

# **UNIVERSIDAD DE SONORA**

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**Análisis de Usabilidad del Sitio Web del Departamento de  
Psicología y Ciencias de la Comunicación (PSICOM),  
desde la percepción de colaboradores y usuarios.**

**TRABAJO PROFESIONAL  
MODALIDAD:**

**TESIS**

Que para obtener el Título de:

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Presentan:

**DIANA ROCÍO RAMÍREZ LÓPEZ  
FRANCISCA GUADALUPE GARCÍA TELLAECHE**

Asesor-Director:

**MTRA. ELODIA GPE. ORTEGA ESCALANTE**

Asesores:

**M.C.O. MARTHA ELENA JAIME RODRÍGUEZ  
M.C. RODRIGO ROMERO MATUZ  
LIC. ALBERTO BERNAL MALDONADO**

# Universidad de Sonora

Repositorio Institucional UNISON



“El saber de mis hijos  
hará mi grandeza”



Excepto si se señala otra cosa, la licencia del ítem se describe como openAccess

## **Análisis de Usabilidad del Sitio Web del Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación (PSICOM), desde la percepción de colaboradores y usuarios.**

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
1. Justificación .....	4
2. Objetivos .....	7
3. Metodología .....	8
a. Tipo de estudio .....	8
b. Variables .....	9
c. Instrumentos de recogida de información .....	9
4. Sujetos y contexto.....	10
5. Marco Teórico Conceptual.....	10
<b>CAPÍTULO I. CONTEXTUALIZACIÓN .....</b>	<b>18</b>
1.1. Características Generales.....	18
1.2. Justificación del proyecto.....	18
1.3. Objetivos.....	19
1.3.1. Objetivo general .....	19
1.3.2. Objetivos específicos .....	19
1.4. Metodología .....	19
1.5. Impacto social del proyecto .....	21
1.6. Resultados obtenidos .....	21
1.7. Mecanismos de seguimiento y evaluación.....	22
1.8. Prestadores servicio social .....	22
1.8.1. Características de los prestadores:.....	22
1.8.2. Funciones .....	22
1.9. Calendarización de las actividades .....	23
1.10. Observaciones Generales.....	24
1.11. Proyectos Derivados de Web Site PSICOM.....	24
1.11.1. Boletín PSICOM .....	24
a. Objetivos.....	25
b. Metodología.....	26
c. Impacto social del proyecto .....	26
d. Resultados esperados .....	27
e. Mecanismos de seguimiento y evaluación .....	28
f. Funciones Actividades y responsabilidades del prestador de servicio social durante su desempeño: .....	28
g. Calendarización de las actividades.....	30

h. Observaciones Generales .....	31
<b>CAPÍTULO II. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE WEB SITE PSICOM.....</b>	<b>32</b>
2.1. Descripción General de Web Site PSICOM .....	32
2.1.1. Web Site en números.....	32
2.1.2. Visualización de Web Site PSICOM .....	32
2.2. Aceptación del sitio (usuarios).....	36
2.2.1. Datos Generales .....	36
2.2.3. Opinión del usuario.....	41
2.3. Diagnóstico de usabilidad (colaboradores) .....	44
2.3.1. Información General .....	44
2.3.2. Información .....	46
2.3.3. Comunicación.....	51
2.3.4. ....	51
Diseño.....	52
2.4. A manera de conclusión del capítulo .....	53
<b>CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE WEB SITE PSICOM .....</b>	<b>56</b>
3.1. Aspectos básicos .....	58
a. Rápido.....	58
b. Simple .....	58
c. Investigable .....	58
d. Para la mayoría .....	58
e. Manténgalo actualizado .....	59
3.2. 8 Reglas de oro .....	59
3.3. A manera de conclusión del capítulo .....	62
<b>CAPÍTULO IV. PROPUESTA .....</b>	<b>63</b>
<b>CONCLUSIÓN .....</b>	<b>66</b>
<b>REFERENCIAS DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>67</b>
<b>AGENDA DE INVESTIGACIÓN.. .....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>70</b>
ENCUESTA A USUARIOS.....	70
ENCUESTA A COLABORADORES .....	73

## INTRODUCCIÓN

La investigación titulada: Análisis de Usabilidad del Sitio Web del Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación (PSICOM), desde la percepción de colaboradores y usuarios, es resultado del trabajo conjunto de estudiantes, tesis y docentes de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, interesados en la mejora continua y generación de medios de comunicación entre los actores sociales de esta comunidad universitaria.

El interés de participar en este trabajo surgió en los últimos semestres de nuestra formación universitaria, al conocer al equipo participante de estos proyectos. A partir de ese momento, se trabajó en dinámicas encaminadas a la mejora de los trabajos y sobre todo, a la definición y limitación de las responsabilidades y actividades a desempeñar por cada uno de los participantes.

El resultado se presenta en 3 capítulos, a partir del protocolo de investigación que se incluye en este apartado con los subtítulos de justificación, objetivos, metodología, instrumentos, etc.

1. Contextualización
2. Diagnostico del estado actual de Web Site PSICOM
3. Análisis de la situación actual de Web Site PSICOM

### 1. Justificación

La Internet evoluciona nuestras formas de comunicar, actuar, pensar, y un sin número de eventualidades, es decir trascendentalmente ha modificado el actuar cotidiano; sin salir del entorno hogareño y solo con conectarse a la red de redes encuentras un mundo por explorar; basta con hacer clic al mouse para seleccionar espacios de interés y posteriormente informarte de lo que requieras.

Este desarrollo en las formas de vida y comportamiento, también se reflejan en los diferentes medios de comunicación, sobre todo en materia tecnológica, sumándose a la modernidad en busca de una proximidad con el cliente, audiencia, lector, escucha, etc. Por lo tanto mantenerse actualizado es una necesidad en el escenario global de las Nuevas Tecnologías de la Comunicación e información.

Hasta hace algunos años la cercanía de los medios de comunicación con su audiencia era mediante cartas o por teléfono; hoy en día ese tipo de relaciones se hace más estrecha ante la inmediatez, la agilidad y el tiempo real de la Internet: un buen ejemplo de ello son los periódicos que cuentan con su propia página Web. La mayoría de estos medios empiezan gratuitamente mostrando sus diversos servicios de información y de comunicación vía "online" y al cabo de cierto tiempo de estar en red cobran cierta cantidad por la consulta de sus publicaciones. Sin embargo, no a todos los diarios les funciona este método y continúan ofreciendo sus trabajos sin cargo alguno<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Diversos estudios muestran al periódico Reforma en instalarse en la Red de Redes y mantenerse con atractivas propuestas para el usuario. Ver en <http://www.reforma.com>

Dicho lo anterior el funcionamiento ideal de los medios en línea sería tratar de perfeccionar alcances de tecnologías, esperar a que más personas posean computadoras,<sup>2</sup> luego estar interesados con el servicio de red de redes y sobretodo la disposición de pagar algún servicio que ofrezca la red.

Bajo este breve contexto, podemos abarcar espacios no explorados ya existentes y si existe el recurso, el remedio es utilizarlo. Sin embargo la especialidad de tópicos para este proyecto requiere de personal afines a la comunicación. Por ello el propósito de este trabajo consiste en acercar a personas que les guste el oficio de comunicar, es decir convocar a personas con ese interior, esa parte indagadora, creativa, involucrada con la sociedad de dar conocer un significado, una idea, un conocimiento a partir de la práctica periodística, hablada, fotografiada, animada, como mensaje exportador de garantía a su oficio a un mejor aprovechamiento de calidad de la información a lo que refiere este estudio a un portal electrónico "**Web Site PSICOM**".

Al cabo de más de cinco años de iniciar funciones en el **Web Site PSICOM**, el proceso de la comunicación se vuelve más intrínseco e interesante ya que el manejo de información en este sitio se fuerza cada día más a calidad de formato y contenido, es por ello que se busca una propuesta de mejora, para brindar un mejor servicio a través de este trabajo.<sup>3</sup>

Conforme avanza el tiempo mejorar el sitio se hace una tarea más ardua ya que el número de visitas van en aumento, mismas que alientan el trabajo que se presenta en **Web Site PSICOM**, esto quiere decir que es preciso modificar contenidos para tener una cercanía mas con la audiencia cibernética.

Además quienes participan en las diferentes secciones reflejan su esfuerzo por brindar una alternativa de información para la sociedad mundial actual. Esta opción representa una visión analizadora, creativa, de interés para el usuario.

El oficio del comunicar y de manera especial los que trabajan en medios de comunicación, mantienen una labor que siempre ha enfrentado una serie de polémica, por ser intérpretes de la realidad que acontece en una comunidad o por adiestrarse a las políticas de una empresa, dejando de lado en ocasiones sus principios, ideas, en sí, su libertad de expresión.

Esto se puede considerar como ventaja o desventaja, ya que generalmente el trabajo en medios responde a actividades de lucro sin importar como se obtuvo el contenido, sino ser primero en dar la noticia. Si bien es cierto, no hay una libre expresión al momento de informar <sup>4</sup> por ello se busca implementar medios alternos para

---

<sup>2</sup> Para el 2000, México contaba con 70 computadoras (6.8 millones) por cada mil habitantes, según el INEGI.

<sup>3</sup> <http://www.Fuerza Sonora. TV>

<sup>4</sup>La Constitución Mexicana desde 1917 marca un aspecto contrario al derecho a la información artículo 6 y artículo 7 sobre la libertad de escribir y publicar escritos que actualmente no se plantea por la cuestión lucrativa y amarillista.

publicar escritos<sup>5</sup>. El origen de este medio tiene la alternativa de ser más libre de escribir tanto en formato y su contenido por su disposición de ejercer carácter de investigación sociocultural, plural, participativa, crítica y de servicio a la institución.

El Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación de la División de Ciencias Sociales, de la Unidad Regional Centro de la Universidad de Sonora, no es la excepción. Después de varios intentos por instituir un Web Site para el departamento, en el año 2003 como parte de las actividades de bienvenida de dicha generación se publicó **Web Site PSICOM**, presentando a los estudiantes de nuevo ingreso, a la planta docente de las Licenciaturas de Psicología y Ciencias de la Comunicación, así como los planes de estudios e información institucional: tutorías, servicio social y titulación. Con el paso del tiempo, Web Site PSICOM ha ido incrementando el número de páginas, recursos, enlaces y servicios a la comunidad del interior y exterior del Alma Mater. Sin embargo, consideramos que dicho crecimiento no se ha dado de manera homogénea en relación a las actividades sustantivas de la institución, priorizando actividades de índole administrativo y desmereciendo la participación estudiantil en el departamento, ya sean organización de estudiantes, representantes estudiantiles o sociedad de alumnos.

Por todo lo anterior, es de vital importancia desarrollar una propuesta de rediseño de Web Site PSICOM, de acuerdo a los objetivos institucionales, las necesidades de sus audiencias objetivo y a las mejores prácticas en cuanto a la usabilidad y la accesibilidad de la información.

Hasta el momento de iniciar la presente investigación, y después de varios intercambios de experiencias con usuarios de Web Site PSICOM, se ha podido detectar que la interfase y sus dispositivos funcionales no permiten alcanzar exitosamente sus objetivos en la búsqueda de información, por lo que las personas experimentan sentimientos de frustración y desconcierto al no encontrar lo que necesitan. La situación se agrava cuando los usuarios insatisfechos se encuentran fuera de la institución, pues cualquier consulta adicional para establecer una duda o ampliar información, implica inversión de tiempo, y en algunos casos de dinero. Sumado a esto, próximamente el Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación se someterá a un proceso de reacreditación de sus programas educativos de calidad, con el fin de responder efectivamente a los criterios de "programa de calidad" establecidos por los organismos acreditadores, por lo que este puede ser el momento adecuado para alinear sus objetivos con un sistema de información y comunicación virtual coherente con sus objetivos y responsabilidades.

Además se considera prioritario un rediseño del sitio Web actual, porque:

- Los usuarios expresan que el acceso a Web Site PSICOM es complicado, pues parte del portal informativo institucional, tiene una estructura confusa.

---

<sup>5</sup> Actualmente en México no hay documento alguno de regulación a quienes realizan práctica de carácter sociocultural, de compra y venta, formatos ni contenidos en la Internet.

- No existe una normatividad para la publicación de contenidos.
- Falta consistencia en el diseño de las páginas internas y a lo largo del sitio.
- No hay un área responsable que actualice la información publicada en línea. Hasta la fecha, el trabajo en y para Web Site PSICOM, ha sido coordinado por profesores, para quienes dicha responsabilidad figura en segundo término, después de sus actividades docentes.

También es importante destacar que Web Site PSICOM es la presentación del Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación ante el mundo, en las áreas de enseñanza de la Psicología y la Comunicación en el Estado de Sonora, la investigación y extensión de su comunidad docente y estudiantil, por lo que en este mundo globalizado, la presencia y el impacto que se logre a nivel visual y estructural, ofreciendo experiencias exitosas para los usuarios, resulta de relevancia a través de una interfase que permita establecer relaciones de comunicación efectiva con las autoridades inmediatas, es decir las del Departamento.

## **2. Objetivos**

### **Objetivo General:**

Desarrollar una propuesta de rediseño del sitio Web del Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación (PSICOM) de acuerdo a los objetivos institucionales, las necesidades de sus audiencias objetivo y a las mejores prácticas en cuanto a la usabilidad de la información.

### **Objetivos Específicos.**

1. Conocer los objetivos, necesidades y metas institucionales del Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación respecto a Web Site PSICOM, determinando su audiencia meta. **(Identificación)**
2. Definir las variables de usabilidad, para elaborar un diagnóstico del estado actual de Web Site PSICOM. **(planeación y diagnóstico)**
3. Elaborar un análisis de la situación actual de Web Site PSICOM a partir de la teoría de usabilidad de Jacob Nielsen. **(evaluación)**
4. Diseñar una propuesta de mejora para Web Site PSICOM tomando en cuenta las necesidades y objetivos del departamento y los usuarios. **(Producción)**

### 3. Metodología

Un trabajo de estas características cuyo principal objetivo es documentar experiencias en el uso de la Web, debe realizarse mediante una aproximación de observación cualitativa. A los usuarios se les plantearon tareas que ponen en juego diversas acciones características de la navegación (visitas de diferentes hojas Web, localización de información, introducción de información, descarga de archivos...).

El análisis de usabilidad puede consistir en tres tipos de investigación:

- *Test con usuarios.* Es la observación directa a usuarios reales, para lograr una adecuada retroalimentación y análisis de su experiencia de navegación, con el fin de eliminar los errores o malas prácticas usadas en el diseño.
- *Evaluación de expertos.* Es el análisis y examen sistemático del sitio Web realizado por expertos en usabilidad, basados en su conocimiento y experiencia de diseño de interfaces.
- *Análisis comparado de usabilidad.* Analizamos su sitio Web y el de la competencia, con el fin de optimizar al máximo la usabilidad de su sitio Web, para que llegue con una ventaja competitiva.

Para fines del presente se elabora el análisis a partir de la observación directa de usuarios, es decir la primera opción: "*Test con usuarios*".

#### a. Tipo de estudio

De acuerdo a sus características este estudio es:

**Descriptivo.-** Los estudios descriptivos son aquellos que estudian situaciones que ocurren en condiciones naturales, más que aquellos que se basan en situaciones experimentales.

Por definición, los estudios descriptivos conciernen y son diseñados para describir la distribución de variables, sin considerar hipótesis causales o de otro tipo. De ellos se derivan frecuentemente eventuales hipótesis de trabajo susceptibles de ser verificadas en una fase posterior.

**Observacional.-** Por el piloteo, se observarán y comprobarán los efectos de la usabilidad en relación a su diseño.

**Transversal.-** Ya que la investigación y aplicación (pilotaje) se dará en un momento específico: estatus actual del sitio, usabilidad y estrategia comunicativa en un determinado momento y bajo circunstancias específicas.

## b. Variables

**Comunicación.**- para conocer los recursos de comunicación con los que cuenta el portal: sincrónico y asincrónica: foros, Chat, e-mail, etc.

**Información.**- Aceptación de parte de los usuarios de los contenidos que se publican en el portal: texto, imagen, video, animaciones, etc.

**Diseño:** Integración de los elementos anteriores –comunicación e información- estructura, navegabilidad, uso del color, etc.

Cada variable se analizará, a partir de su Efectividad (número de tareas completadas con éxito (total o parcial) de la lista propuesta), Eficiencia (tiempo empleado en realizar cada una de las tareas. Número de intentos y estrategias alternativas desarrolladas hasta lograr el éxito) y Satisfacción (percepción subjetiva del usuario sobre las tareas realizadas)

## c. Instrumentos de recogida de información

Una vez definida la muestra, es la base para la elaboración del resto de los instrumentos de investigación y precisión los ítems y diseño los instrumentos definitivos.

Para realizar la investigación, se utilizan protocolos de observación, en los que se definieron los aspectos concretos a valorar, los instrumentos de recolección de información se diseñaron en función de los objetivos específicos a cumplir de la investigación, una vez que se identificó la información requerida para llevar a cabo la investigación.

A continuación, presento los modelos de instrumentos utilizados durante el trabajo de campo.

## Encuesta

La encuesta es un procedimiento utilizado en la investigación para obtener información mediante preguntas dirigidas a una muestra de individuos representativa de la población o universo de forma que las conclusiones que se obtengan puedan generalizarse al conjunto de la población siguiendo los principios básicos de la inferencia estadística, ya que la encuesta se basa en el método inductivo, es decir, a partir de un número suficiente de datos podemos obtener conclusiones a nivel general<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Nomakforoosh. Metodología de la Investigación. Segunda edición. Editorial Limusa. México, 2002. Página 79

La principal ventaja de la encuesta frente a otras técnicas es su versatilidad o capacidad para recoger datos sobre una amplia gama de necesidades de información, por lo tanto con el siguiente instrumento se pretende elaborar un análisis para poder aplicar la encuesta se solicitará la colaboración de docentes y estudiantes del Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación.

### **Entrevistas**

“Por entrevista se entiende el proceso de interrogar o hacer preguntas a una persona con el fin de captar conocimientos y opiniones acerca de algo, con la finalidad de realizar alguna labor específica con la información captada”<sup>7</sup>.

Las entrevistas se realizaran a los desarrolladores de Web Site PSICOM y a los colaboradores y prestadores de servicio social, por ser quienes están relacionados con el trabajo y actividades que aquí se desarrollan.

### **4. Sujetos y contexto**

Estudiantes y docentes de la Licenciatura en Psicología y Ciencias de la Comunicación.

- 20 Encuestas a los colaboradores y prestadores de servicio social de Web Site PSICOM.
- 100 Encuestas a usuarios (docentes y estudiantes del Departamento)

El contexto es el Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación

### **5. Marco Teórico Conceptual**

Los tests de usabilidad se aplican a diferentes áreas, dependiendo de la tipología de producto, la tecnología utilizada, los usuarios finales, etc., y existen tests específicos para cada una de estas áreas, por ejemplo:

- Aplicaciones de tecnología Web: Internet, Intranet, WAP, etc.
- Áreas específicas de una aplicación Web: home page, motor de búsqueda interno, Site index, etc.
- Iniciativas electrónicas: e-commerce, e-learning, e-government, etc.
- Segmentos de audiencia: usuarios con discapacidad, usuarios de edad avanzada, niños, etc.

Los estándares de calidad para contenidos Web, son cada vez más exigentes y tendientes a la evaluación de la experiencia del usuario, convirtiendo a este en el punto de partida ideal para cualquier diagnóstico de usabilidad, desglosado en aplicaciones, servicios y audiencia.

---

<sup>7</sup> Nomakforoosh. Metodología de la Investigación. Segunda edición. Editorial Limusa. México, 2002. Página 139.

Los ámbitos educativos se no se encuentran alejados de la realidad virtual, muchísimo menos tratándose de las “ventanas” de la institución. Con estas fronteras franqueables, es posible asomarnos hacia el interior de los muros universitarios y conocer la vida de la comunidad, sus programas académicos, servicios, personal, procesos, etc. Así mismo, sirven para recabar datos varios y conectar a la institución con la sociedad, atendiendo a sus dudas y estableciendo rutas fiables de comunicación e información del quehacer universitario. Generalmente, los usuarios interesados contribuyen a la mejora continua de los procesos: mejorando las vías de comunicación e información a partir de sugerencias y comentarios, es decir de su experiencia.

En los últimos años, el tema de la “transparencia de la información” ha sido el centro de atención de las instancias de gobierno, por lo que extraña que actualmente, las políticas del gobierno estatal evidencien una gran preocupación por la mejora continua de la calidad de los servicios del Estado. Esto no excluye a la Universidad de Sonora (UNISON), como Instrucción Educativa Superior de índole Público.

La UNISON, cuenta con políticas de transparencia de información y atención ciudadana, una prueba de ello es el Web Site de la UNISON que enlaza los portales informativos de cada una de sus Unidades Regionales, que a su vez hacen los propio con las Divisiones, estas con los departamentos y así sucesivamente de acuerdo a la estructura organizacional de la institución. El objetivo es difundir la información del día a día del Alma Mater, así como poner a disposición del interesado la normativa y reglamentos que rigen la labor de la institución, la oferta educativa y los servicios a la comunidad. Además podemos encontrar canales de interacción e interactividad generados para mejorar la comunicación entre docentes, estudiantes y administración, y coadyuvar en la mejora continua de la práctica docente.

De tal forma que todas las dependencias de la institución se ha preocupado por construir un medio de comunicación en la red que contribuya al cumplimiento de esta labor tan importante para la UNISON, motivo por el cual se creo INTERNET UNISON, que en conjunto con la Dirección de Informática brindan apoyo para la realización de estas actividades, principalmente en aspectos de diseño, administración, actualización y transferencia de archivos a la red.

A pesar de lo anterior, los esfuerzos institucionales no son suficientes, principalmente por que la actividad académica de extensión, docencia e investigación es tan intensa que genera información a cada minuto. Por lo anterior, ha sido necesario que docentes de los departamentos asuman el trabajo de “Web Master” desde sus áreas de trabajo, capacitándose poco a poco para realizar el trabajo de actualización de los sitios y retroalimentando su labor a través de encuestas, grupos focales, correo electrónico, foros on line, etc.

Web Site PSICOM, es el resultado de la iniciativa de Zayra López López y Elodia Ortega Escalante, docentes del Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación interesadas en difundir la información que ahí se generaba. Se retomaron esfuerzos anteriores de los profesores Ignacio Castillo Arvayo y Gustavo León Duarte,

de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación y a partir de ello se empezó a reestructurar y construir lo que desde 2003 a la fecha es el portal electrónico de difusión, información y comunicación de docentes, estudiantes y autoridades administrativas.

En agosto de 2008, Web Site PSICOM cumplió 5 años en red, lo cual ha implicado un trabajo diario de diseño y actualización. Hoy, es necesario que replanteemos la funcionalidad del sitio, realizando un análisis desde las teorías de investigación para el desarrollo del sitio en Internet que nos permita proponer una reestructuración acorde a los tiempos y las exigencias de comunicación actual. Para conseguir lo anterior, vamos a partir de la diferenciación conceptual de la terminología empleada en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Partiremos de que un Sitio Web está compuesto por uno o varios documentos HTML relacionados entre sí mediante hipervínculos (enlaces). Además estos documentos pueden contener otros elementos como pueden ser imágenes, sonidos, animaciones multimedia, aplicaciones, etc. Que implica el conocimiento de ciertos elementos, siendo los más importantes los que a continuación se describen:

En relación a la administración de Sitios.

**Webmaster:** Un Web Master es el encargado de crear, diseñar, estructurar, maquetar, publicar, promocionar y mantener un sitio Web.

**Editor:** Programa utilizado para crear páginas Web sin la necesidad de tener que aprender el lenguaje. Ejemplos: M. FrontPage 2000 y Macromedia Dreamweaver.

**Servidor:** Máquina conectada a Internet que –entre otros servicios- ofrece albergue para páginas Web haciendo que estén accesibles desde cualquier punto de Internet.

**Cliente FTP:** Programa que permite conectarse al servidor para publicar páginas Web.

**Hosting:** Hospedaje Web.

**Dominio:** Dirección Web asociada a una página Web.

**ISP:** En el ámbito del desarrollo de sitios Web, se puede decir que un ISP es un proveedor de servicios para Web. Los diferentes servicios que pueden ofrecer son: conexión a Internet, registro de dominio, hospedaje de sitios Web, servicios de contadores de servicios, libros de visitas gratuitos, estadísticas para Web, entre otros.

**URL:** (Universal Resource Location / Localizador de Recursos Universal) Cadena que proporciona la dirección de Internet de un sitio Web o un recurso del World Wide Web, junto con el protocolo mediante el cual se tiene acceso al sitio o al recurso.

El tipo más común de dirección URL es `http://`, que proporciona la dirección de Internet de una página Web. Otros tipos de dirección URL son `gopher://`, que proporciona la dirección de Internet de un directorio Gopher, y `ftp://`, que proporciona la ubicación de red de un recurso FTP.

Ejemplos: `http://www.desenredate.com`, `http://www.google.com`.

Elementos de diseño:

**Página Web:** Documento realizado en HTML y que es parte de un sitio Web. Aparte del HTML se pueden utilizar otros lenguajes complementarios como PHP, ASP, Javascript...

**HTML:** (Lenguaje de marcado de hipertexto) Lenguaje estándar de marcas empleado para documentos del World Wide Web.

**Applets:** Programas desarrollados con Java para mejorar la presentación de las páginas Web que realizan animaciones, juegos e interacción con el usuario.

**Hipervínculo:** Al hipervínculo se le suele llamar "enlace Web" o en su versión anglosajona "link". Un hipervínculo es una conexión de una página a otro destino como, por ejemplo, otra página o una ubicación diferente en la misma página.

El destino es con frecuencia otra página Web, pero también puede ser una imagen, una dirección de correo electrónico, un archivo (como por ejemplo, un archivo multimedia o un documento de Microsoft Office) o un programa. Un hipervínculo puede ser texto o una imagen.

Lenguaje de programación:

Lenguaje con el que está desarrollada una página Web.

**Frames (marcos):** Áreas rectangulares que subdividen las ventanas de algunas páginas Web, cada una de las cuales contiene un documento de hipertexto independiente de los demás.

**Tablas:** Elemento fundamental para la maquetación y distribución de contenidos de una página Web.

**Banner:** Elemento gráfico con forma rectangular, normalmente animado, cuyo contenido es publicidad.

**Imagen:** Archivo gráfico que se puede insertar en una página Web y mostrar en un explorador de Web. Existen diferentes formatos: GIF, JPEG, BMP, TIFF, WMF y PNG, entre otros.

**Propiedades:** Características de un elemento del Web actual, como el título y la dirección URL de un Web o el nombre y el valor inicial de un campo de formulario. También puede especificar propiedades para elementos de página como tablas, gráficos y elementos activos.

La integración de todos estos elementos, el "¿cómo se ve? Son muy importantes, por lo tanto, en su desarrollo se aplican términos de usabilidad que nos ayudarán a que nuestro sitio tenga éxito en el cumplimiento de sus objetivos.

### ¿Qué es Usabilidad?

Podemos definir la usabilidad de un sistema (producto o servicio) como la medida en la cual puede ser usado para conseguir objetivos concretos con efectividad, eficiencia y satisfacción. Más concretamente, la norma ISO 9241:11 de 1993 define la usabilidad como: "**la facilidad de uso de una aplicación informática**". (*Jakob Nielsen, 2000. Usabilidad. Diseños de sitios Web*)

Estas definiciones se aproximan más al concepto anglosajón de la palabra "usabilidad", definida como la "**facilidad de ser usado**".

En general, la usabilidad es aplicable a cualquier objeto manejado por el ser humano, definiendo la facilidad con que el mismo es usado y con que es aprendido su sistema de uso. De esta forma, si nos compramos una lavadora, nos enfrentaremos a un nuevo sistema de definir los programas de lavado, de activar el centrifugado o el secado, etc., diciendo entonces que es usable si podemos realizar estas tareas de forma cómoda, sin tener que recurrir a un extenso manual de instrucciones (el ser humano, por su propia naturaleza, rechaza los manuales, prefiriendo la experimentación).

Así considerada, la usabilidad está relacionada con un conjunto de ciencias dedicadas a la adaptación de los objetos al ser humano, como la ergonomía, el diseño industrial y, dentro del campo informático, la IPO (Interacción Persona-Ordenador) y el diseño de interfases de usuario.

Por lo que respecta a la Web, la usabilidad contempla un conjunto de técnicas que ayudan a los seres humanos a realizar tareas en el entorno gráfico de la interfase de usuario de una aplicación Web. Y decimos "aplicación Web" porque la usabilidad no va a afectar sólo a páginas aisladas, sino al conjunto de todas las páginas que componen un sitio Web, abarcando aspectos como la navegación entre ellas (navegabilidad), la facilidad de encontrar un elemento dado dentro de sitio (relacionada con la arquitectura de la información), el número de errores del sistema (relacionado con aspectos de programación), la legibilidad de los textos (correspondiente al

diseño Web), la correcta transmisión de la información, el acceso a ésta por todos los posibles usuarios (accesibilidad), etc.

La usabilidad es entonces la responsable última de que un sitio Web cumpla de forma correcta las expectativas con las que ha sido creado, siempre **desde el punto de vista del usuario final**, de los visitantes de las páginas, ya que son estos los que, al fin y al cabo, van a hacer que un sitio Web sea o no exitoso.

Por lo tanto, al hablar de usabilidad estamos refiriéndonos siempre al **diseño centrado en el usuario**, punto importante que muchas veces se olvida en el desarrollo de los sitios Web. Cuando una persona entra en un sitio Web, en el 95% de los casos tiene ya un objetivo en mente, sabe lo que quiere conseguir del sitio (buscar información, comprar un producto, etc.), y para ello deberá realizar una serie de procesos en el mismo. La usabilidad ayuda a que estos procesos se realicen de una forma sencilla, analizando el comportamiento humano y los pasos necesarios para ejecutarlos de una forma eficaz.

Por ejemplo, cuando accedemos a la Web bancaria para realizar una transferencia, desde que tecleamos en la barra de direcciones de nuestro navegador la correspondiente a nuestro banco hasta que finalizamos la transferencia deberemos realizar una serie de tareas intermedias (localizar de la página de la operativa deseada y completar el formulario correspondiente de forma correcta en uno o más pasos).

Para que la aplicación bancaria pueda ser considerada "usable" deberá reunir una serie de características, entre las que podemos destacar:

- Debe ser **fácilmente entendible**, pero entendible para el usuario final, para el que está realizando las operaciones, no para el diseñador que la ideó, ni para el programador que desarrolló en código interno
- Debe ser **intuitiva**, ofreciendo al usuario cada cosa donde espera que esté, de tal forma que la navegación por ella y la realización de tareas se produzca con una sucesión de continuidad lógica y sencilla.
- Debe ser **rápida**, permitiendo al usuario la pronta visualización de las páginas del sitio, la fácil localización de la información buscada y la realización en pocos pasos de la tarea deseada.
- Debe estar **libre de errores** o, si los hay, informar al usuario qué tipo de error se ha producido y porqué, permitiéndole recuperarse de error con comodidad y rapidez.
- Debe **proporcionar satisfacción al usuario**, hacerle sentirse bien delante del ordenador, darle la impresión de que en todo momento es él el que controla la marcha de los procesos.
- Debe **facilitar al máximo su aprendizaje**, de tal forma que el usuario pueda reconocer lo antes posible el sistema de navegación y la operativa del sitio.

- Debe ser **agradable**, estéticamente hablando, diseñada con una paleta de colores adecuada, que proporcione un entorno de trabajo visualmente relajado y bello.

Estas características son algunas de las que definen todo sitio Web usable. En el desarrollo de la presente investigación, iremos analizando uno a uno los factores que van a determinar la usabilidad de Web Site PSICOM y las reglas prácticas que podemos aplicar para conseguir proponer una reestructuración del sitio y ofrecer a los usuarios finales una aplicación Web fácil de usar, de aprender y de querer.

## Usabilidad y diseño Web

Básicamente, la usabilidad es una característica que mide qué tan intuitiva y fácil de usar es una página Web para el usuario común. Mide 3 grandes aspectos como se muestra en la figura:



*Jakob Nielsen. Usabilidad, Diseños de Sitios Web, 2000.*

¿Por qué es importante la usabilidad?

Ya que esta da origen a nuestro trabajo de análisis de contenidos, es importante señalar que la usabilidad es una característica fundamental para que sus clientes visiten, aprovechen y regresen nuevamente a su sitio, incrementando el éxito de su estrategia en Internet.

Un portal con usabilidad puede:

**Incrementar visitas** de forma sustancial (típicamente **suben más de 100%** tras el rediseño del sitio de acuerdo a estudios diversos sobre el tema).

**Reducir tiempos y costos** para el usuario y para la organización.

**Transparentar la información** (al poder realmente encontrarla y consultarla).

**Agilizar la distribución y manejo** preciso de información.

Tradicionalmente en el mundo físico, un cliente compra un producto o servicio y luego conoce a fondo todo lo que este le puede ofrecer durante el uso. En Internet, un visitante lo primero que hace es buscar y conocer rápidamente acerca del producto o servicio, si este no es encontrado fácilmente y presentado de forma adecuada, el cliente simplemente sale del sitio y busca otra opción; difícilmente regresa nuevamente y su organización pierde sus clientes con la competencia. Por esta razón, Jacon Nielsen (2000) nos señala 8 reglas de oro para la usabilidad.

1. En Internet el usuario es el que manda.
2. En Internet la calidad se basa en la rapidez y la fiabilidad.
3. Seguridad.
4. La confianza es algo que cuesta mucho ganar y se pierde con un mal enlace.
5. Si quieres hacer una página decente, simplifica, reduce, optimiza.
6. Pon las conclusiones al principio.
7. No hagas perder el tiempo a la gente con cosas que no necesitan.
8. Buenos contenidos.

Para lograr una eficiente comunicación de conocimientos, recomienda tomar en cuenta aspectos básicos de diseño, como que el sitio sea Rápido, Simple (sencillo), Investigable, para la mayoría de los usuarios y mantenerlo actualizado.

Todo lo anterior, nos hace pensar si ¿Realmente hace falta la usabilidad para hacer una Web? Y la respuesta es Si. Sea tu Web un portal o una pagina personal, no debemos olvidar que la gente que entra en tu Web es por que básicamente busca algo. Hacerlo sencillo es decisión del Web master: diseñar un sitio mejor donde la gente no se sienta perdida o extraviada o sencillamente defraudada. Y un Sitio con usabilidad mostrará todo de una forma clara y sencilla de entender por el usuario. Aunque es imposible crear un sitio que sea claro y eficiente para cada usuario, el diseñador debe esforzarse para mostrar las cosas tan claramente como sea posible, de tal modo que reduzca al mínimo cualquier aspecto que pueda ser confuso. De esta forma, la usabilidad ayudará a que esta tarea se realice de una forma sencilla analizando el comportamiento humano, y los pasos necesarios para ejecutar la tarea de una forma eficaz.

---

## CAPÍTULO I. CONTEXTUALIZACIÓN

En el presente capítulo daremos cumplimiento al objetivo específico número uno de esta investigación, para lo cual conoceremos Web Site PSICOM: características generales, los objetivos, necesidades y metas institucionales en relación al Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación.

### 1.1. Características Generales.

NOMBRE DEL PROYECTO: WEB SITE PSICOM

DURACIÓN DEL PROYECTO: INDEFINIDO

NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL PROYECTO: Elodia Guadalupe Ortega Escalante

CARGO DEL RESPONSABLE: Docente de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

TEL/FAX: (662) 2-59-21-74

CORREO ELECTRÓNICO: eortega@sociales.uson.mx

### 1.2. Justificación del proyecto

Indudablemente, el avance de la tecnología ha jugado un rol importante en las actividades sociales, académicas, culturales y políticas en el mundo. Nuestro país no es la excepción y con el transcurso del tiempo ha evidenciado avances importantes de su trabajo en los nuevos espacios de comunicación.

La mayor responsabilidad ha sido adoptada por las IES, quienes se han ocupado en desarrollar plataformas de formación virtual y portales de comunicación que han contribuido a un mayor y más efectivo flujo de información entre las partes interesadas.

Considerando lo anterior, la Universidad de Sonora ha mantenido este portal con el ciber mundo y ha abierto espacios a cada una de las instancias universitarias que así lo han solicitado, una de estas últimas es el Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación, que día a día se ha preocupado por mantener actualizado este espacio y convertirlo en un referente de información, especialmente para los académicos, estudiantes y egresados de ambas carreras del Departamento.

El proyecto del Web Site PSICOM, persigue objetivos, por demás ambiciosos. Sin embargo, semestralmente se pretende pilotear algunas de las posibilidades del medio electrónico virtual, como:

- Boletín electrónico PSICOM, para estudiantes y alumnos,
- Noticias de interés para los usuarios potenciales,
- Foros de opinión y debate,
- Plataformas de formación on-line para cada espacio educativo de los nuevos planes de estudios,
- Entre otros.

Todo lo anterior se pretende conseguir, en gran parte, con el apoyo de prestadores de servicio social, mismos que serán capacitados para desempeñar las tareas, quienes además de aportar sus inquietudes y necesidades, proporcionaran al espacio el dinamismo requerido y determinarán el tiempo del proyecto, que puede ser efímero o permanente, dependiendo de las posibilidades que se vayan presentando.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Diseñar y actualizar Web Site PSICOM para difundir las actividades de vinculación, extensión, investigación y docencia del Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación de la Universidad de Sonora.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Publicación de eventos y convocatorias de interés para la comunidad.
- Dar a conocer las actividades y eventos académicos del Departamento.
- Impulsar el uso y acceso de Web Site PSICOM como medio informativo del Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación.
- Facilitar el flujo de información entre profesores y alumnos.
- Generar proyectos de apoyo a las actividades de Web Site PSICOM, como; boletín, pizarrones, galerías de imagen electrónica, etc.

### **1.4. Metodología**

El trabajo se llevará a cabo de manera coordinada entre la responsable del proyecto, los prestadores de servicio social, representantes estudiantiles, comunidad académica y estudiantil, coordinaciones de programa docente y la jefatura del Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación.

Se establecerán líneas de comunicación entre las instancias y comunidades antes señaladas, a fin de mantener actualizada la información publicada en Web Site PSICOM. A continuación se describe brevemente el procedimiento para el logro de los objetivos:

<b>OBJETIVO</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
Publicación de eventos y convocatorias de interés para la comunidad.	Se concentrará información relativa a eventos y convocatorias a nivel estatal, nacional e internacional. Se diseñará una sección para esta publicación y se actualizará según la vigencia de los mismos.
Dar a conocer las actividades y eventos académicos del Departamento.	Se publicará una agenda de actividades del Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación que incluya, cursos de formación docente, convocatorias, últimas noticias, avisos, etc.  La actividad más reciente en la página de inicio de Web Site PSICOM, el resto en páginas diseñadas para este fin.
Impulsar el uso y acceso de WEB SITE PSICOM como medio informativo del Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación.	Se promocionará Web Site PSICOM a fin de que la comunidad acceda al sitio de manera regular. Con el objetivo de hacerlo más atractivo se rediseñará el portal, se incluirán notas, información e imágenes más atractivas.
Facilitar el flujo de información entre profesores y alumnos.	Se promocionará la utilización de plataformas de formación en línea, que apoyen el proceso de formación presencial y generen en el estudiante interés por las actividades de autoaprendizaje.  Para este fin se presentarán propuestas de trabajo y se apoyara al docente que decida trabajar esta modalidad.
Generar proyectos de apoyo a las actividades de Web Site PSICOM, como; boletín, pizarrones, galerías de imagen electrónica, foros de opinión y debate, etc.	Diseñar diariamente y las veces que sea necesario un boletín de distribución vía correo electrónico que mantenga informados a estudiantes y docentes, con respecto a convocatorias, eventos, noticias, etc.  Se publicarán en GALERÍA PSICOM reportajes fotográficos que muestren una semblanza del evento al que se refiera.  Generar espacios para la opinión y debate de los usuarios, sobre temas específicos.

### **1.5. Impacto social del proyecto**

Elodia Ortega Escalante, responsable del proyecto Web Site PSICOM dice tener el compromiso de mantener actualizado y atractivo el portal, y sobre todo en los márgenes de usabilidad adecuados para apoyar las actividades y tareas de los usuarios, principalmente para:

#### **Prestador de servicio social.**

Para nosotros los comunicólogos y docentes, el receptor siempre es el más importante, es en quien debemos pensar siempre y nuestros productos deben ser para comunicar de forma inteligente y no solo como decoración visual. De ahí que sea importante actualizar nuestros conocimientos sobre nuevas tecnologías, sin olvidar nunca que trabajamos en base a la creatividad y el entusiasmo y que con ello aun sin vanguardia tecnológica somos dignos de presentar un trabajo de gran calidad e impacto visual y auditivo, la capacitación en este ámbito es sin duda el primer impacto del proyecto: la formación del prestado de servicio social.

#### **Usuarios de Internet.**

En la actualidad, cientos de niños, jóvenes, adultos y hasta ancianos navegan por la red de Internet y utilizan herramientas multimedia interactivas como parte de su labor cotidiana, por ende manejan simbologías propias de la red y de sus usuarios. No es extraño que mediante este medio pretendan conocer y elegir la carrera profesional que habrán de seguir. El hecho de que exista la información adecuada de los planes y programas de estudios les facilita el trabajo y les informa el perfil de ingreso y egreso de los estudiantes de ambas carreras.

#### **Estudiantes y docentes de PSICOM.**

La actualización constante de los contenidos informativos de Web Site PSICOM lo hacen más atractivo y útil para los usuarios, convirtiendo en una fuente de información confiable para los interesados en elegir un curso de formación, asistir a un evento o presentar resultados de investigación en foros u escenarios diversos.

Todo lo anterior con el fin de lograr que el portal de nuestro departamento sea uno de los más dinámicos.

### **1.6. Resultados obtenidos**

- Capacitar a los prestadores de servicio social en las primeras 2 semanas del período de prestación.
- Actualizar diariamente la información de Web Site PSICOM.
- Actualizar la base de datos de correos electrónicos alternativos de los estudiantes de PSICOM.
- Enviar al menos un Boletín PSICOM diario al correo electrónico de estudiantes y docentes.
- Publicar 2 reportajes fotográficos al mes.

- Producir y realizar una campaña de promoción para Web Site PSICOM.
- Gestionar y recibir apoyo con equipo técnico para el proyecto.
- Diseñar un proyecto de evaluación de las actividades realizadas.
- Involucrar a otros docentes del Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación en la producción de Web Site PSICOM.

### **1.7. Mecanismos de seguimiento y evaluación**

- Contador de visitas. Registra cada acceso al portal.
- Sondeos de opinión. Con estudiantes y docentes para retroalimentar el trabajo y recibir sugerencias y comentarios.
- Encuestas. Para conocer el nivel de aceptación y usabilidad de Web Site PSICOM.

### **1.8. Prestadores servicio social**

#### **1.8.1. Características de los prestadores:**

Los estudiantes que aquí participen no requieren tener un perfil específico, ya que dentro del mismo proyecto se les dará la capacitación necesaria para el desarrollo de sus actividades, no se requiere nada más que gusto por el trabajo en espacios virtuales.

#### **1.8.2. Funciones**

##### **Funciones, actividades y responsabilidades que contrae el prestador de servicio social durante su desempeño**

- Capacitación en el diseño de imagen digital y animada.
- Capacitación para el diseño y actualización Web.
- Diseño del Web Site del Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación.
- Actualización del Web Site del Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación.
- Producción y realización de notas periodísticas para el tablón de anuncios virtuales del Departamento de PSICOM.
- Producción y realización de reportajes fotográficos.
- Actividades de reportero.
- Recopilación de información varía.

### 1.9. Calendarización de las actividades

El cronograma que se realizan como parte del proyecto de diseño y actualización de WEB SITE PSICOM se plantean semestralmente. A continuación se describen las principales actividades tomando como base los 6 meses del calendario escolar.

TIEMPO	ACTIVIDAD	PRODUCCIÓN
PRIMER MES	Solicitar las direcciones electrónicas de cada integrante de la comunidad PSICOM.	Base de datos de correos electrónicos de estudiantes y docente de PSICOM.
SEGUNDO MES	Asistencia a curso y realización de ejercicios prácticos relacionados con las actividades a desempeñar durante el período de prestación de servicio social.  Diseño de imagen alusivo a las fiestas patrias.	Capacitación en diseño de imagen fija y animada.  Capacitación en Diseño Web –curso básico-  Diseño de imagen
TERCER MES	Actualización de material permanente en Web Site PSICOM: fotografías de docentes, planes de estudios, información de academias, etc.  Asistencia a curso y realización de ejercicios prácticos relacionados con las actividades a desempeñar durante el período de prestación de servicio social.	Actualización de acervo fotográfico de WEB SITE PSICOM.  Capacitación en producción auditiva.
CUARTO MES	Elaboración y registro de un proyecto de seguimiento y evaluación de Web Site PSICOM.  Elaboración y presentación de propuestas para el diseño de plataformas de formación virtual.	Diseño de reporte de evaluación de Usabilidad de Web Site PSICOM.  Propuestas para el diseño de plataformas de formación virtual.
QUINTO MES	Diseño de imagen alusivo a las fiestas decembrinas.  Asistencia a curso y realización de	Diseño de imagen  Capacitación en diseño Multimedia.

	ejercicios prácticos relacionados con las actividades a desempeñar durante el periodo de prestación de servicio social.	
SEXTO MES	Aplicación de instrumento de medición de usabilidad de Web Site PSICOM.	Reporte de seguimiento y evaluación de Web Site PSICOM.

### 1.10. Observaciones Generales

Las siguientes son actividades permanentes, motivo por el cual no se incluyen en la calendarización de las actividades, reservando esta para los productos obtenidos.

- CADA SEGUNDO DÍA. Actualización y diseño de Web Site PSICOM.
- DIARIO. La producción de BOLETÍN PSICOM.
- QUINCENAL. Reportajes fotográficos.

### 1.11. Proyectos Derivados de Web Site PSICOM

A finales del semestre 2005-1, el equipo de prestadores de servicio social de Web Site PSICOM, consideró la idea de Boletín PSICOM y realizó los primeros bocetos y prueba piloto para la realización del mismo.

La primera experiencia se fundamentó en la práctica y diseño del Boletín PSICOM, resolviendo los problemas y detalles que surgieron en el proceso mismo del diseño y se elaboró el proyecto que a continuación se presenta.

Los resultados obtenidos a la fecha, evidenciaron la necesidad de contar con un portal en red que almacenará las publicaciones realizadas, por lo que a futuro se pretende empezar publicando uno por semana y aumentarlo según se cumplan las condiciones de infraestructura y equipo.

#### 1.11.1. Boletín PSICOM

Estamos viviendo una revolución en la escritura comparable a la invención de la imprenta por Gutenberg. El texto conformado únicamente por palabras existirá siempre, pero tendrá que convivir con nuevas formas de comunicación, las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, más que desplazar este lenguaje de comunicación –el escrito- ha diversificado su funcionalidad en nuevos escenarios, donde lo identificamos como hipertexto.

La ventaja del hipertexto radica en la posibilidad de desplazamiento por el documento a través de los hiperenlaces, de manera que la secuencia textual deja de ser lineal para hacerse mucho más interactiva. Internet ha generalizado este tipo de escritura, esta forma de expresión se está introduciendo acertadamente como forma de comunicación entre estudiantes y docentes.

La tendencia actual es escribir para la Web de la misma manera que escribimos un artículo de texto, solo que la escritura hipertextual nos obliga a ser más breves y creativos y a estructurar mejor la comunicación, por lo tanto mucho mas atractivo para el estudiante.

La Dirección de servicios escolares e informática, a través de Enlace Académico, ofrecen al profesorado la posibilidad de comunicarse con los estudiantes de manera rápida y segura con Boletines electrónicos que pueden ser enviados a estudiantes particulares, por grupo o a la totalidad de los estudiantes de los grupos que el profesor tenga a su cargo. Por otro lado, instancias de la misma universidad han implementado este recurso como medio de información entre la administración y el profesorado, tal es el caso del boletín UNISON, STAU y DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES, entre otros.

Estos boletines son enviados a listas de correo preconfiguradas de los destinatarios, haciendo de esta la única vía de comunicación. Este es un inconveniente para aquellas personas que no cuentan con un correo electrónico institucional o han extraviada la contraseña, o simplemente no tienen acceso al servicio de Internet por situaciones diversas.

Toda cuenta de correo electrónico tiene un límite de almacenamiento, mayor o menor dependiendo del servidor suelen saturarse frecuentemente y los usuarios tendemos a eliminar en primer orden aquellos mensajes que de momento no nos interesan pero que más tarde podríamos tener necesidad de conocer. Enlace académico en el perfil de cada profesor, al que tiene acceso el estudiante inscrito con dicho profesor, publica por fecha de envió los boletines, sin embargo no resuelve el problema por completo, ya que la herramienta es muy pesada y solo acceden sin problema aquellos que tienen alta velocidad de conexión de Internet o se encuentran al interior del campus universitario.

**Boletín PSICOM** pretende ser una alternativa informativa en nuestro departamento, apoyados en las experiencias ya existentes, a fin de mejorar los recursos y la oferta informativa para el estudiantado.

## **a. Objetivos**

### **Objetivo general del proyecto**

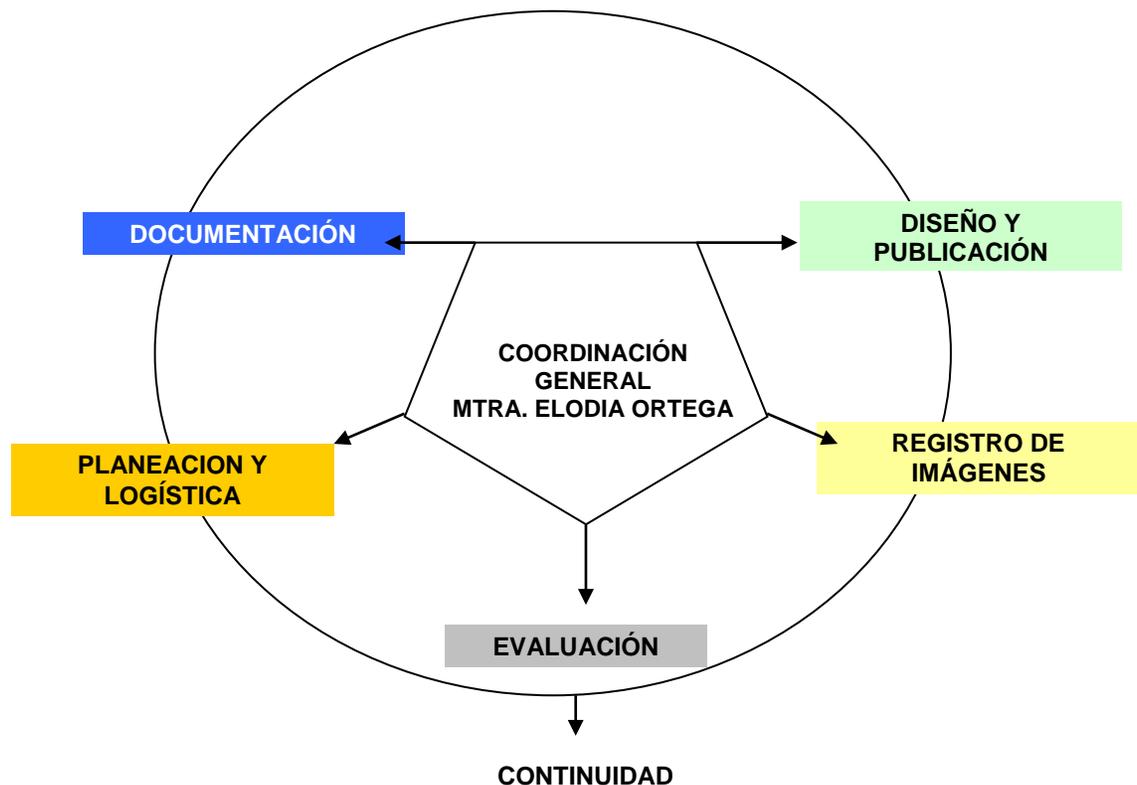
Diseñar y difundir diariamente un boletín informativo dirigido a los estudiantes y docentes del Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación.

### Objetivos específico del proyecto

1. Una vía de comunicación entre la administración del departamento y los estudiantes.
2. Mantener informados a estudiantes y maestros de las actividades realizadas y proyectos emprendidos por la institución.
3. Difundir convocatorias, eventos y avisos de interés para la comunidad departamental.
4. Provocar un acercamiento entre estudiantes, docentes y la administración.

### b. Metodología

El equipo esta dividido por coordinaciones, rotando las actividades a realizar, a fin de que todos obtengan experiencia en el ciclo completo de producción de Boletín PSICOM.



### c. Impacto social del proyecto

Boletín PSICOM será una vía de comunicación creativa y atractiva con los estudiantes.

De manera alternada se presentarán diferentes secciones, eligiendo por emisión algunas de las siguientes:

**ACTUALIDAD.-** Notas informativas de publicación reciente relacionadas con el tema de la salud; Nuevas enfermedades, descubrimientos científicos, campañas de vacunación, etc.

**AGENDA.-** Listado de eventos de interés para la salud; congresos, campañas de vacunación, Programas de atención a la salud (Como regalo de vista), etc.

**ESPECIAL.-** El espacio para hablar de cosas tan diversas como los viajes estelares, Curiosidades de la naturaleza, la acupuntura, etc.

**REPORTAJE.-** No debemos olvidar la situación actual de nuestros compañeros universitarios. A través del reportaje nos conoceremos un poco más. Ejemplos:

- Alimentos saludables que podemos comprar en el campus.
- Comer en el comedor universitario: Salud a bajo costo.
- Dime que comes y te diré que promedio tienes.

**OCIO Y ENTRETENIMIENTO.-** exponer formas de entretimiento didáctico. Podemos divertirnos y aprender, es mas sano física y psicológicamente, sin necesidad de tratar exclusivamente de temas de salud.

**SUGERENCIAS.-** Tips para mejorar la salud. Para tener una vida sana. Acudir al dentista, lavarse las manos, relación padre e hijos, etc.

**RECOMENDACIÓN.-** Consejos de la Abuelita. Si no tienes abuelita te diremos que hacer si padeces de alguna enfermedad común. Si te dio resfriado puedes superarlo guardando reposo y tomando medicamentos para la infección. No dejes de bañarte diario e ingerir bebidas calientes.

**ENTREVISTAS.-** con diferentes personajes de la salud: médicos, enfermeras, paramédicos, psicólogos, psiquiatras, etc. Que platiquen como es su trabajo y con que casos se encuentren mas frecuentemente.

**COLUMNAS DE OPINIÓN.-** Esta sección estaría abierta para colaboradores que deseen externar su punto de vista sobre algún tema tratado en el portal.

**ENCUESTAS.-** Agregaremos un toque de interacción con el usuario realizando entrevistas q nos ayuden a evidenciar su interés, situación y/o experiencia sobre un tópico en particular. Ejemplo: ¿Cuántas veces al año sufres de enfermedades respiratorias?

**SECCIÓN DESTACADA.-** Aquellos que hayan resultado de mayor interés en la semana anterior o se considere deberán permanecer mas de una semana en línea.

**RECOMENDACIONES.-** Enlaces a sitios Web similares.

#### **d. Resultados esperados**

1. Establecer una vía de comunicación entre la administración del departamento y los estudiantes.
2. Mantener informados a estudiantes y maestros de las actividades realizadas y proyectos emprendidos por la institución.
3. Difundir convocatorias, eventos y avisos de interés para la comunidad departamental, especialmente para los estudiantes.
4. Provocar un acercamiento entre estudiantes, docentes y la administración.

## **e. Mecanismos de seguimiento y evaluación**

### **Evaluación**

Implementar uno o más instrumentos de evaluación que nos permitan obtener datos relevantes con respecto a la recepción del Boletín PSICOM.

- Realizar un sondeo de opinión entre los estudiantes, a fin de determinar su disposición y acceso a la información proporcionada por Boletín PSICOM.
- Interpretar los datos obtenidos y elaborar el informe correspondiente.

### **Continuidad**

A partir del informe proporcionado por esta coordinación, el equipo de trabajo realizará un ejercicio de auto evaluación, con el fin de identificar, aciertos y desaciertos en la realización de cada uno de los boletines y determinar su continuidad.

## **f. Funciones Actividades y responsabilidades del prestador de servicio social durante su desempeño:**

Las actividades a realizar dependerán de la etapa y el equipo en el que se trabaje, según las siguientes descripciones:

### **COORDINACIÓN GENERAL**

RESPONSABLE: Maestra Elodia Ortega Escalante.

ACTIVIDADES: Coordinar los trabajos desempeñados por el resto de las coordinaciones, en busca de una mejor integración y desempeño de las actividades.

OBJETIVOS:

- Mantener una buena y sana relación entre cada una de las coordinaciones.
- Favorecer el flujo de información entre los involucrados en el proyecto.
- Asesorar los trabajos realizados por cada una de las coordinaciones.
- Orientar a los prestadores de servicio para la realización de los trabajos a realizar.

### **DOCUMENTACIÓN**

RESPONSABLES: Sin definir

ACTIVIDADES: Los encargados deberán informarse del tema a tratar en la edición, a partir de esa información realizar un análisis que mas adelante reportaran a los responsables de cada una de las coordinaciones, a fin de que realicen su trabajo bajo los criterios establecidos.

OBJETIVOS:

- Proporcionar a las otras comisiones la información necesaria para la realización de sus actividades.
- Contribuir en la selección de los temas a tratar, ofreciendo una serie de opciones de la cual se elegirá la mas adecuada, a criterio del todo el equipo de trabajo.

## **DISEÑO Y PUBLICACIÓN**

RESPONSABLES: Sin definir.

ACTIVIDADES: A partir de la información proporcionada por la coordinación de documentación, se elaborarán los banner, fotografías, fondos, etc. Necesarios para la publicación. Estas actividades deberán corresponder, en todos los sentidos a dicha información: necesidades, condiciones, características, etc.

OBJETIVOS:

- Diseño y publicación del trabajo concluido.
- Favorecer el intercambio de información; correo electrónico, foro, Chat, etc.

## **PLANEACIÓN Y LOGÍSTICA**

RESPONSABLE: Sin definir

ACTIVIDADES: Una vez definidos los temas a tratar, se encargaran de gestionar recursos para apoyar la realización del boletín PSICOM.

OBJETIVOS:

- Establecer los contactos con las instancias correspondientes para acceder a la información.

## **REGISTRO DE IMÁGENES**

RESPONSABLES: Sin definir.

ACTIVIDADES: Conservar registro de las actividades realizadas.

OBJETIVOS:

- Elaboración de los recursos de Comunicación visual del boletín PSICOM.
- Elaborar una memoria gráfica del trabajo realizado.
- Digitalización y diseño de imagen.

**EVALUACIÓN**

RESPONSABLES: Sin definir.

ACTIVIDADES: Implementar uno o más instrumentos de evaluación que nos permitan obtener datos relevantes con respecto a la recepción del Boletín PSICOM.

OBJETIVOS:

- Realizar un sondeo de opinión entre los estudiantes, a fin de determinar su disposición y acceso a la información proporcionada por Boletín PSICOM.
- Interpretar los datos obtenidos y elaborar el informe correspondiente.

**CONTINUIDAD**

A partir del informe proporcionado por esta coordinación, el equipo de trabajo realizará un ejercicio de auto evaluación, con el fin de identificar, aciertos y desaciertos en la realización de cada uno de los boletines y determinar su continuidad.

**g. Calendarización de las actividades**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PRODUCCIÓN</b>
Solicitar las direcciones electrónicas de cada integrante de la comunidad PSICOM.	Actualización de la base de datos de correos electrónicos de estudiantes y docentes de PSICOM.
Producción y Realización diaria del boletín electrónico.	Publicación y envío diario del boletín electrónico.
Asistencia a curso y realización de ejercicios prácticos relacionados con las actividades a desempeñar durante el periodo de prestación de servicio social.	Capacitación en diseño de imagen y materiales informativos.
Producción y Realización diaria del boletín electrónico.	Publicación y envío diario del boletín electrónico.
Producción y Realización diaria del boletín electrónico.	Publicación y envío diario del boletín electrónico.
Producción y Realización diaria del boletín electrónico.	Publicación y envío diario del boletín electrónico.
Producción y Realización diaria del boletín electrónico.	Publicación y envío diario del boletín electrónico.



---

## CAPÍTULO II. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE WEB SITE PSICOM

Con el objetivo de planear la propuesta, en el presente capítulo se elabora un diagnóstico del estado actual de Web Site PSICOM a partir de las variables de usabilidad. El trabajo realizado se sustenta en la teoría de usabilidad y la metodología diseñada para el caso, es decir trabajo de observación y aplicación de instrumentos de evaluación: encuesta y entrevista.

### 2.1. Descripción General de Web Site PSICOM

#### 2.1.1. Web Site en números

En terminología de Web Master señalan que la carpeta raíz contiene 8 imágenes jpeg, 77 imágenes gif, 14 páginas y 58 botones flash.

Lo anterior forma parte de la base del sitio Web y se complementa con: 1 archivo de audio, 121 archivos y 8 carpetas de documentos para descargar, 182 imágenes, 22 archivos flash.

En total, Web Site PSICOM tiene un tamaño en disco de 1.18 GB y contiene 3255 archivos en 217 carpetas.

#### 2.1.2. Visualización de Web Site PSICOM

Al acceder a la dirección [www.psicom.uson.mx](http://www.psicom.uson.mx) se visualiza la página principal de Web Site del Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación de la Universidad de Sonora, el cual tiene el objetivo de que el personal docente y alumnos se encuentren actualizados de los acontecimientos de ambas licenciaturas.

La Descripción del portal se realiza a partir de la página principal, pues proporciona elementos suficientes para el análisis, ya que los motivos de señalamiento son constantes en el Sitio.

En el inicio del portal predominan las gamas de colores azules, el color blanco y amarillo perteneciendo a los colores institucionales. Cumple con las áreas de descanso a la vista que los sitios Web deben contener, de acuerdo a la teoría de Usabilidad de Jacob Nielsen.

En la parte superior, una animación da la bienvenida al usuario que accede al sitio Web PSICOM.

Al lado izquierdo se encuentran los diferentes enlaces a la información que pueden acceder los usuarios del sitio Web del PSICOM, mismas que se describen brevemente a continuación:

- Planes de estudio: el usuario, en este caso el alumnado próximo a ingresar o ya pertenecientes a las licenciaturas en Psicología y Ciencias de la Comunicación, puede acceder al programa de materias que el alumno cursará por semestre; plan de estudio de la Licenciatura en Psicología 2004, el plan de estudio

---

de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación 2004; Misión y Visión de Comunicación, Misión y Visión de Psicología; Mapa Curricular Ciencias de la Comunicación , Mapa Curricular Psicología y el Eje Especializante de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Es importante señalar que la repetición de información es en atención a la recomendación de los organismos acreditados, que solicitan tener acceso primario a la visión y misión de los planes de estudio, aun cuando esta información forma parte de un enlace en los portales de cada licenciatura.

- Actividades Institucionales: en este enlace se puede encontrar aquellas actividades institucionales como Servicio Social (responsables de estas áreas en las dos licenciaturas); Titulación (este enlace hace referencia al procedimiento por el cual el egresado debe seguir para ser titulado de su respectiva carrera); Tutorías Universitarias (presenta el Programa Institucional de Tutorías con el objetivo de mejorar el rendimiento de los estudiantes). La institución cuenta con esta información, aunque los portales que sostienen no son muy atractivos, además que este caso se incluyen datos particulares de las carreras del departamento.
- Academias: aquí se puede encontrar la información sobre las diferentes academias y el personal docente que en ellas intervienen pertenecientes a las licenciaturas de Psicología y Ciencias de la Comunicación. se encuentran los enlaces de Comunicación y Educación, Comunicación Política, Comunicación Social, Desarrollo Humano y Comunicación, Psicología Clínica y de la Salud y Psicología de la salud. En fechas recientes Consejo Académico Divisional aprobó la conformación de nuevas academias y aun no parecen en el sitio, tal es el caso de la Académica de Comunicación y Cultura de Ciencias de la Comunicación. No se encuentra información en relación a los cuerpos Académicos, grupos multidisciplinarios de investigación de la Universidad.
- Personal: los alumnos tienen acceso, para conocer al personal administrativo, docentes de Comunicación, Docentes de Psicología, empleados y Secretarías (acompañados de su respectiva fotografía para ser identificados). El formato de presentación del personal no es el mismo y las fotografías, evidentemente no han sido actualizadas. Cada una de ellas da acceso al curriculum y/o correo electrónico de los docentes en referencia, aunque no en todas se puede contar con esta información. No se señala si es emisión o decisión del docente.
- Servicios y Atención Comunitaria: aquí se muestran las practicas que como alumno se realizan a lo largo del programa académico; Imágenes que instruyen, Laboratorio de aprendizaje y Dinámica Conductual, Laboratorio, Entrenamiento de Habilidades para el trabajo; Laboratorio de Evaluación y Orientación Educativa, Laboratorio de Metodología, Radio Pueblo; Talleres Comunitarios de Psicología, Taller de Aprender a Aprender y UMAPS. Ninguno de estos incluye información reciente, incluso algunos de ellos han cambiado su denominación de centro o taller a laboratorio.

- Difusión y Extensión: refiere a los medios por los cuales el cuerpo docente y alumnado se mantienen actualizados en los acontecimientos que se realizan o bien próximos a realizarse en el Departamento de PSICOM, podemos encontrar; Voz Online, Génesis, Publicación Académica, Tópicos de Comunicación Boletín PSICOM. En el mismo caso que el anterior, ninguno ha sido actualizado. Igualmente podemos observar que no dependen al 100% de los administrados de Web Site y el caso de publicaciones académicas esta entre las paginas de actualización frecuente y aun así, la ultima modificación se realizo en julio del 2008, es decir hace 4 meses.
- Estudiantes: con la finalidad de que conozcan al cuerpo estudiantil encargados de realizar diferentes tipos de acciones. Sociedad de Alumnos de Ciencias de la Comunicación, Sociedad de Alumnos de Psicología, Consejeros Divisionales y Consejeros Académicos. No aparece información de ninguno de estos puntos.
- Eventos: se plasman los eventos de mayor relevancia para las licenciaturas, al momento del presente análisis se tiene acceso solo al Congreso Mass Media de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación). Actualmente se están llevando acabo varios eventos en las licenciaturas del Departamento, principalmente de los ejes especializantes. Ninguno aparece en éste enlace.
- Avisos: con carácter de relevancia los avisos se encuentran en este enlace dirigido tanto a docentes como alumnos tales son: Capacitación constante, Convocatorias, Préstamos de Camionetas, Noticias, Seminario de Titulación. Podemos observar convocatorias vencidas, información sin fecha de vencimiento, y noticias no actualizadas.
- Enlaces: portales de gran importancia con información referente tanto para la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación como para Psicología, entre ellos se encuentra: AMIC, ANUIES, Cátedra UNESCO, Enlace Académico, PCLA, Revista Sonorense de Psicología, SEP, SESIC, STAUS, UNISON, SER. Todos los enlaces están en funcionamiento y no representan ningún problema o inconveniente para acceder.
- Apoyo al aprendizaje: material con el cual el alumno puede apoyarse para su desempeño académico; Lenguajes de la Comunicación, Producción Radiofónica I, Producción Radiofónica II y Taller de Producción. Estas son plataformas de apoyo al proceso de enseñanza – aprendizaje, aunque son bastante atractivas y muy completas en contenido, solo una corresponde a los espacios que se imparten actualmente y no se encuentra actualizada.

- Convocatorias: se encuentra vacío. No hay elementos para el análisis. Cabe señalar que en avisos aparece un enlace titulado igual, pero tampoco tiene información reciente ni señala la diferencia entre uno y otro.

Continuando con la parte izquierda del sitio encontramos el logo del Departamento de PSICOM y los nombres de los responsables del diseño y mantenimiento del sitio Web.

Así mismo, los enlaces Cumpleañeros del Mes (perteneciente a los docentes), Maestros Distinguidos 2008 y Estudiantes Distinguidos 2008. Cabe señalar que en el momento del análisis –Agosto de 2008- los cumpleaños que aparecían eran del mes de mayo.

En la parte central del portal podemos apreciar la información complementada con fotografía sobre eventos realizados en el Departamento, como: Congreso AMEPSO 2010 (Licenciatura en Psicología) y el Congreso Mass Media (Licenciatura en Ciencias de la Comunicación).

La parte inferior del sitio Web PSICOM muestra enlaces permanentes como:

- Voz Radio Online. Información general y enlace a escuchar la radio
- EGEL Psicología. Información del proceso de acreditación no vigente.
- Educación Continua. NO hay opciones de formación próximas.
- Egresados (Licenciatura en Ciencias de la Comunicación). No hay información actualizada. El sitio es de administración ajena al Web Site PSICOM.
- TV NET (Televisión Alternativa). Información básica y acceso a la señal de TV Net
- Enchúfate (Comunicación). Nuevo enlace, actualizado frecuentemente. Administración ajena al Web Site PSICOM.
- Galería de Imágenes (docentes y alumnos del PSICOM). Galería no señala fecha de publicación. Durante los meses de análisis se ha mantenido la misma galería.

Es importante señalar que las actividades aludidas en el párrafo anterior corresponden en su mayoría a la Licenciatura en Cs. De la Comunicación.

Casi al finalizar el portal encontramos de forma animada la leyenda que hace referencia al Departamento de Psicología, así como los datos de ubicación del Departamento, números telefónicos y fax, comunicación electrónica, resolución de visualización, etc.

## 2.2. Aceptación del sitio (usuarios)

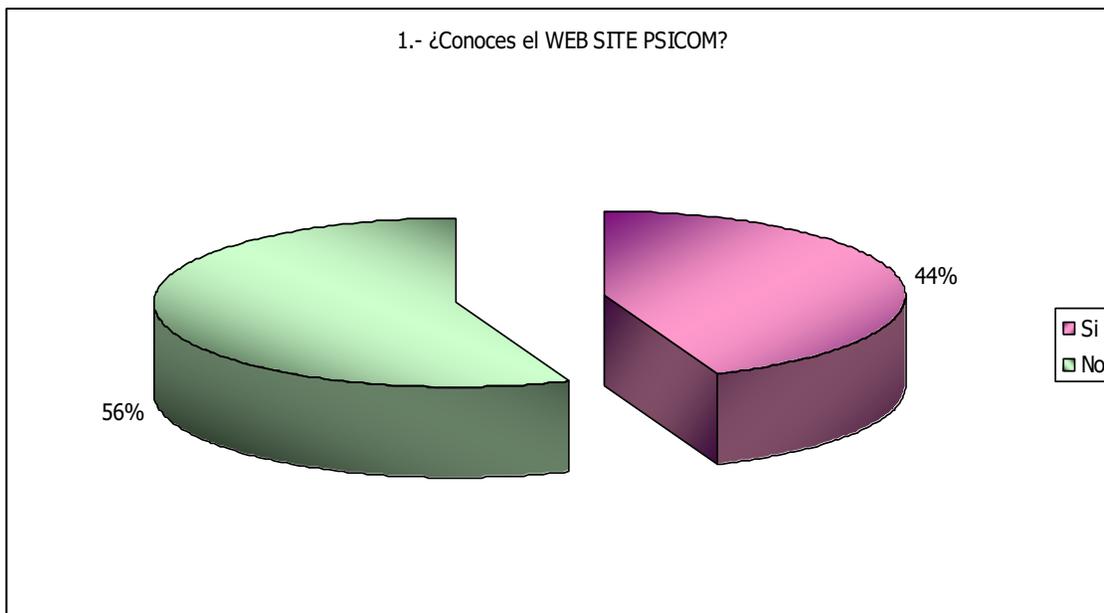
### 2.2.1. Datos Generales

Se les aplicó una encuesta a 100 alumnos de las Licenciaturas en Psicología y Ciencias de la Comunicación, para determinar cuantos alumnos conocen espacio Web con el de sus escuelas, además saber si son utilizados por ellos.

De los 100 alumnos 66 % fueron mujeres y el resto hombres, ambas licenciaturas tuvieron la misma participación en responder las encuestas, el 60% de los alumnos van de entre 19 y 23 años.

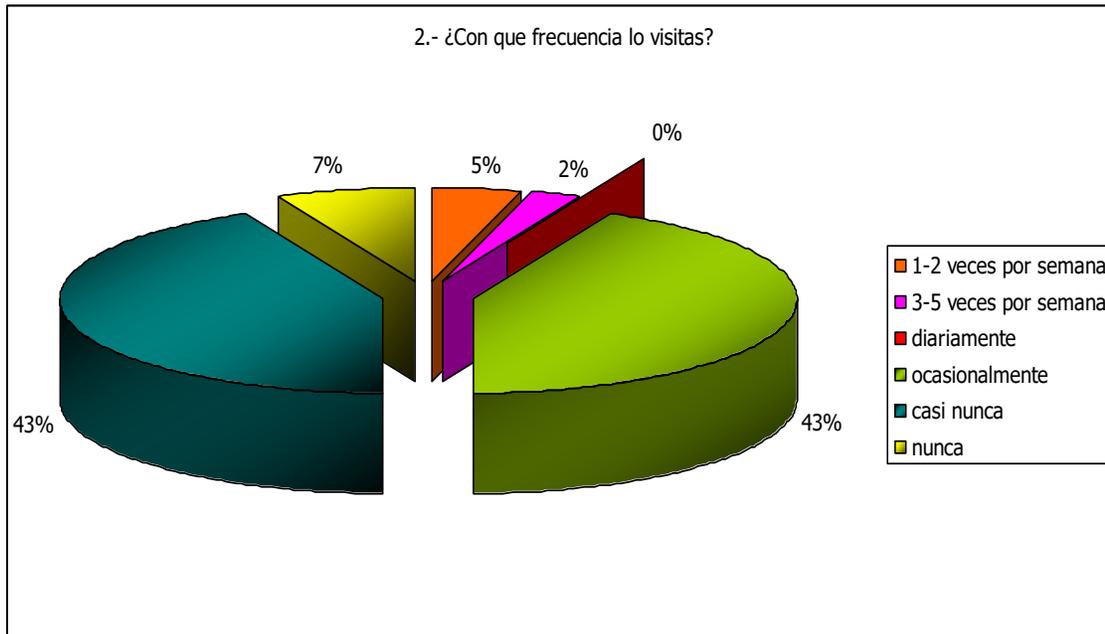
### 2.2.2. Web Site PSICOM

El 44% de los alumnos no conocen el Web Site PSICOM y por lo tanto no acostumbran visitarlo.



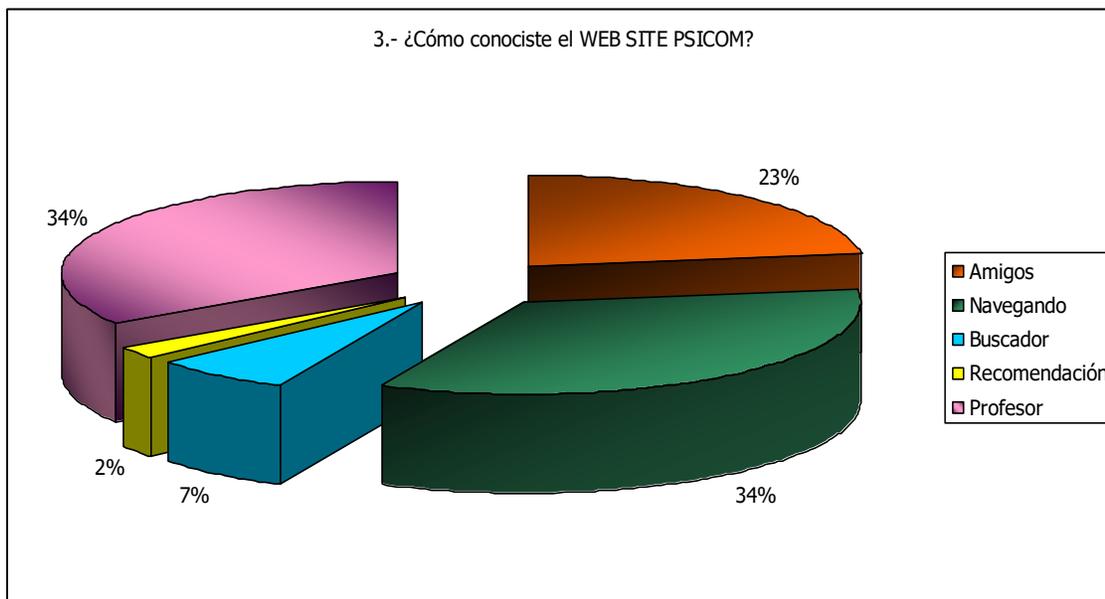
Elaborado por Diana Rocío Ramírez López con base al cuestionario aplicado a 100 alumnos de Lic.Ciencias de la Comunicación y Lic.Psicología.

De los estudiantes que si lo visitan, señalan que lo hacen, el 43% ocasionalmente, el 43% nunca, y solo el 2% 3 o 5 veces por semana.



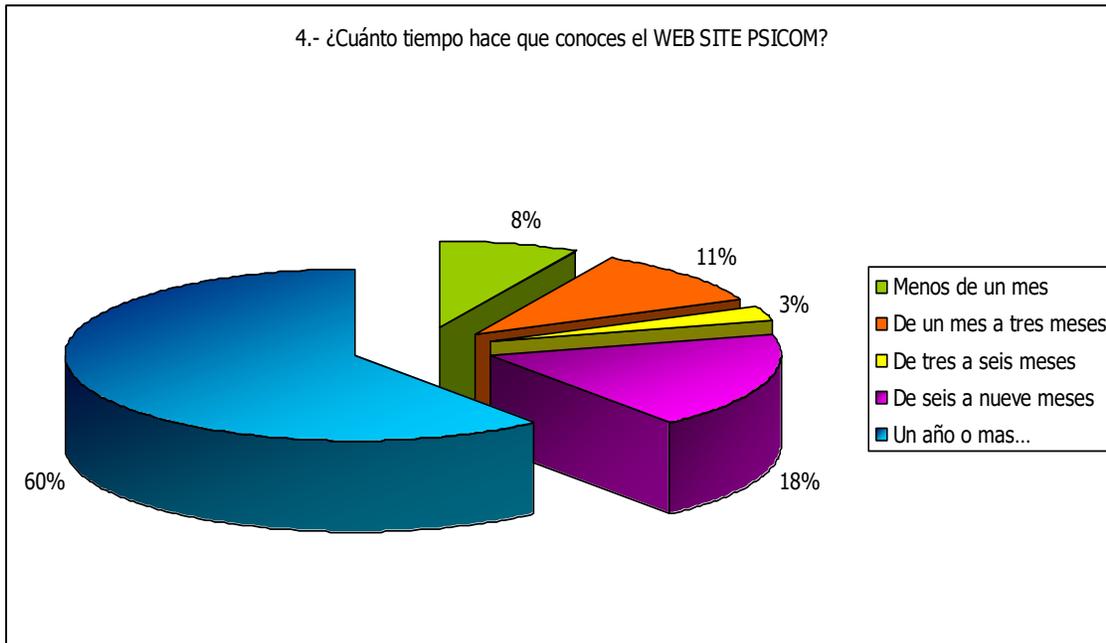
Elaborado por Diana Rocío Ramírez López con base al cuestionario aplicado a 100 alumnos de Lic.Ciencias de la Comunicación y Lic.Psicología.

El 34% de los alumnos que conocen el WEB SITE PSICOM lo hicieron por indicación de algún profesor y el 34% accidentalmente navegando en Internet. Cabe señalar que solo el 2% menciona que el sitio le fue recomendado.



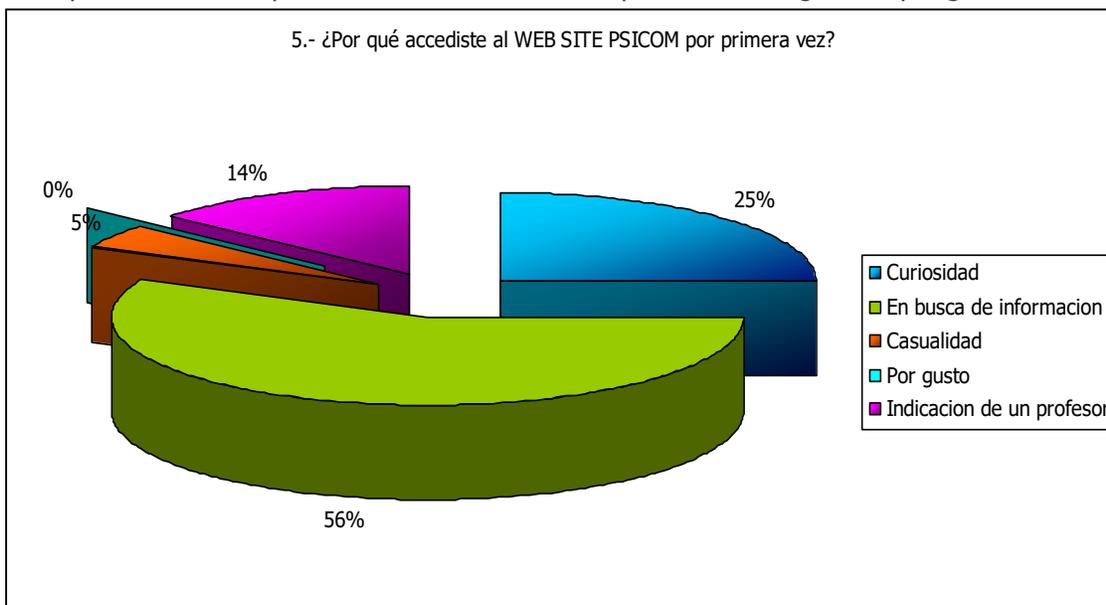
Elaborado por Diana Rocío Ramírez López con base al cuestionario aplicado a 100 alumnos de Lic.Ciencias de la Comunicación y Lic.Psicología.

Los alumnos que conocen el Web Site PSICOM, tienen más de un año de saber de el.



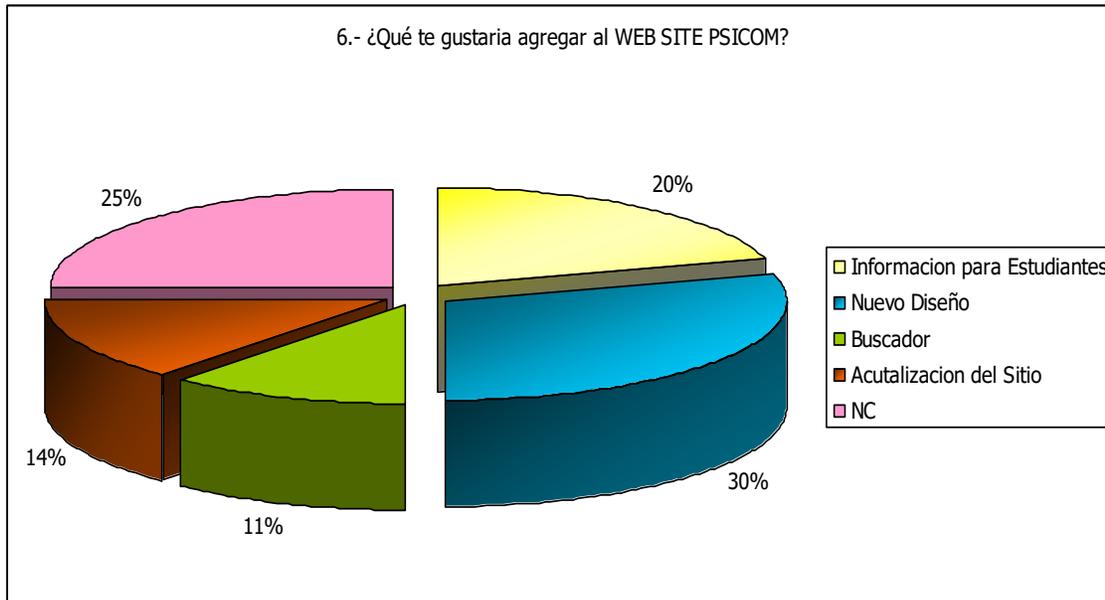
Elaborado por Diana Rocío Ramírez López con base al cuestionario aplicado a 100 alumnos de Lic.Ciencias de la Comunicación y Lic.Psicología.

El 56% de los alumnos que han ingresado al Web Site PSICOM ha sido en busca de información, seguido por el 25% que lo han hecho por curiosidad. Cabe señalar que el 0% ha ingresado por gusto.



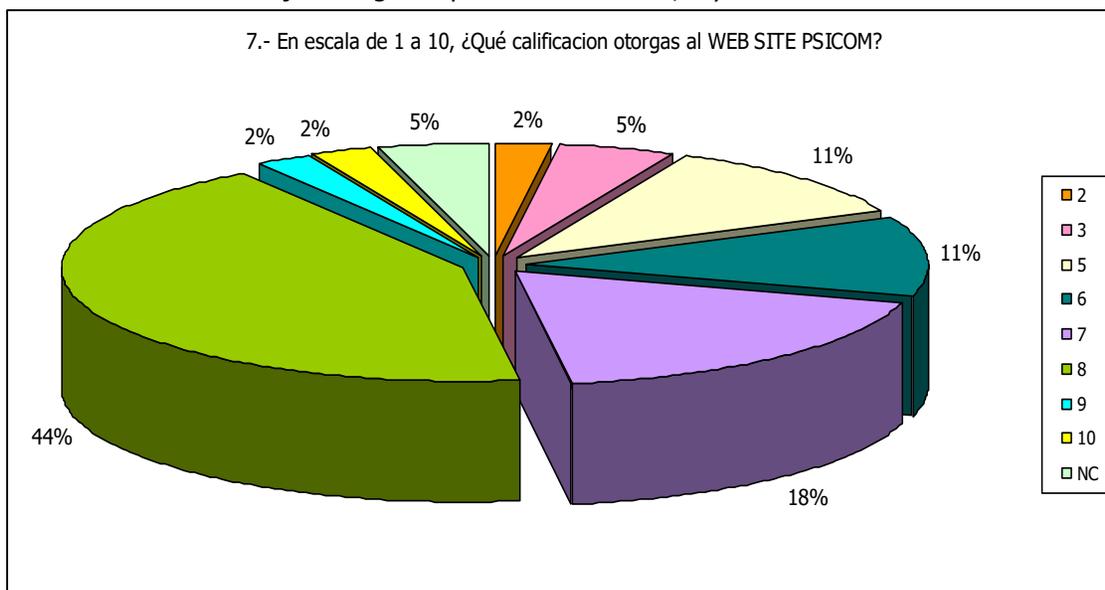
Elaborado por Diana Rocío Ramírez López con base al cuestionario aplicado a 100 alumnos de Lic.Ciencias de la Comunicación y Lic.Psicología.

Los alumnos coinciden en que el Web Site PSICOM requiere de un nuevo diseño desde los colores de la página y enlaces correctos, así como mantener la página actualizada con información mayormente de su interés.



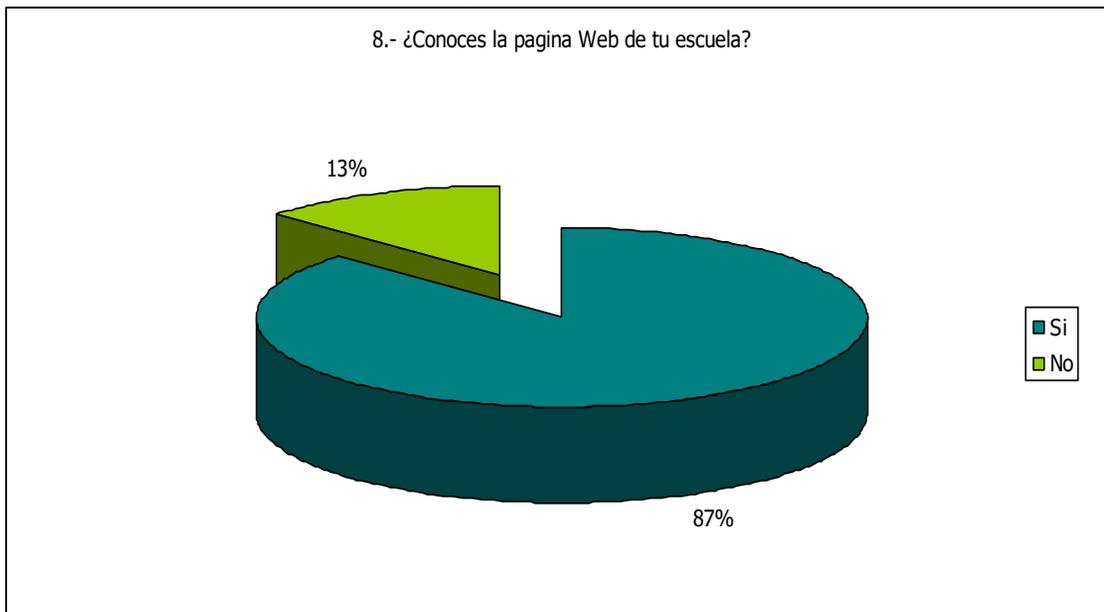
Elaborado por Diana Rocío Ramírez López con base al cuestionario aplicado a 100 alumnos de Lic.Ciencias de la Comunicación y Lic.Psicología.

La calificación del Web Site PSICOM otorgada por el 44% de los alumnos es de 8, siguiendo con 7 por el 18%, las calificaciones mas bajas otorgadas por el 6% fueron 2, 9 y 10.



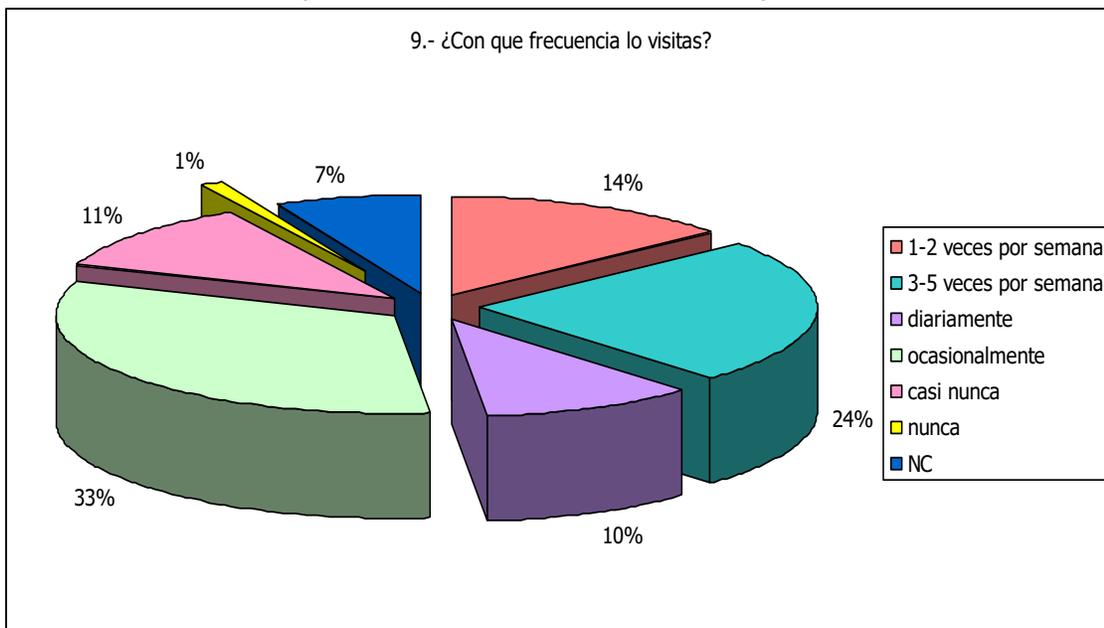
Elaborado por Diana Rocío Ramírez López con base al cuestionario aplicado a 100 alumnos de Lic.Ciencias de la Comunicación y Lic.Psicología.

El 87% de los alumnos si conocen la página Web de su escuela.



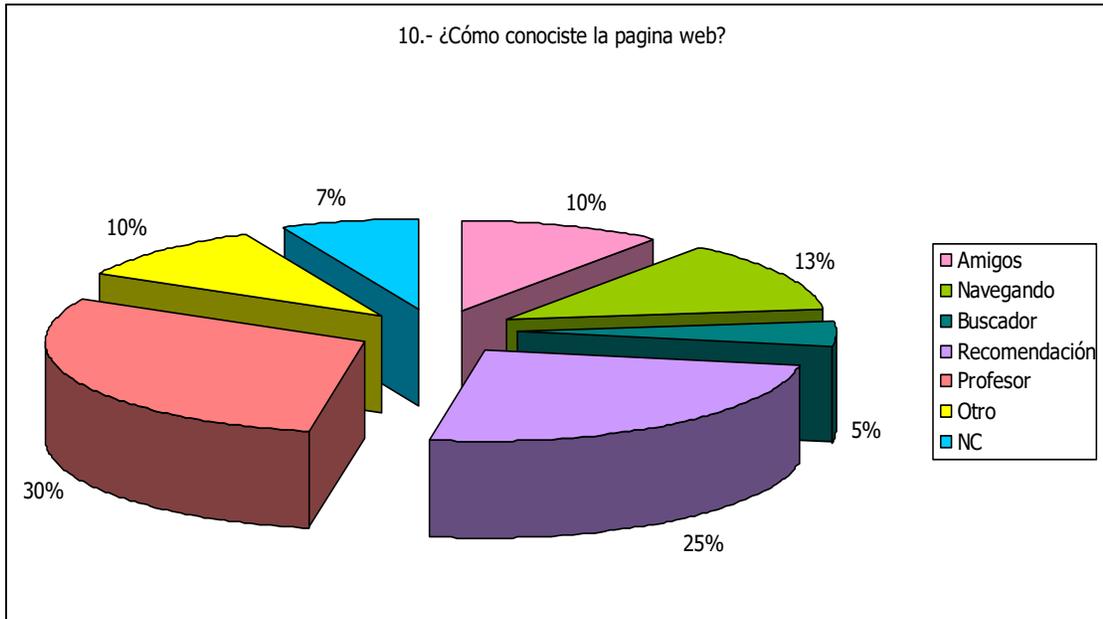
Elaborado por Diana Rocío Ramírez López con base al cuestionario aplicado a 100 alumnos de Lic.Ciencias de la Comunicación y Lic.Psicología.

De los alumnos que conocen la página Web de su escuela la frecuentan diariamente el 33%, El 24% lo hace 3-5 veces por semana, el 14% lo hace 1-2 veces por semana.



Elaborado por Diana Rocío Ramírez López con base al cuestionario aplicado a 100 alumnos de Lic.Ciencias de la Comunicación y Lic.Psicología.

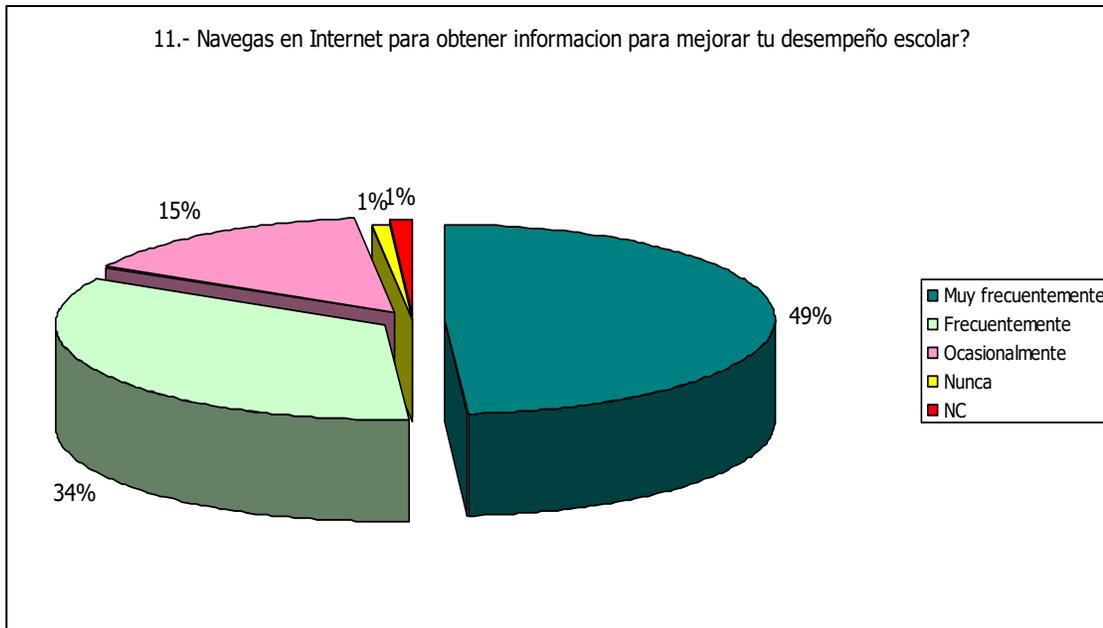
El 30% de los alumnos que conocen la página Web de su escuela lo hicieron guiados por un maestro, el 25% recomendación, el 13% navegando.



Elaborado por Diana Rocío Ramírez López con base al cuestionario aplicado a 100 alumnos de Lic.Ciencias de la Comunicación y Lic.Psicología.

### 2.2.3. Opinión del usuario

El 49% de los alumnos navegan en Internet para obtener información para mejorar su desempeño escolar. Cabe señalar que solo el 1% no lo hace.



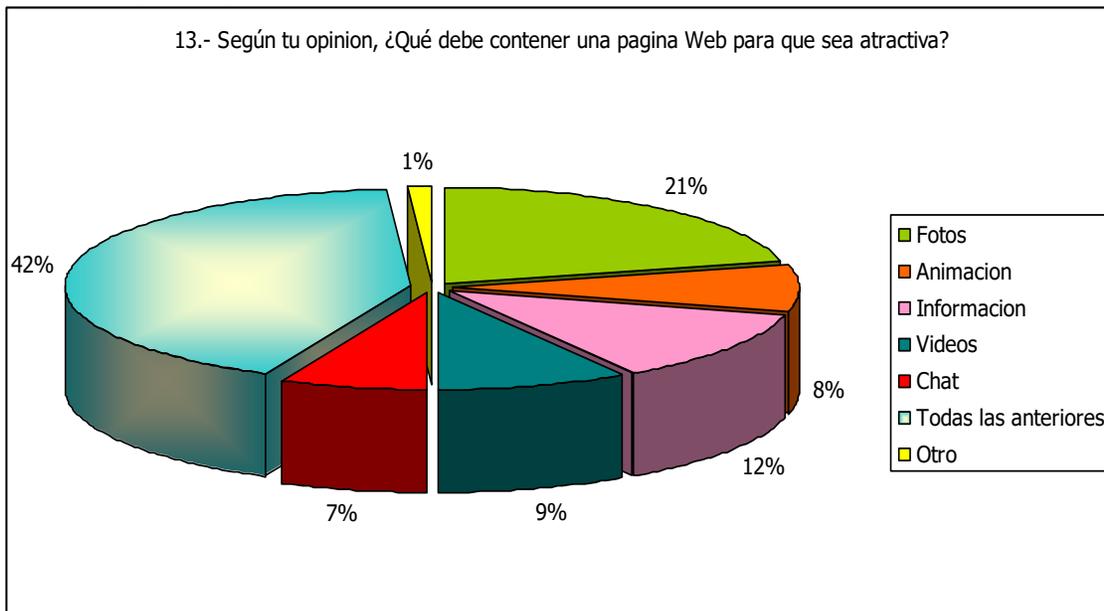
Elaborado por Diana Rocío Ramírez López con base al cuestionario aplicado a 100 alumnos de Lic.Ciencias de la Comunicación y Lic.Psicología.

El 94% de los alumnos ven necesario un portal que contenga información para complementar las clases en las aulas.



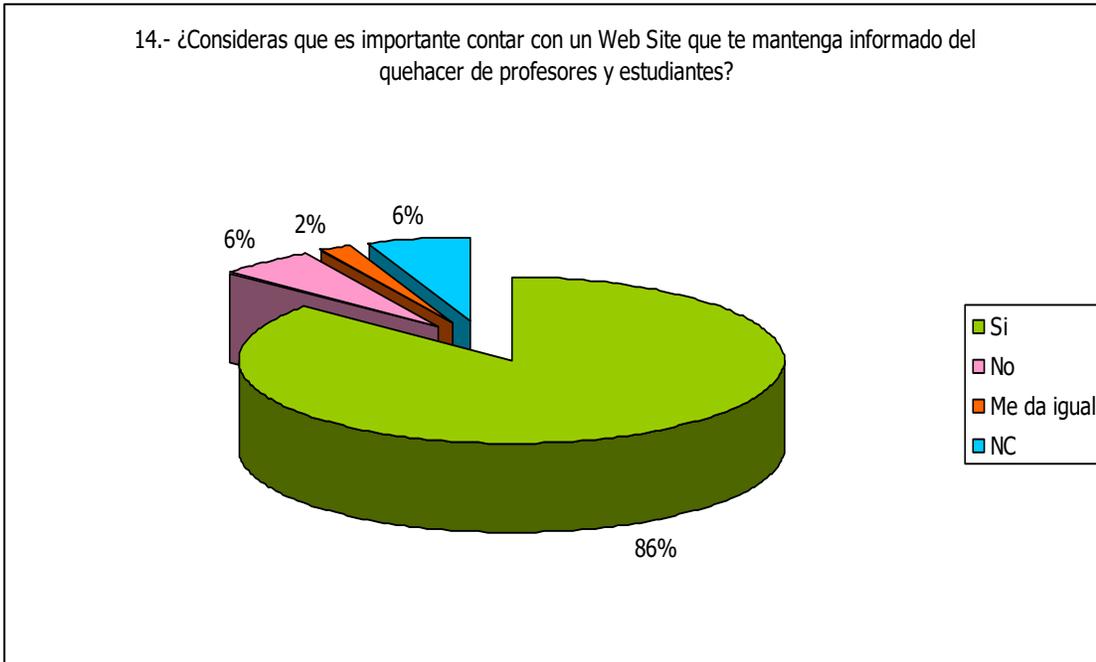
Elaborado por Diana Rocío Ramírez López con base al cuestionario aplicado a 100 alumnos de Lic.Ciencias de la Comunicación y Lic.Psicología.

El 42% de los alumnos opinan que para que una página les parezca atractiva debe contener, fotos, animación, información, videos, chat.



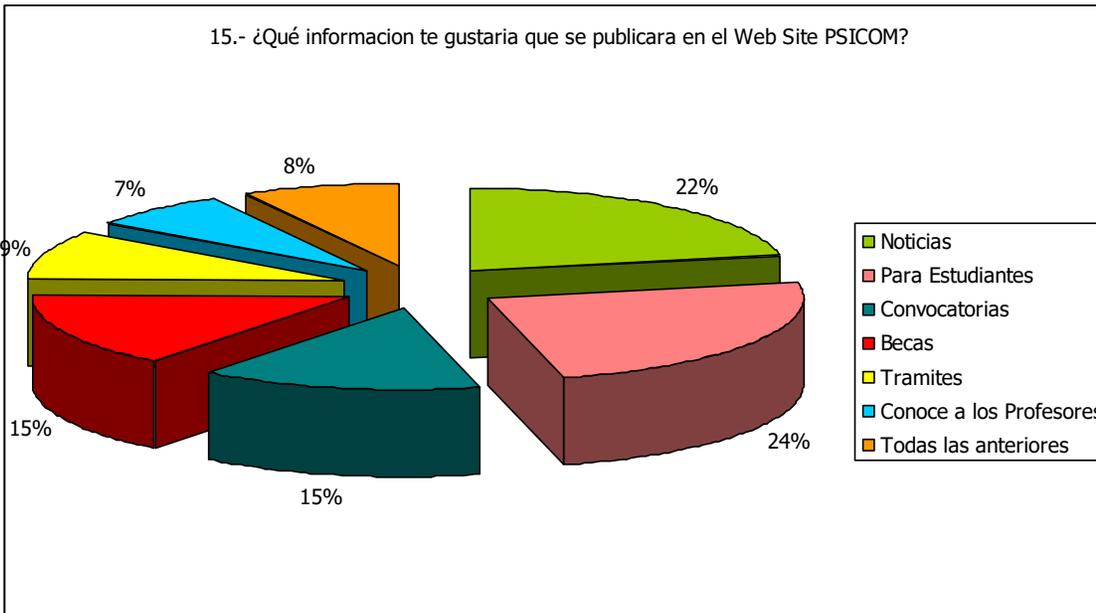
Elaborado por Diana Rocío Ramírez López con base al cuestionario aplicado a 100 alumnos de Lic.Ciencias de la Comunicación y Lic.Psicología.

El 86% de los alumnos consideran importante contar con un Web Site que los mantenga informados acerca de las actividades que hay para ellos así como los quehaceres de los profesores, tan solo el 2% muestra indiferencia a el Web Site.



Elaborado por Diana Rocío Ramírez López con base al cuestionario aplicado a 100 alumnos de Lic.Ciencias de la Comunicación y Lic.Psicología.

El 24% de los alumnos quieren que el Web Site PSICOM contenga información acerca de ellos y para ellos, el 22% solicita noticias, el 15% que se publiquen convocatorias y otro 15% información acerca de becas.



Elaborado por Diana Rocío Ramírez López con base al cuestionario aplicado a 100 alumnos de Lic.Ciencias de la Comunicación y Lic.Psicología.

El alumno pide un Web Site dedicado al estudiante, donde puedan resolver dudas acerca de tramites, becas, convocatorias, noticias, saber mas de los quehaceres de los maestros, piden mejoren el diseño de la pagina, haciendo más atractiva su visita, obtener un enriquecimiento académico y mantenerla actualizada.

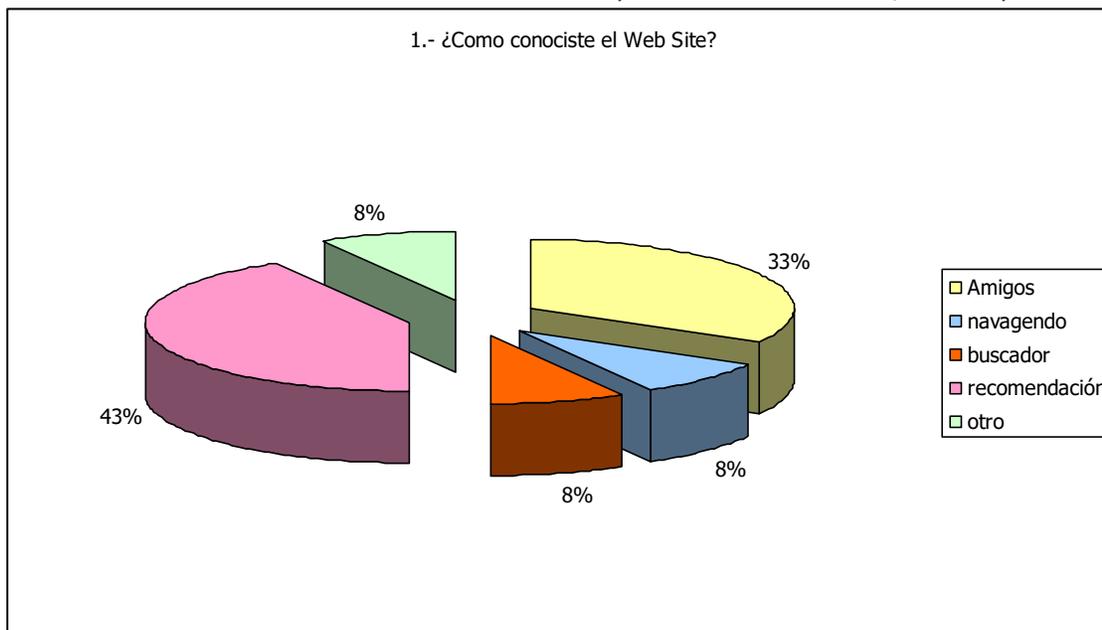
### 2.3. Diagnóstico de usabilidad (colaboradores)

En el presente apartado se presentan los resultados generados de la opinión de los colaboradores de Web Site PSICOM, ordenados de acuerdo a la encuesta aplicada.

#### 2.3.1. Información General

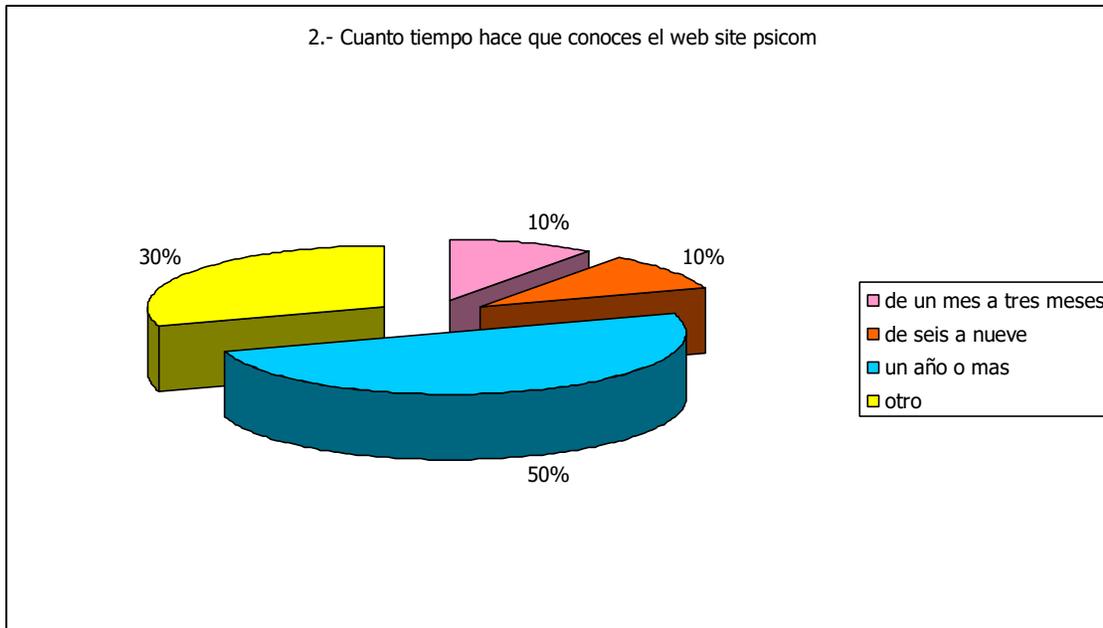
La encuesta fue contestada por los 10 estudiantes prestadores de servicio social y colaboradores de Web Site PSICOM, obteniendo los siguientes resultados:

El 43% de los colaboradores conocieron el Web Site por una recomendación, el 33% por medio de un amigo.



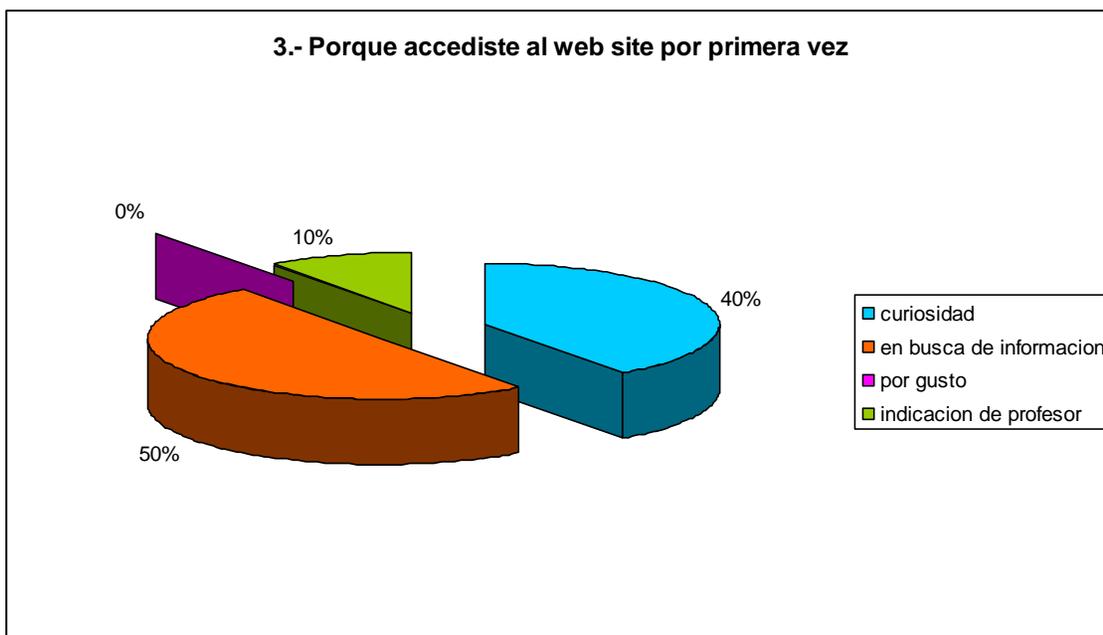
Elaborado por Diana Rocío Ramírez López con base al cuestionario aplicado a 100 alumnos de Lic.Ciencias de la Comunicación y Lic.Psicología.

El 50% de los colaboradores conoce el Web Site PSICOM de un año o más.



Elaborado por Diana Rocío Ramírez López con base al cuestionario aplicado a 100 alumnos de Lic.Ciencias de la Comunicación y Lic.Psicología.

El 50% accedió al Web Site por primera vez en busca de información, cabe señalar que ninguno lo ha hecho por gusto.



Elaborado por Diana Rocío Ramírez López con base al cuestionario aplicado a 100 alumnos de Lic.Ciencias de la Comunicación y Lic.Psicología.

## 2.3.2. Información

En relación a la información presentada se plantean una serie de afirmaciones a las cuales el estudiante asignó un valor, dependiendo del grado en que lo identificó de acuerdo a la siguiente escala:

**E=** Excelente      **MB=** Muy Bien      **B=**Bien      **R=**Regular      **N/A=**No Acredita

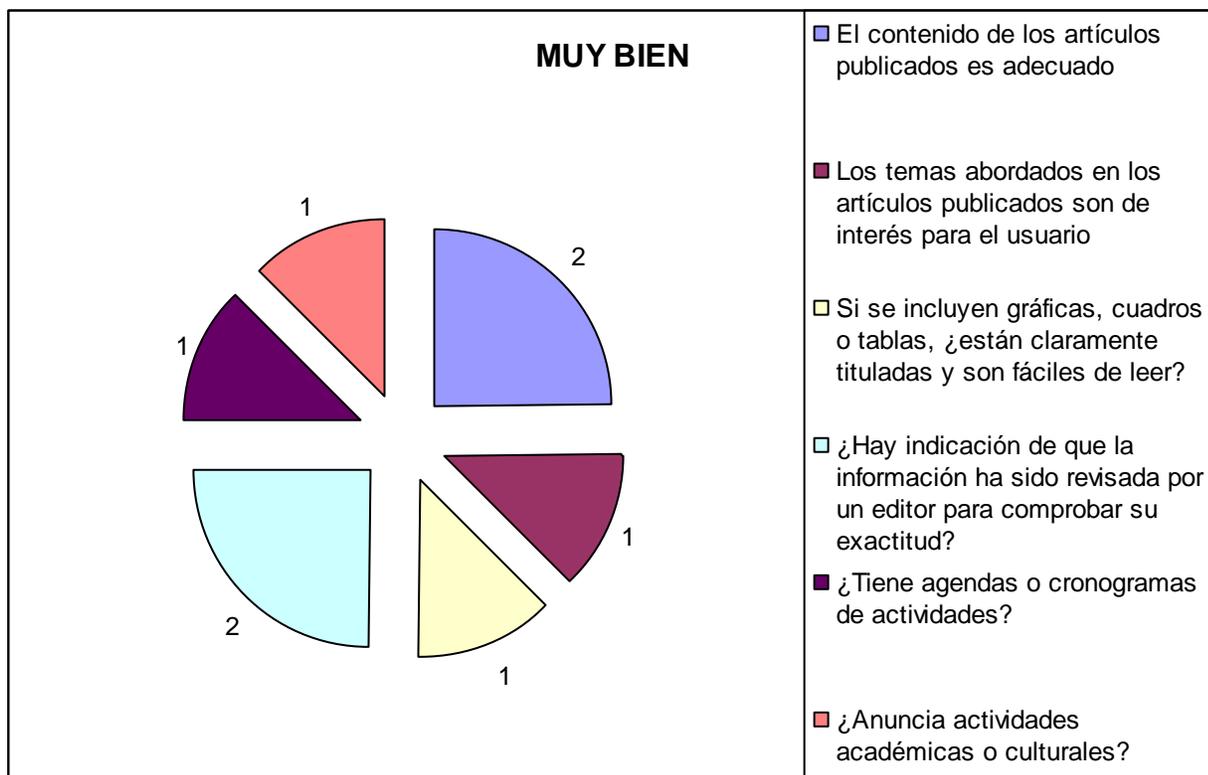
Con los resultados, se generó la siguiente tabla:

Afirmaciones	Escala				
	E	MB	B	R	N/A
La información presentada en cada pantalla es adecuada (la pantalla no está apretada, ni vacía).			4	6	
El contenido de los artículos publicados es adecuado		2	2	4	2
Los temas abordados en los artículos publicados son de interés para el usuario		1	4	3	2
Las secciones del sitio son suficientes			2	5	3
Se incluyen ligas para complementar la información del sitio			4	5	1
¿Está libre la información de errores gramaticales, ortográficos y tipográficos?			7	2	
Si se incluyen gráficas, cuadros o tablas, ¿están claramente tituladas y son fáciles de leer?		1	3	2	3
¿Hay indicación de que la información ha sido revisada por un editor para comprobar su exactitud?		2	1	5	4
¿Se indica en el Web Site la fecha de creación del material?			1	4	5
¿Se indica en la página la fecha de publicación en el servidor del material?			1	4	5
¿Se retira del sitio regularmente el material antiguo o no actualizado?			2	4	3
¿Tienen documentos de interés?			4	4	2
¿Tiene sección de noticias o novedades?			3	3	4
¿Tiene agendas o cronogramas de actividades?		1	1	3	5
¿Anuncia actividades académicas o culturales?		1		5	3
¿Tiene galerías de fotos?			1	4	5
¿Tiene ligas a otros sitios de interés sobre el tema?			4	6	
		8	44	69	47

En esta podemos apreciar que la mayor parte de las menciones corresponden a la casilla de bien, seguida por regular. Ninguna de las cuestionantes recibió la calificación de excelente.

Los puntos mejor evaluados fueron: ¿Está libre la información de errores gramaticales, ortográficos y tipográficos? Y ¿Tienen documentos de interés? Y los peor evaluados los relacionados con la publicación de artículos.

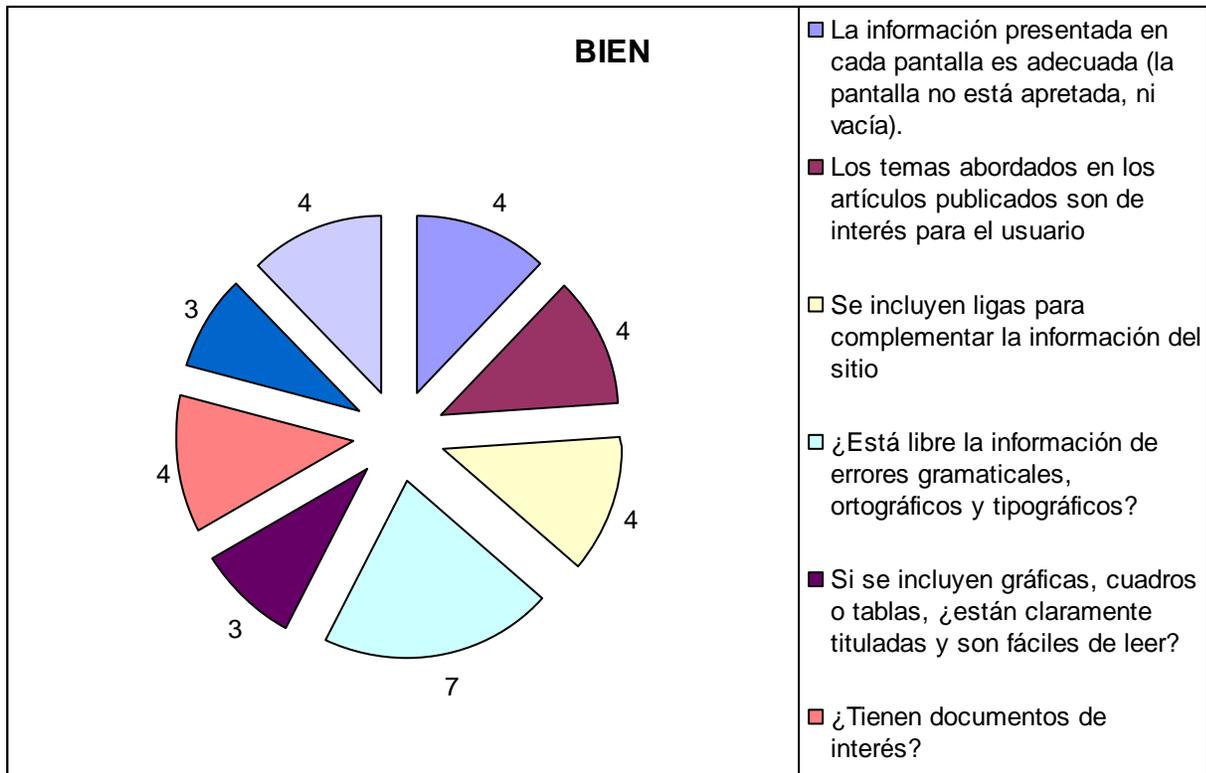
La opción Muy Bien recibió 8 menciones, distribuida en 6 cuestionantes, documentando la necesidad de publicar el tipo de información que hasta ahora se maneja.



Elaborado por Diana Rocío Ramírez López con base al cuestionario aplicado a 12 colaboradores en Lic.Ciencias de la Comunicación y Lic.Psicología.

En la escala "bien" sobresalió la opción que dice: ¿Está libre la información de errores gramaticales, ortográficos y tipográficos? Siendo esta opción la que más menciones recibió en este apartado (7 menciones), seguida de 4 menciones para cada una de las siguientes opciones:

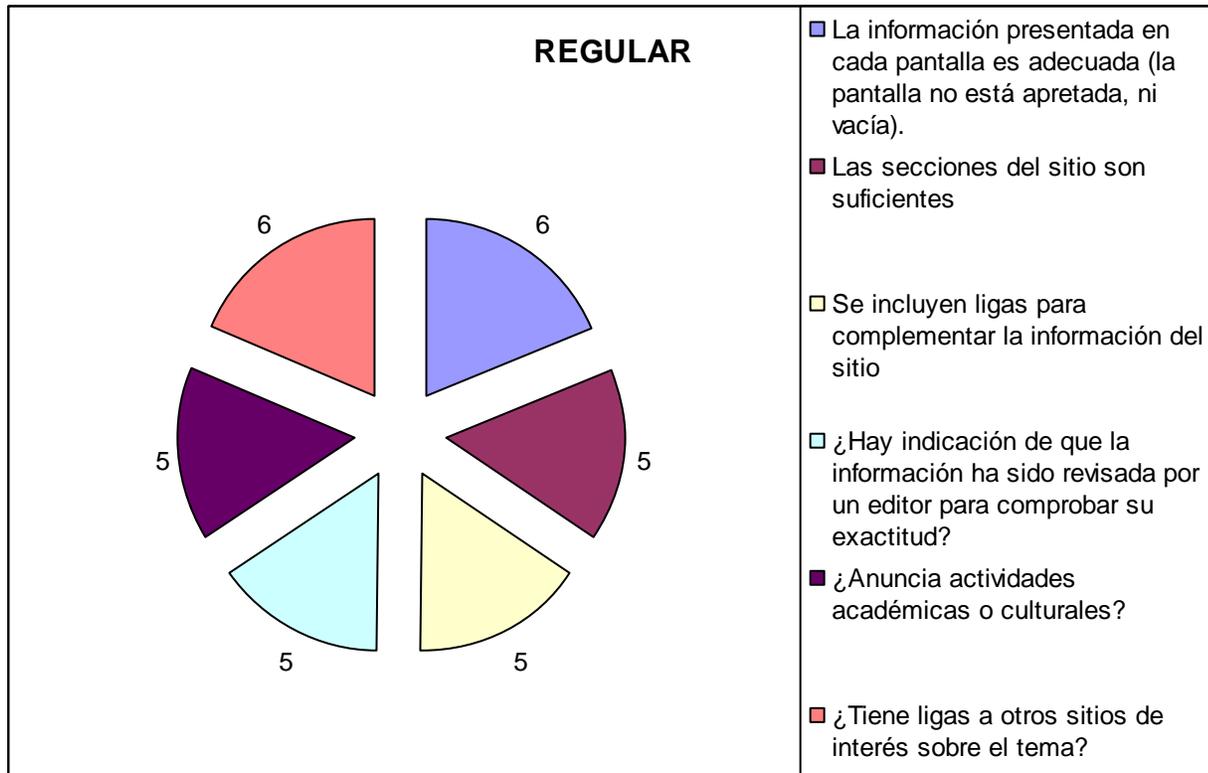
- La información presentada en cada pantalla es adecuada (la pantalla no está apretada, ni vacía).
- Los temas abordados en los artículos publicados son de interés para el usuario
- Se incluyen ligas para complementar la información del sitio
- ¿Tienen documentos de interés?
- ¿Tiene ligas a otros sitios de interés sobre el tema?



Elaborado por Diana Rocío Ramírez López con base al cuestionario aplicado a 12 colaboradores en Lic.Ciencias de la Comunicación y Lic.Psicología.

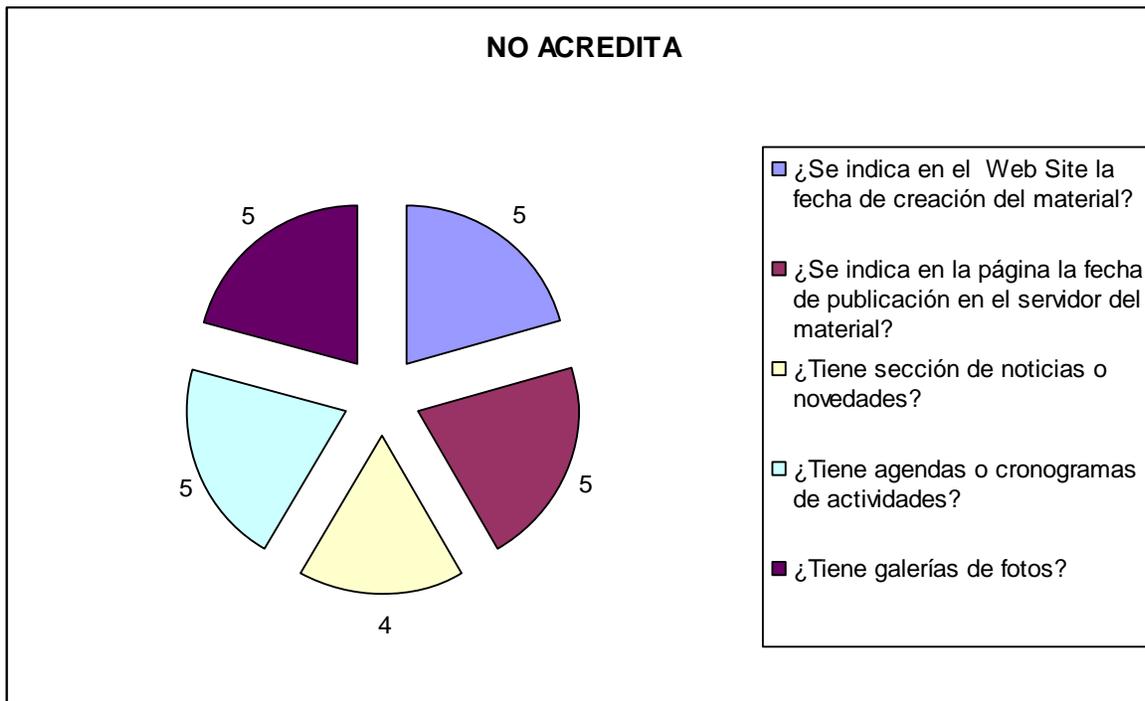
Así mismo, consideran que la información presentada en cada pantalla es adecuada (la pantalla no está apretada, ni vacía) es regular y también les agrada que se cuenta con ligas a otros sitios de interés sobre el tema. Las siguientes opciones recibieron el mismo número menciones, colocándolas entre las de mayor aceptación.

- Las secciones del sitio son suficientes
- Se incluyen ligas para complementar la información del sitio
- ¿Hay indicación de que la información ha sido revisada por un editor para comprobar su exactitud?
- ¿Anuncia actividades académicas o culturales?



Elaborado por Diana Rocío Ramírez López con base al cuestionario aplicado a 12 colaboradores en Lic.Ciencias de la Comunicación y Lic.Psicología.

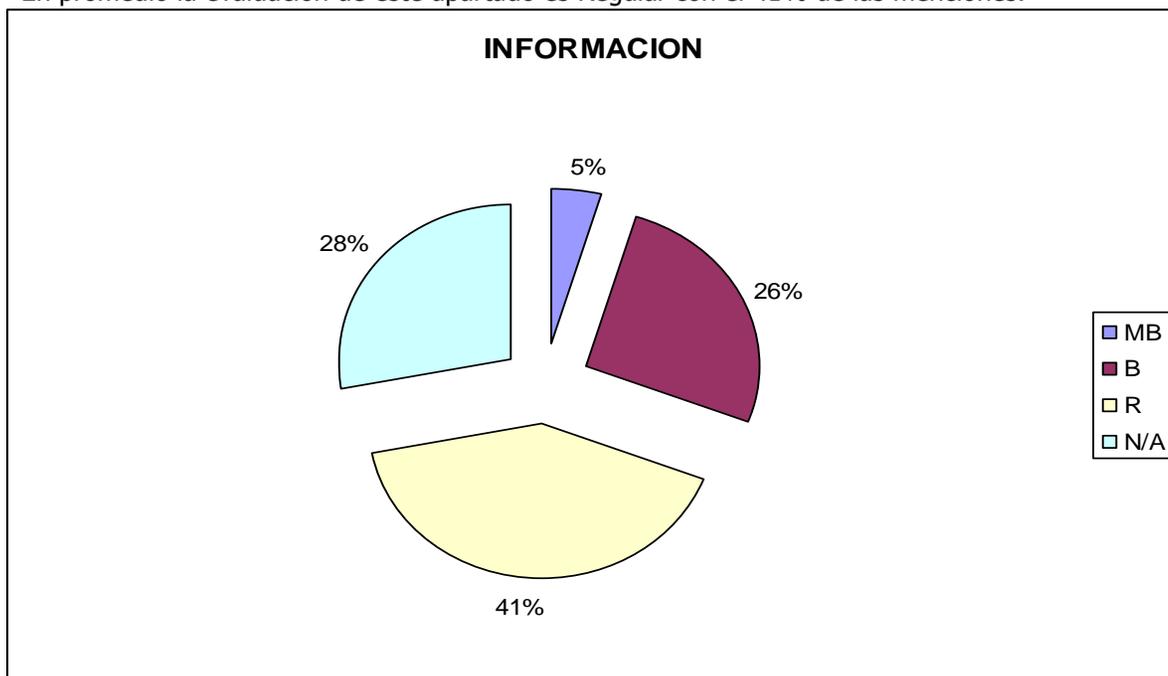
En la escala de NO Acredita, las opciones que mayor número menciones obtuvieron fueron las siguientes, evidenciando los aspectos de mayor necesidad de trabajo.



Elaborado por Diana Rocío Ramírez López con base al cuestionario aplicado a 12 colaboradores en Lic.Ciencias de la Comunicación y Lic.Psicología.

Es importante señalar que no acreditar no significa que la información no sea considerada, por el contrario, significa que no satisface las necesidades del usuario.

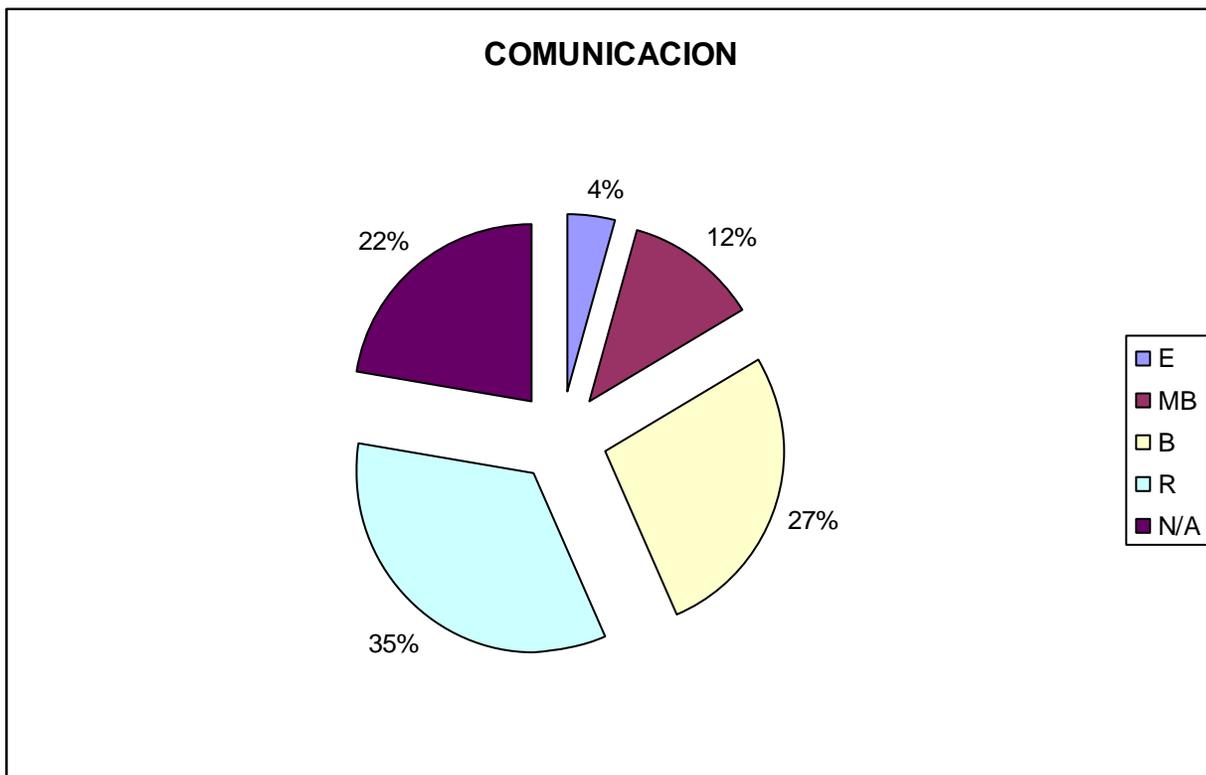
En promedio la evaluación de este apartado es Regular con el 41% de las menciones.



### 2.3.3. Comunicación

En esta variable de análisis se obtuvieron resultados más favorables, resaltando las calificaciones de excelentes recibidas en los aspectos de "Las imágenes y fotografías utilizadas corresponden a la información que ilustran" y "Facilidad para comunicarse con los colaboradores del portal".

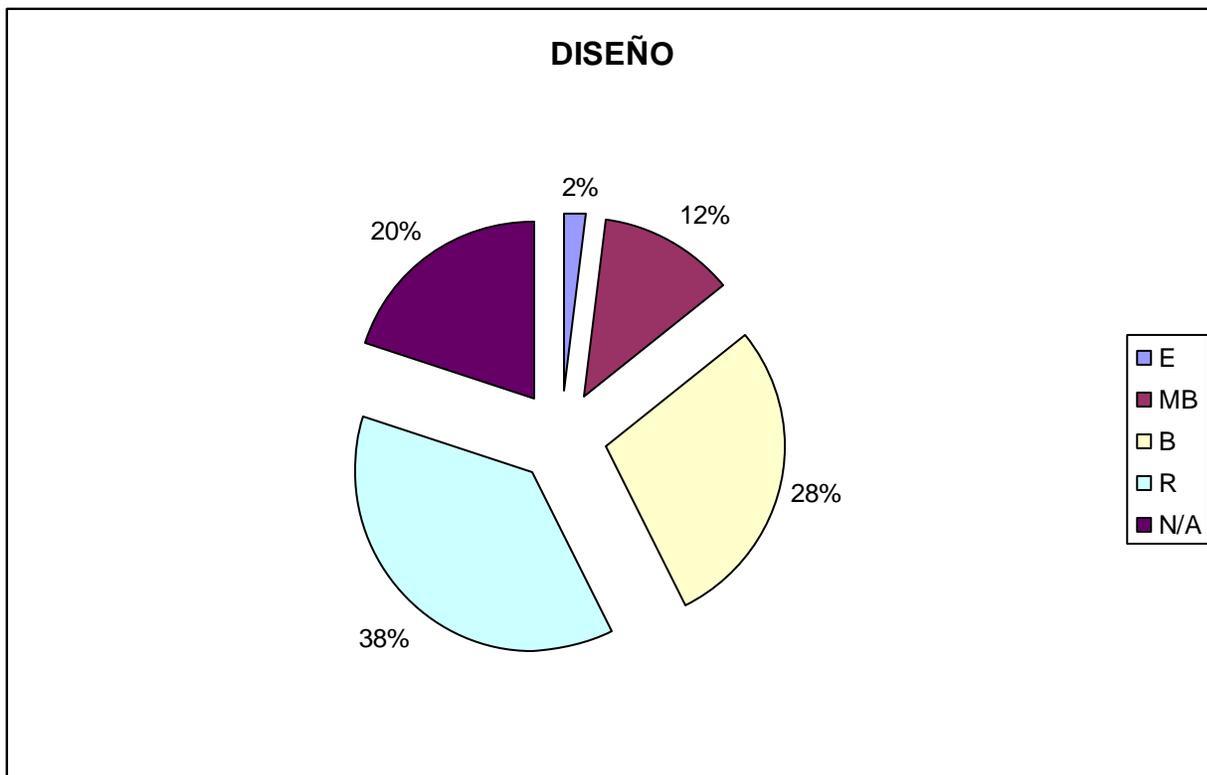
El mayor número de menciones se concentra en "Regular" con 31, seguido por "Bien" con 24, no acredita con 20 y bien con 11. A pesar de haber recibido calificaciones máximas el promedio del análisis nos arroja una calificación Regular, con el 35%.



Elaborado por Diana Rocío Ramírez López con base al cuestionario aplicado a 12 colaboradores en Lic.Ciencias de la Comunicación y Lic.Psicología.

## Diseño

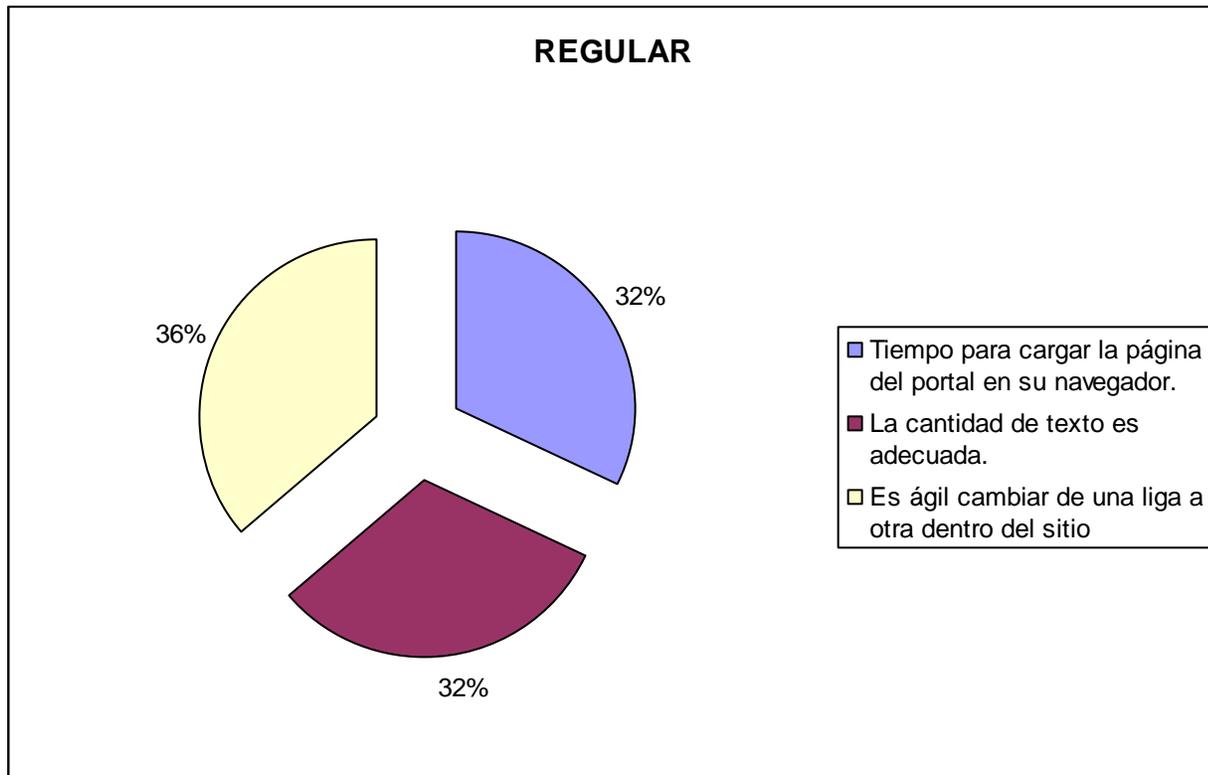
Una vez mas, el mayor número de menciones recae en la opción "Regular" con el 38%.



Elaborado por Diana Rocío Ramírez López con base al cuestionario aplicado a 12 colaboradores en Lic.Ciencias de la Comunicación y Lic.Psicología.

En este apartado es importante resaltar que la siguiente opción es "Bien" con el 28% de las menciones. Así mismo podemos observar que la "Muy Bien" obtuvo el 20% y "Excelente" recibió un 2%

La opción regular quedó distribuida, principalmente de las siguientes opciones:



Elaborado por Diana Rocío Ramírez López con base al cuestionario aplicado a 12 colaboradores en Lic.Ciencias de la Comunicación y Lic.Psicología.

Sin duda, los resultados en este apartado son mucha mas favorables, confirmando la idea de que la necesidad de mejora de Web Site PSICOM recae en el diseño contenido y no en el diseño gráfico.

#### **2.4. A manera de conclusión del capítulo**

Sin duda, el trabajo realizado por el equipo de trabajo de Web Site PSICOM demuestra una gran disponibilidad para el trabajo en equipo, lo cual se evidencia principalmente en el trabajo desempeñado hasta el momento y a pesar de los carentes recursos tecnológicos con los que cuentan.

Para el trabajo es importante tomar en cuenta por un lado la opinión del usuario, y por otro la autoevaluación de los colaboradores. Así podemos puntualizar aspecto positivos y negativos como resultado del diagnostico.

## **ASPECTOS POSITIVOS**

1. El 94% de los alumnos opinan que es necesario que exista un portal con información para complementar los cursos impartidos por los profesores.
2. El 86% considera que es importante contar con un Web Site que mantenga informado del quehacer de profesores y estudiantes.
3. El 49% de los alumnos navegan por Internet buscando alternativas para mejorar su desempeño escolar.
4. El 25% de los alumnos ha ingresado por curiosidad al WEB SITE PSICOM.
5. El 75% de los alumnos piden un cambio radical a la página desde diseño y contenido.
6. El 87% de los alumnos sí conocen la página Web de su escuela.
7. De los alumnos que conocen la página Web de su escuela la frecuentan diariamente el 33%.
8. El 30% de los alumnos que conocen la página Web de su escuela lo hicieron guiados por un maestro, este funciona como canal para dar a conocer el Web Site PSICOM.
9. Solo el 7% se interesó porque el Web Site PSICOM contara con servicio de mensajería instantánea (chat).
10. El 100% de los alumnos se interesan porque el Web Site PSICOM sea un espacio virtual dedicado especialmente para ellos.

## **ASPECTOS NEGATIVOS**

1. El 44% de los alumnos no conoce el Web Site PSICOM
2. El 43% de los alumnos que visitan el Web Site PSICOM lo hace ocasionalmente.
3. El 60% de los alumnos tienen más de un año de conocer la existencia del Web Site PSICOM
4. Ningún alumno ha ingresado al Web Site PSICOM por gusto, no les motiva saber mas del espacio
5. El 10% de los alumnos que conocieron la página lo hicieron a través de sus amigos, así que el Web Site PSICOM es un espacio muy poco mencionado entre ellos.

6. El 33% ocasionalmente frecuentan la página de su escuela.

Como resultado, podemos asumir una valoración positiva pues conocen el sitio y han accedido a el, aunque no les guste y sobre todo están muy interesados en contar un espacio pensado en ellos.

Sin duda, los trabajos de reestructuración generarán un mayor interés en el usuario y la autoevaluación de los colaboradores los motivará a mejorar el trabajo desempeñado hasta el momento, pues los resultados evidencian un claro manejo de la terminología empleada en ambientes de comunicación virtual y sobre todo, gustos y preferencias muy bien definidos en este medio.

### **CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE WEB SITE PSICOM**

Podemos definir la usabilidad de un sistema (producto o servicio) como la medida en la cual puede ser usado para conseguir objetivos concretos con efectividad, eficiencia y satisfacción. En general, la usabilidad es aplicable a cualquier objeto manejado por el ser humano, definiendo la facilidad con que el mismo es usado y con que es aprendido su sistema de uso.

Así considerada, la usabilidad está relacionada con un conjunto de ciencias dedicadas a la adaptación de los objetos al ser humano, como la ergonomía, el diseño industrial y, dentro del campo informático, la IPO (Interacción Persona-Ordenador) y el diseño de interfases de usuario.

Por lo que respecta a la Web, la usabilidad contempla un conjunto de técnicas que ayudan a los seres humanos a realizar tareas en el entorno gráfico de la interfase de usuario de una aplicación Web. Y decimos "aplicación Web" porque la usabilidad no va a afectar sólo a páginas aisladas, sino al conjunto de todas las páginas que componen un sitio Web, abarcando aspectos como la navegación entre ellas (navegabilidad), la facilidad de encontrar un elemento dado dentro de sitio (relacionada con la arquitectura de la información), el número de errores del sistema (relacionado con aspectos de programación), la legibilidad de los textos (correspondiente al diseño Web), la correcta transmisión de la información, el acceso a ésta por todos los posibles usuarios (accesibilidad), etc. (NIELSEN. 2000)

A partir de lo anterior, se consideró de suma importancia realizar un diagnóstico para argumentar una propuesta de mejora de Web Site PSICOM, misma que se presenta a continuación:

#### **PRESENTACIÓN DEL SITIO**

- La presentación del sitio da un panorama general del mismo
- Los propósitos del sitio Web son claros
- La pantalla de inicio es atractiva en cuanto a diseño aunque no todos los enlaces de la información presentada están actualizados.
- Gráficamente se realiza una presentación del sitio al inicio. Sin embargo, hace falta un texto de bienvenida al usuario.

#### **ESTRUCTURA Y DISEÑO DEL SITIO**

- La navegación dentro de las diferentes secciones del sitio es fácil.
- La información presentada en cada pantalla es adecuada (la pantalla no está apretada, ni vacía)
- El contenido de los artículos publicados es adecuado.
- Los temas abordados en los artículos publicados son de interés para el usuario:
- La cantidad de imágenes y fotografías incluidas es adecuada

- Los colores utilizados presentan una armonía entre sí
- Las secciones del sitio son suficientes
- El Banner alusivo al nombre del sitio es agradable a la vista del usuario

### **LIGAS**

- Se incluyen ligas para complementar la información del sitio
- Todas las ligas incluidas están actualizadas y permiten ir a los sitios referidos

### **FOROS DE DISCUSIÓN**

- No incluyen foros de discusión

### **MATERIALES AUDIO-VIDEO**

- Se incluyen materiales de audio y video
- Se muestran visibles los enlaces a los medios de comunicación producidos en el departamento.

Preliminarmente, podemos observar que Web Site PSICOM requiere una reestructuración de contenidos, no de diseño o distribución de información. Sin embargo, tal y como se señaló en la descripción del sitio, es necesario incluir dos o tres páginas información en relación a estudiantes y egresados. Así como modificar el diseño, acorde a las tendencias actuales, sin perder lo institucional que hasta ahora prevalece.

Sin duda, la usabilidad es una característica fundamental para que los clientes visiten y regresen nuevamente al sitio, incrementando el éxito de esta estrategia en Internet y debemos resaltar los más mínimos detalles a fin de mejorar lo ya existente, pues teóricamente un portal con usabilidad puede:

**Incrementar visitas** de forma sustancial (típicamente **suben más de 100%** tras el rediseño del sitio de acuerdo a estudios diversos sobre el tema).

**Reducir tiempos y costos** para el usuario y para la organización.

**Transparentar la información** (al poder realmente encontrarla y consultarla).

**Agilizar la distribución y manejo** preciso de información. (NIELSEN, 2000)

Evidentemente estas características se encuentran fuertemente ligadas a los objetivos de Web Site PSICOM, por lo tanto es urgente que se atiendan y pongan en práctica las sugerencias de mejora, de este trabajo y los obtenidos mediante los diferentes medios de comunicación con el usuario.

### 3.1. Aspectos básicos

Por otro lado, hacemos una revisión a partir de los requerimientos básicos de un Web Site, establecido en el libro USABILIDAD de Jacob Nielsen (2000)

#### a. Rápido

- El Site capta la atención de un usuario durante los primeros segundos que el usuario esta delante del sitio Web.
- Se supone que las páginas deben cargarse con una media de 4 segundos y que el tiempo que los usuarios esperarán a ver el contenido de su página Web es de una media de 10 segundos. En el caso de Web Site PSICOM las páginas se cargan en una media de 3 seg. A excepción del link para ver la televisión que es un poco tardado, mas de 10 segundos, y creemos que el usuario puede decidir cancelar la espera e ir a otra pagina.

#### b. Simple

1. Web Site PSICOM está conformado por 217 carpetas y 3255 archivos. Cada portal que incluye tiene entre 2 y 10 páginas. Sin embargo, la teoría señala que el número máximo que el usuario puede mantener en la memoria a corto plazo, es de 6 a 8.
2. La navegación es sencilla. Sin embargo el links "convocatorias" aparece desactivado.
3. No se abusa de la utilización de la animación, solamente hay dos elementos animados y de tamaño moderado.

#### c. Investigable

1. La Web este posicionada en los buscadores, pues al buscar da enlaces a las diferentes páginas del Web Site, según la búsqueda.
2. No cuenta con motores de búsqueda

#### d. Para la mayoría

1. El Sitio es compatible con diferentes los navegadores y resolución de pantalla de las computadoras.
2. El diseño esta en HTML simple, formato compatible con todos los navegadores.
3. No muestra los datos óptimos de visualización del sitio, esto puede provocar que el usuario piense que no visualiza bien el sitio por que esta mal diseñado y no, por que este diseñado para equipos con características determinadas.

## e. Manténgalo actualizado

1. El sitio se mantiene parcialmente actualizado, sobre todo en la sección de noticias, pues los acontecimientos relacionados con el partido y el frente juvenil son muchos durante la semana. Esto ayuda a mantener la credibilidad, pues mantiene información actual. Sin embargo, hace falta señalar la fecha de actualización y los datos del administrador del mismo.

En el siguiente apartado se realiza el análisis a partir de las 8 reglas de oro que dicta Jacob Nielsen para un Sitio Web Usable.

### 3.2. 8 Reglas de oro

Jacob Nielsen (2000) señala 8 Reglas de oro para el diseño y usabilidad de sitios Web, desde este punto de vista analizamos Web Site PSICOM y el resultado se presenta a continuación.

#### 1. En Internet el usuario es el que manda.

Esto quiere decir que sin usuarios un sitio muere, así que es mejor atender las solicitudes de los usuarios o de lo contrario te quedarás solo.

En este sentido, WEB SITE PSICOM, no recibe retro alimentación de parte de los usuarios. En algunos casos, los docentes solicitan se actualice la información referente a su curriculum o los responsables de servicio social, titulación o tutorías publican la información reciente de sus áreas. El resto del trabajo de actualización depende de los encargados del sitio y consiste en publicar convocatorias o notas sobre eventos, generalmente recientes.

A partir de lo anterior, podemos determinar que esta regla se cumple al 100%.

Observaciones: los usuarios no se interesan por el sitio.

#### 2. En Internet la calidad se basa en la rapidez y la fiabilidad.

En Internet cuenta que tu página sea más **rápida** que bonita, **fiable** que moderna, **sencilla** que compleja, **directa**.

*\*Los textos subrayados, representan aspectos negativos.*

Se cumple con estos criterios en la mayoría de sus páginas. Son muchos los enlaces a programas, proyectos o coordinaciones y estas tienen diseños particulares, es decir no están integrados al 100%. Las tendencias en el diseño varían de acuerdo al momento en que se realizaron.

A partir de lo anterior, podemos determinar que esta regla se cumple al 50%.

Observaciones: los encargados deben preocuparse por integrar y mantener actualizado el sitio, también en aspectos de diseño, después de todo es un Web Site.

### **3. Seguridad.**

Si en el mundo real a veces nos cuesta fiarnos del banco de la esquina, imagínate como se siente la gente en Internet cuando llega a un Site. Debemos procurar que todo funcione como un reloj para que la gente pueda fiarse de tu Site.

**En Web Site PSICOM se puede confiar en la información publicada, la mayoría remite a documentos oficiales.**

A partir de lo anterior, podemos determinar que esta regla se cumple al 100%.

Observaciones: la mayoría de la información no es actual, las convocatorias están vencidas, los cursos no tienen fecha de impartición, entre muchas otras cosas.

### **4. La confianza es algo que cuesta mucho ganar y se pierde con un mal enlace.**

Esto quiere decir que tal y como esta la competencia en Internet, no puedes perder ni un solo visitante por tener un enlace mal hecho. Es mejor salir con algo sencillo e irlo complicando poco a poco, que salir con todo y ver "que es lo que pasa". Versiones 1.0 son buenas mientras lo que este puesto este bien asentado y genere confianza. Poco a poco y con el feedback de los usuarios, podrás ir complicando la página. Pero **asegura antes de arriesgar**.

Se pudo detectar un error de este tipo, más no depende del diseñador del sitio pues es enlace externo y dicha pagina se "bajó de la red" al poco tiempo el enlace fue omitido en el Web Site.

A partir de lo anterior, podemos determinar que esta regla se cumple al 100%.

Observaciones: la información vigente esta en la pagina principal, de tal forma que se monitoree constantemente la funcionalidad de los enlaces.

### **5. Si quieres hacer una pagina decente, simplifica, reduce, optimiza.**

La gente no se va a aprender tu Site por mucho que insistas, así que por lo menos hazlo sencillo, reutiliza todos los elementos que puedas, para que de este modo los usuarios se sientan cómodos y no se pierdan cada vez que necesiten encontrar algo en tu Site.

Web Site PSICOM mantiene un diseño sencillo y equilibrado. Sin embargo es fundamental que incluya un mapa de sitio.

Observaciones: la regla se cumple al 90% pues lo existente es correcto pero omiten un elemento importante, el mapa.

## **6. Pon las conclusiones al principio.**

El usuario se sentirá más cómodo si ve las metas al principio. De esta forma no tendrá que buscar lo que necesita y perderá menos tiempo en completar su tarea. Si completa su tarea en menos tiempo se sentirá cómodo y quizás se dedique a explorar el Site o quizás se lo recomiende a un amigo.

La nota más relevante o actual esta al inicio. Además, se atienden las indicaciones de los organismos acreditados de ambos programas de licenciatura.

Observaciones: se cumple al 100%

## **7. No hagas perder el tiempo a la gente con cosas que no necesitan.**

Cuidado con cruzar promociones, si lo haces por lo menos hazlo con cuidado. Procura que la selección de productos a cruzar sea consecuente y no lo quieras "vender todo" en todas las páginas. Según avance el usuario en su navegación se debe procurar dejarle mas espacio libre.

Los enlaces a la información son muy claros, así como la agrupación y distribución de enlaces en la página principal.

Observaciones: se cumple al 100%. Probablemente el sitio no contiene toda la información que al usuario le gustaría encontrar, pero lo publicado es accesible.

## **8. Buenos contenidos.**

Escribir bien para Internet es todo un arte. Pero siguiendo las reglas básicas de (1) poner las conclusiones al principio y (2) escribir como un 25% de lo que pondrías en un papel, se puede llegar muy lejos. Leer en pantalla cuesta mucho, por lo que, en el caso de textos para Internet, reduce y simplifica todo lo que puedas.

Los diseñados del sitio no redactan contenidos para la Web, Realizan periodismo gráfico y enlaces a información generada por otros proyectos.

Observaciones: se cumple al 100%

### **3.3. A manera de conclusión del capítulo**

Como ya se menciona en los capítulos anteriores, es importante recurrir a la opinión de los usuarios y la autoevaluación de los colaboradores para la restructuración de contenidos de Web Site PSICOM.

Es necesario atender las 8 reglas de oro para conseguir el 100% el cumplimiento de los aspectos básicos y de esta manera satisfacer los objetivos del proyecto original de Web Site PSICOM.

En apartados posteriores se puntualizará la propuesta de mejora para Web Site PSICOM. Con base a la información hasta ahora procesada, se enlistan algunas recomendaciones.

1. Identificar los sitios Web mas visitados por los jóvenes para conocer sus gustos en diseño Web.
2. Actualizarse en el uso de herramientas y software especializado en el diseño Web.
3. Estructurar las actividades a desempeñar en el proyecto de Web Site PSICOM, como se hace en el Boletín.
4. Unificar los proyectos del Web Site y el Boletín PSICOM, para integrar los equipos de trabajo y contribuir a la mejora de ambos.
5. Generar posibilidades de participación de los usuarios en Web Site PSICOM, para generar espíritu de apropiación y entusiasmo.

En el capítulo siguiente, se describe la propuesta de mejora para Web Site PSICOM fundamentada en los resultados del diagnóstico.

## CAPÍTULO IV. PROPUESTA

La propuesta que a continuación se presenta se diseñó a partir de los siguientes criterios:

- A. Necesidades y objetivos del departamento y los usuarios.
- B. Diagnóstico del estado actual de Web Site PSICOM, y
- C. Análisis de la situación actual de Web Site PSICOM.

### **A. Necesidades y objetivos del departamento y los usuarios.**

Los objetivos están claramente enfocados a las necesidades del emisor y receptor del mensaje, sin embargo es necesario plantearse una estructura organizacional que incorpore los equipos de trabajo de Web Site PSICOM y Boletín PSICOM, para de esta manera mejorar ambos proyectos.

La acción prioritaria es la definición de áreas y actividades específicas de un nuevo organigrama de trabajo.

### **B. Diagnóstico del estado actual de Web Site PSICOM.**

En cuanto a la percepción de los usuarios, es importante señalar que el principal problema detectado es el desconocimiento de este medio de comunicación del Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación.

Acción prioritaria. Campaña de promoción de Web Site PSICOM.

### **C. Análisis de la situación actual de Web Site PSICOM.**

Sin duda, el resultado de la evaluación de los colaboradores generó fuertes críticas y evidenció deficiencias importantes en el diseño y estructura de trabajo.

Acción prioritaria: Rediseño de Web Site PSICOM

A partir de lo anterior la propuesta de mejora para Web Site PSICOM denominado: "Plan de Comunicación Estratégica para Web Site PSICOM" implica los dos tipos de estrategias de comunicación, cuya selección depende del objetivo que se desee lograr. Una estrategia de comunicación persuasiva persigue la modificación de conductas, opiniones y actitudes en un público determinado y exige de conocimientos sobre ese público. La participativa, por su parte, involucra a ese público desde el propio diseño para que sea protagonista de la estrategia y no objeto de ella, es decir, implica la participación real de los destinatarios del mensaje en la elaboración de este. (LÓPEZ VIERA, 2003)

*La estrategia nos señala el modo de "hacer para lograr".* La formulación de una estrategia tiene el propósito de planificar el logro de ciertos objetivos que corresponden a las expectativas. Por tanto, los objetivos son los fines y la estrategia es el medio para alcanzarlos.

La estrategia "... como una serie de acciones, programadas y planificadas que se implementa a partir de ciertos intereses y necesidades, en un espacio de interacción humana en una gran variedad de tiempos. La estrategia lleva un principio de orden, de selección, de intervención sobre una situación establecida". (LÓPEZ VIERA, 2003)

Es decir, las estrategias de comunicación parten de estos mismos elementos, pues todos conocemos por experiencia que la eficacia de cualquier comunicación, hasta la más simple sugerencia, depende de cómo, cuándo, dónde, a quién y para que se la planteemos, tomando en consideración lo que tiene a favor y en contra para obtener lo que desea.

Un plan estratégico de comunicación es una propuesta de acciones de comunicación basada en datos, objetivos y presupuestos debidamente planificados. En el presente proyecto se exponen las principales razones por las cuales se debe contar con un plan Estratégico de Comunicación.

### **Definición de áreas y actividades específicas**

- Integración del organigrama de trabajo

### **Campaña de promoción de Web Site PSICOMO**

- Por ultimo, una campaña de promoción de Web Site PSICOM, que lo posea como el medio de comunicación virtual del Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación reconocido y frecuentado por estudiantes, docentes y personal manual y administrativo.

### **Rediseño de Web Site PSICOM.**

- El portal electrónico también debe prestarse a la retroalimentación y participación, lo cual significa que no puede ser "rígido" o meramente informativo, sino que debe brindar el espacio y generar el ánimo de participar, debatir, e intercambiar ideas. Para lograr esto, es indispensable trabajar con un diseño amigable a la vista y una redacción clara, concisa y amena. Es fundamental evitar el lenguaje rebuscado.
- Con respecto a los boletines electrónicos, estos deben ser de diseño sencillo y con algún elemento de impacto que invite a la lectura. En el caso de la información para los estudiantes se realizará periodismo gráfico y se les remitirá a la nota en red, para aquellos que deseen obtener más información sobre el acontecimiento referido.
- Así mismo, se contará con espacios de encuentro virtual (foro y Chat) para estar en contacto en forma cotidiana y donde poder obtener información acerca de las novedades o temas de interés actual.

- Al mismo tiempo, es muy importante tener en cuenta que el soporte digital no es la única herramienta para establecer contacto. Es más, muchas veces las piezas digitales no comunican "nada" ya sea debido al abarrotamiento de información que cada usuario de PC recibe, ya sea debido a que no todos poseen medios tecnológicos eficientes (buena conexión a Internet, computadora rápida) o también a que no todos tienen tan incorporado el hábito del formato virtual. Teniendo en cuenta estas diferentes realidades y a pesar de que el correo electrónico es la herramienta usada por la mayoría de los entrevistados para dar a conocer información, también se destacó fuertemente la importancia de utilizar medios de más fácil y rápido acceso como los tabloides, la radio y la televisión.

Por lo antes expuesto consideramos que para lograr que estudiantes y docentes se familiaricen con las diversas actividades que en se generan, primeramente es necesario implementar una estrategia de comunicación persuasiva que los motive a conocer el contexto en el que se desarrolla, que se movilicen internamente a participar en los proyectos y programas y se interesen por formar parte activa de la comunidad PSICOM.

En base a lo anterior en el siguiente apartado se establece la meta, el objetivo general y específicos, que persigue el presente proyecto, para más adelante describir algunas estrategias que se pretende mejoren la situación actual de Web Site PSICOM.

### **OBJETIVO GENERAL**

Diseñar, producir, realizar e implementar un plan estratégico de comunicación que favorezcan la difusión e intercambio de información de Web Site PSICOM.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1 Generar una imagen positiva del Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación ante los estudiantes, docentes y trabajadores.
- 2 Promover las actividades que beneficien la formación de los estudiantes y docentes.
- 3 Producir y realizar productos impresos de distribución semanal que resuman los acontecimientos de interés e impacto en la comunidad.
- 4 Publicar y distribuir mediante correo electrónico boletines informativos.
- 5 Difundir los eventos y convocatorias de otras instituciones o instancias que puedan generar interés.
- 6 Gestionar espacios en los medios de comunicación universitarios para dar voz y expresión a la comunidad de PSICOM: prensa, radio y televisión.

## CONCLUSIÓN

El Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación (PSICOM) de la Universidad de Sonora, cuenta con un Sitio Web en el cual personal docente y alumnado busca se encuentre actualizado en acontecimientos que se presenten en ambas licenciaturas. Basándonos en la teoría de la Usabilidad para analizar los resultados de alumnos y colaboradores, que fueron encuestados obtuvimos como información el cómo es utilizado Web Site PSICOM por ellos mismos.

Nos enfrentamos a diversas formas en las cuales, docentes, alumnos y colaboradores del sitio analizaron y calificaron el sitio Web; de tal manera que nos permite conocer los aspectos relevantes que deben de ser actualizados para manejar una mejor usabilidad del Web Site PSICOM.

La actualización del contenido del Web Site PSICOM es de real importancia para la población académica del Departamento, es por ello que de manera coordinada se pretende publicar la información trascendental que ahí mismo se genere; la creación de boletines, reportajes, y medios de apoyo para personal, es lo primordial que nuestro universo de estudio que conoce Web Site PSICOM coincide que los encargados del diseño de la página deben de tomar en cuenta para su realización.

Lo anterior se hace con la finalidad de mantener una facilidad en el flujo de información que se publique en el Sitio Web, el cual debe de ser enriquecido, para ello se necesita el apoyo de un equipo que sea conocedor de su ámbito escolar, tales como lo pueden ser los prestadores de servicio social; esto ayuda a que los alumnos mantengan una línea de comunicación con los docentes y ambas partes salgan beneficiadas con la información en un proceso de retroalimentación.

La opinión de nuestros encuestados, nos permitió conocer la necesidad que tiene y que el sitio en red debe de contar.

Para concluir con este trabajo de investigación y tomando como base el análisis de la información obtenida recomendamos las siguientes acciones:

- Que el Sitio Web se actualice periódicamente,
- Incluir un portal exclusivo para estudiantes,
- Generar un espacio de difusión e intercambio de información con egresados,
- Actualizar las páginas acorde a las nuevas tendencias de diseño Web,  
Publicar galerías de imágenes sobre temas diversos,
- Generar banco de imágenes para uso general,
- Actualizar la sección de noticias y generar el archivo en red.

## REFERENCIAS DE INFORMACIÓN

### BIBLIOGRAFÍA

1. Nomakforoosh. (2002). Metodología de la Investigación. México Editorial Limusa., Segunda edición.
  2. Díaz-Barriga Arceo, Frida, M<sup>a</sup>. de Lourdes Lule González, Diana Pacheco Pinzón, Elisa Saad Dayan, Silvia Rojas-Drummond. (2003). Metodología de diseño curricular para la educación superior. México. Editorial Trillas. Novena reimpresión.
  3. Arévalo Zamudio, Javier y Guadalupe Hernández Luviano (coordinadores). (1998). Didáctica de los medios de comunicación. México. Secretaria de Educación Pública.
  4. Plan de Estudios 85-2. (1985). Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Universidad de Sonora. Hermosillo, Sonora, México,
  5. Steinfatt Thomas M. (1986). Comunicación Humana. México, Editorial Archo Books
  6. Gutiérrez Martín, A. (2003) Alfabetización digital. Algo más que ratones y teclas. España. Editorial Gedisa.
- Zermeño y Hernández (1995). Taller de análisis de la comunicación I. México. McGraw Hill.
  - Fernández Collado, Carlos (1991). La comunicación en las organizaciones. México. Ed. Trillas. Primera edición
  - Saló, Nuria (2005). Aprender a comunicarse en las comunicaciones. España. Ed. Paidós.
  - Omalendi, Gabriela, Cómo realizar un plan de comunicación. Ed. Dick Bigh, Argentina 2003.

## HIPERMEDIA

7. Ballesta Pagán, Javier. (2002). Educar para la comunicación masiva: un reto en la formación del ciudadano. Departamento de Didáctica y Organización Escolar. Universidad de Murcia, <http://dewey.uab.es/pmarques/evte/ballesta1.doc>
  
8. Revista de la Red de Parques Tecnológicos de Euskadi. Nuevas tecnologías y formación: entornos virtuales de aprendizaje. Julio Guinea Director de ZabalNet. Fecha de Acceso: Noviembre del 2003 [www.rpte.net/euskotek/numero\\_08/Pagina\\_16.htm](http://www.rpte.net/euskotek/numero_08/Pagina_16.htm).
  
9. Manuel Area Moreira (2002) LOS MEDIOS DE ENSEÑANZA: CONCEPTUALIZACIÓN Y TIPOLOGÍA. Documento inédito elaborado para la asignatura de Tecnología Educativa. Web de Tecnología Educativa. España. Universidad La Laguna. <http://www.ull.es/departamentos/didinv/tecnologiaeducativa/doc-ConcepMed.htm>

## **AGENDA DE INVESTIGACION**

- La imagen corporativa que desean los alumnos del Sitio Web de su escuela.
- Arquitectura de información de un Sitio Web para alumnos universitarios.
- Accesibilidad de Sitios Web de docentes dirigido a estudiantes
- La importancia de las Estrategias de comunicación virtual en el Departamento de PSICOM

**ANEXOS****ENCUESTA A USUARIOS**

La presente encuesta tiene como objetivo detectar necesidades del Web Site PSICOM, para realizar una propuesta que permita su mejora. La información obtenida será utilizada exclusivamente con fines académicos.

Agradezco su colaboración.

**Datos generales:** Datos personales con el fin de generar un perfil del usuario.

Nombre (*opcional*): \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo:                    ( ) Masculino                    ( ) Femenino

Licenciatura:        ( ) Psicología                    ( ) Comunicación

Semestre que cursas actualmente: \_\_\_\_\_

**WEB SITE PSICOM**

1.- ¿Conoces el Web Site de PSICOM?

1) Sí        2) No        \* ***Si tu respuesta es no, pasa a la pregunta 8***

2.- ¿Con qué frecuencia lo visitas?

- 1) 1-2 veces por semana
- 2) 3-5 veces por semana
- 3) Diariamente
- 4) Ocasionalmente
- 5) Casi nunca
- 6) Nunca

3.- ¿Cómo conociste el Web Site?

- 1) Amigos
- 2) Navegando
- 3) Buscador
- 4) Recomendación
- 5) Profesor
- 6) Otro: \_\_\_\_\_

4.- ¿Cuánto tiempo hace que conoces el Web Site de PSICOM?

- 1) Menos de un mes
- 2) De un mes a tres meses
- 3) De tres meses a seis meses
- 4) De seis a nueve
- 5) Un año o mas...
- 6) Especifica aproximadamente: \_\_

5.- ¿Por qué accediste al Web Site por primera vez?

- 1) Curiosidad
- 2) En busca de información
- 3) Casualidad
- 4) Por gusto
- 5) Indicación de un profesor
- 6) Otro: \_\_\_\_\_

6.- ¿Qué te gustaría agregar al Web Site de PSICOM?

---

---

---

7.- En escala de 1 a 10, ¿qué calificación le otorgas a PSICOM?: \_\_\_\_\_

8.- ¿Conoces la página Web de tu escuela?

1) Sí            2) No        \* ***Sí tu respuesta es no, pasa a la pregunta 11***

9.- ¿Con qué frecuencia lo visitas?

- 1) 1-2 veces por semana
- 2) 3-5 veces por semana
- 3) Diariamente
- 4) Ocasionalmente
- 5) Casi nunca
- 6) Nunca

10.- ¿Cómo conociste la página Web?

- 1) Amigos
- 2) Navegando
- 3) Buscador
- 4) Recomendación
- 5) Profesor
- 5) Otro: \_\_\_\_\_

11. Navegas en Internet para obtener información para mejorar tu desempeño escolar.

1. Muy frecuentemente
2. Frecuentemente
3. Ocasionalmente
4. Nunca

12. ¿Consideras que es necesario que exista un portal con información para complementar los cursos impartidos por los profesores?

- 1) Sí            2) No

13. Según tu opinión ¿Qué debe contener una página Web para que sea atractiva?

1. Fotos
2. Animación
3. Información
4. Videos
5. Chat
6. Todos los anteriores
7. Otro: \_\_\_\_\_

14. ¿Consideras qué es importante contar con un Web Site que te mantenga informada del quehacer de profesores y estudiantes?

15. ¿Qué información te gustaría que se publicará en el Web Site PSICOM?

1. Noticias
2. Para estudiantes
3. Convocatorias

4. Becas
5. Tramites
6. Conocer a los Profesores
7. Otro: \_\_\_\_\_

COMENTARIOS:

---

---

---

---

AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN.

# ENCUESTA A COLABORADORES

La presente encuesta tiene como objetivo detectar necesidades del Web Site PSICOM, para realizar una propuesta que permita su mejora. La información obtenida será utilizada exclusivamente con fines académicos. Agradezco su colaboración.

**Datos generales:** Datos personales con el fin de generar un perfil del usuario.

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: ( ) Masculino ( ) Femenino

## Participación en PSICOM

1.- ¿Cómo conociste el Web Site?

- 1) Amigos
- 2) Navegando
- 3) Buscador
- 4) Recomendación
- 5) Otro: \_\_\_\_\_

2.- ¿Cuánto tiempo hace que conoces el Web Site de PSICOM?

- 1) Menos de un mes
- 2) De un mes a tres meses
- 3) De tres meses a seis meses
- 4) De seis a nueve
- 5) Un año o mas...
- 6) Especifica aproximadamente: \_\_\_\_

3.- ¿Por qué accediste al Web Site por primera vez?

- 1) Curiosidad
- 2) En busca de información
- 3) Casualidad
- 4) Por gusto
- 5) Indicación de un profesor
- 6) Otro: \_\_\_\_\_

A continuación se plantean una serie de afirmaciones a las cuales usted asignará un valor de 1 a 5, dependiendo del grado en que usted se identifique con cada una de ellas, de acuerdo a la siguiente escala.

**E=** Excelente      **MB=** Muy Bien      **B=**Bien **R=**Regular      **N/A=**No Acredita

**INFORMACIÓN.** Aceptación de parte de los usuarios de los contenidos que se publican en el Web Site: texto, imagen, animaciones, etc.

<b>Afirmaciones</b>	<b>Escala</b>				
	<b>E</b>	<b>M B</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>N/A</b>
La información presentada en cada pantalla es adecuada (la pantalla no está apretada, ni vacía).					
El contenido de los artículos publicados es adecuado					
Los temas abordados en los artículos publicados son de interés para el usuario					
Las secciones del sitio son suficientes					
Se incluyen ligas para complementar la información del sitio					
¿Está libre la información de errores gramaticales, ortográficos y tipográficos?					
Si se incluyen gráficas, cuadros o tablas, ¿están claramente tituladas y son fáciles de leer?					
¿Hay indicación de que la información ha sido revisada por un editor para comprobar su exactitud?					
¿Se indica en el Web Site la fecha de creación del material?					
¿Se indica en la página la fecha de publicación en el servidor del material?					
¿Se retira del sitio regularmente el material antiguo o no actualizado?					
¿Tienen documentos de interés?					
¿Tiene sección de noticias o novedades?					
¿Tiene agendas o cronogramas de actividades?					
¿Anuncia actividades académicas o culturales?					
¿Tiene galerías de fotos?					
¿Tiene ligas a otros sitios de interés sobre el tema?					

**COMUNICACIÓN.**

<b>Afirmaciones</b>	<b>Escala</b>				
	<b>E</b>	<b>M B</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>N/A</b>
La cantidad de imágenes y fotografías incluidas es adecuada					
Las imágenes y fotografías utilizadas corresponden a la información que ilustran.					
Facilidad para comunicarse con los colaboradores del portal.					
Respuesta y/o retroalimentación a dudas o sugerencias.					
Disponibilidad de los colaboradores del portal para el intercambio de ideas y opiniones.					
Interactividad con otros usuarios					
Eficiencia del servicio exclusivo a usuarios.					
¿Se suministra la dirección de correo del Webmaster para informarle acerca de fallos técnicos?					
¿Se indica con claridad qué organización, persona o empresa es responsable de los contenidos del sitio?					

**DISEÑO.-** Integración de los elementos anteriores –comunicación e información- estructura, navegabilidad, uso del color, etc.

<b>Afirmaciones</b>	<b>Escala</b>				
	<b>E</b>	<b>M B</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>N/A</b>
El Web Site es agradable.					
La presentación del sitio da un panorama general del mismo					
Los propósitos del sitio Web son claros					
La pantalla de inicio es atractiva en cuanto a diseño e información presentada.					
Se realiza una presentación del sitio al inicio					
Tiempo para cargar la página del portal en su navegador.					
El tipo de letra utilizada es de fácil lectura.					
La cantidad de texto es adecuada.					
Es agradable la distribución de texto, imagen, animaciones, botones, etc.					

Elementos suficientes en pantalla					
La navegación dentro de las diferentes secciones del sitio es fácil.					
Los colores utilizados presentan una armonía entre sí					
El Banner alusivo al nombre del sitio es agradable a la vista del usuario					
Los ejercicios animados cuentan con un buen diseño					
Se incluyen materiales de audio y video					
Se requieren materiales de audio y video					
Son suficientes los materiales de audio y video incluidos					
Los hipervínculos son correctas					
Es ágil cambiar de una liga a otra dentro del sitio					
Tiene menús auxiliares en toda la página para poder devolverse a otras partes del sitio					

**RECOMENDACIONES GENERALES:**

1.- ¿Qué te gustaría agregar al Web Site de PSICOM?

---



---

2.- En escala de 1 a 10, ¿qué calificación le otorgas a PSICOM?: \_\_\_\_

OTROS COMENTARIOS: \_\_\_\_\_

---

AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN.