



CAPÍTULO III

Metodología

3.1 Introducción

En este capítulo se presenta la manera en la que se realizó la investigación, de la misma forma se dan a conocer los instrumentos necesarios para llevarla a cabo, como también se muestra el tipo, el diseño y el alcance de la investigación, así como la muestra que se ocupó.

3.2 Tipo de investigación

El objetivo de este estudio es la evaluación de la usabilidad de las páginas web de los hoteles ubicados en la ciudad de Puebla.



CAPÍTULO III

La investigación que se realizó es de tipo descriptivo cuantitativo, debido a que se utiliza la recolección y el análisis de datos para poder responder a las preguntas de la investigación (Hernández, Fernández, y Baptista, 2002).

El alcance de la investigación es de tipo transeccional, se analizaron las páginas web de los hoteles que se encontraron registrados en la Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de Puebla y que además se encontraban habilitadas durante el mes de septiembre del año 2008.

3.3 Muestra

3.3.1 Muestra para la evaluación de la usabilidad en base a los criterios de Nielsen

Esta investigación está dividida en dos partes. En la primera los sujetos de estudio de esta tesis son todas las páginas web de los hoteles ubicados en la ciudad de Puebla. La lista de los hoteles fue obtenida a través de la página web de la Secretaría de Turismo del Estado de Puebla, de la cual se obtuvo una lista de 96 hoteles, ver Anexo A. Los hoteles se encuentran clasificados en las siguientes categorías:

- 18 hoteles de cinco estrellas
- 21 hoteles de cuatro estrellas



- 31 hoteles de tres estrellas
- 9 hoteles de dos estrellas
- 17 hoteles de una estrella

3.3.2 Muestra para la evaluación de la usabilidad en base a la prueba de usabilidad de Nielsen

Y en la segunda parte de la investigación se realizó una muestra de conveniencia con únicamente 20 páginas web de hoteles de la ciudad de Puebla habilitadas, ver Anexo B. Las páginas web se seleccionaron en base a las evaluaciones de la primera parte de la investigación, eligiendo las páginas web con las más altas y bajas puntuaciones según la clasificación de la SECTUREP. De estas 20 páginas web, 4 fueron de hoteles tipo cadena o franquicia y 16 de hoteles tipo independiente, las cuales fueron evaluadas por 100 estudiantes de la Universidad de las Américas Puebla [UDLAP], correspondiéndole a cada estudiante evaluar la usabilidad de tres de ellas.



3.4 Instrumentos

Para evaluar la usabilidad de las páginas web de los hoteles de la ciudad de Puebla se realizaron dos instrumentos de evaluación.

3.4.1 Evaluación de la usabilidad en base a los criterios de Nielsen

El primer instrumento se basó en los criterios de Nielsen (1996) que Abeleto (2004) clasificó para la evaluación de la usabilidad de las páginas web, los cuales fueron adaptados para la aplicación de cada criterio a la industria hotelera, dando como resultado una hoja de evaluación, ver Anexo C. Los 42 atributos con los que cuenta esta evaluación tienen una valoración de acuerdo a su importancia según Abeleto de alta, media y baja que se distribuyen en 17, 18 y 7 atributos respectivamente. De acuerdo a la valoración de cada atributo, el resultado de la evaluación se multiplicó por tres, dos o uno según su importancia. Los atributos utilizados están clasificados en cinco dimensiones:

- Dimensión uno: Lenguaje
 - Opciones de idioma



- Errores ortográficos
- Uso de jerga de Internet (modismos)
- Dimensión dos: Diseño y gráficos
 - Barra de desplazamiento horizontal
 - Publicidad
 - Imágenes
 - Descarga de imágenes
 - Imágenes externas
 - Animación
 - Barra de desplazamiento vertical
 - Imágenes de fondo
 - Versión para imprimir
 - Galería de imágenes



CAPÍTULO III

- Videos y tours virtuales

- Dimensión tres: Estructura de la información
 - Encabezados acerca de la información y servicios en su sitio

 - Contacto

 - Bienvenida y descripción del hotel

 - Datos generales del hotel

 - Derechos de autor

 - Información de servicios y amenidades

 - Información de habitaciones

 - Ofertas especiales

 - Promociones, cupones o descuentos

 - Información del destino



CAPÍTULO III

- Mapas de la zona
- Información del registro y reglamento del hotel

- Dimensión cuatro: Interacción y navegación del usuario
 - Botón atrás
 - Vínculos en funcionamiento
 - Nombre y logo de la empresa
 - Vínculo para regresar a la página principal
 - Fecha de última actualización
 - Imágenes como botones
 - Logotipo con vínculo a la página principal
 - Respuesta por correo electrónico
 - Información de tarifas



CAPÍTULO III

- Reservas en línea
 - Políticas de privacidad
 - Términos y condiciones
 - Mapa del sitio
 - Convertidor de divisas
-
- Dimensión cinco: Información general
 - Tiempo de descarga de más de diez segundos
 - Servidor de lenta respuesta de más de un segundo

La prueba piloto que se utilizó para elaborar esta parte de la investigación, se realizó dividiendo en dos las 41 páginas web de los hoteles que se encontraban habilitadas en el momento de la investigación para su evaluación, se unificaron criterios en base a la revisión de la primera evaluación realizada a la página web de un mismo hotel.



3.4.2 Evaluación de la usabilidad por los estudiantes en base a las pruebas de usabilidad de Nielsen

Y con el segundo instrumento se evaluó la interacción de los estudiantes de la UDLAP con las páginas web de los hoteles, mediante una prueba de usabilidad la cual califica la experiencia de los usuarios. Después de navegar en las páginas web asignadas, se les solicitaba contestar un cuestionario basado en el método de evaluación de la usabilidad de las páginas web creado por Nielsen (1993), ver Anexo D, formado por 12 preguntas cerradas, con cinco alternativas de respuesta cada una, basadas en la escala de Likert las cuales fueron: completamente desacuerdo, desacuerdo, indiferente, de acuerdo y completamente de acuerdo. Dicha prueba se enfoca en los siguientes aspectos de la página web:

- Facilidad de uso
- Contenido interesante
- Velocidad de descarga
- Organización
- Funcionalidad de los vínculos
- Cantidad y presentación de la información



CAPÍTULO III

- Diseño atractivo y agradable
- Seguridad para realizar una reservación en línea

El instrumento piloto que se utilizó para elaborar la segunda parte de la evaluación, se realizó aplicando una encuesta a cinco estudiantes, los cuales proporcionaron sus opiniones acerca de la estructura de la encuesta, en cuanto a su contenido y entendimiento. Posteriormente se efectuaron los cambios necesarios y se aplicaron las encuestas a los 100 estudiantes.