



CAPÍTULO III

Metodología

3.1 Tipo de Investigación

El objetivo de este estudio es el análisis de los elementos esenciales en la composición de las páginas de Internet o sitios Web de los hoteles ubicados en el Distrito Federal y área Metropolitana.

El estudio realizado es de carácter descriptivo ya que su propósito es describir situaciones, eventos y hechos con el fin de medir, evaluar y recolectar una serie de datos que componen el fenómeno a investigar.

3.2 Sujetos de Estudio

Los Sujetos de estudio de esta tesis son los sitios Web de hoteles ubicados en el Distrito Federal y área Metropolitana.

El listado de hoteles fue obtenido de la página Web de la Secretaría de Turismo del Distrito Federal, ver Anexo A, donde los establecimientos de alojamiento se encuentran divididos en las siguientes categorías:

- 5 Estrellas Categoría Especial.
- 5 Estrellas Gran Turismo



- 5 Estrellas
- 4 Estrellas
- 3 Estrellas
- 2 Estrellas
- 1 Estrella
- Sin clasificar

3.3 Tamaño de la Muestra

De la página de Internet de la Secretaría de Turismo del Distrito Federal se obtuvo una lista de 628 hoteles, se verificó cada una de las ligas de la lista antes mencionada, y se obtuvieron 136 hoteles con sitio Web, los cuales fueron analizados y evaluados. En esta investigación la clasificación de dichos hoteles esta sujeta a la presentada en el sitio Web de la Secretaría de Turismo del Distrito Federal la cual posee una actualización continua.

3.4 Instrumento

Para la realización del análisis de las páginas Web de los hoteles del Distrito Federal y área Metropolitana se elaboró una matriz conformada por cinco categorías de sitios Web, esta clasificación fue obtenida del criterio de evaluación expuesto por Awad, E. (2004) donde se plantea la existencia de cinco niveles o categorías de sitios Web, que dependen del número de servicios y grado de personalización de los mismos.



En base a esta clasificación y tomando en cuenta un listado de servicios y características mínimas que debe poseer un sitio Web planteados por Janal (2000), se elaboró el siguiente instrumento de evaluación.

Clasificación del sitio: Un sitio puede ser evaluado dentro de cinco categorías, desde la uno (solo esta presente) hasta cinco (multimedia e interactividad).

- Categoría 1: Poseen lo esencial, horarios, ubicación, direcciones y lista de servicios.

Es sólo informativa.

- Nombre de la compañía
 - Logotipo
 - Encabezados acerca de la información y servicios en su sitio.
 - Catálogos.
 - Información de hotel.
 - Derechos de autor.
 - Gramática
 - Ortografía.
 - Coherente con el diseño.
 - Información del producto.
-
- Categoría 2: Ofrece información mas detallada como formas y aplicaciones que el cliente puede enviar. Incluye todos puntos de la categoría uno.
- Respuesta por correo electrónico.



- Formulario de registro.
 - Información de registro.
 - Mapa del sitio.
 - Relaciones con los clientes.
 - Fecha de última actualización.
 - Reservaciones on-line.
 - Políticas de seguridad
 - Políticas de privacidad
-
- Categoría 3: Utiliza la interacción y colores para guiar a los visitantes hacia botones, links o servicios, incluye los aspectos de la categoría uno y dos.
 - Opciones de lenguaje.
 - Relaciones públicas.
 - Ventas.
 - Materiales de venta.
 - Vínculos a otras páginas.
 - Buscadores.
-
- Categoría 4: Se ocupa multimedia y comienza a implementar la personalización, incluye los aspectos expuestos en la categoría uno, dos y tres.
 - Avisos de eventos especiales.
 - Novedades.



- Mensaje del gerente o director.
 - Boletines de prensa.
 - Noticias electrónicas.
 - Folletos electrónicos.
 - Información de eventos.
-
- Categoría 5: Son sitios altamente elaborados al mercado meta, ofrece servicios avanzados y una guía a través de Internet, permite la compra interactiva de servicios y ayudan al cliente en la toma de decisiones, incluye los puntos de las categorías uno, dos, tres y cuatro.
 - Promociones, cupones o descuentos.
 - Premios o reconocimientos.
 - Reportajes.
 - Fotografías de habitaciones, lobby del hotel, restaurante.
 - Aspectos recreativos de la localidad.
 - Mapa de la zona
 - Registro a conferencias.
 - Guías de alimentos.
 - Reservaciones a los restaurantes.

3.5 Procedimiento

Una vez que la matriz de evaluación se estableció, se visitaron uno a uno los hoteles enlistados en la página de Internet de la Secretaría de Turismo del Distrito Federal ver Anexo A, esta lista posee ligas a cada hotel, donde se presenta una breve explicación del hotel y los servicios que éste presta, así como e-mail y liga a su sitio Web, si poseen; si el sitio de SECTUR no proporcionaba una liga para el hotel seleccionado, se localizó a través de buscadores. En base a esto, se generó una ficha de identificación de cada hotel que posee una página de Internet. Si la liga al sitio Web poseía algún problema que impidiera la adecuada conexión, se investigó el acceso a través del buscador Google.

The screenshot shows the website of the Secretaría de Turismo del Distrito Federal. The header includes the government logo, the text "Secretaría de Turismo", and "GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL México • La Ciudad de la Esperanza". There are navigation menus for "English", "De visita", "De negocios", "Disfruta la Ciudad", "Filmaciones", and "Información oficial". A "Lugares" section is visible. The main content area features a listing for "HOTEL LISBOA" with a 4-star rating and location in Condesa-Roma. The listing includes a photo of the hotel, a list of additional services, the address, phone and fax numbers, and contact information (email and website). A search bar is located on the right side of the page.

Secretaría de Turismo
GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
México • La Ciudad de la Esperanza

English

De visita De negocios Disfruta la Ciudad Filmaciones Información oficial

Lugares

Inicio

HOTEL LISBOA
Alojamiento: 4 Estrellas :: CONDESA-ROMA

Servicios adicionales: Agencia de Viajes, Bar, Estacionamiento, Lavandería, Servicio de Niñeras, Room Service, Salón para Eventos, Servicio Médico, Servicio de Taxis, Restaurante Bar

AV. CLAUHTÉMOC 273, COLONIA ROMA NORTE, CP 06700,
DELEGACIÓN CLAUHTÉMOC
ENTRE ANTONIO M. ANZA Y COAHUILA
ACCESO METRO HOSPITAL GENERAL
Tel: 5574 7088
Fax: 5564 9862

hlisboa@prodigy.net.mx
<http://www.hotellisboa.com.mx>

Contáctanos...

Búsqueda

Por clasificación: Todas
Por subclasificación: ---
Por zona: Todas
Por nombre:
Por calle:
Por colonia:
Buscar

Figura 3.1 Ejemplo de Ligas Secretaría de Turismo Distrito Federal.
De <http://www.mexicocity.gob.mx/index.html>

5 ESTRELLAS GRAN TURISMO

Datos Generales	
ID Hotel	12
Nombre del Hotel	JW Marriott Hotel México City
Dirección URL	http://www.marriot.com.mx
Tipo de hotel	Cadena
Nombre de Grupo o Cadena	Marriott
Categoría de Hotel	5 Estrellas Gran Turismo
Clasificación del hotel	Esparcimiento / Business Class
Zona de Ubicación	Chapultepec-Polanco
Delegación	Miguel Hidalgo
Fecha de Visita	1 de Marzo de 2006

Figura 3.2 Ejemplo de Fichas de Registro para Hoteles con Sitio Web
Fuente: Elaboración propia

Posteriormente se acceso al sitio Web de cada hotel y se realizo una verificación de los requisitos con los que cumplía en base a la matriz de evaluación elaborada.

ID HOTEL CARACTERÍSTICAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
CATEGORÍA 1											
Nombre de la Compañía		1	1		1	1	1	1	1	1	1
Logotipo		1	1		1	1	1	1	1	1	1
Encabezados Acerca de la Información y Servicios en su Sitio.		1	1		1	1	1	1	1	1	1
Catálogos.		1	1			1		1	1	1	1
Información de Hotel.		1	1		1	1	1	1	1	1	1
Derechos de Autor.						1		1	1	1	1
Gramática		1	1		1	1	1	1	1	1	1

Figura 3.3 Ejemplo del Proceso de Evaluación en la Matriz.
Fuente: Elaboración propia



Cada uno de los aspectos calificables representa un punto en la evaluación, siendo 41 el puntaje máximo a obtener. Cada categoría aporta un número de puntos de la siguiente forma:

- Categoría 1: 10 puntos
- Categoría 2: 9 puntos
- Categoría 3: 6 puntos
- Categoría 4: 7 puntos
- Categoría 5: 9 puntos

Para pertenecer a una categoría, el sitio Web debe cumplir con el 50% +1 de los puntos que se exponen.

CATEGORÍA	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE MINIMO PARA PERTENECER A LA CATEGORÍA
SIN CATEGORÍA	0	0
CATEGORÍA 1	10	6
CATEGORÍA 2	9	5
CATEGORÍA 3	6	4
CATEGORÍA 4	7	4
CATEGORÍA 5	9	5
TOTAL	41	

Figura 3.4 Puntajes para la Clasificación de Categorías
Fuente: Elaboración propia



Para realizar otro tipo de comparación entre clasificaciones se tomó en cuenta la media del puntaje total obtenido. Si se considera que el puntaje máximo a obtener son 41 puntos cada una de las categorías a evaluar tendría un rango de 8 puntos, teniendo en cuenta esta premisa, se consideraría lo siguiente:

- Categoría 1: De 0 a 7 puntos.
- Categoría 2: De 8 a 15 puntos.
- Categoría 3: De 16 a 23 puntos.
- Categoría 4: De 24 a 31 puntos.
- Categoría 5: De 32 a 41 puntos.

Al dividir las categorías de esta manera es posible realizar comparaciones entre clasificaciones de hoteles (Business class, esparcimiento y business class/esparcimiento), tipos de hoteles (Particulares y de cadena) y por categorías (5 estrellas, 4 estrellas, 3 estrellas, 2 estrellas, 1 estrella y sin clasificar).