

## Índice de Contenido

Capitulo 1. Introducción.....	¡Error! Marcador no definido.
Pregunta general. ....	¡Error! Marcador no definido.
Preguntas específicas.....	¡Error! Marcador no definido.
Justificación. ....	¡Error! Marcador no definido.
Alcance. ....	¡Error! Marcador no definido.
Propuesta .....	¡Error! Marcador no definido.
Capitulo 2. Marco Teórico.....	¡Error! Marcador no definido.
Diferencia entre Sitio y Portal Web. ....	¡Error! Marcador no definido.
Hacia una definición de Gobierno electrónico. ....	¡Error! Marcador no definido.
UCD (Diseño Centralizado al Usuario).....	¡Error! Marcador no definido.
Usabilidad.....	¡Error! Marcador no definido.
Importancia de la Usabilidad.....	¡Error! Marcador no definido.
Autores y sus aportaciones. ....	¡Error! Marcador no definido.
Componentes y metodología. ....	¡Error! Marcador no definido.
Institución.....	¡Error! Marcador no definido.
Descripción general de la competencia. ....	¡Error! Marcador no definido.
Análisis de la situación actual de la empresa. ....	¡Error! Marcador no definido.
Capitulo 3. Método.....	¡Error! Marcador no definido.
I. Enfoque .....	¡Error! Marcador no definido.
II. Justificación del método.....	¡Error! Marcador no definido.
III. Plan de muestreo .....	¡Error! Marcador no definido.
IV. Diseño de investigación. ....	¡Error! Marcador no definido.
V. Instrumento de medición.....	¡Error! Marcador no definido.
VI. Procedimiento de recolección.....	¡Error! Marcador no definido.
Etapa 1.....	¡Error! Marcador no definido.
Etapa 2.....	¡Error! Marcador no definido.
VII. Análisis de datos .....	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO 5. Resultados.....	¡Error! Marcador no definido.
Resultados del Portal del Gobierno del Estado de Puebla antes de la transición. ....	¡Error! Marcador no definido.
Resultados Estadísticos. ....	¡Error! Marcador no definido.
Tareas de atención ciudadana. ....	¡Error! Marcador no definido.

Tareas de trámites y servicios .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tareas de turismo y economía .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tareas de participación ciudadana .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tareas de transparencia .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Resultados Globales.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Graficas Comparativas. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Preguntas específicas del Portal en la primera aplicación. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Resultados del Portal del Gobierno del Estado de Puebla después de la transición.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Resultados Estadísticos. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tareas de atención ciudadana. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tareas de trámites y servicios .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tareas de turismo y economía .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tareas de participación ciudadana .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tareas de transparencia .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Resultados Globales.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Graficas Comparativas. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Preguntas específicas del Portal en la segunda aplicación. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Capítulo 6. Análisis de los Resultados.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Capítulo 7. Conclusiones.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Referencias.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 1. Carta de derechos para el participante en la prueba.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 2. Consentimiento de participación y test previo a las tareas.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 3a. Tareas para los usuarios del Portal en la primera aplicación.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 3b. Tareas para los usuarios del Portal en la segunda aplicación.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 4a. Test posterior a la evaluación en la primera aplicación. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 4b. Test posterior a la evaluación en la segunda aplicación. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>