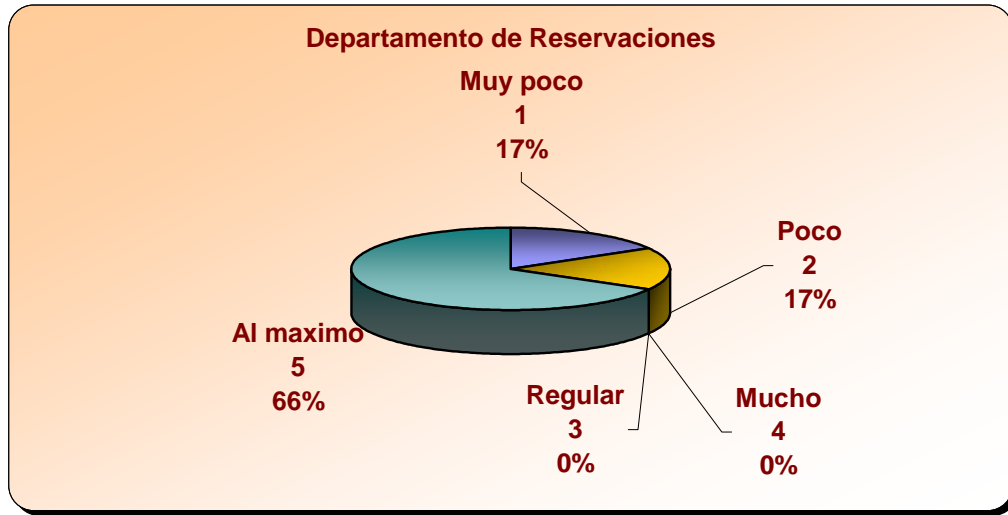


Figura 4.16 Aprovechamiento de la capacidad del departamento de Reservasiones de hoteles de cadena en la región centro del país

Fuente: Elaboración propia

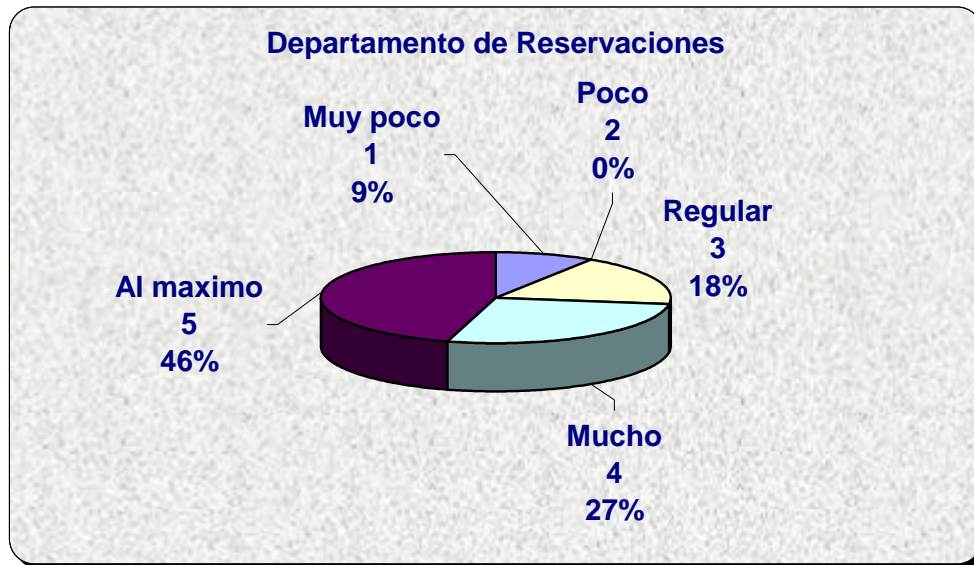


Figura 4.17 Aprovechamiento de la capacidad del departamento de Reservasiones de hoteles independientes en la región centro del país

Fuente: Elaboración propia



En el departamento de Recursos Humanos se puede observar que la muestra total de los hoteles indica que se aprovecha al máximo en un 29%, mucho en un 0%, regular en un 10%, poco un 6% y muy poco en un 47%. En los hoteles de cadena los resultados muestran que el 50% son utilizados a su máxima capacidad, el 17% lo utilizan poco y el 33% restante lo utiliza muy poco. En los hoteles independientes el 18% aprovecha al máximo sus sistemas de información en Recursos Humanos, el 27% lo ocupa en forma regular, y el 55% muy poco. Esto se resultados se pueden ver en las figuras 4.18, 4.19 y 4.20.

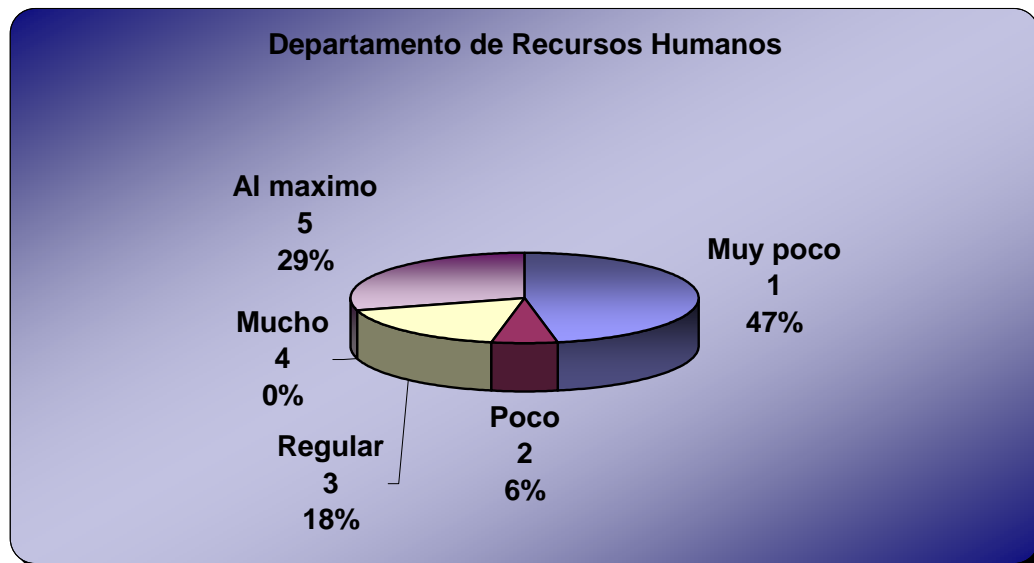


Figura 4.18 Aprovechamiento de la capacidad del departamento de Recursos Humanos de los hoteles de cadena y hoteles independientes en la región centro de país.

Fuente: Elaboración propia

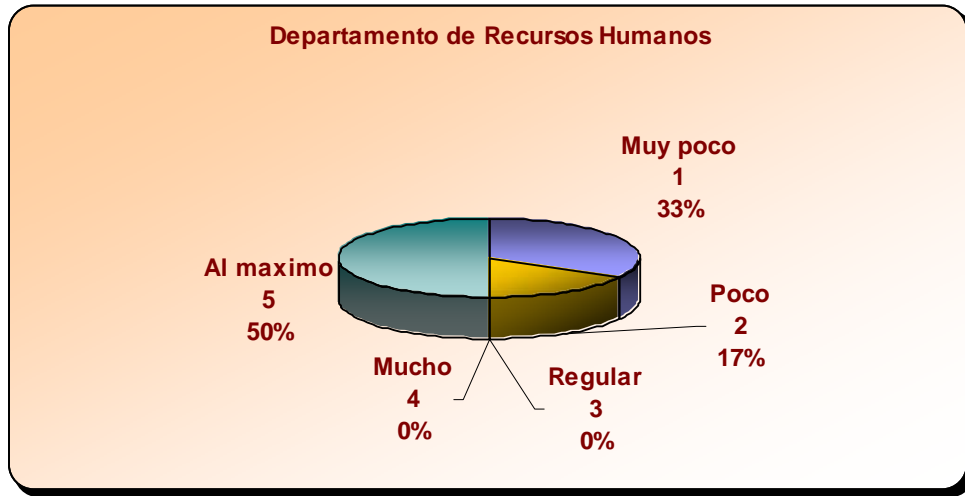


Figura 4.19 Aprovechamiento de la capacidad del departamento de Recursos Humanos de hoteles de cadena en la región centro del país

Fuente: Elaboración propia

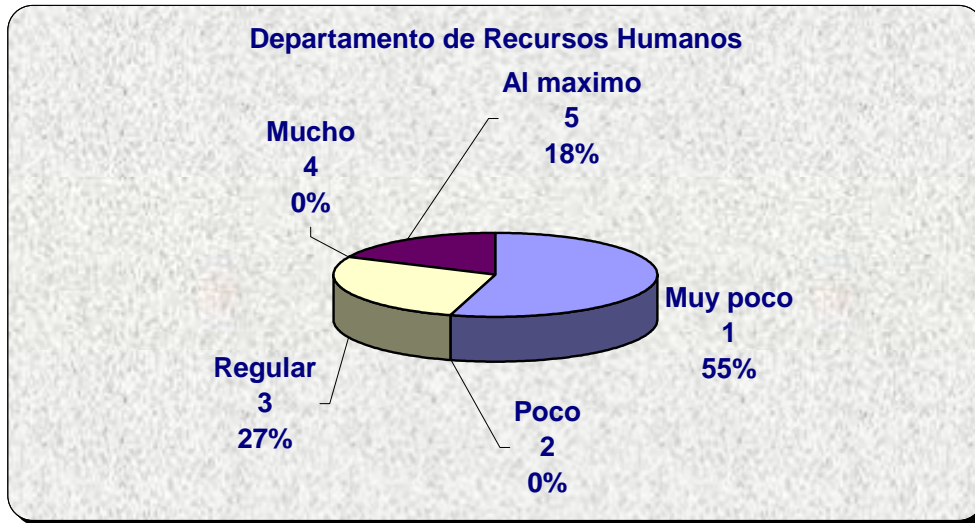


Figura 4.20 Aprovechamiento de la capacidad del departamento de Recursos Humanos de hoteles independientes en la región centro del país

Fuente: Elaboración propia



Otro de los reactivos arrojó los resultados a la pregunta referente a, si sus sistemas eran utilizados en red, resultando que un 58.82% si utilizan sus sistemas en red.

Los sistemas de información además de ser utilizados en red tienen acceso tanto a Internet, Intranet y Extranet. En la muestra total para acceso a Internet el 94.11% de los hoteles tienen acceso a este tipo de conexión. En los hoteles de cadena se observó que el 100% tienen acceso y en los hoteles independientes se obtuvo que el 90.90% tienen acceso.

Con respecto al acceso a Intranet el 52.94% están utilizando este tipo de red; .En los hoteles de cadena el 100% cuentan con un Intranet con acceso de los sistemas y en los hoteles independientes solo el 72.72% de los hoteles cuenta con este tipo de conexión. Y en lo que corresponde a Extranet ningún hotel de la muestra total maneja este tipo de red representando el 0%.

El reactivo trece es del tipo cualitativo, se refiere al nombre de la base de datos que utilizan principalmente en los sistemas. Las Bases de datos más comunes y utilizados por la muestra son las siguientes:

SQL Server: cuatro de diecisiete (Holiday Inn Pachuca, Holiday Inn Cuernavaca, Holiday Inn Express Puebla, Holiday Inn Toluca)

SQL: dos de diecisiete (Hotel La Joya Tulancingo, Hotel Siete Jazmines Valle de Bravo)



Unix Pro 5: uno de diecisiete (Hotel Excelencia Plaza Pachuca)

Excel: dos de diecisiete (Hotel Posada Casa Grande Cuernavaca, Posada San Angelo Cuernavaca)

DB2: uno de diecisiete (Hotel Posada Internacional Cuernavaca)

Clipper: uno de diecisiete (Hotel Radisson Puebla)

Linux: dos de diecisiete (Hotel campestre Maria Isabel Tepeaca, San Francisco Tlaxcala)

Access: uno de diecisiete (Hacienda Soltepec Huamantla)

C++: uno de diecisiete (Crown Plaza Toluca)

Sor Protel Access: uno de diecisiete (Golf and SPA Resort Avandaro Hotel Valle de Bravo)

Ninguno: uno de diecisiete (Hotel La Paz Pachuca)

El Nivel al que se utilizan los sistemas de información dentro del hotel varían de los distintos niveles: dirección, gerencia, supervisión, operativo. La forma en que los sistemas son utilizados en estos niveles reflejo los siguientes resultados:

A nivel Dirección el 76.47% de los hoteles de la muestra total utilizan los sistemas a este nivel. En los hoteles de cadena los resultados presentaron que el 46% de la muestra utilizan los sistemas en el nivel mencionado y en los hoteles independientes se observa que el 54% utilizan los sistemas en el nivel de Dirección.



A nivel de Gerencia el 76.47% de hoteles de la muestra total utilizan los sistemas. En los hoteles de cadena el 38% utilizan los sistemas a este nivel y en los hoteles independientes los utilizan en un 62% de los hoteles

A nivel de Supervisión el 53% utilizan los sistemas a este nivel. En los hoteles de cadena el 44.44% utilizan los sistemas en el nivel de supervisión y en los hoteles independientes solo el 55.55% de la muestra utiliza a este nivel los sistemas.

A nivel Operativo la muestra total arrojó los resultados de que el 59% de los hoteles utilizan a este nivel los sistemas de información. En los hoteles de cadena el 40% utilizan a este nivel los sistemas de información y en los hoteles independientes es el 60%.

En lo que se refiere a, sí los sistemas de información que emplean los hoteles les brindan la información de manera inmediata los resultados demostraron que para el 100% de la muestra se cumple la condición, así como también para el 100% de la muestra total la información se les proporciona rápidamente y de manera optima para resolver los problemas que se presenten.

El equipo de cómputo de los hoteles que permiten el acceso, y a su vez la manipulación de los sistemas se midió con las respuestas que representaron un valor numérico en el instrumento de la escala de likert, este valor indica que relación tiene cada departamento con cada uno de los



atributos comenzando desde No utiliza hasta el óptimo y adecuado. Los resultados son los que se presentan a continuación:

De los hoteles encuestados para el 35% el equipo es óptimo y adecuado para el desarrollo de los sistemas de información, para el 47% el equipo de cómputo es bueno, el 18% indicó que el equipo de cómputo es regular. Esto se puede reconocer en la figura 4.21

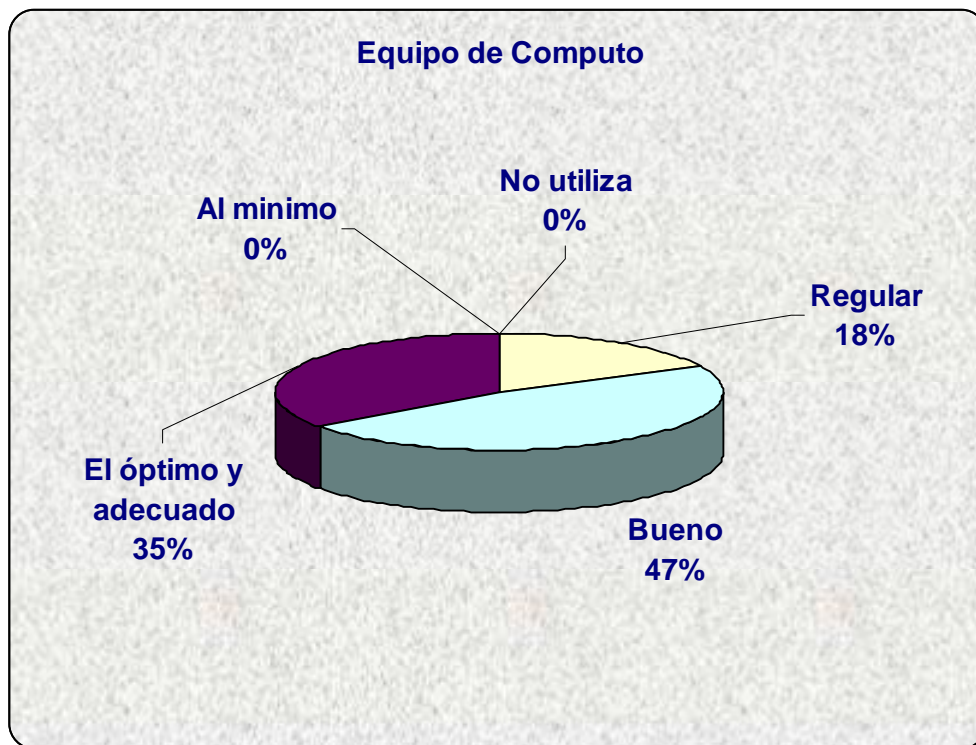


Figura 4.21 El equipo de cómputo y su relación respecto al nivel de optimización que brinda al sistema en hoteles de cadena e independientes en la región centro del país

Fuente: Elaboración propia

La comparación entre los hoteles de cadena e independientes la podemos apreciar en las figuras 4.22 y 4.23, donde los hoteles de cadena indican que para el 33% el equipo es óptimo y adecuado, para el 50% el equipo de computo es bueno y para el 17% el equipo es regular.

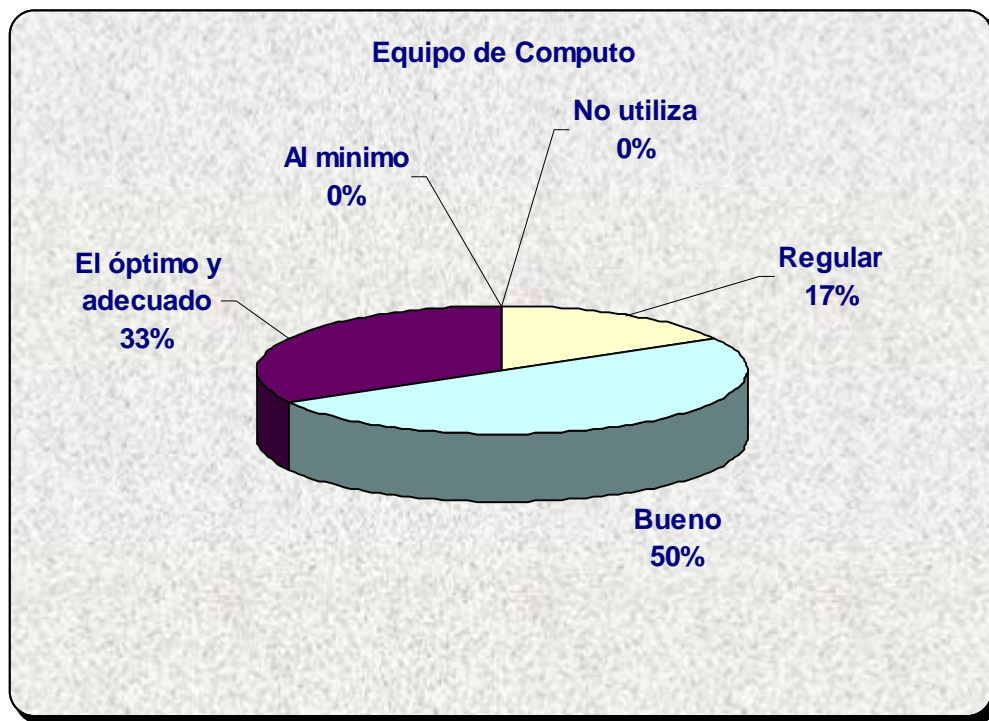


Figura 4.22 El equipo de cómputo y su relación respecto al nivel de optimización que brinda al sistema en hoteles de cadena en la región centro del país

Fuente: Elaboración propia

Los hoteles independientes muestran que para el 36% el equipo es óptimo y adecuado, para el 46% el equipo de cómputo es bueno y para el 18%



el equipo es regular para el desarrollo óptimo de los sistemas de información en los hoteles.

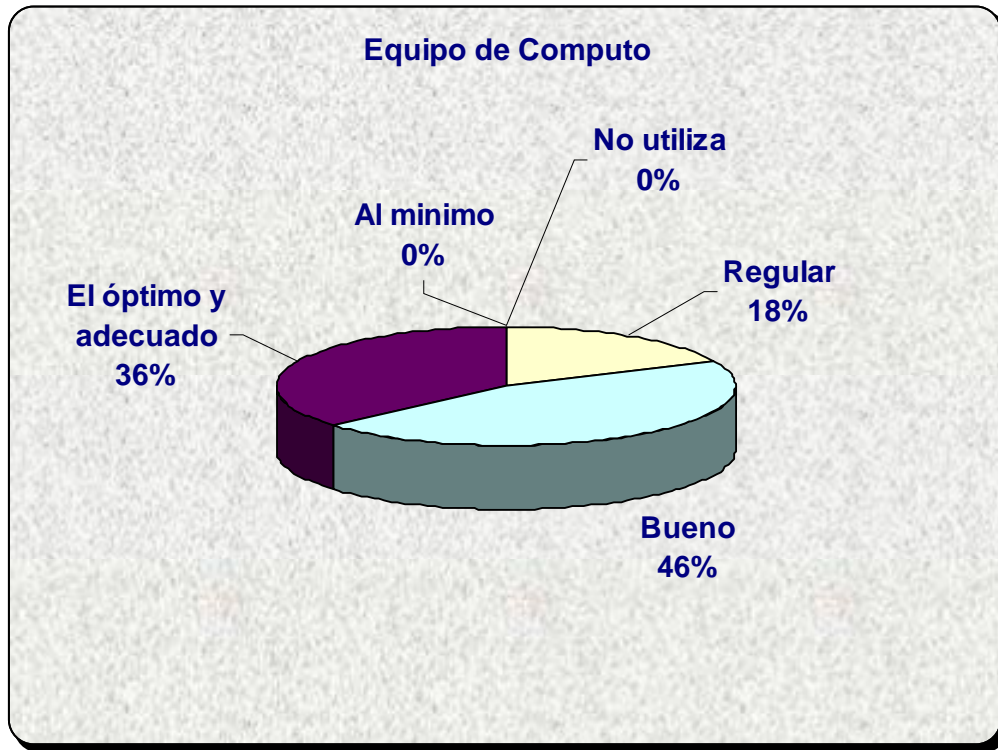


Figura 4.23 El equipo de cómputo y su relación respecto al nivel de optimización que brinda al sistema en hoteles independientes en la región centro del país.

Fuente: Elaboración propia