

## Usabilidad en los Portales de los Diarios Mexicanos

Claudia Alicia Lerma Noriega. Tecnológico de Monterrey. [clerma@itesm.mx](mailto:clerma@itesm.mx)

**Resumen:** Las tecnologías digitales han provocado cambios en la forma de concebir al periodismo por lo que la profesión se ha tenido que venir adaptando en los últimos años. Este estudio tiene la intención de medir el nivel de usabilidad de los medios mexicanos utilizando como muestra a UnomásUno, Zócalo de Saltillo, Publímetro, Milenio, La Jornada, La Crónica, El Universal, El Sol de México, El Imparcial y El Siglo de Torreón. Los parámetros a evaluar se basaron en los señalados por el especialista en usabilidad David Travis. Entre los resultados se encontró que los medios nacionales son los más desarrollados digitalmente, aunque al periodismo digital en México todavía le queda mucho por crecer.

**Palabras clave:** usabilidad; periodismo; ciberperiodismo; México; diarios; portales digitales

### 1. Introducción

Los medios de comunicación informativos, ya sea medios tradicionales que tienen presencia web o portales netamente digitales, han adquirido una importancia fundamental en la vida cotidiana de los mexicanos pues con sus actualizaciones constantes dan a conocer los más recientes acontecimientos mundiales. Sus diversos contenidos, sus líderes de opinión y sus diferentes productos –no solo escritos sino también digitales-, difunden la imagen de México y de una comunidad (en el caso de los diarios locales) vía Internet.

Aún falta evolucionar para ir a la par con los nuevos avances tecnológicos, además de trabajar en una optimización de los recursos, así como en lograr una

estructura pertinente para que tanto el acceso a estos, como el diseño y las perspectivas de la información que se exponen al usuario, se hagan de una manera adecuada y fácil para todos los que ingresan a los sitios web especialmente en una sociedad, que como la mexicana, experimenta un marcado ascenso a la consulta de información digital.

## 2. Objetivos de la investigación

Debido a la creciente demanda de datos informativos que los mexicanos adoptan de Internet<sup>1</sup>, se realizó este análisis que pretende ver *cómo es que los principales diarios digitales –de acceso abierto- exponen la información al usuario a fin de que satisfagan su necesidad de información* porque en muchos casos se cumple con el hecho de contar con un medio electrónico pero no se aprovechan las ventajas que él mismo proporciona frente a las otras formas de obtención de información.

## 3. Aproximaciones teóricas

Para enmarcar el desempeño del usuario al utilizar cualquier sitio web se debe contemplar que el diseño cumpla con requisitos mínimos básicos centrados en el usuario (User Center Design –UCD) y a los elementos tecnológicos con los que se relaciona. Si el sitio cumple con requisitos tecnológicos apropiados y es fácil de usar se vincula al término USABILIDAD que se define como “facilidad o nivel de uso, cómo el diseño facilita o dificulta el manejo de un sitio”.

La usabilidad es la medida en la que un sitio o portal de internet, es amigable y fácil de manejar para los usuarios y es fundamental para que logren el objetivo que se proponen ya sea vender, informar, interactuar o cualquier otro.

La usabilidad establece las condiciones que maximizan la efectividad, eficiencia y satisfacción con que un usuario utiliza un sitio web.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Ver datos de World Internet Project 2013

<sup>2</sup> Fundación CTIC. <http://www.fundacionctic.org/servicios/tecnologia-centrada-en-las-personas>  
Consultado Febrero 2 de 2014

No es lo mismo que la funcionalidad pues un sitio web puede ser funcional, es decir, útil, pero carente de usabilidad, lo que lo hace incómodo para los usuarios y por lo tanto la propagación de sus beneficios se pueden ver reducidos. (Legarda, 2006); como señala Ballard (2010), la usabilidad es la medida en la que los usuarios de un producto pueden utilizarlo de manera rápida y fácil para lograr sus respectivas tareas.

Nielsen (2002) habla de factores clave para determinar el nivel de usabilidad de un sitio web. Estos son la facilidad de aprendizaje, la eficiencia, la *recordación*, los errores y la satisfacción.

Según Alexander (2011), la usabilidad implica la efectividad en la cumplimentación y precisión con la que el usuario logra una determinada acción deseada, la precisión de los recursos y el grado en el que la acción es completada y la satisfacción que al usuario le provoca el contenido y la comodidad en el uso del sistema de trabajo.

Para evaluar estos aspectos empíricamente, los usuarios son involucrados en el proceso de evaluación hasta cierto punto. También existe la evaluación analítica en la cual varias combinaciones de guías, criterios y modelos se involucran en el procedimiento.

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO)<sup>3</sup> señala ciertas cuestiones que considera indispensables a la hora de la búsqueda de cubrir todos los puntos que maneja la usabilidad en lo siguiente:

- ¿Quiénes son los usuarios, cuáles sus conocimientos, y qué pueden aprender?
- ¿Qué quieren o necesitan hacer los visitantes?
- ¿Cuál es la formación general de los usuarios?
- ¿Cuál es el contexto en el que el visitante está trabajando?
- ¿Qué debe dejarse a la máquina? ¿Qué al usuario?

---

<sup>3</sup> ISO define a la usabilidad como “la eficiencia y satisfacción con la que un producto permite alcanzar objetivos específicos a usuarios específicos en un contexto de uso específico”. *Definición de usabilidad*. <http://www.lawebera.es/de0/usabilidad.php> Consultado Agosto 10 de 2009.

## Actas – VI Congreso Internacional Latina de Comunicación Social – VI CILCS – Universidad de La Laguna, diciembre 2014

---

Otras consideraciones incluyen:

- ¿Pueden realizar fácilmente sus tareas previstas? Por ejemplo, ¿pueden realizar las tareas previstas a la velocidad esperada?
- ¿Cuánta preparación necesitan los visitantes?
- ¿Qué documentación u otro material de apoyo están disponible para ayudar al usuario? ¿Puede éste hallar las respuestas que buscan en estos medios?
- ¿Cuáles y cuántos errores cometen los usuarios cuando interactúan con el producto?

Todos estos elementos están integrados en la normativa ISO 9241-210:2010 “Ergonomics of human-system interaction -- Part 210: Human-centred design for interactive systems” (ISO, 2010) en la cual se describen los requisitos para facilitar la funcionalidad y el uso de los sistemas interactivos.

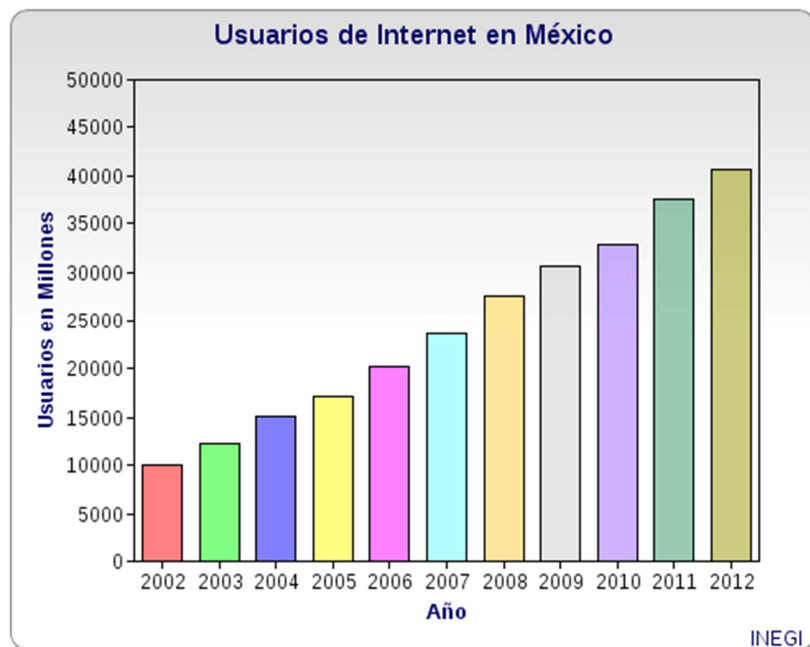
La respuesta adecuada a los cuestionamientos antes señalados, genera un aumento en los usuarios<sup>4</sup> o visitantes al sitio Web, una mayor difusión de éste, así como un aumento en la frecuencia de acceso al mismo por parte de los usuarios.

En la Tabla 1 se muestra cómo ha sido el crecimiento de usuarios que utilizan Internet en México para diferentes actividades con lo cual se puede percibir el interés que deben mostrar los medios que quieran tener presencia en la red y que quieran destacar frente a los demás.

---

<sup>4</sup> Mark Higginson, director de análisis de Nielsen Online, señala que la población mundial que tiene acceso a internet ha crecido 16% desde el año pasado. "Aproximadamente mil 460 millones de personas en el planeta usan internet, lo que se traduce en ese porcentaje con respecto al año pasado, cuando había mil 200 millones". *Usuarios*. <http://www.el-universal.com.mx/notas/616044.html> Consultado Agosto 10 de 2009

Tabla 1.  
Usuarios de Internet en México de acuerdo a datos del INEGI (2014)



En general, la usabilidad se basa en tres puntos clave y relevantes, que además son de carácter benéfico, que son:

- Mayor rapidez en la realización de tareas y reduce las pérdidas de tiempo.
- Aprendizaje del manejo de la Web mucho más rápido e intuitivo, y el usuario enseguida se familiariza con la página, haciendo nuestros productos o servicios más visibles.
- Seguridad de los visitantes y menos ayuda por parte del soporte técnico de la página web con la consiguiente reducción de costos y esfuerzos, y una percepción más positiva de la visitas. (Beneficios de la Usabilidad Web<sup>5</sup>).

Un sitio web útil debe anticiparse a las necesidades del usuario, el cual debe tener el suficiente control sobre éste para poder navegar con soltura y realizar las acciones que desee sin dificultad. Los usuarios deben ser capaces de alcanzar

---

<sup>5</sup> *Beneficios de la Usabilidad Web*. <http://www.lawebera.es/de0/usabilidad2.php> Consultado Agosto 09 de 2009.

## Actas – VI Congreso Internacional Latina de Comunicación Social – VI CILCS – Universidad de La Laguna, diciembre 2014

---

que desde el principio que el visitante sea capaz de usar de forma intuitiva los recursos que se le ofrecen. (Beneficios de la Usabilidad Web<sup>6</sup>).

En la red, se puede utilizar audio y video, como en la televisión, además de texto y gráficos, como en los periódicos lo cual le da un valor añadido a cualquier medio de comunicación que quiera tener presencia ahí y crear vínculos con la comunidad.

Jakob Nielsen<sup>7</sup> y Marie Tahir sintetizan los parámetros para el análisis de usabilidad de un sitio web en 26 directrices que concentran los detalles precisos en los cuales se debe centrar el creador de una página en línea (2009) que concentran las 113 directrices básicas para el análisis de un sitio Web.

A partir de estas directrices se han incorporado otros elementos que los avances tecnológicos han propiciado en lo referente a la presentación de los contenidos en internet, entre estos nuevos elementos propuestos surgen los que David Travis y que se centran en 247 elementos divididos en 9 parámetros englobados en las categorías que se mencionan en la Tabla 2.

---

<sup>6</sup> *Beneficios de la Usabilidad Web*. <http://www.lawebera.es/de0/usabilidad2.php> Consultado Agosto 09 de 2009.

<sup>7</sup> El motivo central de Jakob Nielsen es la idea de que menos es más (en ese aspecto, el subtítulo de la versión original en inglés, “La práctica de la simplicidad”, expresaba mejor la idea central del libro). Una página donde se eliminen los detalles innecesarios y los elementos arbitrarios será una página más fácil de usar y, por tanto, la experiencia global del usuario será más positiva.

Actas – VI Congreso Internacional Latina de Comunicación Social  
 – VI CILCS – Universidad de La Laguna, diciembre 2014

Tabla 2.  
 Propuesta de Análisis de Usabilidad para los sitios web

Categorías propuesta por David Travis	Calificación Neta	# Preguntas	# Respuesta	Calificación
Página de Inicio	0	20	0	
Orientación a Tareas y Funcionalidad del Sitio	0	44	0	
Navegación y Arq. De la Información	0	29	0	
Formularios y entrada de datos	0	23	0	
Confianza y Credibilidad	0	13	0	
Calidad del Contenido y Escritura	0	23	0	
Diagramación y Diseño Gráfico	0	38	0	
Búsquedas	0	20	0	
Ayuda, Retroalimentación & Recuperación de Errores	0	37	0	
Calificación Final		247	0	

#### 4. Metodología

En esta investigación de carácter empírico y exploratorio, se procedió a evaluar si en los portales de los principales diarios de noticias generalistas mexicanos y de acceso libre, estaban contempladas las directrices de usabilidad sugeridas por Travis. Se revisaron así los portales de los principales diarios mexicanos en abril de 2013 utilizando el formato de análisis de Travis que agrupa en 9 variables cada uno de los 247 parámetros (ver Tabla 2).

Se determinó, mediante observación y aplicación, si el sitio se ajustaba o violaba cada una de ellas sumándoles 0 o 1 punto por cada vez que se aplicaba (0 equivalente a NO, 1 equivalente a SI). El formato propuesto por el investigador automáticamente arroja resultados que son visibles en un gráfico que permite ver de manera clara cuáles son los elementos que están siendo pasados por alto al presentar la información en el portal web.

En la siguiente Tabla se muestran los portales analizados:

Actas – VI Congreso Internacional Latina de Comunicación Social  
– VI CILCS – Universidad de La Laguna, diciembre 2014

---

Tabla 3.  
Periódicos Analizados

Portal Informativo	Dirección
La Crónica	<a href="http://www.cronica.com.mx">www.cronica.com.mx</a>
Unomasuno	<a href="http://www.unomasuno.com.mx">www.unomasuno.com.mx</a>
El Imparcial	<a href="http://www.elimparcial.com">www.elimparcial.com</a>
El Siglo de Torreón	<a href="http://www.elsiglodetorreon.com.mx">www.elsiglodetorreon.com.mx</a>
El Sol de México	<a href="http://www.elsoldemexico.com.mx">www.elsoldemexico.com.mx</a>
El Universal	<a href="http://www.eluniversal.com.mx">www.eluniversal.com.mx</a>
La Jornada	<a href="http://www.jornada.unam.mx">www.jornada.unam.mx</a>
Milenio	<a href="http://www.milenio.com">www.milenio.com</a>
Publimetro	<a href="http://www.publimetro.com.mx">www.publimetro.com.mx</a>
Zócalo de Saltillo	<a href="http://www.zocalo.com.mx">www.zocalo.com.mx</a>

## 5. Hallazgos

Conforme al análisis para corroborar la usabilidad realizado en abril de 2013, a los diez medios periodísticos para corroborar la usabilidad que tiene cada uno, se obtuvieron porcentajes que indican cuáles son los mejores en el cumplimiento de los elementos que los pueden ayudar a posicionarse como un sitio de noticias que piensan en los usuarios.

## 6. Usabilidad de la página de Internet de los diarios mexicanos

Las maneras en que se han considerado las páginas de Internet de los periódicos como útiles para la audiencia, son distintos y se pueden ubicar tres grupos.



## Actas – VI Congreso Internacional Latina de Comunicación Social – VI CILCS – Universidad de La Laguna, diciembre 2014

---

A. El primero son los que tienen una puntuación **menor a 65%** como Unomásuno, El Imparcial y La Crónica.

B. El segundo grupo tiene una calificación **menor a 80%** en el cumplimiento de parámetros de usabilidad y aquí se ubican El Siglo de Torreón, El Sol de México, La Jornada, Publimetro y Zócalo de Saltillo.

C. Al último de los grupos pertenecen El Universal y Milenio con puntuaciones **superiores a 80%**.

En el primer grupo destaca la ausencia de una buena diagramación y diseño gráfico. Tal es el caso de **Unomásuno** que varía mucho en las formas en la que se distribuye la información a lo largo de la página, de esta forma no existen puntos focales buenos en ella que permitan conocer cuáles son las noticias más importantes.

Aunque siendo un periódico confiable, su sitio presenta un 62% de usabilidad, un número muy bajo que podría tener consecuencias importantes para los seguidores del periódico. El análisis menciona que el sitio no cuenta con formularios y entrada de datos, es decir, si el lector quisiera suscribirse al periódico no podría realizar el mismo a través de la página, sino que tendría que ponerse en contacto vía telefónica. Otro elemento es la recuperación de errores lo cual no sería un grave problema considerando que la mayoría de los sitios de noticias no cuentan con estas opciones, al menos lo que el estudio muestra, todos los periódicos cuentan con el porcentaje bajo en estas opciones. Lo que sí es importante es el diseño el cual muchas veces es un aspecto clave para que el lector decida si se queda en el sitio o busca uno un poco más amable, fácil y alegre.

Los fallos más evidentes de este diario son los siguientes:

- Su página de inicio no es muy atractiva visualmente, puede llegar a confundir al lector y tiene elementos de diseño que no son nada prácticos para el visitante.
- La arquitectura de la información es básica y sencilla mas no por eso significa que es atractiva visualmente.

También hay que señalar que:

- Su sistema de búsqueda es acertada y fácil de utilizar
- En cuanto a imágenes y diagramas, Unomásuno cuenta con una alta gama de imágenes en todas sus secciones, mas muy pocos diagramas y elementos gráficos.
- El sitio no cuenta con ningún tipo de formularios, ni siquiera es necesario inscribirse para poder visualizar la información por lo que se facilita el acceso a la información.

En **El Imparcial** también existen ciertos errores basados en la confianza y credibilidad del periódico. Esto es debido a que al entrar a la página aparecen pop-ups que no permiten visualizar completamente el contenido y el diseño de organización de la información no se mantiene constante a lo largo del contenido. En esta tesitura, dentro de la comparativa de usabilidad, este periódico tiene un promedio realmente bajo con 63% entre sus principales elementos. De éstos, la navegación, el formulario para entrada de datos y la calidad de contenido son los que tienen mejores resultados. En este sentido, el periódico tiene una amplia gama de publicidad, imágenes y banners y otros formatos de diseño pero prácticamente enfocadas sólo en publicidad. Del mismo modo cuenta con videos que ilustra aun mejor las noticias incluidas y las secciones en las que se divide el periódico, las cuales son: noticias (nacionales e internacionales), servicios, columnas, edición impresa, reportero ciudadano, guía, suscriptores y la publicidad. A diferencia de otros diarios con mayor puntaje, como El Universal, este periódico sí permite mayor interacción con los usuarios ya que se encuentra activo el foro de comentarios, aparecen, de forma constante, las actualizaciones de los usuarios de twitter relacionados con la noticia y, sobre todo, hay un espacio especial para que los ciudadanos hagan sus reportes o aportaciones sobre diversos acontecimientos del Estado.

En cuanto a su usabilidad, su promedio es de 76%, destacando su página de inicio que si es eficiente, amén del diagrama y el diseño gráfico. Lo anterior porque se vale del uso de diferentes tipos de imágenes –con un amplio tamaño para las

## Actas – VI Congreso Internacional Latina de Comunicación Social – VI CILCS – Universidad de La Laguna, diciembre 2014

---

notas principales- y también banners, mezclando principalmente el color rojo y el blanco-.

Dentro de sus debilidades se encuentra la excesiva publicidad, pero incluyendo anuncios que no van acordes con la página y le restan un ápice de seriedad. A su vez, se visualiza una extensa gama de secciones que bien podrían agruparse en otras categorías para que se logren reducir. Entre éstas se encuentra: Metrópoli, México, Internacional, Finanzas, Migración, Salud, Ciencia y Tecnología, Cultura, Turismo, Espectáculos, Cine, Sociedad, Opinión, Entrevistas con Mario Vázquez Raña, Esto Deportes y las Suscripciones. Así pues, está claro que no mantienen una secuencia lógica y son demasiadas las categorías.

**La Crónica**, por su parte, presenta problemas en su página de inicio, debido a que el concepto el exceso de notas abrumba al lector además de que la fuente es pequeña.

No obstante, su porcentaje promedio de usabilidad oscila en el 60%, teniendo un nivel realmente bajo en comparación con otros diarios.

Lo más eficiente de su portal son las búsquedas –las cuales se despliegan de forma correcta- aparte de los formularios y los datos de entrada que también son ágiles. Pero también mantiene un nivel de categorización similar al de E Universal, con una gran cantidad de secciones, entre las que destaca la portada, nacional, estados, ciudad, cultura, academia, negocio, mundo, espectáculo, deportes, opinión, bienestar y sociedad. Después de éstos, se despliegan todavía más sub-categorías que, en algunas ocasiones, resultan confusas para los usuarios. Además del alto contenido publicitario, como los demás portales, se pueden encontrar imágenes, videos y banners, siempre de la mano del texto y las letras en color oscuro con fondo claro.

Aunque su calificación de 60%, lo coloca en un rango que si bien, no es un bueno, tampoco es tan malo; aunque sí debiera enfocarse en ciertas áreas de oportunidad específicas. En cuanto su página de inicio necesita remediar la sobre abundancia de anuncios que son colocados ya que distraen en demasía la atención del lector.

## Actas – VI Congreso Internacional Latina de Comunicación Social – VI CILCS – Universidad de La Laguna, diciembre 2014

---

En lo referente a la navegación y arquitectura de la información sí hace falta un mapa del sitio así como también uniformidad a la hora de abrir ventanas nuevas, ya que hay enlaces que llevan a ventanas con tamaños diferentes.

Los formularios es de las áreas más fuertes del sitios ya que son muy completos, explicativos, fáciles de entender y hacen distinción entre la información requerida y la que no es.

En el rubro de confianza y credibilidad, que en un sitio de noticias debería ser primordial, le resta puntos el hecho de que cuente con anuncios popup y la ausencia de datos acerca de la empresa, como información de contacto o ubicación física.

En lo que se refiere a calidad de contenido y escritura el sitio de muestra calidad ya que muestra información escrita bien presentada solo falla en el tamaño de la fuente. En cuanto a diagramación y diseño gráfico sí tiene muchas áreas de oportunidad pero sobre todo en cuanto a diseño gráfico ya que la información presentada sí presenta un cierto orden y coherencia. El apartado de búsqueda es la fortaleza de este sitio ya que orientan al lector y le ayudan a incluso, corregir en caso de que el usuario se equivocara a la hora de buscar. Por último, ayuda y retroalimentación, el sitio se queda muy corto ya que no presenta un lugar para las FAQ's o mensajes de error personalizados.

En el segundo grupo, **El Sol de México**, por ejemplo presenta una mejor diagramación y distribución de la página de inicio, pero es menor en cuanto a su funcionalidad y navegación. Algo similar a Publimetro y La Jornada que solo bajan su puntuación debido a rasgos de retroalimentación, llenado de formularios y tipos de búsqueda avanzada.

En usabilidad este periódico obtuvo una puntuación de 76%, lo que deja bien posicionado al hablar de su interfaz digital. Su área más fuerte es la página de inicio ya que contiene un orden claro en la presentación de la información y tiene un menú que se entiende con facilidad, así como las opciones necesarias, como el contacto con el diario o el periodista. La diagramación es también su fuerte ya que presenta la información con una plantilla uniforme de diseño y el usuario no se

## Actas – VI Congreso Internacional Latina de Comunicación Social – VI CILCS – Universidad de La Laguna, diciembre 2014

---

pierde y siempre hay manera de regresar a la página de inicio. El detalle que falla en la sección de opinión es el cambio de tipografía en relación con otras áreas y secciones del diario.

El periódico **La Jornada**, según el análisis de usabilidad, obtiene un 74% de cumplimiento, es decir, que la página está muy bien elaborada pero son necesarios algunos ajustes para que el usuario pueda navegar correctamente en ella.

Entre los aspectos importantes que se deben atender están la orientación a tareas debido a que el sitio, aunque es muy agradable y sencilla, el usuario tiende a perderse durante la navegación. Al momento de entrar a una sección no se especifica en qué sitio se encuentran. Otro elemento que no es adecuado que va de la mano con la orientación es la búsqueda; en este diario la información no puede ser filtrada para establecer búsquedas y si el usuario está buscando una noticia de mucho tiempo atrás, probablemente no la va a encontrar.

El sitio web del periódico **Publimetro** es muy parecido a La Jornada en cuanto usabilidad. Presenta un 74% y los elementos en los que hay mayor deterioro son las búsquedas debido a que hay muy poca opción y no permite realizar búsquedas avanzadas. Como se mencionaba en otros medios las búsquedas tienden a llevar al usuario a cosas similares que se encuentran en toda la red no solamente el sitio y el lector puede llegar a hartarse de tener que visitar enlace por enlace para ver si la información hace referencia a lo que estaba buscando y puede llegar a perder usuarios.

Sus principales áreas de oportunidad son, además de las búsquedas, la orientación de la información. La página de inicio presenta la información de manera concisa aunque se extiende sobremanera. También hay preponderancia de anuncios, sobre todo a los costados de la información.

Al analizar la página web del periódico **El Zócalo de Santillo** se muestra un porcentaje de 67% de usabilidad, igualando a los periódicos como Unomásuno, La Crónica y El Imparcial. Los elementos de mayor problema son las búsquedas, como les sucede a casi todos los periódicos que se han mencionado

## Actas – VI Congreso Internacional Latina de Comunicación Social – VI CILCS – Universidad de La Laguna, diciembre 2014

---

anteriormente. Sin embargo, habría que poner especial cuidado en temas como la navegación para que el usuario no pierda rumbo de la información, la calidad del contenido, que va de mano con la confianza y credibilidad, ya que un periódico sin estos elementos prácticamente tiene las de perder.

Tampoco hay mucha ayuda al usuario en la retroalimentación cuando éste comete un error. La página de inicio aunque ecuánime, está repleta de publicidad que no hace más que dar la idea de que la página está llena de esta, es un exceso, además la publicidad tiene un formato flash que ya sabemos no puede ser vista en los dispositivos con sistema iOS.

**El Siglo de Torreón** obtuvo tan solo 53% como resultado de la prueba de usabilidad por lo que es un sitio que necesita una mejora urgente. Aunque la página de entrada de este periódico luce atractiva hay un exceso de menú de información por lo que esto le resta puntos importantes, así como también hay una gran variedad de anuncios móviles que distraen sobremanera la atención de los usuarios. En cuanto a la navegación del sitio también hay áreas por trabajar, sobre todo a la hora de querer regresar a un enlace pasado ya que el botón de regreso no está habilitado. El diseño también es un área muy endeble del sitio porque al navegar por el sitio parece que se está paseando por distintas páginas pues no hay realmente unidad en las plantillas utilizadas. Dejar comentarios requiere de registro pero es gratuito así que realmente no es necesario, o no debería de serlo. Por último, el tercer grupo, que obtiene una mayor puntuación basa su diseño, navegación e índice de noticias a partir de la portada, y convergen para darle organización al sitio. Este es el estilo que persiguen periódicos como Milenio o El Universal, que buscan dejar aire en las páginas de inicio y utilizar botones para saltar de una sección a otra, lo que mejora su navegación y permite una mejor experiencia visual.

**El Universal** es de los mejores portales electrónicos en el país de acuerdo a los resultados obtenidos.

Dentro del análisis de usabilidad, este periódico tiene un promedio de 85% de efectividad porque el diseño, la calidad del contenido, las búsquedas, los

formularios y la confianza tiene un alto índice positivo Pero sus áreas de oportunidad, similares a la de los periódicos anteriores, radica en la excesiva publicidad que maneja aunque si es totalmente moderna y adecuada al portal. Del mismo modo, las secciones son excesivas, acumulando una infinidad entre los apartados principales y los que se desprenden de éstos. Pero las noticias muestran una gran calidad de información y de redacción, colores acordes al logo del portal (azul y blanco), amén de imágenes con un tamaño certero. Igualmente, sería mucho mejor que la información de la primera página tuviera una división más precisa y no estuviese agrupada en un espacio tan pequeño.

El sitio de este periódico es fácil de entender por el orden de la información presentada dando como resultado una navegación sencilla, pues siempre da el punto de referencia de dónde se encuentra el usuario y da la posibilidad de regresar atrás en cualquier momento.

Hay uniformidad en la forma cómo es presentada la información, tanto en lo visual como en contenido. Aunque presenta características flash que no pueden ser detenidas ni visibles en dispositivos con sistema iOS, además de distraer la atención así como también anuncios popup.

**Milenio**, en su comparativa de usabilidad, cuenta con un 90%, es decir, que su sitio es sumamente fácil, amable, accesible y usable para el usuario. Su página de inicio es muy vistosa y utiliza imágenes y encabezados que hacen que la lectura sea agradable, lo que puede motivar al lector a entrar en las tantas publicaciones, inclusive buscar notas interesantes sobre otros temas como científicos, culturales, etc. y tener mayor información en poco tiempo.

Sus formularios de entrada de datos están muy bien elaborados que hacen que el usuario pueda inscribirse en algunos eventos o suscribirse fácilmente al periódico. Si diagrama y diseño ha sido adecuadamente utilizados, de acuerdo a los criterios de Trevis, sobre todo para no saturar al lector con imágenes, colores. Los aspectos que se debería de tomar en cuenta son las búsquedas y ayuda dentro de la página ya que al momento de realizar cualquier búsqueda, esta la hace de forma general e incluye datos o documentos que no necesariamente son los que

se están buscando, aunque tiene una gran ventaja sobre otros sitios que no cuentan con motores de búsquedas siquiera. Si bien existen áreas de mejora como la ausencia del mapa del sitio y la inclusión de banner que distraen, estos son mínimos.

## **7. Conclusiones**

En los resultados globales del análisis llevado a cabo se puede apreciar que son los medios locales los que tienen más problemas para adaptarse a los cambios digitales, esto podría ser debido a que están menos interesados en los beneficios del periodismo digital o que no los conocen del todo. Sin embargo, esta falla continúa limitando al medio porque va ligada directamente con las visitas que puede llegar a tener un sitio (no se producen mejoras de satisfacción y el cliente ni lo consulta). El aspecto visual y la facilidad con que se accede a la información, además de la calidad del contenido, son factores determinantes en la usabilidad de un sitio web.

Por otro lado, el contenido, o los géneros periodísticos, de un sitio también son factores importantes en esta nueva era digital. La información disponible es cada vez más abundante, al igual que los sitios que la proveen. Por ello es más que necesario para un medio que trata de sobrevivir a esta revolución digital cuidar su contenido y asegurar que sea el más variado y completo para que su audiencia meta pueda encontrarlo entre toda la oferta que la web le puede brindar. Otra vez los medios nacionales son los que mejor entienden este concepto, mientras que los medios locales tienen una técnica de copiar noticias de agencias en lugar de producir contenidos propios que los diferencien del resto. Las decisiones de cambio deben hacerse pronto pues el mercado se amplifica así como la cantidad de personas que buscan información en la red, el cambio debe generar beneficios de todo tipo y quien no se suba al tren de las mejoras y nuevos servicios se quedará muy atrás frente a la multiplicidad de opciones del mercado.



## 8. Referencias

Alexander, R. (2011). *Automated Usability Testing*. University of Jaffna of Sri Lanka

Asociación Mexicana de Internet. “Estudio AMIPCI 2014 de Hábitos de los Usuarios de Internet en México”. Recuperado el 31 de enero 31 de 2014.

<http://www.amipci.org.mx/?P=estudios>

Avogadro, Marisa. “Glosario de Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación”. *Razón y Palabra*. ITESM. Recuperado el 29 de enero de 2013 <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/comunicarte/2007/febrero.html>

*Directorio.com.mx*. <http://www.directorio.com.mx/internet-acceso/> Recuperado el 9 de Julio de 2009

“Guía para el análisis de la página de inicio de un sitio web” *Extracto de: Nielsen, J. y Tahir, M Usabilidad de páginas de inicio: análisis de 50 sitios web*, Pearson Educación, Madrid 2002. Recuperado el 12 de Mayo de 2010 [http://mccd.udc.es/orihuela/udp/113\\_directrices.doc](http://mccd.udc.es/orihuela/udp/113_directrices.doc)

Kimberly Ballard, J. (2010). *Web Site Usability: A Case Study of Student Perceptions*. Minnesota: University of Minnesota.

Kurgan, V. “Usability a determining factor in site popularity”. *Businessline*. Chennai: Diciembre 12 de 2003. p. 1 en Proquest. ITESM CIB. Monterrey, N. L. Recuperado el 12 de Abril de 2009 de <http://0-search.proquest.com.millennium.itesm.mx/publication/32810>

Maniega Legarda, D. (2006). Aplicación de criterios de usabilidad en sitios web: consejos y pautas para una correcta interpretación. *Observatorio TIC: REBIUN Red de Bibliotecas Universitarias*. Recuperado el 23 de Abril de 2012, de [http://eprints.rclis.org/8476/1/criterios\\_usabilidad\\_dmaniega.pdf](http://eprints.rclis.org/8476/1/criterios_usabilidad_dmaniega.pdf)

Nielsen, J. (s.f.). *Usability 101: Introduction to Usability*. Obtenido de Jakob Nielsen's Alertbox: <http://www.useit.com/alertbox/>

Nielsen, Jakob y Tahir, Marie. *Usabilidad de páginas de inicio: análisis de 50 sitios web*. Madrid: Prentice Hall. 2002

Actas – VI Congreso Internacional Latina de Comunicación Social  
– VI CILCS – Universidad de La Laguna, diciembre 2014

---

Travis, D. (2009) *La Fábula del Diseñador Centrado en el Usuario*. Recuperado el 30 de Enero de 2014 de <http://es.scribd.com/doc/132730471/TRAVIS-DAVID-LA-FABULA-DEL-DISENADOR-CENTRADO-EN-EL-USUARIO>

*Usabilidad apuntes*. <http://www.pipodols.com/usabilidad/>

World Internet Project (2013). “Estudio 2013 de hábitos y percepciones de los mexicanos sobre Internet y diversas tecnologías asociadas”. Recuperado el 29 de diciembre de 2013 de [http://www.wip.mx/estudios\\_wip.html](http://www.wip.mx/estudios_wip.html)