

CALIDAD DE LOS SITIOS WEB EN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS

Una aplicación en los hoteles de João Pessoa, Paraíba, Brasil

Wilker Gomes Raposo
Instituto Paraibano de Ensino Renovado
Rita C. de Faria Pereira
Universidade Federal da Paraíba
João Pessoa - Brasil

Este artículo pretende evaluar la calidad de los sitios Web de los hoteles de la capital paraibana según la percepción de los usuarios, teniendo en cuenta los constructos del modelo WebQual; facilidad de uso, usabilidad, interactividad y relación de complementariedad. Se buscó identificar los principales factores presentes en los sitios Web para motivar a los usuarios a volver a visitarlos. La muestra estuvo compuesta por huéspedes y no huéspedes usuarios de los sitios Web, totalizando 377 entrevistados. El relevamiento se realizó por medio de una encuesta estructurada y los resultados fueron analizados por medio del análisis descriptivo, el análisis factorial confirmatorio, la elaboración de modelos de ecuaciones estructurales y la regresión lineal múltiple. Los constructos demostraron la existencia de validez convergente y discriminante, y de confiabilidad; y se comprobó la influencia positiva de la utilidad, de las operaciones online y del entretenimiento sobre la intención de volver a visitar los sitios web de los hoteles. Los resultados posibilitaron ajustar el modelo WebQual para su aplicación en el contexto enfocado.

PALABRAS CLAVE: *sitios Web, WebQual, calidad de los servicios, hoteles.*