



TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	1
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	4
CAPÍTULO I.....	Error! Bookmark not defined.
Introducción.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Marco contextual.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Planteamiento del problema.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Objetivo general	Error! Bookmark not defined.
1.4 Objetivos específicos	Error! Bookmark not defined.
1.5 Preguntas de investigación y/o hipótesis.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Alcances y limitaciones.....	Error! Bookmark not defined.
CAPÍTULO II.....	Error! Bookmark not defined.
Marco teórico.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Internet	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Internet en México.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Turismo en México	Error! Bookmark not defined.
2.3 Puebla como destino turístico	Error! Bookmark not defined.
2.4 Canales de distribución	Error! Bookmark not defined.



ANEXOS

2.4.1 Canales de distribución electrónica	Error! Bookmark not defined.
2.5 El Internet como canal de distribución.....	Error! Bookmark not defined.
2.6 Comercio electrónico.	Error! Bookmark not defined.
2.7 Páginas Web.....	Error! Bookmark not defined.
2.8 Usabilidad	Error! Bookmark not defined.
CAPÍTULO III	Error! Bookmark not defined.
Metodología.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Introducción	Error! Bookmark not defined.
3.2 Tipo de investigación	Error! Bookmark not defined.
3.3 Muestra.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Muestra para la evaluación de la usabilidad en base a los criterios de Nielsen	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Muestra para la evaluación de la usabilidad en base a la prueba de usabilidad de Nielsen.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Instrumentos	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Evaluación de la usabilidad en base a los criterios de Nielsen	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
3.4.2 Evaluación de la usabilidad por los estudiantes en base a las pruebas de usabilidad de Nielsen.....	Error! Bookmark not defined.
CAPÍTULO IV	Error! Bookmark not defined.
Análisis de la Interpretación de Resultados.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Datos recopilados	Error! Bookmark not defined.



ANEXOS

4.1.1. Evaluación de la usabilidad de las páginas web en base a los criterios de Nielsen clasificados por Abeleto.	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Evaluación de la usabilidad de las páginas web por los estudiantes de la UDLAP	Error! Bookmark not defined.
CAPÍTULO V	Error! Bookmark not defined.
Conclusiones.....	Error! Bookmark not defined.
BIBLIOGRAFÍA	Error! Bookmark not defined.
ANEXO A. Listado de hoteles de la SECTUREP (2008)....	Error! Bookmark not defined.
ANEXO B. Listado de las 20 páginas web de hoteles a evaluar por los estudiantes	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
ANEXO C. Hoja de evaluación de la usabilidad en base a los atributos de Nielsen (2004)	Error! Bookmark not defined.
ANEXO D. Cuestionario de evaluación de la usabilidad de las páginas web de hoteles basado en las pruebas de usabilidad de Nielsen (1993).....	Error! Bookmark not defined.



ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLA 2.1 Procedencia nacional.....	17
FIGURA 2.1 Modelo de distribución electrónica.....	20
FIGURA 4.1 Hoteles de la ciudad de Puebla	45
TABLA 4.1 Hoja de evaluación de la usabilidad de las páginas web de los hoteles de ciudad de Puebla	49
FIGURA 4.2 Páginas web de hoteles evaluadas con una mayor puntuación.....	50
FIGURA 4.3 Páginas webs del hotel Holiday Inn Finsa.....	51
TABLA 4.2 Hoja de evaluación de la usabilidad de la página web del hotel Holiday Inn Finsa.....	52
FIGURA 4.4 Evaluación de la usabilidad.....	53
FIGURA 4.5 Página web del hotel Condado Plaza.....	54
FIGURA 4.6 Página web del hotel La Purificadora.....	55
FIGURA 4.7 Página web del hotel Marriott Real Puebla	56
TABLA 4.3 Medias de las variables por cada página web de los hoteles.....	59
FIGURA 4.8 Página web del hotel El Sueño	60
FIGURA 4.9 Evaluación de la facilidad de uso de las páginas web de los hoteles de la ciudad de Puebla	61
FIGURA 4.10 Evaluación de la usabilidad de las páginas web de hoteles de la ciudad de Puebla	63