



CAPÍTULO IV

Análisis de la Interpretación de Resultados

4.1 Datos recopilados

Los 136 hoteles que poseen un sitio Web representan el 21.7% de los hoteles registrados en la página de Internet de SECTUR del DF, de los cuales, el 57% son sitios Web de hoteles de clasificación Business Class, el 18% son páginas de Internet de hoteles de clasificación Business Class/Esparcimiento y el 25% restante pertenece a los sitios Web de hoteles de clasificación Esparcimiento. De igual manera, de los 136 sitios Web, el 51% representan hoteles de tipo Cadena o Grupo y el 49% hoteles de tipo Independiente.

A continuación se verificó el nivel de navegación de los 136 hoteles con sitio Web, algunos de ellos son sitios en construcción, otros poseen problemas de conexión en el sentido de que las páginas de Internet ya no están activas, analizando estos datos se obtuvo la tabla 4.1.

CATEGORÍA	TOTAL DE HOTELES CON SITIO WEB	SITIOS WEB EXPLORABLES	SITIOS WEB NO EXPLORABLES	PORCENTAJE DE EXPLORABILIDAD
5 Estrellas Categoría Especial	11	9	2	82%
5 Estrellas Gran Turismo	12	11	1	92%
5 Estrellas	37	36	1	97%
4 Estrellas	48	44	4	92%
3 Estrellas	14	13	1	93%
2 Estrellas	6	6	0	100%
1 Estrella	1	1	0	100%
Sin Clasificar	7	7	0	100%

Tabla 4.1 Porcentaje de Explorabilidad de Sitios Web Evaluados.

Fuente: Elaboración propia

Para que un sitio Web se ubique en una categoría debe cumplir con el porcentaje mínimo de la categoría anterior como se expone en el capítulo tres, en base a esto se realizó la clasificación de sitios Web por categorías. El 25% de los sitios Web evaluados pertenecen a la categoría 1, el 54% pertenecen a la categoría 2, el 4% pertenece a la categoría 3, el 7% se ubica dentro de la categoría 4 y sólo el 1% de los sitios Web analizados cumplen con el puntaje necesario para ubicarse en la categoría 5 como se expone en la figura 4.1. El 9% de sitios Web restante no pertenece a ninguna categoría ya que son aquellas páginas de Internet que no cumple con el mínimo del porcentaje requerido para pertenecer a la categoría uno o son sitios que no son explorables por alguna de las siguientes causas:

- Sitio en construcción.
- Sitio inexplorable.
- Sitio con problemas de navegación.

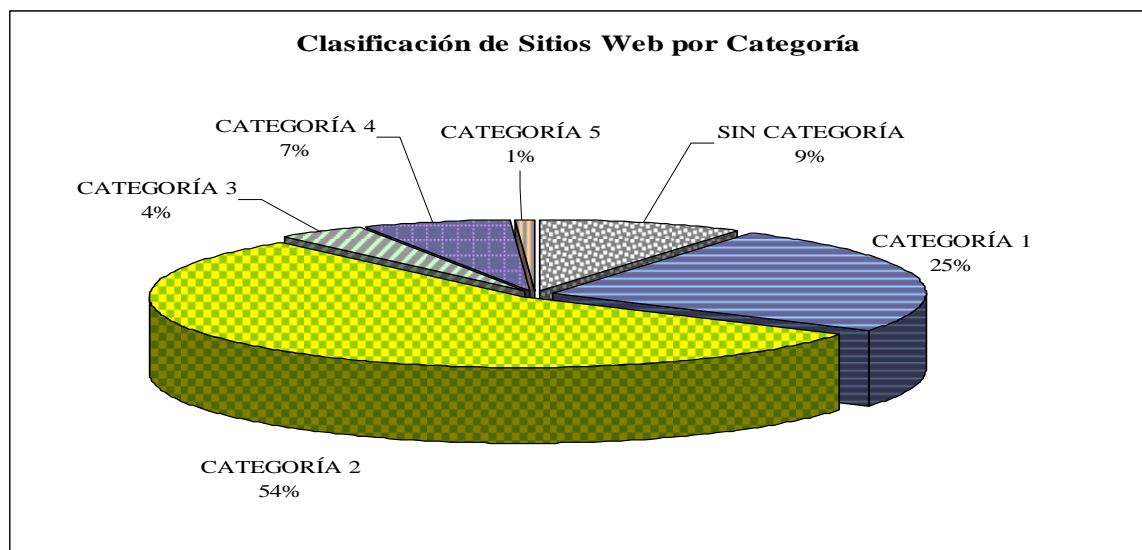


Figura 4.1 Clasificación de Sitios Web por Categoría

Fuente: Elaboración propia

El único sitio Web que obtuvo la calificación para pertenecer a la categoría cinco fue el hotel Sol Meliá Reforma que obtuvo un puntaje final de 33 puntos, el sitio Web, contiene una gran cantidad de información de manera ordenada, además de contener información de la cadena a la que pertenece. A continuación, en la figura 4.2 se muestra una imagen de la página de Internet del hotel Sol Meliá Reforma.

The screenshot shows the website for Gran Meliá México Reforma. At the top, there is a navigation menu with links for 'AGENCIAS', 'EMPRESAS', 'Acceso de Sol Meliá', 'Contáctenos', and 'Ayuda'. Below this is a main navigation bar with 'HOME', 'BUSQUEDA Y RESERVAS', 'OFERTAS ESPECIALES', 'EVENTOS Y REUNIONES', and 'TARJETA MAS'. The page title is 'Gran Meliá México Reforma *****' with the address 'Paseo de la Reforma, 1 México D.F., MEXICO 06030' and contact information: 'Tel: (52) 555 1285000- Fax: (52) 555 1285027- E-mail: gran.melia.mexico.reforma@solmelia.com'. The main content area is divided into sections: 'Descripción', 'Habitaciones y tarifas', 'Convenciones y grupos', 'Ofertas', and 'Fotos'. The 'Habitaciones y tarifas' section shows a search form for availability and rates, with a price of 'Desde 119,00 USD'. The 'Descripción' section includes a photograph of the hotel and text describing its location and amenities. The 'Habitaciones' section lists '409 Habitaciones lujosas y elegantemente decoradas, incluyendo 30 Junior Suites. 4'. The 'Restaurantes y bares' section mentions 'Café Miró Restaurante, nombrado en honor al famoso pintor surrealista español, ofrece'. The 'Información adicional' section includes links for 'Ver mapa', 'El tiempo', and 'Visite nuestra guía de destino'. The 'Boletín de ofertas' section encourages users to receive offers and promotions.

Figura 4.2 Sitio Web hotel Sol Meliá
De <http://www.granmeliamexicoreforma.solmelia.com>.



De acuerdo al análisis, los hoteles de clasificación Business Class, Business Class/Esparcimiento y Esparcimiento, en función a su tipo, es decir, independiente y cadena o grupo se encuentran distribuidos dentro de las categorías de evaluación de la manera que se muestra en la tabla 4.2. El 51% de los sitios Web explorados pertenecen a hoteles tipo cadena o grupo, el 49% pertenece a hoteles de tipo independiente, así mismo, se ubicaron los sitios Web de acuerdo a la categoría asignada (5 estrellas, 4 estrellas, 3 estrellas) mas su clasificación y su tipo permitiendo apreciar cuantos hoteles pertenecen a cada categoría y cuales son aquellos que tienen mayor número de sitios, como se muestra en la tabla 4.3.

	Business Class		Business Class/Esparcimiento		Esparcimiento	
	Independiente	Cadena o Grupo	Independiente	Cadena o Grupo	Independiente	Cadena o Grupo
SIN CATEGORÍA	3	2	0	0	7	0
CATEGORÍA 1	8	11	3	2	8	2
CATEGORÍA 2	23	17	4	15	10	6
CATEGORÍA 3	0	4	0	0	0	1
CATEGORÍA 4	0	9	0	0	0	0
CATEGORÍA 5	0	0	0	1	0	0
Total por Tipo	34	43	7	18	25	9
Total por Clasificación	77		25		34	
Total Sitios Web Evaluados	136					

Tabla 4.2 Número de Sitios dentro de las Categorías.
Fuente: Elaboración propia



CATEGORÍA	Business Class		Business Class/Esparcimiento		Esparcimiento	
	Particular	Cadena	Particular	Cadena	Particular	Cadena
5 Estrellas Categoría Especial	3	3	0	4	0	1
5 Estrellas Gran Turismo	1	5	0	5	1	0
5 Estrellas	11	17	2	6	1	0
4 Estrellas	15	17	3	3	7	3
3 Estrellas	4	1	2	0	5	2
2 Estrellas	0	0	0	0	4	2
1 Estrella	0	0	0	0	1	0
Sin Clasificar	0	0	0	0	6	1

Tabla 4.3 Número de Sitios dentro de las Categorías de Estrellas.
Fuente: Elaboración propia

4.2 Comparativos

Una vez obtenidas las evaluaciones, los 136 sitio Web se agruparon por clasificación (Business class, esparcimiento y business class/esparcimiento) y se compararon los resultados obtenidos, en la figura 4.3 se puede apreciar que la categoría 2 es la que predomina en cada una de las clasificaciones, en las páginas de Internet de hoteles business class representa el 52%, en los sitios Web de hoteles de clasificación business class/esparcimiento representa el 76% y en los hoteles de esparcimiento la categoría 2 se encuentra presente en el 47% de los sitios Web.

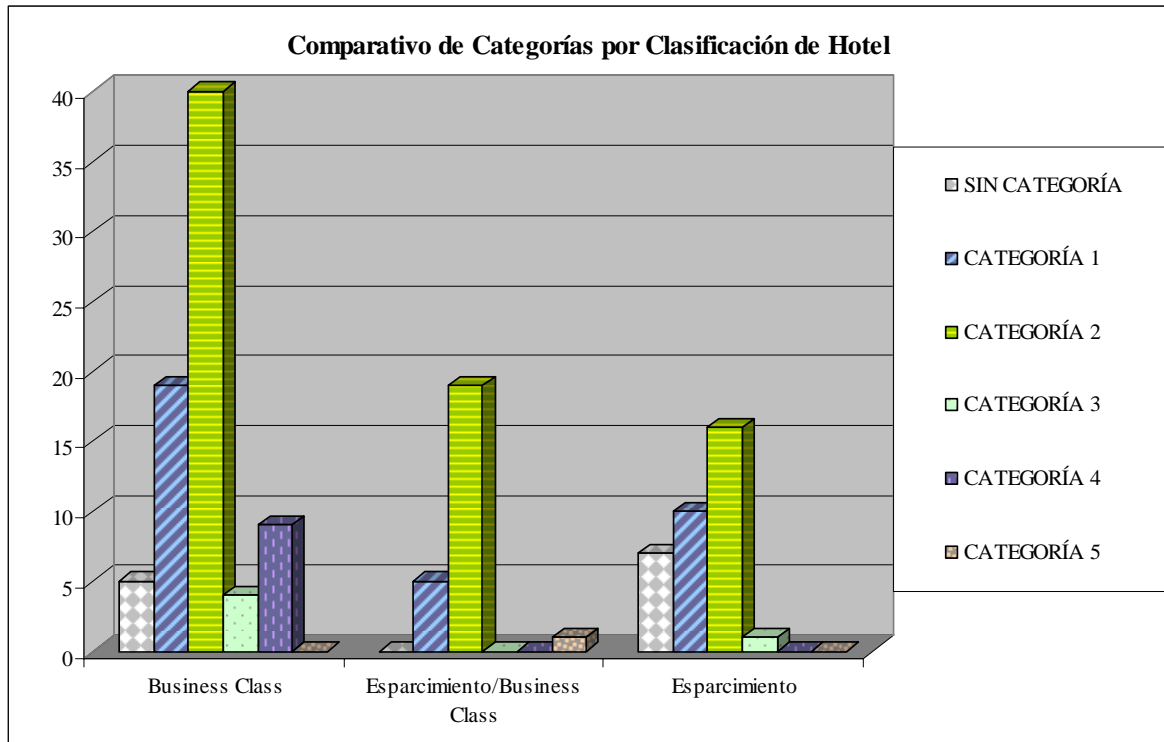


Figura 4.3 Comparativo de Categorías por Clasificación de Hotel.
Fuente: Elaboración propia

Así mismo, al realizar la comparación entre sitios Web de acuerdo a su tipo (Independiente y cadena o grupo) se obtuvieron resultados similares, la categoría dos supera en promedio al resto de las categorías. En las páginas de Internet de los hoteles de cadena el 54% de los sitios se encuentran dentro de la categoría dos y los hoteles tipo particular el 56% se encuentra dentro de la categoría dos como se muestra en la figura 4.4.

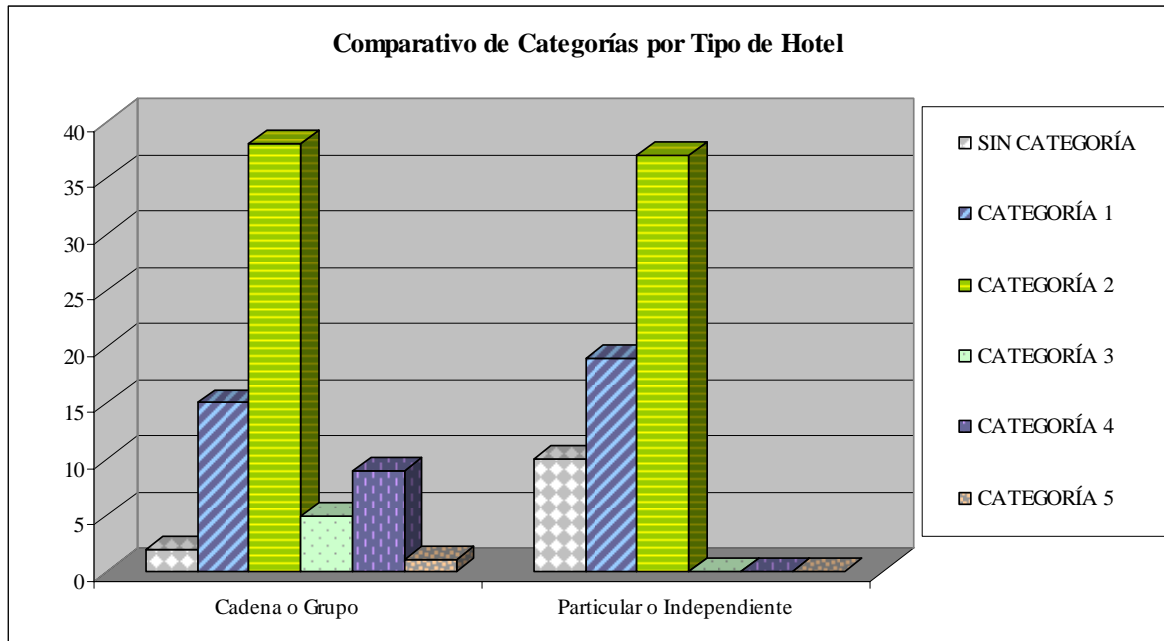


Figura 4.4 Comparativo de Categorías por Tipo de Hotel.
Fuente: Elaboración propia

Un ejemplo de sitio Web categoría 2, clasificación business class, categoría cinco estrellas, tipo independiente, donde se muestra que la página posee los datos informativos requeridos en la categoría 1 y ciertos elementos de la categoría 2 como reservaciones on-line y respuesta por correo electrónico, así como formularios de registro.

El hotel y centro de negocios Torre Lindavista se ubica en la delegación Gustavo A. Madero, en su sitio Web brinda a su mercado de negocios la opción de saber donde se encuentran, incluyendo un mapa de la zona, posee los datos completos del hotel así como imágenes de las habitaciones, lo esencial para dar a conocer sus servicios, como se muestra a continuación en la figura 4.5.

The screenshot shows the website for Torre Lindavista, an hotel and business center. The header includes the name 'Torre Lindavista' and 'HOTEL Y CENTRO DE NEGOCIOS' with navigation links for 'Información General', 'Promociones', 'Reservaciones', and 'Contacto'. A sidebar on the left lists various services like 'Habitaciones', 'Salones', 'Restaurante Cardiel's', 'Bar Ziragán', 'Instalaciones', 'Servicios', and 'Ubicación'. The main content area is titled 'Descripción General' and contains two paragraphs of text describing the hotel's amenities and services, along with a photograph of the hotel's interior lobby.

Descripción General

Disfrute de un ambiente ejecutivo con total lujo y exclusividad. EL HOTEL Y CENTRO DE NEGOCIOS TORRE LINDAVISTA tiene disponible para usted 123 habitaciones estándar, una Junior Suite y una Master Suite con Jacuzzi. El lujo y comodidad de las habitaciones crean una agradable atmósfera de confort y descanso, donde usted gozará de un servicio totalmente personalizado.

Deléitese con los más exquisitos platos de la comida nacional e internacional inmerso en el ambiente ejecutivo de nuestro Restaurante Cardiel's, así como de música versátil para esos momentos de esparcimiento degustando su bebida favorita en nuestro Bar Ziragán.

Pensando en su comodidad EL HOTEL Y CENTRO DE NEGOCIOS TORRE LINDAVISTA dispone de estacionamiento techado con servicio de Valet parking las 24 horas, Centro de Negocios, Gimnasio, Tabaquería, así como servicios de Tintorería, Lavandería, Servicio a Cuartos, Chapas electrónicas, Servicio de taxi las 24 horas, Detectores de humo, Escaleras de evacuación para casos de emergencia, Instalaciones para personas con capacidades diferentes..

Figura 4.5 Ejemplo de sitio Web Categoría dos.
De <http://www.hoteltorreindavista.com.mx>

Si se toma como referencia la media de puntajes totales obtenidos en las evaluaciones, los resultados muestran que la comparación entre clasificaciones, tipos y categorías ubican todos los sitios Web en la categoría dos como se muestra en la Tabla 4.4.



CATEGORÍAS	
5 Estrellas Categoría Especial	20
5 Estrellas Gran Turismo	23
5 Estrellas	22
4 Estrellas	18
3 Estrellas	17
2 Estrellas	15
1 Estrella	17
Sin Clasificar	19
CLASIFICACIÓN	
Business Class	21
Business Class/Esparcimiento	23
Esparcimiento	16
TIPO	
Independiente	23
Cadena	16

Tabla 4.4 Media Obtenida por Categorías, Clasificación y Tipo
Fuente: Elaboración propia