

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

**LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN DE LA POLÍTICA
EXTERIOR POR MEDIO DEL ANÁLISIS DE USABILIDAD: CASO DEL SITIO WEB
DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y CULTO DE LA REPÚBLICA
DE COSTA RICA**

Proyecto de Graduación sometido a la consideración del Tribunal Examinador de la Maestría en Administración de Medios de Comunicación con énfasis en Tecnologías de la Información y de la Comunicación, para optar al grado de:

Magíster

por

Shirley María Campos Aguilar

San José, Costa Rica

2014

ACTA DE APROBACION



UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
Escuela de Ciencias de la Administración
Sistema de Estudios de Posgrado
Maestría en Administración de Medios de Comunicación



ACTA DE PRESENTACIÓN DE TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN ACTA N° 06-2014

Sesión del Tribunal Examinador, celebrada el miércoles 30 de abril del 2014, con el objeto de recibir el informe oral de la estudiante **Shirley María Campos Aguilar**, cédula **303530572**, quien se acoge al Reglamento del Sistema de Estudios de Posgrado, bajo la modalidad de Trabajo Final de Graduación para optar al grado de Máster en Administración de Medios de Comunicación con énfasis en Tecnologías de la Información y de la Comunicación. Están presentes los siguientes miembros del tribunal:

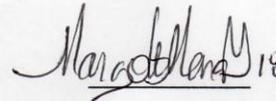
Director del SEP
(Quien Preside)

Doctor Víctor Hugo Fallas Araya

 1-684078

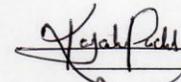
Coordinadora de Carrera

Máster Margoth Mena Young

 1870804

Representante
Director
Escuela de Ciencias de la Administración

Máster Karen Padilla Romero

 11260221

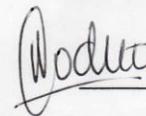
Director de TFG

Máster Asdrúbal Acuña Jiménez

 204990758

Lector

Máster Nadja Doderó Cob

 1757284

Lector

Master Ronald Golfín Romero

 1-0686-0605

ARTÍCULO 1

El presidente del tribunal informa que el expediente de la postulante contienen todos los documentos de rigor y además declara que cumplen con todos los requisitos del plan de estudios correspondiente, se solicita que procedan a realizar la exposición.

DEDICATORIA

A quienes siempre han creído en mis esfuerzos, metas y anhelos. A quienes con su sabiduría, apoyo, consejos y valores me han acompañado y guiado en todas mis experiencias: mis padres, Lilliana Aguilar Astorga y Carlos Campos Arias.

AGRADECIMIENTOS

A mi tutor Mci. Asdrúbal Acuña Jiménez y a los lectores, Mag. Nadja Doderó Cob y al Ing. Ronald Golfín Romero, MAP, por sus sabios consejos y excelente guía para la culminación exitosa de este trabajo.

Al Colegio de Periodistas y a la Universidad Estatal a Distancia (UNED), por el otorgamiento de la beca que me permitió cumplir el programa de estudios con mayor facilidad. Así como, el apoyo de la Coordinadora de la Maestría en Administración Medios de Comunicación, Mag. Margoth Mena Young.

Expreso mi más profundo agradecimiento, a los colaboradores del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto por el material y apoyo brindado para la elaboración de este trabajo, especialmente al Director de Comunicación Institucional, Msc. Miguel Díaz Sánchez.

TABLA DE CONTENIDOS

ACTA DE APROBACION	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTOS	IV
TABLA DE CONTENIDOS	V
ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS	VII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	11
INTRODUCCIÓN	11
1.1 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	15
1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.3 OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	19
1.3.1 Objetivo general	19
1.3.2 Objetivos específicos.....	19
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	20
1.4.1 Alcances.....	20
1.4.2 Limitaciones	21
CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO	22
1. COMUNICACIÓN	22
1.1 Comunicación en las organizaciones	26
1.2 Imagen institucional.....	27
2. TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)	28
2.1 Internet.....	29
2.1.1 Internet en Costa Rica.....	30
2.2 Desarrollo humano y competitividad	32
2.3 Empresa 2.0.....	35
2.4 Gobierno digital	37
2.5 Sitio Web	40
3. USABILIDAD SITIO WEB	43
3.1 Principios de usabilidad de los sitios Web.....	44
3.2 Criterios para encasillar los problemas de usabilidad del sitio Web.....	56
4. RELACIONES INTERNACIONALES	58
4.1 Política exterior	60
4.1.2 Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica.....	64
4.2 Diplomacia	68
CAPITULO 3. MARCO METODOLÓGICO	77
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	77
3.2 FUENTES Y SUJETOS DE INFORMACIÓN	79
3.2.1 Fuentes de información.....	79

3.2.2 Sujetos de información	80
3.3 POBLACIONES DE INTERÉS	80
3.3.1 Funcionarios del Servicio Exterior	81
3.3.2 Funcionarios del Cuerpo Diplomático.....	81
3.3.3 Evaluadores	81
3.3.4 Funcionarios del Servicio Interno	82
3.3.5 Usuarios externos a la Institución.....	84
3.4 MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	86
3.5 VARIABLES	92
3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	96
CAPITULO 4. ANALISIS DE RESULTADOS.....	98
4.1 ENCUESTA POR CORREO ELECTRÓNICO.....	98
4.2 EVALUACIONES HEURÍSTICAS.....	102
4.3 TEST DE USUARIO	112
CAPITULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	116
5.1 CONCLUSIONES.....	116
5.2 RECOMENDACIONES	124
CAPITULO 6. PROPUESTA: ESTUDIO DE USABILIDAD DEL SITIO WEB DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA.	127
ESTUDIO DE USABILIDAD DE WWW.RREE.GO.CR	128
1. NAVEGACIÓN Y ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN	128
2. DISEÑO GRÁFICO	148
3. AYUDA AL USUARIO	159
4. BÚSQUEDA	162
5. CONFIANZA Y CREDIBILIDAD	166
6. TIPOGRAFÍA: LEGIBILIDAD.....	169
7. PÁGINA DE INICIO (HOMEPAGE)	174
8. USO DE ESTÁNDARES Y CONVENCIONES GLOBALES.....	175
9. AYUDA, RETROALIMENTACIÓN & RECUPERACIÓN DE ERRORES.....	178
REFERENCIAS.....	182
ANEXOS	187
ANEXO 1	187
ANEXO 2	192
ANEXO 3	193
ANEXO 4	199
ANEXO 5	201

ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

FIGURA 1: PARADIGMA DE LASWELL PARA ESTUDIAR LA COMUNICACIÓN	23
FIGURA 2: PROCESO CIRCULAR DE COMUNICACIÓN	26
TABLA 1: ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO EXTERIOR	71
CAPITULO 3. MARCO METODOLÓGICO	77
TABLA 2: PERFIL DE LOS FUNCIONARIOS DEL MINISTERIO QUE APLICARON EL TEST.....	83
TABLA 3: GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS QUE APLICARON EL TEST	85
TABLA 4: EVALUACIÓN HEURÍSTICA 1	103
TABLA 5: EVALUACIÓN HEURÍSTICA 2.....	105
TABLA 6: EVALUACIÓN HEURÍSTICA 3.....	106
TABLA 7: EVALUACIÓN HEURÍSTICA 4.....	108
TABLA 8: EVALUACIÓN HEURÍSTICA 5.....	109
TABLA 9: CUADRO RESUMEN DE LAS CINCO EVALUACIONES HEURÍSTICAS	111
FIGURA 3: GRÁFICO DE LAS CINCO EVALUACIONES HEURÍSTICAS	112
FIGURA 4: EJEMPLO AMAZON.COM	130
FIGURA 5: ARQUITECTURA RECOMENDADA CON MENOS ETIQUETAS.....	131
FIGURA 6: HORA Y FECHA EN SITIO WEB	132
FIGURA 7: MENÚ ACTUAL DE SITIO WEB	133
FIGURA 8: MENÚ EJEMPLO SITIO WEB DEL INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS)	134
FIGURA 9: REDUNDANCIA DE ENLACES	135
FIGURA 10: PANTALLA CON OPCIONES DUPLICADAS	135
FIGURA 11: SUGERENCIA DE NUEVO MENÚ PRINCIPAL Y SUBMENÚ.	137
FIGURA 12: SUGERENCIA DE NUEVO MENÚ PRINCIPAL Y OTROS SUBMENÚ.	138
FIGURA 13: EJEMPLO DE MAPA Y FICHA PAÍS.	143
FIGURA 14: EJEMPLO DE HERRAMIENTA GOOGLE MAPS PARA LOCALIZAR EMBAJADAS Y CONSULADOS.	146
FIGURA 15: MAPA DEL SITIO WEB DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES DE COSTA RICA.	147
FIGURA 16: IMAGEN DEL ENCABEZADO DEL SITIO WEB DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES DE COSTA RICA.	148
FIGURA 17: OTRO EJEMPLO DE IMAGEN DEL ENCABEZADO DEL SITIO WEB DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES DE COSTA RICA.....	149
FIGURA 18: ICONO DE INFORMACIÓN DE LAS FOTOGRAFÍAS DEL SITIO WEB DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES DE COSTA RICA.....	150
FIGURA 19: SUGERENCIA DE GALERÍA DE IMÁGENES	151
FIGURA 20: SISTEMA ACTUAL DE VISUALIZACIÓN DE FOTOGRAFÍAS.....	151
FIGURA 21: GALERÍA DE FOTOS DEL SITIO WEB DE LA ORGANIZACIÓN DE ESTADOS AMERICANOS (OEA)	153

FIGURA 22: PÁGINA WEB DEL SITIO WWW.RREE.GO.CR QUE PRESENTA LA HOJA DE VIDA DE LA VICECANCILLER.	155
FIGURA 23: FORMATO RECOMENDADO PARA HOJAS DE VIDA DE AUTORIDADES DEL MINISTERIO.....	155
FIGURA 24: CALENDARIO DEL SITIO WWW.RREE.GO.CR.....	157
FIGURA 25: DISEÑO RECOMENDADO PARA EVENTOS DE LA INSTITUCIÓN.	158
FIGURA 26: NOMBRES RECOMENDADOS PARA ETIQUETAS DEL SITIO WWW.RREE.GO.CR	160
FIGURA 27: EJEMPLO DE NOMBRES DE ETIQUETAS PARECIDOS.....	161
FIGURA 28: ETIQUETAS INNECESARIAS AL PIE DEL SITIO WEB WWW.RREE.GO.CR	162
FIGURA 29: EJEMPLO DE HERRAMIENTA TIPO CHAT	166
FIGURA 30: FORMULARIO RECOMENDADO PARA CHAT	167
FIGURA 31: DATOS DE LA EMBAJADA DE COSTA RICA EN CANADÁ	168
FIGURA 32: DATOS ELIMINADOS POR SOLICITUD DE FUNCIONARIOS.	168
FIGURA 33: EJEMPLO DE NOTICIA QUE UTILIZA EXPRESIONES DE TIEMPO.	173
FIGURA 34: ENLACE PEQUEÑO PARA REGRESAR A LA PÁGINA WEB ANTERIOR.....	176
FIGURA 35: DOCUMENTO QUE NO MUESTRA INFORMACIÓN PARA SU DESCARGA	177
FIGURA 36: ENLACES FALSOS EN SITIO WWW.RREE.GO.CR	178
FIGURA 37: EJEMPLO DE IMAGEN QUE NO SIGNIFICA UN ENLACE.....	179
FIGURA 38: NOMBRE DE ENLACE QUE NO CORRESPONDE A TÍTULO DE PÁGINA WEB.	180

RESUMEN

En la época actual, donde se da un amplio predominio de las nuevas tecnologías de información y comunicación, los gobiernos están cada día más expuestos al escrutinio ciudadano. Estas también, son un medio para la proyección de la imagen institucional y la difusión de la política exterior del país.

En este contexto, el presente proyecto de investigación se propuso, analizar el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores, mediante un estudio de usabilidad, con el propósito de diseñar una propuesta de mejoramiento que contribuya en la gestión de la comunicación e información de la política exterior nacional.

Un análisis de usabilidad en sitios Web, implica la revisión de muchos elementos que conforman el sitio, para determinar a través de recomendaciones, las mejores prácticas para que los usuarios puedan interactuar con el sitio Web de la forma más amigable, cómoda e intuitiva posible, facilitando el uso y aprendizaje.

El estudio se fundamenta en dos perspectivas centrales: la Ciencia de la Comunicación Colectiva, en particular, de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación; y de las relaciones internacionales y la política exterior de Costa Rica en la época actual.

La investigación valoró las opiniones de los funcionarios del Servicio Exterior y del Cuerpo Diplomático acreditado en Costa Rica, mediante una encuesta por correo electrónico; de evaluadores en usabilidad, en una evaluación heurística, y de los funcionarios del Servicio Interno y usuarios externos a la Institución, a través de un test de usuario.

Se concluye, en la importancia de una propuesta de mejoramiento del sitio Web del Ministerio, bajo los principios básicos de usabilidad, para mejorar la respuesta a las acciones que realiza el usuario mientras interactúa con el sitio Web del Ministerio, y la eficacia de la comunicación de la política exterior de Costa Rica.

ABSTRACT

In current times, with the predominance of new information and communication technologies, governments are increasingly exposed to public scrutiny. These are also a means for institutional image projection and the dissemination of foreign policy.

This research project seeks to analyze the Ministry of Foreign Affairs website, through a usability study in order to design a proposal for improvement which will help the management of the national foreign policy communication and information.

A usability analysis of the web site involves reviewing many of the elements that make up the site, in order to determine, through various recommendations, the best practices for users to interact with the web site in a user-friendly, comfortable and intuitive manner, facilitating its use and learning.

This study is based on two main perspectives: the science of mass communication, in particular Information and Communication Technology, and the international relations and foreign policy of Costa Rica at the current time.

The research assessed the views of the Foreign Service Officials and the Diplomatic Corps accredited in Costa Rica through a mail survey; usability evaluators in a heuristic evaluation, and Internal Service Officials and users outside the institution through a user test.

It is concluded that a proposal to improve the Ministry's website under the basic principles of usability is important, in order to enhance the response to the actions taken by the user while interacting with the website of the Ministry, and the effectiveness of Costa Rica's foreign policy communication.

CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Introducción

Este proyecto de investigación se presenta, para optar por el grado de Magíster en Administración de Medios de Comunicación con énfasis en Tecnologías de la Información y de la Comunicación de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) y busca, contribuir a la gestión de la comunicación e información de la política exterior nacional, a través de un análisis de usabilidad del sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica.

Dicha contribución, se basa desde dos perspectivas: la de las Ciencias de la Comunicación Colectiva, en particular, de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación y desde la de las relaciones internacionales y la política exterior de Costa Rica en la época actual.

Este estudio se realiza con los funcionarios del Ministerio que se encuentran trabajando fuera del país (Servicio Exterior) ya que debido a la distancia y la diferencia horaria, respecto a Costa Rica, requieren de un instrumento de consulta de información disponible en cualquier momento y por ende, de una comunicación eficiente.

También, se aplica a funcionarios diplomáticos de otros países que desempeñan su labor en Costa Rica (Cuerpo Diplomático acreditado ante el Estado de Costa Rica), porque el sitio Web del Ministerio es una herramienta para la proyección de la imagen institucional y de la política exterior del país al mundo y estos funcionarios deben contar con información oficial, precisa y oportuna, para comunicar a sus capitales.

Por otro lado, los funcionarios del servicio interno del Ministerio, forman parte de las pruebas de usabilidad (test de usuario) del sitio Web en estudio; ya que este, es un

instrumento que apoya su trabajo diario para ubicar información importante de la Institución.

También, un grupo conformado por cinco personas que cursan la universidad y una profesional, participan en el test de usuario para medir la usabilidad del sitio en una población externa al Ministerio, pero que puede requerir de información o servicios y por ende, ingresar a www.rree.go.cr

Además cinco expertos en usabilidad aplican una evaluación heurística al sitio Web en estudio.

Actualmente, los sectores académicos, los negocios, las relaciones internacionales, las actividades humanas más cotidianas, están centradas en una revolución por demás significativa, que tiene como base a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), innovaciones que favorecen enormemente el flujo de información y que, por supuesto, mejoran las posibilidades de comunicación humana.

Gracias a la convergencia de las TIC, el contenido creado por los usuarios, el gobierno digital (e-gobierno) y la imagen de las instituciones públicas proyectada a través de los sitios Web, adquieren importancia tanto en el ámbito nacional como en el internacional.

El Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica, uno de los más antiguos del país (creado 9 de abril de 1844), no escapa a esta realidad y procura ofrecer, a través de su sitio Web, el mejor servicio e información institucional a los ciudadanos, turistas, inversionistas y diplomáticos que así lo requieran.

Las TIC permiten potenciar las posibilidades de comunicación y, en este sentido, pueden contribuir a facilitar las capacidades del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica de promover y difundir los valores, principios e intereses de su política exterior.

La usabilidad, implica diseñar un sitio Web para que los usuarios puedan interactuar con él de la forma más amigable, cómoda e intuitiva posible, facilitando el uso y aprendizaje. Por otro lado, a las empresas o instituciones, les permite brindar una comunicación eficiente y flexible, una distribución ágil y un manejo preciso de la información.

Una buena usabilidad del sitio Web de la Institución permitirá, tanto a los funcionarios del Servicio Exterior, del Servicio Interno, del Cuerpo Diplomático y a otros usuarios, encontrar la información lo más rápido posible, accederla de manera recurrente sin llegar a perderse y en forma atractiva; no sólo por interés propio, sino para transmitirla a inversionistas, turistas y ciudadanos interesados en Costa Rica.

Como parte del presente estudio, se ha logrado establecer que, desde 1996 el Ministerio ha realizado intentos orientados a la implementación del Gobierno Digital; y hasta el año 2010, se inició la construcción de su sitio Web.

En la investigación, se analiza lo realizado por los desarrolladores del sitio Web del Ministerio y los contenidos publicados por sus funcionarios, y al mismo tiempo, se busca identificar los aciertos y problemas de usabilidad. Como resultado de dicho análisis, se brindan las recomendaciones para mejorar el sitio Web.

En el ámbito público, no existen estudios anteriores ni referencias previas de trabajos similares, que examinen el tema de la usabilidad de un sitio Web, en particular, en el Ministerio de Relaciones Exteriores.

De la poca información localizada, se han logrado conocer tres estudios del Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE), para los años 2010, 2011 y 2012, en los que la usabilidad, es considerada como un punto de evaluación del nivel de eficiencia en categorías como, la calidad del medio digital y en los que, aparecen referencias generales al Ministerio de Relaciones Exteriores.

En el primer estudio del INCAE, del año 2010, denominado *“Evaluación de Sitios Web del Gobierno y Municipalidades de Costa Rica”*, el Ministerio aparece ubicado en la posición 54 con una nota final de 50.40 (del 1 al 100). En este estudio se

evaluaron 114 entidades (31 entidades descentralizadas como: instituciones autónomas, universidades públicas, institutos, juntas administrativas, 24 ministerios y órganos adscritos, 51 municipalidades, 2 consejos municipales, 2 poderes del Estado y 4 organismos de fiscalización y control)

En el 2011, en el estudio titulado *“Evaluación de la calidad de la prestación de los servicios públicos por medios digitales en Costa Rica”*, el Ministerio obtuvo la posición 19 con una nota de 64,70 (del 1 al 100). Esta evaluación se aplicó a 126 entidades (34 entidades descentralizadas: instituciones autónomas, universidades públicas, institutos, juntas administrativas, 25 ministerios y órganos adscritos, 59 municipalidades, 2 concejos municipales, 2 poderes del Estado y 4 organismos de fiscalización y control).

El estudio del 2012, *“Evaluación de la calidad de la prestación de los servicios públicos por medios digitales en Costa Rica”*, califica al Ministerio con un 57,11 y lo ubica en la posición 44. Esta vez, el estudio se aplicó a 138 entidades (36 entidades descentralizadas: instituciones autónomas, universidades públicas, institutos, juntas administrativas, 32 ministerios y órganos adscritos, 63 municipalidades y concejos municipales, 2 poderes del Estado y 3 organismos de fiscalización y control).

Según estas investigaciones, para la calificación se utiliza la siguiente aprobación de notas:

80-100 puntos = excelente

60- 80 puntos = muy buena

40-60 puntos= ok

20-40 puntos= regular

0-20 puntos = pobre

El presente trabajo contiene seis capítulos: este primer apartado versa sobre el planteamiento de la investigación, su justificación, objetivos, alcances y limitaciones,

el segundo contiene el marco teórico o teorías sobre el que se basa la investigación y el tercer capítulo se basa en la metodología que se emplea.

Por otro lado, la sección cuatro ofrece el análisis de los resultados del estudio, la quinta las conclusiones y recomendaciones y la sexta la propuesta, que consiste en un estudio de usabilidad del sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica.

Esta propuesta describe los problemas, dando un nivel de gravedad, que impiden a los usuarios realizar fácilmente las acciones que persiguen y recomienda, soluciones específicas para cada una de las deficiencias y puntos débiles detectados.

Este trabajo no cuenta con la validación por parte de las autoridades del Ministerio de Relaciones Exteriores. Entre otras razones: porque no se estableció como parte de los objetivos del trabajo; no forma parte de ningún convenio con la Institución. Además, durante el año 2014 (mayo), se produce el cambio de Gobierno y por tanto, de las autoridades del Ministerio. La investigación sí se propone someter a consideración de las autoridades la propuesta derivada de los resultados del estudio.

1.1 Pregunta de investigación

¿Cómo contribuir, mediante un análisis de usabilidad del sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica, con el mejoramiento de la gestión de la comunicación e información de la política exterior nacional?

1.2 Justificación de la investigación

Se sabe cómo navegar en un sitio Web, a pesar de que no existe ningún manual que instruya hacerlo. Esto es, posiblemente, porque alguien diseñó ese sitio para los usuarios.

Un análisis de usabilidad de sitios Web, se realiza para mejorar el diseño y arquitectura de las páginas que se publican en Internet. Los resultados de estos análisis cuando son llevados a la práctica, culminan en sitios Web que se enfocan en su objetivo principal, en su razón de ser. Un sitio Web presenta una buena usabilidad, cuando el usuario logra utilizarlo sin tener que averiguar cómo funciona, facilitándole la herramienta adecuada que requiere y que lo motivó a visitarlo.

Para Nielsen y Loranger (2007), la usabilidad funciona porque revela cómo actúa el mundo. Una vez que descubra cómo interactúa la gente con su diseño, podrá hacerlo mejor que sus competidores. (p. 27)

Una buena usabilidad tiene dos ventajas: respalda los objetivos empresariales o institucionales en la Web y le otorga poderes a las personas, porque les hace más fácil y agradable manejar la tecnología, que cubre muchos aspectos de la vida moderna.

En el ámbito de las relaciones internacionales, una adecuada usabilidad permite obtener información clave, de manera ágil y oportuna, para la definición de políticas públicas y estrategias diplomáticas y de política exterior, que definen las relaciones entre Estados.

Existen dos razones por las cuales hay interés, en que el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto tenga la mejor usabilidad:

- 1. El sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica, es un medio de comunicación para la proyección de la imagen institucional y de la política exterior del país.**

El sitio Web, es un instrumento esencial para la proyección de las acciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto. Constituye un medio para difundir la labor sustantiva y las decisiones estratégicas y, al mismo tiempo, es un espacio para dar cuenta a la ciudadanía, de sus actuaciones.

Una mayor exigencia del manejo transparente de los negocios y del ejercicio del poder público, del fortalecimiento de la opinión pública, y de la ampliación de las posibilidades de los usuarios de hacer escuchar su voz, han venido de la mano de Internet.

A esto Naser y Concha (2011) agregan que, la utilización de estas tecnologías en la gestión pública puede traer grandes beneficios pues constituyen pilares fundamentales para la modernización y eficacia del Estado, ayudan al control interno y externo aportando transparencia al sector público, disminuye costos del sector público al compartir recursos, ayudan a la descentralización acercando el gobierno a los ciudadanos y facilitan la participación ciudadana en los procesos de tomas de decisiones, entre otros (p. 16).

Este sitio Web constituye, la puerta de entrada al Ministerio de Relaciones Exteriores y al país. Es la primera imagen que tienen los visitantes, por medio de un enlace digital oficial de Costa Rica. Es la proyección Web de la institución y del país. Por tanto, es fuente de credibilidad y respeto. En una palabra: prestigio.

Además, ofrece información oficial que da cuenta de los ejes centrales de la Política Exterior y que permite la toma de decisiones.

El sitio Web comunica la *marca país*, la cual busca posicionar a Costa Rica como destino turístico, hacia los inversionistas, y dar cuenta de su política exterior, o perfilarlo ante la mirada del mundo. Muestra los atributos diferentes, los aspectos que conforman la identidad y que son valiosos, únicos e intransferibles, además de los conceptos clave, que nos vienen a la mente cuando decimos “Costa Rica”.

La marca es parte de la comunicación y “debe atraer la atención del consumidor o usuario a fin de movilizar su capacidad de formular hipótesis interpretativas, atribuyendo a la misma valores positivos”, (Galeano, 1998).

La marca tiene tres elementos: el nombre por lo que se le identifica, logotipo, que es su expresión gráfica, y, las características o atributos que son percibidos por el usuario o consumidor.

El sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, debe reflejar la capacidad diplomática de Costa Rica en sus relaciones con el mundo y resaltar sus propios valores (paz, democracia, desarme, medio ambiente, entre otros), que le han dado reconocimiento a nivel mundial.

1. El sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica, constituye una herramienta fundamental para los costarricenses que residen fuera del país, operadores políticos y diplomáticos, inversionistas y turistas.

La red mundial de intercambio de información: Internet, se ha consolidado como la más poderosa y la de mayor crecimiento mundial, y Costa Rica no ha permanecido ajeno a esta realidad.

Las posibilidades que ofrece esta red para la transmisión de datos, archivos, investigación, información, servicios y las ventajas que la misma tiene con respecto a otros medios de comunicación, han hecho que muchas instituciones gubernamentales, centros de investigación, profesionales, entre otros, estén usando con más frecuencia, los servicios que brinda esta red.

En la sociedad de la información, las tecnologías presentan al gobierno, nuevas oportunidades para el rediseño en la entrega de la información y servicios, alrededor de las necesidades de los usuarios.

Pueden producir, además, una ventaja competitiva a través de la reducción de costos, mayores niveles de eficiencia, mejores servicios y oportunidades para permitir el desarrollo de nuevas aplicaciones para los sectores productivos, alrededor de los servicios electrónicos del Gobierno.

Para los inversionistas y turistas, el sitio Web debe constituir un medio de información seguro y confiable acerca de los niveles económicos, sociales, Producto Interno Bruto (PIB), políticos, de educación, seguridad económica y social y de salud.

También, debe contener rasgos importantes del gobierno actual, su presidente, sus ministros, noticias relevantes, actividades y fechas destacadas por celebraciones especiales y por tradición. Además, incluir enlaces y contactos de las diferentes entidades de gobierno e instituciones autónomas e información de los servicios que estas ofrecen.

Este sitio Web permite a los funcionarios costarricenses en el exterior, comunicar al inversionista y turista, el perfil de Costa Rica para visitar y desarrollar negocios, y a la vez, conocer, cuáles son los ejes de la política exterior del país, decisiones públicas que el gobierno toma en función de los intereses nacionales y demás actores del sistema internacional. También, brinda la oportunidad de informar sobre los enfoques regionales, áreas de acción en estos, de organizaciones internacionales, de derecho y cooperación internacional.

1.3 Objetivo general y específicos

1.3.1 Objetivo general

Analizar el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de la República de Costa Rica, mediante un análisis de usabilidad, con el fin de diseñar una propuesta de mejoramiento que contribuya en la gestión de la comunicación e información de la política exterior del país.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Determinar los principales ejes estratégicos de la política exterior de Costa Rica y su presencia en el sitio Web oficial.

2. Obtener la opinión de los usuarios sobre la comunicación e información de la política exterior de Costa Rica, en el sitio Web en estudio
3. Implementar evaluaciones en usabilidad del sitio Web, mediante evaluaciones heurísticas, test de usuarios y entrevistas por correo electrónico.
4. Conocer la opinión de los usuarios sobre elementos de usabilidad en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica.
5. Diseñar una propuesta de mejoramiento del sitio Web estudiado, que contemple los resultados de los análisis previos.

1.4 Delimitación del problema

1.4.1 Alcances

- Se contará con la opinión de los usuarios nacionales (una muestra de los funcionarios en el Servicio Exterior, en el Servicio Interno y estudiantes universitarios) y extranjeros (una muestra de los funcionarios del Cuerpo Diplomático acreditado ante el Gobierno de Costa Rica) respecto del sitio Web de la Institución
- La propuesta final se fundamentará en los resultados de la investigación bibliográfica y en el trabajo de campo: evaluaciones heurísticas, test de usuarios y los cuestionarios
- El formato de la propuesta, se basará en los conceptos teóricos explicados en el marco teórico.
- La investigación se realizará en el segundo semestre del 2012 y año 2013.

1.4.2 Limitaciones

- No se cuenta con análisis de usabilidad previos del sitio Web.
- El estudio se aplicará solamente al sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica y a los funcionarios costarricenses en el Servicio Exterior, en el Servicio Interno, estudiantes y a los diplomáticos de las embajadas de los países acreditados ante el Estado de Costa Rica es decir, el Cuerpo Diplomático. Esto debido a que son los usuarios o el grupo focal del sitio Web y por ende de la investigación.
- No se cuenta con información sobre el sitio Web del Ministerio que existió antes del actual.

CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se establecen las bases teóricas para analizar el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto y elaborar la propuesta de mejoramiento del mismo.

El trabajo comprende las definiciones de; comunicación, Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), usabilidad de sitios Web y relaciones internacionales. Asimismo, se exponen otros conceptos para una mayor comprensión de la propuesta.

1. Comunicación

La comunicación es un proceso que en lo fundamental implica un emisor, el mensaje y el receptor. La comunicación humana es un proceso a lo largo del cual, “fuentes individuales inician mensajes usando símbolos convencionales, signos no verbales y señas contextuales para expresar significados por transmisión de información, de tal manera que otro proceso similar o paralelo de comprensión se construye por la parte o partes receptoras a las que se dirige el mensaje” (Lucas Marín y García Galera, 2009, p. 196).

Según DeFleur (citado por Lucas Marín, 2009), la comunicación ocurre cuando un organismo (la fuente), codifica una información en señales que pasa a otro organismo (el receptor), que decodifica las señales y es capaz de responder adecuadamente. Así, la comunicación entre personas tendrá sus peculiaridades por la especial capacidad del emisor y del receptor que permiten un intercambio más rico a través de la utilización de símbolos (p. 160).

Galeano (1998), destaca cinco puntos fundamentales en el proceso de comunicación y que se desprenden de las primeras investigaciones de Harold D. Laswell (profesor de la Universidad de Yale en los Estados Unidos, 1948):

- 1. Quién:** es el emisor, es decir, el origen, la fuente de toda comunicación.
- 2. Dice qué:** se trata del mensaje, el análisis de la información contenida en él.
- 3. Por cuál canal:** se trata de los medios usados para transmitir el mensaje.
- 4. A quién:** el receptor, a quien se dirige el mensaje.
- 5. Con qué efecto:** se trata del impacto, el estímulo contenido en un mensaje dado.

El llamado “paradigma de Laswell”, es también considerado un modelo lineal, como puede expresarse en el siguiente gráfico:

Figura 1: Paradigma de Laswell para estudiar la comunicación



Fuente: Elaboración propia, con base en Lucas Marín y García Galera.

Según Lucas Marín (2009), no conviene olvidar la necesidad o no del *feedback* (retroalimentación) para que haya o no comunicación. Respecto al *feedback*, hay que tener en cuenta que un acto de comunicación debe entenderse como algo más que una simple transmisión de información sobre algo a otra persona, se transmite sentido, que sólo puede darse en un conjunto elaborado y complejo de elementos de información (p. 161).

Además, Galeano (1998) destaca que, la retroalimentación es un aspecto muy importante en el proceso de comunicación ya que es una de las mejores formas para que el emisor se asegure de la corrección con la que el receptor interpretó el mensaje (p. 32).

El modelo lineal sirve para ilustrar el proceso de comunicación. No obstante, la comunicación es mucho más que transporte unidireccional de información, y por ello, se hace necesario considerar la dimensión circular.

En el modelo circular, “hay que prestar una especial atención al movimiento tanto de ida como de vuelta de la información producida” (Lucas Marín y García Galera, 2009, p. 208).

Con ello, se reconoce que el proceso de comunicación debe tomar en cuenta las dimensiones, entornos y contextos sociales, económicos, culturales; así como las relaciones sociales establecidas, la influencia de anteriores comunicaciones y la retroalimentación, incluyendo las representaciones del mundo y las prácticas sociales de las personas.

En la misma dirección del modelo circular, Serrano (2004), afirma que, cualquier Sistema de Comunicación presenta una doble apertura, que relaciona el funcionamiento y la permanencia de un Sistema de Comunicación Pública, por una parte, con los cambios (tecnológicos, jurídico-administrativos, económicos, políticos) producidos en la sociedad que lo ha institucionalizado. Y por otra parte, con las alteraciones (ecológicas, demográficas, gnoseológicas, axiológicas) que a la larga se operan en el entorno de referencia sobre el cual informa (p. 95).

Se trata de una relación dialéctica, de mutua afectación entre la realidad que comprende tanto al emisor como al receptor y los diversos contextos en los que el proceso de comunicación se produce.

La comunicación, catapultada por las nuevas tecnologías de la información, ha multiplicado las posibilidades. La extensión a esa forma circular, potente y abarcadora, ha llegado a tener en las actuales redes sociales y la Internet, la expresión de las nuevas formas de la comunicación, como nunca antes se había conocido.

Lucas Marín y García Galera se refieren a la importancia que ha tenido el avance tecnológico en la expansión de las comunicaciones. Señalan que la confluencia en tecnologías digitales de la informática y la telecomunicación ha permitido una integración adecuada entre la producción de información y su transmisión (p. 218).

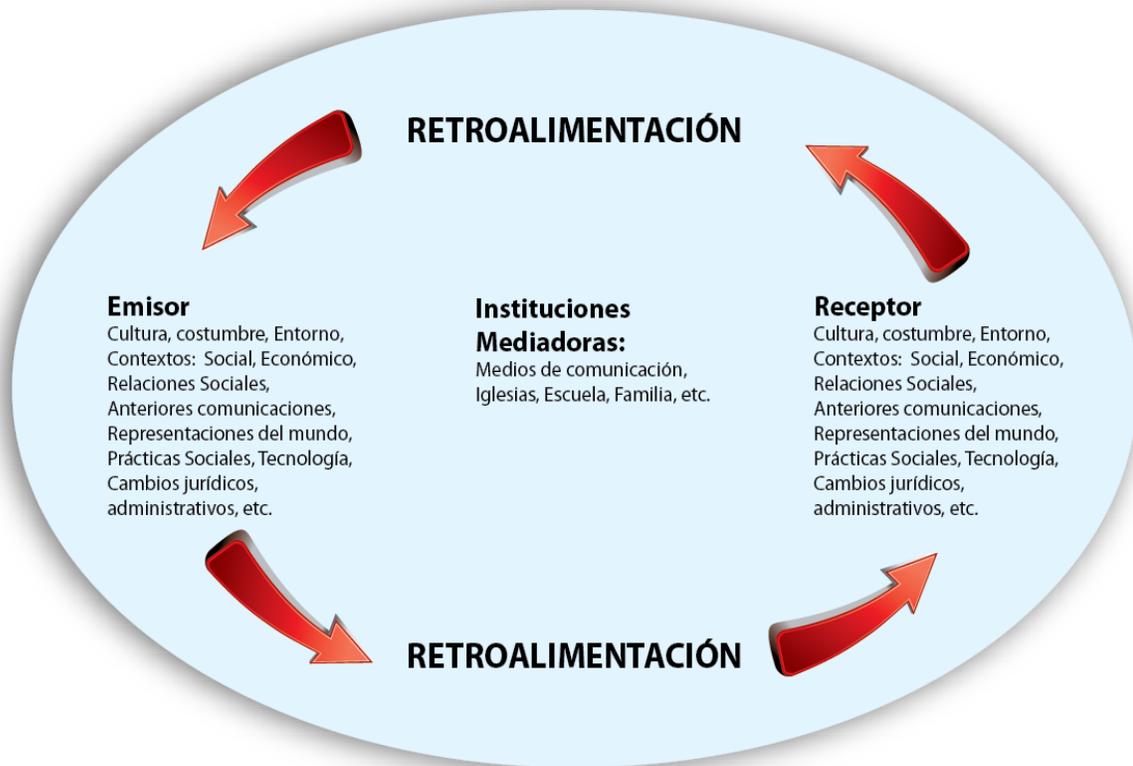
Como parte de los enormes cambios tecnológicos y de la comunicación, los seres humanos asisten a una mayor integración y convergencia entre distintos medios como la televisión, la radio, el computador y los teléfonos móviles, apoyados en la base de una relación multidimensional con los usuarios.

En pocos años, se asistió a una vertiginosa expansión de las posibilidades de las redes sociales de la mano de plataformas y redes como *Facebook*, creado en el año 2004, *YouTube*, creado en el año 2005 y *Twitter*, en el año 2006, que permiten simultáneamente, comunicarse y seguir el acontecer en cualquier parte del planeta para millones de personas.

De esta manera, se está frente a un cambio fundamental, que se puede visualizar del paso del antiguo esquema lineal, como lo postuló Laswell, al modelo circular, y más allá, a las inéditas formas de expresión y comunicación, cuya característica principal es que el usuario, antiguamente llamado “receptor”, supera la condición de espectador pasivo y pasa a convertirse en un generador de contenidos, de la mano de la Internet.

Estas inéditas formas de comunicación, tienen su máxima expresión en la denominada Web Social o Web 2.0, por medio de la cual, fotografías, comentarios, vídeos y conversaciones, se manifiestan de manera espontánea, sin posibilidades de ser sometidas a controles o edición y más bien, en una irrefrenable ruta dominada por la ubicuidad y la continuidad, en un flujo constante de conocimientos y manifestaciones de todo tipo.

Figura 2: Proceso circular de comunicación



Fuente: Elaboración propia con base en Lucas Marín y García Galera y Martín Serrano.

1.1 Comunicación en las organizaciones

La comunicación organizacional se da naturalmente, en todas las empresas e instituciones, cualquiera que sea su tamaño o tipo. Este tipo de comunicación comprende, el conjunto de mensajes que se intercambian entre los miembros de una organización y entre esta y el medio en el que se desenvuelve.

Dolphin (citado por Tironi y Cavallo, 2007), sintetiza los tres propósitos de la comunicación organizacional de la siguiente manera:

- 1.**Prioridad:** determinar la visión corporativa y desarrollar una estrategia de comunicación que conduzca a esa visión.
- 2.**Finalidad:** permitir a la organización, evaluar las actitudes y tener una comprensión de aquellos públicos que impactan sobre ella.
- 3.**Función:** administrar la reputación de la organización y ayudar a construir el consentimiento público para la empresa o institución y sus asuntos (p. 42).

Para las empresas modernas, la comunicación interna se dirige al equipo humano de las organizaciones y es la respuesta a las nuevas necesidades de estas de motivar a sus colaboradores y de retener a los mejores, en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez, más rápido.

Según Fernández (2002), cuando se considera a la comunicación organizacional como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio se puede diferenciar dos tipos de comunicación: la comunicación interna y la comunicación externa (p. 12).

1.2 Imagen institucional

Para Tironi y Cavallo (2007), la imagen no tiene dueño, es un concepto de recepción e indica la forma en que una organización es percibida por su entorno o sus audiencias. Esta percepción es en parte generada por su comunicación, y en parte por el modo en que ésta es filtrada o decodificada por sus públicos (p. 80).

Una imagen nunca es compartida de manera idéntica por diferentes audiencias: cada individuo fabrica su propia imagen a partir de la información que recibe. Los públicos decodifican los mensajes y recrean las imágenes a partir de sus propias trayectorias, vivencias y entornos. Un mismo mensaje, es recibido e interpretado de tantas maneras, como audiencias existan.

Según Sánchez Herrera y Pintado Blanco (2009), la imagen corporativa o institucional, se puede definir como una evocación o representación mental que conforma cada individuo, formada por un cúmulo de atributos referentes a la compañía; cada uno de esos atributos puede variar, y puede coincidir o no, con la combinación de atributos ideales de dicho individuo. (p. 18)

Por lo tanto, se hace referencia a una representación mental, es decir, es algo que se manifiesta internamente. Además, esa representación mental la conforma cada individuo y por consiguiente, la imagen que cada persona tenga de una empresa.

2. Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

En este trabajo de investigación se toma en cuenta las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en Internet, específicamente, en un sitio Web.

La digitalización de la comunicación humana, es un proceso que comenzó hace décadas y se acelera a medida que evolucionan los sistemas tecnológicos, o lo que se denomina, Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2003), define TIC, como sistemas tecnológicos mediante los cuales se recibe, manipula y procesa información, y que facilitan la comunicación entre dos o más interlocutores. Las TIC son algo más que informática y computadoras, puesto que no funcionan como sistemas aislados, sino en conexión mediante una red. También son algo más que tecnologías de emisión y difusión (como televisión y radio), puesto que no sólo dan cuenta de la divulgación de la información, sino que además, permiten una comunicación interactiva (p.12).

Para Alican (2011), la industria de las TIC se vuelve cada vez más compleja, surgen nuevas áreas, empresas de diferentes sectores que invierten en segmentos fuera de sus campos de experticia por medio de compras y alianzas, con el fin de diversificar su gama de productos y mercados, disminuir el riesgo y crear sinergias (p.53).

García et al (2009), consideran que Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) hacen referencia a una conexión o transmisión de información entre diferentes individuos o grupos sociales y la información hace referencia tanto al dato en sí (en bruto, aislado) como el que está incrustado en un sistema en el que ha sido social y culturalmente compartido (p. 97).

Los flujos de información, las comunicaciones y los mecanismos de coordinación, se están digitalizando en muchos sectores de la sociedad, proceso que se traduce en la aparición progresiva de nuevas formas de organización social y productiva. Esta actividad digital se va convirtiendo poco a poco, en un fenómeno global. Tiene su origen fundamentalmente, en las sociedades industrializadas más maduras como Estados Unidos, Japón, Alemania, por mencionar algunas. De hecho, el desarrollo tecnológico, está íntimamente relacionado con el grado de desarrollo de la sociedad.

En Costa Rica, según un estudio de CID Gallup para Radiográfica Costarricense (Racsa), publicado en el periódico El Financiero (2011), casi 2,5 millones de habitantes, es decir un 56% de la población, suele navegar en Internet para revisar el correo electrónico, trabajar, estudiar, *chatear* y participar en las redes sociales; y más de un millón de personas ingresa a Internet desde el hogar y navega en promedio, tres horas diarias. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), la población de Costa Rica en el año 2011 era de 4.6 millones de habitantes.

2.1 Internet

Internet va cambiando día a día todo lo que encuentra a nuestro alrededor y posee gran cantidad de información para sus usuarios. Para acceder a ella, sólo se requiere de una conexión a la red, a los programas adecuados a cada servicio y a aprender a buscar, aquello que se requiere.

Para Lucas Marín (2009), Internet ha revolucionado el uso de los ordenadores y las comunicaciones como ninguna otra innovación lo había hecho antes. Mediante la red, las invenciones del teléfono, la radio y los ordenadores consiguen, con la posibilidad de

interconexión, un estado de integración de capacidades sin precedentes. Internet es a la vez una ampliación de la capacidad de comunicación, un mecanismo de amplia transmisión de información y un medio para la colaboración e interacción entre individuos y sus ordenadores, sin tener en cuenta su localización geográfica (p. 66).

El libro *Iniciación a la red Internet* (2007) señala que, Internet no es una simple red de ordenadores, sino una red de redes, es decir, un conjunto de redes interconectadas a escala mundial con la particularidad de que cada una de ellas es independiente y autónoma (p. 2).

En esta misma obra, se resume los inicios de Internet. Esta red fue creada a finales de los años 60 por el Departamento de Defensa de los Estados Unidos como una red experimental llamada ARPANET (en español: Red de la Agencia de Proyectos de Investigación Avanzada). En 1983, ARPANET se separa de la red militar, pero es hasta 1991 cuando el Consejo Europeo para la Investigación Nuclear (CERN) de Suiza, lanza la *World Wide Web* (WWW), que empieza el desarrollo experimentado por la red de redes. Dos años después, nace el primer navegador Web comercial, *Mosaic*, que permite el acceso a cualquier recurso disponible en Internet. (p. 2)

2.1.1 Internet en Costa Rica

El desarrollo de Internet en Costa Rica, se vio facilitado por las experiencias personales de algunos científicos costarricenses en el uso de redes informáticas de investigación; el uso de computadoras en la década de los años ochentas, cuya adquisición además, se benefició por la exoneración de aranceles desde 1985; y la infraestructura de telefonía y telecomunicaciones desarrollada por el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).

Siles (2008), establece la fecha del 26 de enero de 1993, como el día en que se produjo la primera conexión de Internet en Costa Rica. Detalla que ello ocurrió, “cuando doce nodos establecidos en la Unidad de Redes, del Centro de Informática,

la Escuela de Geología y la Escuela de Física de la Universidad de Costa Rica, se conectaron por primera vez a Internet a una velocidad de 64 kbps” (p. 94).

“El Web haría su aparición en Costa Rica al llegar la mitad de los años noventa, y tendría un desarrollo más generalizado gracias a la apertura de nuevas formas de uso y acceso de Internet más allá de la academia, facilitadas por la expansión comercial de la red” (Siles, 2008, p. 133).

Siles (2008) agrega que, ya para el año 1995, el WWW se había ido consolidando, junto al correo electrónico, como las aplicaciones más populares de la red. Internet comenzaba a ser noticia en la prensa costarricense, al mismo tiempo que se iba convirtiendo en una obligación en el ámbito comercial del país (p. 148).

Por lo anterior, en el año 2000, RACSA (Radiográfica Costarricense S. A.) reportaba más de 40.000 cuentas de acceso conmutado a Internet.

“El desarrollo del WWW puede acreditarse como un fenómeno determinante en la expansión del acceso a Internet en sus primeros años de vida comercial” (Siles, 2008, p. 151).

Es importante destacar que, en 1997 el Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICIT), declara Internet de Interés Público. El Decreto Ejecutivo N. 26628, citado por Siles (2008), expresa:

Declárese de Interés Público el acceso de los habitantes de la República de Costa Rica, a la red mundial INTERNET en condiciones sociales y geográficas equitativas, con tarifas razonables y con parámetros de calidad acordes a las modernas aplicaciones de las tecnologías de información. (pp. 179-180)

2.2 Desarrollo humano y competitividad

Un gran desarrollo humano requiere de una mayor competitividad, debido a que son, los países más competitivos, aquellos que tienden a mostrar un crecimiento considerable en términos económicos, lo que les permite contar con más recursos para satisfacer una gran cantidad de necesidades, respecto de otras naciones. Aquellos países con alto nivel de competitividad muestran, a su vez, las economías con mayor grado de preparación para participar y beneficiarse de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y, viceversa.

Según el Informe sobre Desarrollo Humano, citado por el Estado de la Región en Desarrollo Humano Sostenible (1999), desarrollo humano es un concepto que incorpora, al menos, tres opciones esenciales de que disponen las personas: poder tener una vida larga y saludable; poder adquirir conocimientos y poder tener acceso a los recursos necesarios para disfrutar un nivel de vida decoroso. En términos más amplios, también comprende las opciones de libertad política, económica y social, entre otras.

Existen diversas maneras de incorporarse a la sociedad de la información, dependiendo de las condiciones iniciales de cada país y de sus dinámicas tecnológicas, económicas, sociales y culturales, así como de las opciones estratégicas que adopte en el ámbito de las políticas públicas (CEPAL, 2009, p. 19).

La llamada sociedad de la información, se distingue, por el número de personas que se dedican al manejo y procesamiento de información, respecto de las personas que realizan tareas físicas. También, porque el conocimiento, es el principal factor de generación de riqueza.

Según la CEPAL (2009), el desarrollo económico puede ser uno de los principios rectores de la sociedad de la información, y los estratos de infraestructura y servicios genéricos están compuestos por industrias dinámicas y de crecimiento rápido (p. 17).

En referencia a Costa Rica, la CEPAL dice: “algunos países de la región (como Costa Rica) han alcanzado altas tasas de crecimiento al emprender actividades de producción y exportación en este rubro” (CEPAL, 2003, p. 17).

Para la CEPAL (2009), existen diversos conceptos para definir la naturaleza de las actividades de innovación (paradigmas, regímenes, trayectorias, rasgos destacados, indicadores y diseños tecnológicos dominantes) todos los cuales intentan reflejar las características comunes del cambio técnico y su complementariedad con otros factores económicos, sociales e institucionales (p. 28).

En este sentido, las TIC comprenden tres características comunes: toda actividad productiva incorpora formas específicas de conocimiento; los paradigmas se definen sobre la base de un dispositivo o artefacto que mejora con el transcurrir del tiempo y en cuya descripción, se incluyen sus características tecnológicas y económicas principales; y también que, el desarrollo tecnológico es resultado de experiencias anteriores de producción, es decir, de un proceso acumulativo.

De esta manera, y según la CEPAL (2009), “un paradigma tecnológico está asociado al progresivo aprovechamiento de oportunidades de innovación”, que pueden medirse de acuerdo con los cambios técnicos fundamentales de los “artefactos” que los caracterizan. Por ejemplo, los avances realizados en las características técnicas y físicas de los semiconductores, microprocesadores, unidades de disco duro, sistemas de almacenamiento y dispositivos gráficos y visuales, definen los principales parámetros para el desarrollo y difusión del paradigma de las TIC (p. 29).

De acuerdo con Saho y Lin (2002), citado por Alican (2011), la inversión en tecnología del conocimiento tiene un impacto positivo en la eficacia técnica del proceso de producción de la empresa, y consecuentemente en el aumento de su productividad (p. 22).

Sobre este mismo aspecto, un estudio de la CEPAL (2009) sobre la difusión del paradigma digital, en particular, la incidencia de las TIC sobre la productividad en América Latina y el Caribe, elaborado en 44 países entre los años 1993-2004, sostiene que las TIC realmente causan efectos positivos sobre el crecimiento y la productividad. La magnitud de dicho impacto depende de factores complementarios, que bajo diferentes denominaciones, están asociados a la capacidad de crear sistemas de innovación eficientes en el marco de estructuras productivas que pueden aprovechar plenamente esas tecnologías.

De acuerdo con Alican (2011), países como China y la India han logrado sacar a cientos de millones de ciudadanos de la pobreza gracias a sus políticas y avances, mientras naciones como Irlanda e Israel han alcanzado indicadores de alto desarrollo desde un estatus de desarrollo intermedio (p. 98).

El índice de competitividad global (Global Competitiveness Index) del Foro Económico Mundial del período 2007-2008 (citado por Alican, 2008), clasifica a Estados Unidos como pionero en *software* y las TIC; y concluye que Panamá supera a Costa Rica en áreas como infraestructura y estabilidad macroeconómica (p. 101).

Costa Rica, a pesar de sus recientes avances, se ubica en lugares medios en la clasificación general. Para el informe del período 2007-2008, Costa Rica logró un destacado repunte de cinco puestos dentro del índice, (9 dentro de una muestra de países constante) de un año al otro. La información destaca que, el país se beneficia de una relativa transparencia institucional, satisfactorios niveles de educación primaria y superior, y particularmente, de mercados de trabajo eficientes. A la vez, resalta el desempeño en sofisticación de negocios y especialmente en innovación (Alican, 2008, p. 101).

2.3 Empresa 2.0

En la etapa inicial de Internet, las empresas se preguntaban sobre la utilidad de tener presencia en la Web. Hoy, ninguna organización puede carecer de sitio Web, sin asumir altos riesgos, pues ya no se trata de que la red digital sirva para atraer clientes o de que el sitio tenga más o menos visitas, sino de que, el usuario se sienta satisfecho del servicio que se le brinda en el sitio.

Por el contrario, aseguran Tironi y Cavallo (2007), la relación se ha invertido: no es la organización la que se ofrece en el ciberespacio, sino las partes interesadas, reales, potenciales o futuros, quienes demandan su presencia allí. No tener identidad como organización en la Web es en la actualidad motivo de sospecha, pues no resulta concebible que quien quiera ofrecer servicios o productos (o incluso valores) se omita del lugar donde es más fácil identificarlo (p. 247).

El sitio Web de las empresas ha sustituido a las revistas, a los *brochures* o a los anuncios insertos en los periódicos. Es en Internet, donde el cliente adquiere la primera impresión acerca de la organización.

Herramientas como los *blogs*, las redes sociales como *Facebook* y *Twitter*, son las asistentes de las organizaciones para construir una imagen positiva de sus productos o servicios en los usuarios, para ganar más clientes, conocer sus opiniones acerca de la empresa, de temas de actualidad y para premiar a quienes constantemente, siguen a la institución u organización.

Según Rodríguez Fernández (2012), *Twitter* es la segunda plataforma social por número de usuarios tras *Facebook*, ya que alcanzó los 200 millones de usuarios registrados en los primeros meses de 2011. Los *twitteros* envían diariamente 110 millones de *tweets* y, además de tener fama de muy activos, son especialmente prolíficos ya que cada 20 minutos comparten un millón de enlaces y envían alrededor de 1,5 millones de invitaciones a eventos (p. 65).

Cada minuto los usuarios suben más de 35 horas de video. Esta cifra equivale a la reproducción semanal de más de 150.000 películas de larga duración en los cines. En 60 días se sube más contenido de video a *Youtube* que el producido por las tres principales cadenas de televisión estadounidense durante 60 años (Rodríguez Fernández, 2012, p.67).

Los sitios Web, las redes sociales y la tecnología móvil, tienen un gran potencial para mejorar la comunicación entre las instituciones del gobierno, los periodistas y los ciudadanos. Los comunicadores del gobierno, pueden difundir más información en menos tiempo a más reporteros e informar, en tiempo real y directamente a los ciudadanos sobre actividades de su interés y programas de gobierno.

Según Sullivan (2012), los gobiernos pueden usar los *tweets* y *blogs* para aclarar información, rectificar rumores y contrarrestar falsedades e informes erróneos. Los gobiernos pueden difundir su información, fotos y videos directamente al público, sin pasar a través del filtro de las noticias de prensa. Pueden solicitar las opiniones de los ciudadanos directamente y recibir sus sugerencias sobre programas (p. 63).

En las instituciones o empresas Web 2.0, los monólogos ya no existen. Ahora, el diálogo con los seguidores o usuarios es indispensable. De lo contrario, estas personas tienen muchos otros lugares para hablar mal de las organizaciones.

Si uno se comunica solamente a través de los medios sociales, deja afuera a una parte importante de la población. Y si uno se comunica sólo a través de los medios tradicionales, deja afuera a una cantidad importante de la población (Anita Dunn, ex directora de comunicaciones de la Casa Blanca durante el gobierno del presidente Barack Obama, citada por Sullivan, 2012)

Actualmente, las organizaciones públicas y privadas, deben impulsar una cobertura total con un mensaje unificado, conciso, preciso y concordante a lo ancho de las plataformas utilizadas para la comunicación con sus públicos.

Los gobiernos que bregaron para lograr la atención del público en un portal amplio en Internet han visto que pueden ganar más difusión divulgando su información por los muchos canales que el público ya utiliza: los tradicionales, los sociales y los móviles. (Sullivan, 2012, p. 75)

2.4 Gobierno digital

En los últimos años, las instituciones del Estado han requerido mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios o productos que ofrecen a los ciudadanos y al sector industrial, basándose en la implementación de herramientas como sitios Web, redes sociales, comunidades virtuales, entre otras.

Dicha implementación se ha denominado gobierno electrónico o digital y utiliza las tecnologías de la información y los procesos de cada institución, para facilitar y alcanzar mejores y mayores oportunidades para todos.

Según Cardona Madariaga (2009), gobierno digital se refiere al paradigma tecnológico asociado a la prestación telemática de servicios por parte de los poderes públicos, para:

- Proveer más y mejores prestaciones a los ciudadanos.
- Proveer puntos de acceso unificados y sencillos para satisfacer múltiples necesidades informativas y de servicios.
- Adicionar productividad, calidad y valorar a los servicios.
- Resolver trámites, consultas, reclamos y sugerencias “en línea”.
- Aumentar la participación ciudadana.

- Reducir el costo (en dinero, tiempo, molestia y carga anímica) de tramitaciones del público.
- Aumentar la transparencia de la gestión pública (p. 68)

En Costa Rica, con la creación de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, mediante decreto ejecutivo en el año 2006, se inicia una política nacional para impulsar el uso de las Tecnologías de información (TIC) en el sector público, para garantizar una mayor eficiencia y transparencia de los servicios que el Estado brinda a los ciudadanos.

A través de estos 6 años, esta iniciativa se ha ido consolidando y en la actualidad, representa una alternativa real en la definición de políticas y soluciones tendientes a lograr no sólo una mejora del sector público, sino también, para impulsar el desarrollo económico, social y tecnológico del país.

Alicia Avendaño, Directora de División de Gobierno Digital de Costa Rica, en su artículo “Generando valor” dice que, el establecimiento de Gobierno Digital ha sido un reto para establecer mejores servicios a los ciudadanos; es sinónimo de mejora continua porque ambicionamos un país más desarrollado y competitivo, donde el conocimiento, la creatividad y la tecnología sean una constante y vayan de la mano desde edades tempranas. (p. 3)

De acuerdo con el Plan Maestro de Gobierno Digital 2011- 2014, la Secretaría Técnica se ha dado la tarea de analizar las mejores prácticas y buscar apoyo profesional de países como Corea del Sur y Singapur, que en materia de estrategias de gobierno digital y de las sociedades de la información, son líderes.

Además, la Secretaría ha definido como misión del Gobierno Digital de Costa Rica, mejorar la competitividad nacional con una responsabilidad ambiental, a través de la prestación de servicios transparentes y de alto nivel a los ciudadanos, basados en un gobierno interconectado y en el desarrollo de las TIC.

La visión que persigue dicho proyecto es, hacer de Costa Rica, un país líder en gobierno electrónico en América Latina a través del servicio centrado en el ciudadano, del servicio transparente y del gobierno interconectado, basado en un ambiente favorable para las TIC y construir una sociedad segura y equitativa.

Existen dos casos de éxito del Gobierno Digital en el apoyo de las TIC para controlar la corrupción: *Mer-link* que es la sistematización del proceso de compras del Estado, proporcionando facilidad y transparencia para las empresas que hacen negocios con el Estado.

Mer-link revolucionó el modelo de compras públicas, que antes era fragmentado, basado en el papel, poco competitivo y transparente, mediante la estandarización y digitalización de los procesos.

El otro logro es TICA (Tecnología de Información para el Control Aduanero), un sistema que contribuyó a aumentar la recaudación de impuestos aduaneros al transparentar el sistema aduanal, a modernizar la gestión aduanera mediante el uso intensivo de la tecnología y a producir, según el Ministerio de Hacienda, un ahorro de 1,700 millones de colones en dos años.

Es importante mencionar que, según el reporte de la Organización de Naciones Unidas (ONU) sobre la encuesta de E-Gobierno 2008-2010 (citado en el Plan Maestro de Gobierno Digital 2011- 2014); Costa Rica está en la 58^a posición en el índice de participación electrónica (p. 24).

La participación electrónica, es uno de los parámetros que indican el volumen de la información que el gobierno proporciona a través de los canales en línea y que comprometen a los ciudadanos en la toma de decisiones y en compartir sus opiniones (Plan Maestro de Gobierno Digital, 2011- 2014, p. 24).

El reporte de la ONU sobre E-Gobierno manifiesta que, se debe construir sitios Web gubernamentales informativos e interactivos y que en el caso de Costa Rica, la participación electrónica ha bajado, porque existen sitios Web en el sector público; pero la información no se actualiza de forma regular.

Por lo anterior los ciudadanos no pueden interactuar con el Gobierno y no pueden realizar trámites en línea. Hasta ahora, la mayoría de los Ministerios e Instituciones tienen sitio Web, pero debido a la naturaleza estática de los sitios y que no existe integración, el ciudadano tiene que realizar trámites presenciales (Plan Maestro de Gobierno Digital, 2011-2014, p. 25)

En vista de lo anterior, es que el presente trabajo busca, analizar, si el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores, permite a los usuarios interactuar y participar de manera electrónica para resolver sus dudas, realizar sus trámites e informarse sobre la política exterior del país.

2.5 Sitio Web

La usabilidad se puede aplicar a cualquier sistema, herramienta o cualquier otro objeto fabricado por el ser humano. En este caso en particular, la usabilidad se analiza para un sitio Web: el del Ministerio de Relaciones Exteriores; por eso se hace necesario definir el concepto de sitio Web.

Un sitio Web puede considerarse según Duffy (2003), como un grupo de páginas Web asociadas, que están ligadas entre sí, con hipervínculos. Antes de crear una página Web o un sitio Web, es importante planear su contenido y organización. La página principal es la más importante de un sitio Web, así como la primera que los navegantes observan cuando abren un sitio (p. G-2).

Es decir, el sitio Web sirve como punto principal de partida para quienes se conectan al World Wide Web (WWW). Por eso, las empresas se anuncian y venden productos o servicios a través su portal Web.

Para Ibabe y Jaureguizar (2005), se denomina sitio Web, al conjunto de páginas Web que se relacionan entre sí y tienen una estructura específica, como si se tratase de una enciclopedia. La estructura comienza por la página de inicio o página principal de la Web que es la que se visualiza al acceder a un sitio Web, y donde se presenta el menú principal. Las páginas se crean y modifican al igual que un procesador de textos, escribiendo el texto o insertando gráficos, tablas u otros elementos (p. 35).

De acuerdo con el Instructivo de Desarrollo de Sitios Web elaborado por la Secretaría Técnica del Gobierno Digital de Costa Rica (2007), el desarrollo de sitios Web gubernamentales, es un elemento fundamental para apoyar la superación de la brecha digital y lograr incrementar la eficiencia y la transparencia en el sector público a través del uso estratégico de las tecnologías digitales con el fin de empoderar a los habitantes en el uso de servicios y la participación activa en la sociedad de la información (p. 5).

Un sitio Web contiene documentos (páginas Web) organizados jerárquicamente y cada uno de estos, contiene texto o gráficos que son la información digital que aparece en el monitor del usuario.

Para Nielsen y Loranger (2007), el sitio Web es una herramienta, su uso está dirigido por las necesidades del usuario en el mundo real. La mayoría de los proyectos Web de hoy dicen que están de acuerdo con la experiencia del usuario cuando no es cierto, y es raro encontrar administradores de sitios Web que no pongan la usabilidad en lo más alto de su lista de objetivos para sus sitios Web (p.20)

No es suficiente decir que se quiere diseñar un sitio Web para los clientes, sino, se debe conocer qué es lo que busca el cliente o usuario cuando ingresa al sitio Web de

la empresa o institución y cuáles son los objetivos empresariales o institucionales para transmitir en la Web.

La Secretaría Técnica del Gobierno Digital define en su Instructivo de Desarrollo de Sitios Web (2007), tres elementos para desarrollar el sitio Web de una institución del Gobierno de Costa Rica:

- **Objetivo:** definir las metas del proyecto. Estas deben ser generales y específicas, con el fin de contar con el mayor detalle posible de lo que se desea conseguir.
- **Audiencia:** hacia qué grupo de personas (uno o más) estará enfocado el sitio.
- **Tecnología:** cuáles servicios interactivos se le incorporarán al sitio. Mientras mayor sea la claridad que haya respecto de estos elementos, el proyecto estará más enfocado y permitirá dirigir los recursos existentes a desarrollar lo que efectivamente se desea conseguir, para atender a los ciudadanos con el máximo de tecnología que sea posible adquirir (p. 6).

Tanto las empresas públicas como privadas, deben definir la forma de enfrentar el desarrollo del sitio Web en la formación, coordinación y acción de un equipo de trabajo y en la identificación de las necesidades de comunicación y mercadeo de la institución.

El sitio Web es un medio de comunicación de la institución con sus públicos, que se puede actualizar en tiempo real, permite la comunicación directa con los usuarios para escuchar sus opiniones, sugerencias, aclarar dudas, facilitar trámites, informar sin distorsionar el mensaje y mejorar y promover una imagen positiva y clara de la organización. Por lo tanto, la creación y proyección del sitio, debe ser lo mejor planeada posible por las personas conocedoras de comunicación, mercadeo y de las TIC.

3. Usabilidad Sitio Web

Hace algunos años, la Web era fascinante para las personas. Hoy, es una herramienta que si es práctica y brinda respuestas acertadas en poco tiempo, las personas la utilizan; de lo contrario, abandonan rápidamente el sitio Web visitado. Debido a la existencia de gran cantidad de sitios y páginas Web, los usuarios cada día son menos tolerantes a los sitios difíciles de acceder, por lo que un defecto de diseño podría implicar una pérdida importante de ventas para un negocio o miles de opiniones negativas, hacia la imagen de una empresa u organización.

De acuerdo con Nielsen y Loranger (2007), la usabilidad es un atributo relacionado con la facilidad de uso. Más específicamente, se refiere a la rapidez con que se puede aprender a utilizar algo, la eficiencia al utilizarlo, cuán memorable es, cuál es su grado de propensión al error, y cuánto les gusta a los usuarios. Si una característica no se puede utilizar o no se utiliza, es como si no existiera (p. 17).

La Web no es la televisión. La gente visita la Web con un objetivo en mente. Tienen las manos sobre el “*ratón*” (*mouse*), listos para interactuar e implicarse. La usabilidad ha crecido sustancialmente en términos de rapidez y facilidad para el usuario a la hora de hacer cosas en la Web (Nielsen y Loranger, 2007, p. 19).

Según Krug (2006), la primera norma de usabilidad es “¡No me hagas pensar!”: Se trata del principio fundamental, el voto de calidad primordial a la hora de decidir si algo en el sitio Web funciona o no. Cuando se mira una página web esta ha de ser obvia, evidente, clara y fácil de entender. El usuario tendría que poder entenderla (qué es y cómo es), sin agotar esfuerzos pensando en ella (p. 11).

Carrión (2005) en su presentación afirmó que, la usabilidad es importante porque: la Web se está convirtiendo en un elemento clave en el desarrollo de las empresas. Las instituciones ofrecen información y servicios a través de la Web. La usabilidad es un factor estratégico, fundamental para conseguir un máximo aprovechamiento de estos

recursos. Los usuarios van fácilmente de un sitio a otro, experimentan la usabilidad antes de que se hayan comprometido a usarlo y, sobretodo, antes de que hayan pagado algo por ello (p. 7).

3.1 Principios de usabilidad de los sitios Web

En este apartado se describen, los principios de usabilidad que deberían estar presentes en todo sitio Web. Estos principios, son normas que velan por mejorar la respuesta a las acciones que realiza el usuario, mientras interactúa con los sitios Web.

Dichos elementos están basados, en su mayoría, en las definiciones del gurú de la usabilidad Jacob Nielsen, con algunos aportes de Steve Krug, autor del libro “No me hagas pensar: una aproximación a la usabilidad en la Web”.

3.1.1 Navegación y arquitectura de la información

La distribución de las distintas etiquetas en un sitio Web es lo que corresponde a la arquitectura de la información. Podría compararse con un plano para construir una casa, que establece dónde debe ir cada pieza antes de construir la misma. Cada etiqueta de un sitio Web, es un block que se coloca para construir una vivienda. Por ejemplo, un campo de texto, una leyenda, un botón, una imagen, o elemento visible, es una etiqueta. La forma de organizar cada una de estas etiquetas, es lo que se define como arquitectura de la información.

Dentro de la arquitectura de la información está la navegación, que corresponde a todas las etiquetas que se muestran al usuario para dirigirlo de una página a otra, ya sea dentro o fuera del mismo sitio Web. Por ende, un sitio Web bien estructurado, ofrecerá a los usuarios lo que necesitan, de forma fácil. De lo contrario, por frustración, estos pueden abandonarlo.

Para Nielsen y Loranger (2007) con un diseño empático, la gente encuentra y maneja la información sin esfuerzo. Las etiquetas, la distribución y la relación entre las distintas

páginas están representadas claramente. Un buen diseño de navegación muestra dónde se está, dónde están situadas las cosas y cómo conseguir lo que se necesita, de forma metódica (p. 173).

Ambos autores aseguran que la arquitectura de la información apropiada, hace que la gente se sienta cómoda para explorar y con la confianza de que podrán volver fácilmente a páginas previamente vistas (p. 173).

Los sitios Web deben ajustarse a las expectativas del usuario y según Nielsen y Loranger (2007), lo que la gente necesita varía con cada sitio, por lo que una arquitectura de la información óptima, viene dada por los propósitos y objetivos únicos de la organización y sus usuarios.

Los mismos autores destacan varios aspectos en la navegación del sitio Web:

- **Navegación: consistente**

La consistencia es un concepto fundamental en navegación. Mantener una estructura de navegación consistente ayuda a los usuarios a visualizar su localización actual y sus opciones, y minimiza el trabajo de averiguarlo. Los elementos de navegación funcionan como peldaños de ayuda para pasar de un área a la siguiente (Nielsen y Loranger, 2007, p. 178).

Es decir, cambiar la navegación de una página Web a otra en un mismo sitio, significa quitar los peldaños al usuario y perderlo. Así por ejemplo, si la navegación que se encontraba en la parte izquierda de la página de inicio y en un nivel inferior, en la siguiente página se encuentra en el centro, se evidencia una pérdida o un problema de navegación. Otro ejemplo es que, si en la tercera página el botón **Atrás** no funciona y no hay forma de volver a las páginas anteriores, existe un problema de usabilidad en la navegación.

Para los autores antes mencionados, cuando la navegación cambia de forma drástica de una página a la siguiente, el usuario debe cambiar su atención de utilizar el sitio a investigar cómo utilizarlo. Los sitios Web con navegación poco fiable hacen que los usuarios duden (p. 178).

- **Reducir el desorden y evitar la redundancia**

Para Nielsen y Loranger (2007), enfatizar demasiado los enlaces repartiendo los mismos por toda la página, disminuye la probabilidad de que los usuarios los vean. De hecho, cuantos menos objetos haya en la página, más posibilidad tienen de ser percibidos por el usuario. Con demasiados elementos compitiendo entre ellos, todos pierden importancia (p. 187).

Es decir, que es mejor colocar algo de forma clara, en un solo lugar. Al resumir la redundancia, se minimiza el desorden y se hace más fácil encontrar la información.

- **Enlaces y nombres de etiquetas específicos**

Mantenga los nombres de los enlaces tan breves y específicos como sea posible para maximizar la exploración. Los nombres inventados o los nombres de categorías son problemáticos porque no se entienden. Si tiene que utilizar nombres inventados explique siempre su significado. Los usuarios suelen ignorar las palabras sin sentido (Nielsen y Loranger, 2007, p. 189)

Los usuarios deben comprender fácilmente las etiquetas para navegar en un sitio Web y los enlaces podrían darle una idea del significado del sitio. Por eso, se debe ser claro y conciso a la hora de nombrarlos y así, brindar facilidad en la navegación.

- **Menús desplegables verticales**

De acuerdo con Nielsen y Loranger, 2007, los menús desplegables verticales se han convertido en una herramienta de navegación muy utilizada, porque ahorran espacio

en las pantallas. Pero pueden ser problemáticos, especialmente si son largos. Cuanto más larga sea la lista del menú, más difícil controlar. Cuanto más abajo del menú tengan que ir los usuarios más probable es que pierdan su posición (p. 199).

Los autores recomiendan que el usuario haga clic en el encabezado principal y que este los lleve a otra página que brinde las opciones con sus correspondientes descripciones, antes de brindar una larga lista de elementos en un mismo menú o espacio donde el usuario elige hacia dónde quiere ir en un sitio Web.

- **Menús multinivel**

Este tipo de menú es el horizontal que tiene varios niveles y en el que según Nielsen y Loranger, 2007 no se debe mostrar más de dos niveles pues cualquier cosa que cubra la página Web es difícil de utilizar. Un tercer nivel suele ser señal de problemas y un cuarto, hace que los menús sean prácticamente imposibles de manejar (p. 199).

Los menús dinámicos no deben ser más largos que la página para ayudar al usuario a realizar su selección. Los menús temperamentales que requieren precisión y que se abren y cierran con el más ligero movimiento del ratón son difíciles de controlar (Nielsen y Loranger, 2007, p. 199)

- **¿Dónde hacer clic?**

Para Nielsen y Loranger (2007), cuando los usuarios no saben dónde se puede hacer clic en un sitio Web, deben esforzarse y adivinar. Pueden perderse lo que están buscando, renunciar demasiado pronto o pensar que han explorado todas las opciones cuando en realidad no es así (p. 202).

Por lo anterior, es importante tomar en cuenta el subrayado, el texto en negrita o algún otro tipo de pista visual que indique al usuario, que puede hacer clic.

3.1.2 Diseño gráfico

Son todas las etiquetas gráficas que incluye un sitio Web como las imágenes, botones, diagramas, y presentaciones más elaboradas que se construyen con herramientas de *software* como *Flash* y que por lo general, llaman la atención del usuario. El diseño gráfico a nivel de usabilidad, estudia si los elementos son fáciles de utilizar por el usuario.

Nielsen y Loranger (2007) indican que, la gente recoge sus impresiones de un sitio Web basándose en lo que observan de un vistazo, y no existe garantía de que todo se encuentre en la primera pantalla, incluso los elementos en negrita y brillantes (p. 309).

Los sitios Web disponen del espacio que se visualiza en cualquier navegador de Internet para comunicar su mensaje; por eso sus programadores y diseñadores deben transmitir la información más importante en un limitado tiempo y espacio para atrapar a los usuarios, esto debe suceder sin que el visitante tenga que desplazarse de una página Web a otra.

Los mismos autores, indican que para atraer la atención de los usuarios es muy importante enfatizar la información que es prioritaria para ellos. Y señalan que los errores más comunes en los diseños de sitios Web incluyen:

- Páginas no estructuradas en el orden prioritario para el usuario.
- Interacciones complejas sin ayuda ni guías.
- Áreas relacionadas sin agrupar en lugares cercanos.
- Elementos no alineados debidamente para crear orden.
- Elementos no colocados en los lugares que el usuario espera.
- Demasiados elementos en una página (p. 309).

3.1.3 Ayuda al usuario

El usuario requiere una guía para que pueda encontrar exitosamente lo que busca. Nielsen y Loranger (2007) indican que, una interacción requiere múltiples pasos, debe guiar amablemente al usuario a través de un proceso lineal, pero no sin abrumarlo con opciones. Su objetivo es crear una experiencia que el usuario encuentre satisfactoria (p. 316).

De acuerdo con los análisis de usabilidad de los sitios Web que ha realizado Nielsen, a los usuarios no les importa hacer clic a través de múltiples páginas, siempre que cada clic, los acerque al resultado deseado o buscado.

Contar con un proceso estructurado ayuda a evitar errores tales como saltarse pasos. Si una propiedad requiere múltiples pasos, es útil presentar un proceso lineal para que el usuario conozca a qué atenerse. Si el sitio no satisface sus necesidades de forma inmediata, existen miles de otros sitios esperando su atención (Ibíd, 2007, p. 316).

3.1.4 Búsqueda

Son las etiquetas que facilitan al usuario a realizar búsquedas dentro del sitio Web. Entre ellas: el cuadro o caja donde la persona ingresa las palabras clave y el botón para ejecutar la búsqueda. Además, que los resultados sean útiles al interesado y se muestren en un formato de fácil comprensión, como el ordenamiento según las palabras claves, un pequeño resumen y un enlace a la página que busca el usuario.

Según Nielsen y Loranger (2007), la búsqueda es una parte tan importante de la experiencia del usuario Web en la que se albergan grandes expectativas sobre el modo en que debería funcionar. La búsqueda es especialmente útil para aquéllos que saben qué es lo que quieren exactamente y que pueden buscar fácilmente buenos términos de búsqueda (p. 141).

Sin embargo, los autores mencionados agregan que, los usuarios recurren a la búsqueda cuando están perdidos o cansados de navegar en el sitio Web. No se puede predecir en qué lugar ocurrirá eso, por lo que el diseño más seguro es, disponer la búsqueda en todas partes.

Para ellos, los diseñadores de los sitios Web deben tomar en cuenta que existen tres cosas que los usuarios esperan de un buscador:

- Un cuadro para ingresar las palabras claves.
- Un botón con la leyenda “Buscar” o la imagen de una lupa donde se permite hacer clic y comenzar la búsqueda.
- Una lista de resultados relevantes, por orden de prioridades (p. 143).

3.1.5 Confianza y credibilidad

Los sitios Web deben generar confianza y credibilidad a sus visitantes, a través de una información actualizada y completa que permita a la Institución posicionarse como una experta en el área de su competencia y veraz, para demostrar a su público la verdad y claridad de los temas expuestos. Que permita a la institución u organización dar a conocer, qué hay detrás de ese sitio Web.

Según Nielsen y Loranger (2007), los sitios Web están repletos de verborrea publicitaria en lugar de descripciones precisas de sus productos y servicios. Los clientes confiarán en un sitio que explique claramente un producto o servicio y que incluya imágenes; pero demasiados detalles, pueden ser abrumadores (p. 282).

Es importante destacar, que el lenguaje y redacción para describir los productos, servicios e información que se encuentran en el sitio Web debe ser claro y de acuerdo al público que sigue a la empresa o institución.

Sea diligente a la hora de descartar palabras innecesarias o lenguaje extravagante. Para un amplio público, utilice términos cotidianos. Cuando los usuarios leen en línea, se saltan la información que no comprenden, como los enlaces o elementos de navegación que utilizan palabras inventadas (Ibíd, 2007, p. 283).

Las imágenes también ayudan a complementar las descripciones y dan credibilidad a las noticias y actividades de quienes dirigen la Institución y el trabajo que se realiza diariamente. Por ejemplo, se puede publicar en el sitio Web que el Ministro realizó una gira por Europa, pero las fotografías, darán confianza y credibilidad a los ciudadanos de que ciertamente hubo reuniones y que alguien vela por los intereses del país en el exterior.

Los autores antes citados aconsejan que, el espacio en las páginas Web esté normalmente limitado, así que las imágenes cuentan. No malgaste ese valioso espacio con imágenes o gráficos meramente decorativos. En lugar de eso, apoye el comportamiento de navegación de sus clientes escogiendo imágenes que muestren los detalles importantes que les preocupan (p. 284).

También recomiendan que un enlace para las “preguntas frecuentes” ayudará no sólo a despejar las dudas de los usuarios, sino que, demostrará el interés de la Institución por conocer la opinión, las quejas y las sugerencias de estos; y de esta forma, dará credibilidad al sitio Web.

3.1.6 Tipografía: legibilidad

Hoy en día, el texto poco legible sigue siendo un problema en los sitios Web. Algunos, presentan letras de tamaño muy pequeño o confuso y de gran variedad de colores, que podrían provocar que el usuario no pueda leer bien el contenido y abandone el sitio.

El texto legible que facilite la lectura al usuario de un sitio Web, implica una buena usabilidad y una agradable experiencia. La tipografía y los esquemas de color correctos, son componentes esenciales de un buen diseño visual.

Según Nielsen y Loranger (2007), los elementos artísticos tales como la tipografía y los esquemas de color juegan un papel importante para que el sitio Web cause una buena impresión. La tipografía ofrece una idea sobre la empresa y transmite información acerca de lo que el usuario puede hacer en el sitio. Las distintas fuentes pueden significar capricho o seriedad y el tamaño y el color pueden destacar el contenido. Mantener las impresiones positivas a través del sitio Web consiste en escoger el tipo y colores que mejor funcionan en la Web (p. 211).

Para estos autores, la Web, por supuesto, es interactiva: los usuarios necesitan hacer cosas en ella, y la tipografía puede ayudar o entorpecer ese proceso (p. 212).

Otro punto importante de la legibilidad y tipografía es, la accesibilidad. Es decir, que las personas con discapacidades puedan acceder o leer el contenido del sitio Web, con herramientas que lo faciliten.

Para los autores anteriormente mencionados, el diseño de la interfaz puede mutilar u otorgar poderes a los usuarios. Las personas con capacidades normales pueden tener problemas con interfaces engorrosas al igual que personas con discapacidades pueden sentirse liberados en sitios bien diseñados. Para ser accesible, un sitio Web debe estar al alcance de audiencias con distintos niveles de habilidades (p. 221).

Un ejemplo de accesibilidad es que, las personas con problemas de visión tengan la opción de aumentar el tamaño de la letra para generar una mejor legibilidad y así, eliminar el impedimento de la lectura de la información que ofrece el sitio Web.

Además, para estos autores otros aspectos que afectan la legibilidad de los sitios Web son:

- **Las fuentes:** estas deben estar disponibles en las computadoras y navegadores de los usuarios.
- **Mezcla de fuentes y colores:** para crear orden sutil y efectivo y para comunicar elementos jerárquicos
- **Mayúsculas:** un texto en este tipo de letra reduce la velocidad de la lectura.
- **Contraste entre texto y fondo:** Junto con el tamaño y el tipo de fuente adecuada, el contraste de color asegura la legibilidad del sitio Web. Los contrastes altos entre texto y fondo, lo hacen más fácil.
- **Texto en movimiento:** al usuario le molesta el texto parpadeante o en movimiento en los sitios Web, porque los distrae de lo que intentan hacer (pp. 26-40)

3.1.7 Página de inicio (Homepage)

La página de inicio es la página principal de un sitio Web, desde la cual, el visitante puede acceder a sus demás páginas y constituye, la primera impresión de la empresa o institución en el usuario.

Dado todo lo que la página principal tiene que realizar, si un sitio no tiene la mínima complejidad, ni siquiera el mejor diseño principal puede hacerlo todo. El diseño de una página principal implica inevitablemente compromiso, y como los compromisos aumentan y la presión aumenta para meter sólo una cosa más en la página principal, algunas cosas se pierden inevitablemente al barajar. La única cosa que puede permitirse perder al barajar, y la cosa que se pierde con más frecuencia, es explicar el objetivo o descripción general de la empresa (Krug, 2006, p. 98).

Para este autor, la página principal tiene que responder a cuatro preguntas que tiene en mente el usuario cuando, entra a un sitio Web por primera vez:

1. **¿Qué es esto?** lo que se ofrece en un sitio Web es obvio para el que lo construye, pero no, para quien lo visita. El mejor lugar para indicar lo que es el sitio, es a la derecha del identificador de este y se llama, línea de etiqueta. El anuncio de bienvenida es una descripción breve de qué es el sitio y debe estar visible.
2. **¿Qué tienen aquí?** el contenido global de la página principal, ayudará al usuario a adivinar qué es el sitio Web
3. **¿Qué puedo hacer aquí?** se le indica al usuario la misión y el fin del sitio. Dicha misión se encuentra a la derecha del identificador del sitio en la parte superior.
4. **¿Por qué debería estar aquí y no en otro lugar?** el *tagline* es la frase medular que caracteriza a la empresa entera, resumiendo lo que es y lo que la hace especial. El *tagline* aparece debajo o encima del identificador del sitio. Y le dice al usuario, la razón por la cual, no debería estar en otro sitio. (pp. 99-106)

El mismo autor agrega que, la página principal también tiene que cumplir algunos objetivos abstractos:

- **Mostrarme lo que estoy buscando:** la página principal necesita hacer obvio cómo conseguir lo que quiero, suponiendo que está en alguna parte del sitio.
- **... y lo que no estoy buscando:** al mismo tiempo, la página principal debe exponerme algunas de las cosas maravillosas que el sitio tiene que ofrecer en las que puedo estar interesado, incluso, aunque no las esté buscando.
- **Mostrarme por dónde empezar:** no hay nada peor que encontrar una página principal y no tener idea de por dónde comenzar.
- **Establecer credibilidad y confianza:** para algunos visitantes, la página principal será la única oportunidad de que su sitio cause, una buena impresión (pp. 96-97).

Por su parte, Leavitt y Shneiderman (2006) señalan que, se debe permitir a los usuarios acceder a la página de inicio desde cualquier otra página en el sitio Web ya que muchos desean volver a la página principal para comenzar una nueva tarea. Muchos sitios colocan el logotipo de la organización en la parte superior de cada página y lo vinculan a la página principal pero muchos usuarios no se dan cuenta de este enlace. Por lo tanto, se debe incluir un enlace como “*Home*” o “Inicio” en la parte superior de la página para ayudar a los usuarios (p. 35).

Las instituciones o empresas deben preguntarse cuál es el interés de su sitio Web, para poder comunicarlo a sus usuarios en la página de inicio. Deben hacerlo con pocas palabras y de una forma agradable y clara. De esta manera, el visitante se verá motivado y atraído a seguir el camino en el sitio Web.

3.1.8 Uso de estándares y convenciones

Los estándares, son la mejor forma de lograr una comunicación efectiva en un sitio de acceso mundial, como es el Internet.

Para Gil y Luch (2008), los estándares Web facilitan la comunicación con el usuario, que reconoce ciertos elementos por su uso extendido en Internet. Un ejemplo de esto es que cualquier texto azul y subrayado se entiende como un enlace (p. 8).

Las convenciones especifican, de una forma aproximada, la apariencia y la ubicación de los elementos de navegación, de manera que nos permiten saber en todo momento lo que buscamos y dónde encontrarlo cuando lo necesitamos (Krug, 2006, p. 60).

Es decir, los usuarios no deben tener que preguntarse si las diversas palabras, situaciones, o acciones significan lo mismo. La organización debe brindar a través de su sitio Web, la información estándar y clara para que los visitantes comprendan la información.

Krug (2006) enfatiza que, colocar los elementos en un lugar estándar en el sitio Web, le facilita a los usuarios ubicarlos de forma más rápida y con un mínimo de esfuerzo; si se estandariza su apariencia, serán más fáciles de distinguir del resto (p. 60).

3.2 Criterios para encasillar los problemas de usabilidad del sitio Web

Para efectos de este estudio, se definen los criterios para encasillar los problemas de usabilidad del sitio Web en cada categoría, tal y como lo plantean los autores Nielsen y Loranger (2007) en su libro Usabilidad: prioridad en el diseño Web.

Dichos criterios los establecen con calaveras, para indicar lo importante que siguen siendo. El baremo de puntuación es el siguiente:

- **Gravedad alta** (): sigue siendo un problema de usabilidad de **alto impacto**. Es muy importante que los diseñadores continúen prestando atención a este problema y que la evaluación de la interfaz lo controle meticulosamente. Estos problemas significan pérdida para el negocio, porque impiden que se use el sitio o provoca que la gente lo abandone.
- **Gravedad media** (): es un problema de usabilidad de **carácter intermedio**. Aún es importante, que los diseñadores presten atención para evitar este error, pero ya no es prioridad. Estos problemas provocan confusión y frustración en el usuario, causan algunas pérdidas a la organización.
- **Gravedad baja** (): es un **tema menor**. Los diseñadores deben recordar las directrices de usabilidad e intentar evitar este error de diseño pero rara vez, provocará el fracaso de un sitio Web. Estos problemas son estéticamente negativos o molestos, pero no dañan la imagen del sitio.
- **Gravedad nula (0 calaveras)**: se da cuando **no es un problema** y no es necesario controlarlo sistemáticamente en las evaluaciones de interfaz (p. 75).

¿Cuál es la gravedad del problema?

Para Nielsen y Loranger (2007), los problemas de alta gravedad imponen un coste o pérdida para el negocio inaceptable, ya sea impidiendo que se use el sitio o causando activamente que el usuario lo abandone. Los problemas de gravedad media provocan confusión y frustración en el usuario, causando algunas pérdidas al negocio pero nunca en la medida de los problemas de gravedad alta. Los problemas de gravedad baja son estéticamente negativos o molestos pero no dañan individualmente al negocio del sitio. Por supuesto, el efecto combinado de muchos fallos de diseño de gravedad baja puede disminuir lo suficiente la calidad de la experiencia total del usuario como para causar su abandono (p. 129).

En cuanto a la seriedad de los problemas de usabilidad en un sitio Web, los autores anteriormente mencionados, indican que existen tres factores que afectan la gravedad de un problema frente al usuario:

- **Frecuencia:** ¿Cuántos usuarios se encuentran con este problema? Si el número es relativamente bajo, es un problema de baja gravedad.
- **Impacto:** ¿Cuánta molestia causa este problema a los usuarios que se encuentran con él? Esto puede variar desde una imperceptible molestia hasta la pérdida de horas de trabajo o incluso, la decisión de abandonar un sitio Web.
- **Persistencia:** El problema, ¿es un impedimento que le aparece una sola vez al usuario o causa problemas repetidas veces? Muchos problemas de usabilidad tienen una baja persistencia porque una vez que el usuario lo ha descifrado pueden vencerlo en el futuro. Otros diseños son tan confusos que los usuarios se pierden una y otra vez. Los errores de diseño de este tipo merecen una calificación más alta que aquéllos que ocurren una sola vez (p. 130)

4. Relaciones Internacionales

Morales Lama (2004), denomina relaciones internacionales a la disciplina que estudia el complejo de relaciones que se establecen entre entes organizados en estados, así como entre los demás sujetos internacionales entre sí, o sea entre grupos sociales fuera de las fronteras de los estados (pp. 9-10).

La teoría de las relaciones internacionales como ciencia tiene la finalidad de observar, dilucidar y analizar, además de interpretar y predecir, los procesos de las relaciones entre los estados y del sistema mundial como un todo, con el propósito de que los creadores de decisiones de los estados y otros actores internacionales puedan estar en condiciones de determinar aquellas políticas que presumiblemente alcancen sus propósitos e intereses, nacionales o internacionales (Ibíd, p.18).

A tono con lo anterior, para el Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, se trata de “una acción institucional basada en la defensa de los intereses nacionales así como de bienes globales”. Su acción responde a una concepción de la soberanía nacional, en la cual se reconoce que lo que ocurra en nuestro entorno internacional, tiene una incidencia directa sobre nuestro país. Como lo ha dicho el ex Presidente Dr. Oscar Arias Sánchez: “Costa Rica no vive en una burbuja: lo que acontece en el mundo, la afecta” (Memoria Institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, 2008-2009, p. 9).

De acuerdo con Sojo (1991), las relaciones internacionales se refieren a intercambios entre Estados y grupos de Estados (o gobiernos) asociados de forma diversa. La realidad internacional, aparece como expresión de relaciones entre estados con intereses específicos y posibilidades diferenciales de realización de esos intereses, de acuerdo con el grado de coerción o dominación sobre otros actores estatales. La política internacional es una lucha por poder (p.21).

Iglesias (2009) recuerda que, las relaciones internacionales entre naciones o Estados se remontan a los asirios, egipcios y griegos en que pueden encontrarse noticias de ejercicios diplomáticos; mientras que en la América precolombina también hay evidencias de la realización de encuentros cimeros de líderes indígenas en las emblemáticas ciudades mayas de Tikal y Copán (p.9).

Desde esa época hasta la actualidad, la diplomacia procura un diálogo político directo entre Jefes de Estado y de Gobierno, tanto en el plano bilateral, como en distintos escenarios como foros globales, regionales o transregionales o multilaterales.

En el plano bilateral, lo usual es una revisión del estado de las relaciones diplomáticas, de cooperación y diálogo político entre las naciones, lo cual se produce por medio de mecanismos diplomáticos acordados, por ejemplo, las Consultas Políticas, el Mecanismo de Diálogo Político o las visitas de presidentes, en las que se aprovecha, suscribir acuerdos que reafirmen los lazos entre los países. Otros mecanismos son, las Comisiones Binacionales, en que se pasa revista a una amplia agenda de asuntos, por ejemplo, económicos, comerciales, de cooperación, seguridad, migración, políticos y culturales, entre otros.

En el plano regional o multilateral, el espacio más emblemático lo representa la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), ocasión en la que el país, en septiembre de cada año, mediante una intervención en el Debate General, expone al mundo sus planteamientos de política exterior. También, se aprovecha para que el Presidente o la Presidenta sostenga reuniones con líderes mundiales, al margen de la Asamblea General.

En el ámbito multilateral, también se producen encuentros periódicos de otros foros, por ejemplo, los llamados “G-8” (conformado por Alemania, Canadá, Estados Unidos, Francia, Italia, Japón, Reino Unido y Rusia) y “G-20” (el G-8, más Arabia Saudita, Argentina, Australia, Brasil, China, Corea del Sur, India, Indonesia, México, Sudáfrica, Turquía y la Unión Europea). “G-20” agrupan a representantes de los países más poderosos del mundo. En el plano regional, las Cumbres de las

Américas, las Cumbres Iberoamericanas, o los encuentros entre regiones, como las Cumbres de América Latina y el Caribe con la Unión Europea (ALC-UE), o el Foro de Cooperación Asia-Pacífica (APEC), entre otros (Iglesias, 2009, p. 27).

4.1 Política exterior

De acuerdo con Morales Lama (2004), se entiende por política exterior, el conjunto de objetivos (o programas planeados de actividad) que establecen los creadores de decisiones de un Estado con respecto al comportamiento de otros Estados o entidades internacionales, y que están encaminados a alcanzar metas específicas y definidas en términos de los intereses nacionales (p. 28).

La política exterior, se refiere al conjunto de iniciativas que determinan la manera en que un Estado se relaciona con su entorno externo, ya sea, desde el punto de vista económico, o bien, desde la perspectiva política, ideológica o, desde el plano militar. Es, asimismo, el canal por medio del cual son posibles las relaciones entre Estados.

En el manejo de la política exterior, el Estado, como expresión de intereses diversos, es considerado el actor privilegiado. No obstante, Sojo (1991) postula que por medio de la política exterior, los sectores sociales que logran imponer sus intereses como principios rectores de las acciones internacionales de un país, muestran sus motivaciones ideológicas, sus alianzas políticas y sus necesidades económicas: en pocas palabras, manifiestan una concepción particular sobre lo nacional y sus principios fundamentales, que orienta y les permite establecer relaciones posibles con lo no nacional (p. 32).

Más recientemente, los debates se han centrado incluso en el relativo papel del Estado, que tanto por el avance de la ola de privatizaciones, el predominio de las políticas de libre mercado y la globalización, ha experimentado una progresiva disminución de su papel.

Tironi & Cavallo (2007) recuerdan que en el siglo XXI, los gobiernos ya no tienen el control sobre la producción ni sobre los servicios sociales, ni sobre sus políticas monetaria, exterior y de defensa (p. 29).

4.1.2 Política exterior de Costa Rica

De acuerdo con el ex Ministro de Relaciones Exteriores, Gonzalo J. Facio (1977), la política internacional ha estado secularmente dominada por el juego de poder de las grandes potencias (p. 28).

La política exterior de Costa Rica debe ser una proyección lógica de su política interna. Porque nuestra actividad internacional debe formularse como un medio para complementar nuestros esfuerzos internos dirigidos a alcanzar las metas superiores que en un momento histórico determinado anheló nuestro pueblo (Facio, 1985, p. 173).

El mismo autor subraya que, progresivamente el país buscó abandonar el papel de espectadores para asumir el de protagonistas en las actividades internacionales de nuestro tiempo. En su formulación sobre los fundamentos de la política exterior de Costa Rica, hace referencia a los siguientes aspectos:

1. Costa Rica no ha sido nunca una nación opresora.
2. Siempre ha sido una nación de asilo para los perseguidos políticos.
3. Tiene una larga tradición de lucha por la defensa de los derechos humanos.
4. Costa Rica no ha sido nunca un país militarista. Tiene una larga tradición a favor del desarme.
5. Proclama la permanente defensa del sistema democrático de gobierno (pp. 176-181).

El ex Ministro de Relaciones Exteriores de Costa Rica, Gonzalo J. Facio, elaboró sus opiniones, principalmente en un período histórico caracterizado por la lucha de poder entre las principales potencias mundiales: Estados Unidos y la entonces Unión de

Repúblicas Socialistas Soviéticas (URSS), y así, las obras mencionadas se refieren a las décadas de los años 70 y 80 del Siglo XX.

Hoy, esa época se recuerda como la de la “Guerra Fría” o de una lucha entre la democracia y el capitalismo, por una parte, y el socialismo, por la otra.

Una visión actualizada de los tradicionales principios que gobiernan la política exterior de Costa Rica, aparece registrada en la Memoria Institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica, del año 2012:

- La defensa de la democracia y de los derechos humanos.
- La promoción de la paz, del desarme y de la seguridad regional y mundial.
- El fortalecimiento del Derecho Internacional y el desarrollo de un multilateralismo efectivo.
- La promoción del desarrollo sostenible y protagonismo en las negociaciones ambientales internacionales (p. 17).

El Ministerio de Relaciones Exteriores, o la Cancillería de Costa Rica, es el medio por el cual, el Estado realiza todas sus gestiones ante gobiernos e instituciones extranjeras. En este sentido, el sitio Web, en la actualidad, es una herramienta para la proyección al mundo, de la imagen institucional y de la política exterior del país.

Sobre los lineamientos estratégicos de la política exterior de Costa Rica, en la Memoria Institucional del 2012, se lee que la organización social de nuestro país está basada en un Estado de derecho, representativo y pluralista. Es por ello que, Costa Rica promueve y defiende de manera irrenunciable y, cuando es necesario, los principios democráticos (p. 17).

Agrega que, muy ligado a su vocación democrática, priva en el país una sólida tradición de respeto a los derechos humanos en todas sus dimensiones. En este sentido, Costa Rica es un impulsor de los derechos de la mujer y de la equidad de género, así como de los derechos de los niños. Igualmente, el país promueve los derechos de las personas discapacitadas, así como la protección de los derechos

humanos de las minorías étnicas, indígenas y de los refugiados, inmigrantes y asilados. El país rechaza de manera categórica todo tipo de tortura, de esclavitud, la aplicación de penas capitales, el terrorismo y la trata de personas (p. 17).

Toda esta labor la lleva a cabo con mayor coraje nuestro país, por ser miembro del Consejo de Derechos Humanos, a cuyo fortalecimiento desea y busca contribuir Costa Rica. De manera igualmente activa, nuestro país busca participar en el sistema interamericano de promoción y protección de los derechos humanos.

Un hecho esencial de la política exterior de Costa Rica es la abolición de su ejército, el 1 de diciembre de 1948, con lo cual, renunció voluntariamente al uso de la fuerza como mecanismo para dirimir controversias. Con ello, privilegió el diálogo, las soluciones pacíficas y el Derecho Internacional como norma de relación con sus vecinos y con la comunidad internacional.

La Memoria Institucional (2012), también destaca que nuestro país es, asimismo, un firme promotor del derecho a la paz. Consecuentemente y en función de su vocación por evitar conflictos armados y propiciar toda instancia que propicie entendimientos, la política exterior costarricense deposita un especial énfasis en los medios de solución pacífica de controversias (p. 17).

Asociado a lo anterior, el país anhela y promueve la causa del desarme y la contención de la carrera armamentista en el mundo y apoya toda iniciativa por reducir y eliminar las armas de destrucción masiva.

Un mundo más seguro es un mundo que confía, respeta y promueve la aplicación del derecho internacional para regular las mejores relaciones entre los distintos sujetos internacionales que en él coexisten. Costa Rica apoya y respeta los mecanismos del derecho internacional y prueba de ello ha sido la actividad desplegada como consecuencia de la invasión sufrida en isla Portillos. En ese mismo sentido, el país seguirá participando activamente en los mecanismos de diplomacia

multilateral y regional, tanto con convicción como con sentido crítico, con el aporte de sus propuestas, a fin de que se implementen los cambios necesarios para hacer a algunas de sus organizaciones más transparentes y efectivas (Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, 2012, p. 17).

El eje de protección del medio ambiente y de la naturaleza, es parte de la política exterior de Costa Rica. La Memoria Institucional (2012) dice que, un mundo más seguro es, asimismo, uno que preserve su entorno ecológico. Los recientes embates de la naturaleza en nuestra región, han despertado una alerta más, sobre una realidad que desde hace tiempo sabíamos como indudable: los efectos del cambio climático y sus causas, entre ellas de manera especial, la actividad humana. Es por esta razón que Costa Rica, ha promovido una activa y creativa participación en los distintos foros y cumbres regionales y mundiales sobre cambio climático. Es, en esta línea, que nuestra política exterior ha depositado especial énfasis en el desarrollo de los mejores sistemas para la prevención y mitigación de desastres naturales en la región centroamericana (p. 18).

Asimismo, Costa Rica procura el desarrollo de la producción de energías limpias y promueve la cooperación para la investigación e inversión en este tipo de energías. En materia de inversiones, realiza esfuerzos por atraer industrias de innovación tecnológica en el campo ambiental y en muchos otros.

4.1.2 Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica

El Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de la República de Costa Rica fue creado el 9 de abril de 1844, durante la primera administración de Don José María Alfaro Zamora, y su primer titular fue el Doctor Don José María Castro Madriz (1818-1892), quien posteriormente, fue el primer Presidente de la República. El primer Vicecanciller, nombrado en 1852, fue el periodista francés Adolphe Marie (1816-1856).

La Ley Orgánica del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto o Ley Oduber, número 3008 de 18 de julio de 1962, estableció en su artículo 1° que:

El Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, en virtud de las disposiciones constitucionales y legales respectivas, tiene por función colaborar con el Presidente de la República, bajo la dirección del Ministro nombrado al efecto, en la formulación sistematizada de la política exterior del país, en la orientación de sus relaciones internacionales y en la salvaguarda de la soberanía nacional. Es el medio por el cual el Estado realiza todas sus gestiones ante Gobiernos e instituciones extranjeras (p. 1).

La Constitución Política de la República de Costa Rica (2001), establece en su artículo 140, que al Presidente de la República y al respectivo Ministro le corresponde dirigir las relaciones internacionales de la República; celebrar tratados, promulgarlos y ejecutarlos una vez aprobados por la Asamblea Legislativa, y recibir a los Jefes de Estado (p. 59).

Según Sáenz Carbonell (2000), una característica del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, que lo diferencia de los demás, es que algunas de sus actividades también están reguladas en tratados internacionales que Costa Rica se ha comprometido a cumplir, y que de conformidad con la Constitución Política, tienen jerarquía superior a las leyes de nuestro país. Los tratados más importantes, en relación con las tareas del Ministerio, son tres: las Convenciones de Viena sobre Relaciones Diplomáticas, sobre Relaciones Consulares y sobre Derecho de los Tratados (p. 7).

Sobre el significado de la palabra “Culto” en el nombre del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, Sáenz Carbonell destaca que, en 1847, se creó como una de las carteras ministeriales de Costa Rica, la de Negocios Eclesiásticos, que era la que se ocupaba de las relaciones entre el Estado y la Iglesia Católica y en general de los asuntos religiosos del país. El nombre de Negocios Eclesiásticos, fue sustituido por el de Culto en 1870.

La cartera de Negocios Eclesiásticos o de Culto nunca existió como Ministerio o Secretaría independiente, sino que, se le recargaba al titular de otra (por lo general Gobernación o Relaciones Exteriores). A partir de 1882, la cartera de Culto se adscribió de modo prácticamente definitivo como cartera anexa al Ministerio de Relaciones Exteriores (p. 7).

A continuación, se detallan la misión, visión y objetivos del Ministerio de Relaciones Exteriores; dicha información se encuentra en su sitio Web.

4.1.2.1 Misión del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica

El Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, es el ente rector de las relaciones exteriores del país, al cual le corresponde representar al Estado y defender sus intereses políticos, económicos y sociales, así como, los de sus nacionales en el exterior, mediante el ejercicio del derecho diplomático y consular. Además, las actividades de promoción ejecutadas por un servicio exterior profesionalizado, apoyado por un servicio interno con capacidad técnica y profesional, y un servicio administrativo experto que brinde servicios de eficiencia, excelencia y calidad, a los usuarios internos y externos, al ciudadano nacional, al cuerpo diplomático acreditado en Costa Rica, y a la Iglesia Católica y otras denominaciones religiosas oficialmente registradas.

4.1.2.2 Visión del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica

El Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, trabajará efectiva y eficientemente para garantizar la satisfacción de las necesidades fundamentales de existencia, seguridad y prosperidad del Estado costarricense y de sus nacionales en el cambiante contexto internacional.

Con el fin de cumplir a cabalidad con sus funciones, el Ministerio contará con una moderna organización, gestión, procesos y cultura de trabajo, tendientes a construir y mantener la credibilidad institucional, tanto a nivel interno como internacional.

Asimismo, considerará la capacidad sistemática de articular, desarrollar, ejecutar y difundir en el ámbito interno y externo, una política exterior moderna y proactiva; que constituya el marco adecuado para el fomento y la proyección de los principios y valores del Estado costarricense, así como de los intereses y necesidades de este.

4.1.2.3 Objetivos del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica

1. Coordinar los intereses, visiones y necesidades internos y elaborar una política exterior integral y articulada.
2. Brindar asesoramiento al Presidente de la República y otras instituciones del Poder Ejecutivo sobre la conducción de las relaciones internacionales, con el fin de que se manejen exitosamente la representación y las negociaciones externas en los planos económico, político, jurídico y de asistencia técnica.
3. Garantizar la satisfacción de las necesidades fundamentales de existencia, seguridad y prosperidad del Estado costarricense y de sus nacionales.
4. Proteger efectivamente los intereses del país y de sus nacionales en el exterior.
5. Promover y representar los intereses del Estado costarricense.
6. Promover al país en diversas instancias del ámbito internacional, con el fin de incentivar el intercambio comercial, y la atracción de inversión, el turismo y la cooperación internacional.
7. Mantener la mejor imagen de Costa Rica en el plano internacional, procurando la defensa de los principios del derecho internacional y de los tratados internacionales vigentes en el país.
8. Representar y defender al país en la resolución de conflictos en el plano bilateral, regional y multilateral.
9. Atraer cooperación para el país, según las prioridades de desarrollo de la Nación, en los campos social, cultural, educativo, deportivo, ecológico, turístico, tecnológico, comercial, económico y otros.

10. Servir de enlace entre los gobiernos extranjeros y el Estado costarricense.
11. Definir y adecuar estratégicamente las funciones de las misiones diplomáticas y consulares a los intereses del país y lograr que las misiones reporten una relación costo-beneficio, positiva para el proceso de desarrollo.
12. Evaluar las acciones de la Cancillería y el Servicio Exterior y buscar los mayores niveles de eficiencia y eficacia institucional.
13. Atender los asuntos relacionados con las misiones diplomáticas acreditadas ante el país de manera oportuna, profesional y eficiente.
14. Defender la soberanía del país, a través del derecho internacional y los instrumentos jurídicos vigentes.

Ministerio de Relaciones Exteriores. (10, agosto, 2012). Misión, Visión y Objetivos del Ministerio.

4.2 Diplomacia

Diplomacia es un término utilizado comúnmente con muy diversas acepciones. Se emplea como sinónimo de negociación, de política internacional, de ceremonial y protocolo, de astucia, de habilidad para decir o hacer las cosas, pero también de disimulación, y de cortesanía aparente e interesada.

Para Morales Lama (2004), la diplomacia ha sido considerada esencialmente como la técnica y el arte de conducir las relaciones entre los estados y de éstos con otros sujetos de Derecho Internacional por medio de las negociaciones, en función de sus políticas exteriores (p. 8).

El autor mencionado, se refiere a una diplomacia “bilateral”, “multilateral”, de “Cumbre”, o de “Conferencia”. Cuando se trata de actividades entre dos países se habla de relaciones bilaterales, en tanto, en un esquema como el de Naciones Unidas, se habla de un ámbito multilateral, y cuando se reúnen Jefes de Estado y de

Gobierno, por ejemplo, las Cumbres de las Américas, o las Cumbres Iberoamericanas, se habla de una diplomacia de Cumbres (p. 8).

Al respecto, y para el caso de América Latina, Rojas Aravena (2009) señala que América Latina se encuentra inmersa en una diplomacia de Cumbres, esta forma de diálogo para cooperar y para resolver las diferencias adquirió gran fuerza en el período de post-Guerra Fría, con la desaparición de los dos grandes bloques. Desde el inicio en la región latinoamericana se expresó con creciente fuerza este formato político diplomático (p. 36).

4.2.1 Servicio exterior de Costa Rica

El servicio diplomático de un país, está formado por los funcionarios de su Ministerio de Relaciones Exteriores que desempeñan tareas especializadas referidas a asuntos políticos, diplomáticos, jurídicos, de cooperación, protocolarios, entre otros.

Además del personal diplomático, los Ministerios de Relaciones Exteriores tienen personal administrativo, que desempeña, entre otras, labores de contabilidad, atención al público, secretariado, conducción de vehículos, vigilancia y limpieza, ya sea en la sede central del Ministerio o en las misiones diplomáticas y oficinas consulares en el exterior.

De conformidad con el artículo 19 de la Ley Orgánica del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica (1962), los funcionarios de esta Institución deben ser escogidos en atención a su preparación académica o profesional, moralidad, cultura, civismo y conducta regular. El funcionamiento de este personal está regido por dos leyes: el Estatuto del Servicio Exterior y el Estatuto del Servicio Civil (p. 2).

Según el artículo 10 de la misma Ley (1962), el Servicio Exterior lo comprende indistintamente el Servicio Diplomático y el Servicio Consular integrado por Embajadores Extraordinarios y Plenipotenciarios, enviados Extraordinarios y Ministros Plenipotenciarios, Ministros Residentes, Consejeros, Encargados de Negocios, Secretarios y Agregados; así como por Cónsules Generales, Cónsules,

Vicecónsules, Agentes Consulares y Cancilleres. Dichos cargos son prestados en las Misiones Diplomáticas y Consulares del país. Los demás empleados de dichas oficinas no pertenecen al Servicio Exterior (p. 2).

El Estatuto del Servicio Exterior de La República, Ley No. 3530, del 5 de agosto de 1965, estableció en su artículo 1° que:

“El Servicio Exterior de la República, el cual comprenderá indistintamente el Servicio Diplomático, el Servicio Consular, y el Servicio Interno, dependerá del Ministerio de Relaciones Exteriores” (p.1).

Y en su artículo 2° que:

“El Servicio Exterior se integrará con funcionarios de carrera, personal en Comisión y el personal técnico y auxiliar que se requiera” (p. 1).

El Artículo 34 del Estatuto del Servicio Exterior de la República (1962), establece los deberes de los agentes diplomáticos y consulares en servicio:

- a) Velar por los intereses y el prestigio de la República.
- b) Velar por que se respeten y defender, si fuere preciso, los derechos de sus conciudadanos y facilitar, en lo posible, sus actividades lícitas.
- c) Mantener informado al Ministerio de Relaciones Exteriores acerca de los asuntos internos e internacionales del país donde desempeñen sus funciones, así como del desarrollo de los asuntos confiados a su cuidado.
- d) Custodiar debidamente los archivos, las propiedades, la clave y los sellos oficiales que se les confíen, aún después de cesar en sus funciones, hasta tanto no los entregue a su sucesor o a quien el Gobierno le indique.
- e) Ajustar su vida al rango de la representación de que están investidos y actuar con el decoro que ella requiere.

- f) Observar celosamente las reglas de etiqueta social de los países en que actúen.
- g) Cumplir en el desempeño de sus cargos, las disposiciones de la Constitución y las leyes de la República y las instrucciones del Ministerio de Relaciones Exteriores (p. 5).

Tabla 1: Organización del Servicio Exterior

Diplomático	Consular	Servicio Interno	Jerarquía o rango
Embajadores		Directores	Primera
Ministros Consejeros	Cónsules Generales	Jefe de Departamento de I Clase	Segunda
Consejeros	Cónsules Generales de II Clase	Subdirector de Ceremonial	Tercera
Primeros Secretarios	Cónsul de I Clase	Jefes o Encargados de Sección	Cuarta
Segundos Secretarios	Cónsul General de II Clase con más de 4 años de servicio	Funcionarios auxiliares con más de 4 años de servicio	Quinta
Terceros Secretarios	Vicecónsul	Funcionarios auxiliares con más de 2 y menos de 4 años de servicio	Sexta
Agregados	Agente Consular	Funcionarios auxiliares con menos de 2 años de servicio	Séptima

Fuente: Elaboración propia (2012) con base en Estatuto del Servicio Exterior de La República. Ley No. 3530, del 5 de agosto de 1965.

4.2.1.1 Las misiones diplomáticas costarricenses

Uno de los principales medios que tienen los países para relacionarse entre sí, son las embajadas y consulados.

Para participar en algunos actos o reuniones en el extranjero, por ejemplo, negociar un acuerdo o asistir a una ceremonia de toma de posesión, los países suelen enviar delegaciones o misiones diplomáticas especiales a los países con los que tienen vínculos diplomáticos.

De acuerdo con Sáenz Carbonell (2000), cuando estos vínculos son especialmente estrechos para el desarrollo habitual de las relaciones oficiales, se acostumbra

establecer en el otro país, oficinas con personal diplomático, que son las misiones diplomáticas permanentes o embajadas (p. 10).

El jefe de una misión diplomática permanente, habitualmente es un Embajador. Este funcionario tiene la más alta jerarquía diplomática y es el representante de su país, ante las autoridades del país donde reside.

Antes de designar a un Embajador, hay que preguntarle confidencialmente al Gobierno del país al cual se le destina si acepta su nombramiento. En caso afirmativo, ese país extiende una aprobación llamada beneplácito. En Costa Rica, una vez que se recibe el beneplácito respectivo, corresponde al Consejo de Gobierno nombrar a los Embajadores (Sáenz Carbonell, 2000, p. 10).

Además del Embajador, en una misión existen otros funcionarios diplomáticos, tales como: Agregado, Tercer Secretario, Segundo Secretario, Primer Secretario, Consejero y Ministro Consejero.

Cuando un Embajador se ausenta de su lugar de destino, temporal o definitivamente, la Embajada queda confiada a otro de los funcionarios diplomáticos, al que se le da el nombre de Encargado de Negocios a.í. (ad interim), y que ejerce esa función, hasta que regrese el Embajador o se acredite uno nuevo.

También, puede suceder que, un Embajador residente en un determinado país sea también acreditado ante el Gobierno de otro país. En este caso, se dice que es Embajador concurrente en ese segundo país.

Costa Rica tiene embajadas acreditadas en: Austria, Alemania, Argentina, Bélgica (concurrente en Luxemburgo), Belice, , Brasil, Canadá, Chile, China, Colombia, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, España, Estados Unidos, Francia, Gran Bretaña (concurrente en Portugal), Guatemala, Honduras, Israel (concurrente en Turquía), Italia, Jamaica (concurrente en las Bahamas y Haití), Japón, Corea, México, Nicaragua, Noruega (concurrente en Dinamarca, Finlandia, Lituania y Suecia), Países Bajos, Panamá, Perú, Rusia, Santa Sede (concurrente ante la Orden

de Malta), Suiza (concurrente en Liechtenstein y Polonia), Trinidad y Tobago (concurrente en Granada), Uruguay, Venezuela (concurrente en Surinam), la India, Singapur y Qatar.

Además, existen otras representaciones permanentes de Costa Rica con carácter de embajadas acreditadas: en la Organización de las Naciones Unidas (ONU) con sede en Nueva York, Ginebra y la embajada en Austria tiene la representación de la ONU con sede en Viena, en la Organización de los Estados Americanos (OEA), Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y la embajada en Bélgica que tiene representación ante la Unión Europea.

Costa Rica tiene relaciones diplomáticas con muchos otros países, en los que por razones presupuestarias o de otra índole no tiene embajadas, ni residentes ni concurrentes. En estos casos, los contactos entre los dos países se desarrollan directamente entre sus respectivas Cancillerías o por medio de sus misiones ante la Organización de Naciones Unidas u otros organismos internacionales.

4.2.1.2 Las oficinas consulares costarricenses

Además de las embajadas, los países suelen establecer en el extranjero oficinas consulares, que tienen funciones variadas entre ellas: dar protección a los nacionales que residan en la jurisdicción respectiva, ejercer labores administrativas y notariales, trámites migratorios y promover las relaciones comerciales, turismo e inversiones.

De acuerdo con el artículo 4 del Estatuto del Servicio Exterior (1965), las representaciones consulares comprenderán: a) Consulados Generales. b) Consulados. c) Agencias consulares: Estas representaciones podrán ser ejercidas por funcionarios ad honorem, a los que no se aplicarán las disposiciones que rigen para los funcionarios de carrera, y tendrán por objeto promover el comercio la navegación y demás relaciones económicas entre la República y los lugares donde tengan jurisdicción (p. 1).

Según su jerarquía, los funcionarios consulares pueden ser Cónsules Generales, Cónsules, Vicecónsules o Agentes Consulares.

Según Sáenz Carbonell (2000), al designar un Cónsul, hay que preguntarle confidencialmente al Gobierno del país al cual se le destina si acepta su nombramiento. En caso afirmativo, ese país extiende una aprobación llamada *exequátur*, sin la cual, no puede iniciar el ejercicio de sus funciones (p. 12).

Las Embajadas de Costa Rica por lo general, cuentan con una sección consular. Sin embargo, también existen oficinas consulares costarricenses en varios de los países donde no hay una misión diplomática permanente.

Según documenta la Memoria Institucional Ministerio de Relaciones Exteriores (2012), las oficinas consulares costarricenses actuales suman 89 (49 remuneradas y 40 honorarias). Su distribución por área geográfica es la siguiente: 42 en el continente americano y 31 en Europa; 14 en Asia, 1 en África y 1 en Oceanía (p. 137).

Agrega que, el Servicio Consular costarricense lo integran, en la actualidad, 97 funcionarios consulares, de los cuales 77 son funcionarios de carrera, 25 nombrados en comisión y 55 cónsules honorarios (p. 136).

Los funcionarios de carrera, son aquellos que pertenecen a la carrera diplomática, mientras que los nombrados en comisión, son aquellos que se considera de confianza o que la prensa suele llamar “nombramientos políticos”.

El artículo 48 del Estatuto del Servicio Exterior (1965) dice que, serán funcionarios en Comisión aquellos que, por especiales razones de conveniencia nacional, por inopia de funcionarios de carrera o por otras razones de emergencia, sean llamados a desempeñar aquellos cargos del Servicio Exterior reservados, según esta ley, a las personas incorporadas a éste (p. 8).

Según la Memoria Institucional Ministerio de Relaciones Exteriores (2012), los cónsules honorarios, son aquellos que no son pagados por el Estado, y realizan sus funciones de manera *ad honorem* con el país (p. 136).

4.2.2 Cuerpo diplomático acreditado en Costa Rica

Así como Costa Rica tiene embajadas y consulados en diferentes países del mundo, muchos países las tienen en el nuestro. En el país también se encuentran acreditados representantes de Organismos Internacionales.

Los jefes de las misiones diplomáticas forman el cuerpo diplomático, cuyo coordinador es el Decano. En Costa Rica y en la mayoría de los demás países cuya principal religión es la católica, el Decano del cuerpo diplomático es el Nuncio Apostólico, que es el Embajador de la Santa Sede (Sáenz Carbonell, 2000, p. 16).

Según Sáenz Carbonell (2000), en la actualidad hay treinta y seis Embajadas con residencia en Costa Rica: Alemania, Argentina, Bélgica, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, China, Colombia, Corea, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Estados Unidos, España, Francia, Gran Bretaña, Guatemala, Honduras, Israel, Italia, Japón, la Orden de Malta, México, Nicaragua, Países Bajos, Paraguay, Perú, Rusia, Santa Sede, Suiza, Uruguay, Venezuela y Qatar.

También son Embajadas concurrentes en Costa Rica las de la India y Portugal en Colombia, las de Barbados y Nepal en Estados Unidos, las de Austria y Belice en Guatemala; las de Albania, Australia, Chipre, Filipinas, Finlandia, Grecia, Jamaica, Malasia, Marruecos, Pakistán, Tailandia y Turquía en México; las de Bulgaria, Dinamarca, Noruega, Suecia y Vietnam en Nicaragua; la de Haití en Panamá, y las de Ghana, Surinam y Togo en las Naciones Unidas.

Los países que tienen oficinas consulares en Costa Rica son: Austria, Belice, Chipre, Dinamarca, Filipinas, Finlandia, Grecia, Haití, la India, Islandia, Jamaica, el Líbano, la

República de Malta, Mónaco, Nepal, Noruega, Pakistán, Portugal, Sudáfrica, Suecia y Turquía (pp. 16-17).

CAPITULO 3. MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se describen los aspectos metodológicos en los que se basa este trabajo tales como: el tipo de investigación, las fuentes y los sujetos de información, descripción del método de recolección de datos, la población, las variables y el procesamiento de estas: conceptualización, operacionalización e instrumentación.

Para Cegarra Sánchez (2004), la investigación es un proceso creador mediante el cual la inteligencia humana busca nuevos valores. Su fin, es enriquecer los distintos conocimientos del ser humano, provocando acontecimientos que le hablan del por qué de las cosas, penetrando en el fondo de ellas con mentalidad exploradora de nuevos conocimientos (p 3).

3.1 Tipo de investigación

Los tipos de investigación se han definido de acuerdo a varios aspectos que representan modalidades particulares, entre otras: su finalidad, el alcance temporal, la profundidad u objetivo, el carácter de la medida y el marco donde tienen lugar.

La investigación desarrollada por su finalidad, es aplicada porque “está encaminado a la resolución de problemas prácticos, con un margen de generalización limitado. Este tipo de estudio corresponde a la asimilación y aplicación de la investigación a problemas definidos en situaciones y aspectos específicos” (Landeau, 2007, p 55).

Por el alcance temporal es un estudio transversal sincrónico porque “se estudian aspectos de desarrollo de los sujetos en un momento dado” (Barrantes Echavarría, 2007, p 64).

Según la profundidad u objetivo, la investigación es exploratoria y descriptiva, ya que, se utilizó un cuestionario en los funcionarios diplomáticos en el Servicio Exterior de Costa Rica y diplomáticos acreditados en el país, un test en los funcionarios del servicio interno de la Institución y en estudiantes universitarios; así como una

evaluación heurística por parte de cinco evaluadores en usabilidad para conocer sus observaciones, acerca del sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores. Esto permitió describir los aciertos y limitaciones en usabilidad del sitio Web según su nivel de gravedad y el criterio de los usuarios, así como la propuesta de mejora, mediante el análisis de los resultados obtenidos.

De acuerdo con Barrantes Echavarría (2007), la investigación exploratoria se realiza para obtener un primer conocimiento de una situación para luego realizar una posterior más profunda, por eso se dice que tiene un carácter provisional. La investigación descriptiva se sitúa en un primer nivel del conocimiento científico. Usa la observación, estudios correlacionados y de desarrollo. Describe cualitativa y cuantitativamente a los fenómenos estudiados (p.64).

Por el carácter de la medida, la investigación es cuantitativa porque se contabilizan las respuestas de los cuestionarios y cualitativa porque se analizan los resultados, para dar una propuesta de mejora del sitio Web.

Para Barrantes Echavarría (2007), cuantitativo se fundamenta en los aspectos observables y susceptibles de cuantificar. Utiliza metodología empírico-analítica y se sirve de la estadística para el análisis de datos. Y cualitativo se refiere a que estudia, especialmente, los significados de las acciones humanas y de la vida social. Su interés se centra en el descubrimiento del conocimiento. El tratamiento de los datos es, generalmente cualitativo (pp. 64-65).

De acuerdo al marco en que tiene lugar el estudio es de campo o sobre el terreno porque “son estudios que se realizan en situaciones naturales y que permiten con mayor libertad generalizar los resultados a situaciones afines. No permite un riguroso control como en el laboratorio” (Barrantes Echavarría, 2007, p.65).

En este estudio, debido a que los funcionarios se encuentran en otros países y por la diferencia horaria, los cuestionarios se enviaron por correo electrónico y no existe

ninguna manipulación de condiciones ni de variables, como sí sucede, en los estudios de laboratorio.

Además de los cuestionarios, se efectuaron evaluaciones heurísticas por cinco expertos y pruebas de usabilidad o test de usuario a nueve funcionarios del servicio interno de la Institución y una profesional (usuaria externa al Ministerio); además a cinco estudiantes universitarios (tres hombres y dos mujeres), ya que es un grupo importante que consulta el sitio Web del Ministerio, principalmente para la búsqueda de información de becas y temas de política exterior.

3.2 Fuentes y sujetos de información

En esta sección se presenta las fuentes de información y sus tipos, que son materiales que sirven como insumo para la realización de la investigación. También, los sujetos de información o informantes del trabajo.

3.2.1 Fuentes de información

Las fuentes de información, son los documentos u orígenes del conocimiento necesarios para comprender un tema, una situación y tomar una decisión o brindar una recomendación. Se dividen en fuentes primarias y secundarias.

Según Gómez Barrantes (2011), las fuentes primarias son las fuentes que publican o suministran datos solamente recogidos por ellas mismas. Las fuentes secundarias toman y publican estadísticas recogidas originalmente por otros (pp. 30-31).

En esta investigación son fuentes primarias, un estudio sobre clima organizacional del Ministerio de Relaciones Exteriores y documentos de la historia, misión, visión, organigrama, objetivos de la Institución así como, el Plan Nacional de Desarrollo referente al Ministerio.

Las fuentes secundarias utilizadas, son los estudios del INCAE sobre sitios Web de las instituciones públicas, un estudio sobre el sitio Web de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) realizado por su Oficina de Prensa, periódicos, libros, tesis, revistas, artículos y libros publicados en Internet.

3.2.2 Sujetos de información

Para Barrantes Echavarría (2007), los sujetos de información son todas aquellas personas físicas y corporativas que brindarán información (p.92).

En esta investigación, los sujetos de información son los funcionarios del Ministerio que trabajan en las embajadas y consulados fuera del país (Servicio Exterior), los diplomáticos de otros países que desempeñan su labor en Costa Rica (Cuerpo Diplomático acreditado ante el Gobierno de Costa Rica), los funcionarios del servicio interno de la Institución, los estudiantes universitarios, el tutor, los expertos en usabilidad, los lectores del estudio y el personal de la Dirección de Comunicación Institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores.

3.3 Poblaciones de interés

Para Gómez Barrantes (2011), todo estudio o investigación tiene como referencia un conjunto de unidades de estudio o elementos que pueden ser personas, animales, empresas, organizaciones, objetos, etc. Con el estudio se pretende conocer las características del conjunto y generalizar a todo él los resultados o conclusiones que obtengan. A este conjunto de unidades de estudio se le denomina población del estudio o simplemente población (p 7).

Este estudio tiene cinco poblaciones de interés y que se catalogan como finitas, porque tienen un número limitado de elementos.

3.3.1 Funcionarios del Servicio Exterior

Son las personas que trabajan en las embajadas y consulados en los países con los cuales Costa Rica tiene relaciones diplomáticas. Para este estudio, la población está conformada por 118 personas porque son las que registraron su correo electrónico en la base de datos de la Dirección de Comunicación Institucional.

3.3.2 Funcionarios del Cuerpo Diplomático

Se trata de los funcionarios de embajadas y consulados de países que tienen relaciones diplomáticas con Costa Rica y que desempeñan su labor en este país. Su nombre correcto es Cuerpo Diplomático acreditado ante el Gobierno de Costa Rica. Este grupo está compuesto, para esta investigación, por 72 personas que componen la base de datos de la Dirección de Comunicación Institucional.

Para las dos primeras poblaciones de interés se realizó un censo a través de un cuestionario por correo electrónico, porque en el caso de los funcionarios del Servicio Exterior las personas se encuentran laborando fuera del país y en algunos casos, el huso horario es amplio. En cuanto a los funcionarios del Cuerpo Diplomático acreditado en el país, son personas que por sus múltiples funciones prefieren, contestar consultas por correo electrónico.

3.3.3 Evaluadores

Esta población está compuesta por cinco expertos de la empresa Novacomp S.A., como consultores *Senior* en Tecnología de Información y sus nombres son: Asdrúbal Acuna Jiménez, Magally Villegas Céspedes, Martín Montoya Rojas, Norman Blanco y Alexis Lumbi Sequeira.

Se seleccionaron cinco evaluadores porque de acuerdo con un artículo que Nielsen (1995), publica en el sitio Web de su empresa, www.nngroup.com, y titulado “Cómo llevar a cabo una Evaluación Heurística”, con cinco evaluadores se puede descubrir hasta un 75% de los problemas de usabilidad de un sitio Web. Para un proyecto

como este, donde se realiza un análisis para toma de decisiones utilizar más cantidad de evaluadores representa un gasto innecesario, ya que primero se debería atender el 75% de los problemas que se reporten y luego en una segunda ronda y después de modificar el sitio identificar el restante 25%.

3.3.4 Funcionarios del Servicio Interno

Para esta y la quinta población de interés se realizó un test o prueba de usabilidad, por lo que se consideraron 15 usuarios, y se realizaron tres sesiones de Test de Usuarios con 5 personas cada uno, tal y como lo recomiendan los especialistas en usabilidad.

El gurú en usabilidad de los sitios Web, Jacob Nielsen, en su artículo Web del 4 junio 2012, titulado “¿How Many Test Users in a Usability Study?” (¿Cuántas personas se necesitan para realizar pruebas en un estudio de usabilidad?), asegura que, cinco usuarios en este tipo de test es lo ideal, pues permite detectar problemas de usabilidad, casi como los que se encontrarían en una prueba con muchos participantes.

Esta respuesta ha sido la misma desde que empecé a promover “la ingeniería de usabilidad de descuento” en 1989. No importa si se va a probar sitios Web, intranets, aplicaciones de computadoras de escritorio o móviles, con 5 usuarios las pruebas de usabilidad se acercan al máximo de la relación costo beneficio (Nielsen, 2012, p. 1).

Es decir, las pruebas de usabilidad con pocos usuarios, muestran importantes hallazgos sin que la empresa o institución requiera una alta inversión en ellas.

Cada uno de los usuarios fueron filtrados por edades, nivel de experiencia, sexo y según lo recomienda la Guía de Caracterización de usuarios de las entidades públicas del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la República de Colombia del año 2011 y que se muestra más adelante.

El grupo de funcionarios del Servicio Interno o cuarta población de interés está compuesto por nueve personas que laboran en el Ministerio. Esta población se seleccionó por criterio de experto.

Antes de seleccionar ese grupo de nueve personas se aplicó un cuestionario (ANEXO 4) a 20 para conocer la cantidad de años y horas por semana de utilizar Internet, conocer la edad, género, profesión, el puesto que ocupa en la Institución y qué tareas realiza en el sitio Web del Ministerio.

Los nueve usuarios que aplicaron el test tienen el siguiente perfil:

Tabla 2: Perfil de los funcionarios del Ministerio que aplicaron el test.

Nombre	Fecha Evaluación	Hora	Profesión	Cargo que ocupa
1. José Carlos Jiménez	16 de julio 2013	De las 16:00 horas a las 17 horas	Abogado	Asesor jurídico
2. Marcela Zamora	16 de julio 2013	De las 17:00 horas a las 18:00 horas	Economista	Colaboradora de área Derechos Humanos
3. Carla Sierra	17 de julio 2013	De las 16:00 horas a las 17 horas	Relaciones Internacionales	Colaboradora región Centroamérica
4. Miguel Díaz	17 de julio 2013	De las 17:00 horas a las 18:00 horas	Periodista	Director de Comunicación Institucional
5. Manuel Morales	15 de julio 2013	De las 16:00 horas a las 17:00 horas	Ciencias Políticas	Asesor Dirección de Política

				Exterior
6. Esteban Quirós	18 de julio 2013	De las 16:45 horas a las 17:45 horas	Abogado	Asesor Departamento Diplomático
7. Luis Fernando Ceciliano	16 de julio 2013	De las 16:30 horas a las 17:30 horas	Relaciones Internacionales	Colaborador del Instituto del Servicio Exterior
8. Paula Peraza	18 de julio 2013	De las 16:00 horas a las 17:00 horas	Relaciones Internacionales	Asesora en Departamento Consular
9. Paula Solano	17 de julio 2013	De las 16:00 horas a las 17:00 horas	Relaciones Internacionales	Asistente de Dirección de Servicio Exterior

Fuente: Elaboración propia basado en los cuestionarios respondidos por los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores, año 2013.

3.3.5 Usuarios externos a la Institución

Este grupo lo conforman cinco personas que cursan la universidad y una profesional. Todos son usuarios externos al Ministerio. Esta población también se seleccionó, por criterio de experto.

Los criterios de experto utilizados para la selección de las dos poblaciones antes mencionadas, son geográficos, demográficos, intrínsecos y de comportamientos y se explican en el siguiente cuadro, basado en la Guía de Caracterización de usuarios de las entidades públicas del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la República de Colombia del año 2011.

Tabla 3: Guía de Caracterización de usuarios que aplicaron el test

<p>Geográficos: corresponden al área de ubicación de los usuarios y de aquellas características que están directamente asociadas con la misma. Este tipo de información, permite enfocar los esfuerzos de comunicarse con aquellos grupos que sean representativos de cada área geográfica (p 16).</p>											
Ubicación	Se seleccionaron usuarios del Valle Central, con una extensión territorial que va desde Cartago hasta Alajuela.										
Población	Se seleccionó el Valle Central, como el área donde mayor se concentra la población costarricense.										
Densidad poblacional	Se escogieron principalmente, usuarios del área de San José.										
<p>Demográficos: hacen referencia a características de la población. Al igual que las variables geográficas, este es uno de los niveles comunes para la caracterización de usuarios (p 16).</p>											
Edad	Se escogieron usuarios de distintas edades.										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Edades</th> <th>25/35</th> <th>35/45</th> <th>45/55</th> <th>55/65</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>7</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Edades	25/35	35/45	45/55	55/65		7	5	1	2
Edades	25/35	35/45	45/55	55/65							
	7	5	1	2							
Género	Se seleccionaron tanto mujeres como hombres para no recargar ningún género. En el caso del Servicio Interno, cinco hombres y cuatro mujeres y en los usuarios externos, tres mujeres y tres hombres.										
Ocupación y educación	Se eligieron usuarios profesionales y estudiantes.										
Lenguajes	Sólo se seleccionaron usuarios con el lenguaje nativo del país, el español.										
<p>Intrínsecos: hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) dentro de los grupos a identificar, constituyendo de esta manera características para diferenciarlos (p. 18).</p>											
Intereses	Se escogieron usuarios que están interesados, en la política exterior y diplomacia de Costa Rica y en la comunicación y proyección de la imagen del país a nivel nacional e internacional.										
Uso de Canales	Se seleccionaron usuarios que tienen acceso al Internet, al menos 10 horas a la semana.										
	Los usuarios seleccionados fueron de las áreas de: <ul style="list-style-type: none"> - Relaciones Internacionales 										

Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Derecho - Comunicación - Comercio electrónico - Economía <p>Se excluyeron profesionales del área de informática y diseñadores gráficos, que por sus funciones diarias, se enfocan en secciones técnicas y tienden a olvidar la parte humana, que es el tema principal de la tesis y de la usabilidad del sitio Web.</p>
<p>Comportamientos: Estas variables se concentran en las acciones observadas en los usuarios, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Identificar estas características se hace en un intento por reconocer los motivos e influencias que generan la interacción con la entidad (p 19).</p>	
Niveles de uso	Se eligieron personas que constantemente usan el sitio Web, tanto funcionarios del Ministerio como estudiantes de carreras relacionadas con las funciones de la entidad.
Estatus del usuario	El estado de los usuarios seleccionados, son los que tienen un uso regular del sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores.
Beneficios buscados	Los estudiantes seleccionados buscan principalmente, becas para estudiar en el exterior y este es un atributo ofrecido por la Institución.

Fuente: Elaboración propia (2012), basado en la Guía de Caracterización de usuarios de las entidades públicas del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la República de Colombia del año 2011.

3.4 Métodos e instrumentos de recolección de la información

Según Gómez Barrantes (2011), cuando los datos estadísticos no existen el interesado debe enfrentarse con la tarea de obtenerlos utilizando alguna de las técnicas específicas de recolección que se han desarrollado para tal efecto: observación, entrevista, correo y registro (pp. 33-34).

Para este mismo autor en la observación los datos son recogidos por el investigador observando lo que le interesa y utilizando algún procedimiento para recopilar sus observaciones. En la entrevista el investigador visita a la persona que tiene la información y la obtiene de ella a través de una serie de preguntas que vienen planteadas en un cuestionario (p. 33).

Gómez Barrantes (2011), agrega que el correo consiste en enviar a las personas o entidades que tiene la información deseada un cuestionario para que lo llenen y lo devuelvan. Y el registro consiste en obtener información haciendo obligatorio el registro de ciertos hechos: matrimonios, nacimientos, etc; no es necesario salir a buscar la información (p. 34).

Los métodos y técnicas utilizados según las poblaciones de interés, son los siguientes:

Para los funcionarios del **Servicio Exterior** y del **Cuerpo Diplomático acreditado en Costa Rica** se utilizaron la entrevista por correo electrónico a través de un cuestionario y el registro porque se utilizó, la base de datos de correos electrónicos de la Dirección de Comunicación Institucional, la cual se actualiza en el momento que un nuevo funcionario ingresa a la institución o empieza a trabajar en Costa Rica.

El instrumento que se aplicó a 118 personas del Servicio Exterior y 72 del Cuerpo Diplomático acreditado en Costa Rica, contiene ocho preguntas abiertas y 30 cerradas dicotómicas y de opción múltiple. **(VER ANEXO 1)**

Para lo anterior, se definen preguntas abiertas, como las que “están elaboradas para permitir una respuesta libre y no una limitada alternativas preestablecidas” y las preguntas cerradas “son aquellas en que las respuestas posibles se hallan limitadas a alternativas fijadas de antemano. Estas alternativas pueden ser simplemente “Sí” o “No”, o presentar varios grados de aprobación o acuerdo (preguntas dicotómicas). También puede consistir en una serie de opciones de las que el entrevistado debe tomar una como la más acorde con su postura” (Gómez Barrantes, 2011, pp. 56-57).

En el caso de los **evaluadores**, a través de la técnica de la observación, se aplicaron evaluaciones heurísticas que consisten en un análisis de experto, en el cual, se hace una inspección minuciosa a interfaces o sistemas, con el fin de determinar si cada uno de sus elementos se apegan o no, a los principios de usabilidad.

Para Carreras (2009), una de las evaluaciones que mayor consenso ha alcanzado a nivel de usabilidad es la Evaluación Heurística, donde los especialistas en este campo juzgan si cada elemento de la interfaz sigue los principios de usabilidad establecidos. Este método lo conforma una lista de principios, heurísticas comúnmente aceptadas, que debe tener un servicio o producto para ser “usable” (p. 147).

Dicha evaluación se realizó a partir de parámetros bien definidos de diseño, usabilidad, arquitectura de información; siempre enfocados a los objetivos del proyecto. Del mismo modo, un listado de comprobación con los heurísticos o criterios, es la ayuda para ir anotando los principales problemas que presenta la interfaz, en este caso, el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica. (**VER ANEXO 2**, el cual muestra un ejemplo de la lista de aspectos contemplados en la evaluación heurística bajo la categoría llamada Confianza y credibilidad, los archivos completos de las cinco evaluaciones se incluirán en el formato Excel y digital de la investigación, debido a que son documentos muy extensos para incluirlos en el formato *Word*).

La metodología heurística de investigación de sitios Web, se basa en la evaluación por criterios que realizan evaluadores especializados en el tema y mediante la interacción de la persona con el computador.

Pulido & Medina (2008), explican algunas de las características del método:

-Se debe evaluar primero de forma individual, para luego comunicar los resultados y los hallazgos y elaborar las sugerencias por escrito.

-Los evaluadores deben navegar el sitio completo y con profundidad, para luego aplicar los puntos previamente definidos en listas de criterios, a los que se les puede agregar aspectos nuevos en algunos casos.

-No se requiere una interpretación externa porque los mismos evaluadores informan de los resultados dentro de sus investigaciones.

-La metodología tiene la limitante de ofrecer sólo un reconocimiento parcial. Al aumentar la cantidad de evaluadores, se aumenta también la cantidad de problemas detectados, aunque se recomienda analizar los sitios con 3 y 5 evaluadores.

El sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores, se analizó heurísticamente con cinco evaluadores, quienes revisaron cuidadosamente las páginas principales y de sección, no así, todas las páginas pues se tiene un contenido amplio, con muchos documentos y vínculos a sitios externos.

Estas personas utilizaron una plantilla en formato Excel, ligada automáticamente a un gráfico, que mide el rendimiento del sitio Web en cuestión y que contiene una lista de chequeo (*check list*) para evaluar si se cumplen o no, algunas directrices en aspectos como: navegación y arquitectura de la información, diseño gráfico, ayuda al usuario, búsqueda, confianza y credibilidad, tipografía: legibilidad, página de inicio (*Homepage*), uso de estándares y convenciones y ayuda, retroalimentación y recuperación de errores.

En la lista de chequeo (*check list*), el -1 significa que no satisface la directriz, el +1 que sí la satisface y el 0 que no aplica. Al lado derecho de los ítems, los expertos agregaron críticas y comentarios de mejora en el sitio Web. **(VER ANEXO 2)**

Para los **funcionarios del Servicio Interno del Ministerio** y los **usuarios externos de la Institución**, se aplicaron pruebas de usabilidad o test de usuario, por medio de la observación y entrevista personal.

Estas pruebas consisten, en que un evaluador observa la forma en que un usuario emplea un sistema y a partir de eso, se logran establecer los principales problemas que tiene el usuario en el desempeño de ese sistema, que en el caso del estudio es

un sitio Web. El observador completa un informe o guía de observación para cada usuario. **(VER ANEXO 3)**

Estas pruebas están basadas en estrategias de observación. Les damos tareas reales para realizarlas en la Web y les observamos mientras interactúan con varios sitios. Esto significa que descubrimos lo que realmente “hace” el usuario, no lo que “dice” que hace (Nielsen y Loranger, 2006, p. 18).

Las pruebas de usabilidad tienen la ventaja que se ve al usuario actuando sobre una pantalla real, manipulando sus opciones de la forma que lo hará en una situación real. Además, los problemas que se detectan normalmente, identifican las principales dificultades que tienen los usuarios en el sitio Web que se analiza.

Las pruebas de usabilidad o test de usuarios, son necesarias en la investigación porque, según Nielsen y Loranger (2007), las directrices de usabilidad se basan en tres niveles de investigación:

- Comportamiento general del usuario a través de la mayoría de los sitios Web.
- Descubrimientos especializados sobre géneros específicos de sitios o áreas de sitios.
- Hallazgos detallados sobre un sitio específico y sus clientes (p. 38).

En esta investigación, las pruebas de usabilidad las aplicaron el tutor del proyecto y la autora del mismo a 15 usuarios, en tres rondas de cinco personas cada una.

Para las primeras dos rondas, de cinco usuarios cada una, se seleccionaron 10 personas: nueve funcionarios del Ministerio (hombres y mujeres de distintas edades) y una persona profesional (usuaria externa). En la tercera ronda, participaron cinco estudiantes universitarios, tres hombres y dos mujeres, de 19 a 25 años, porque este

es un grupo importante que consulta el sitio Web de la Institución, para buscar oportunidades de estudio en el exterior e información de la política exterior del país.

Los usuarios debían tener más de un año de experiencia en el uso de sitios Web, ninguna debía trabajar en las áreas de tecnología, mercadeo, diseño Web o usabilidad y usaron una computadora portátil con Windows y con un moderno navegador Web: *Google Chrome*.

El monitor de la computadora portátil tenía una resolución de 1280 x 800 píxeles, la conexión a Internet utilizada era de banda ancha con velocidad de 6 megabits por segundo (Mbps).

En este estudio, los usuarios fueron examinados uno a uno para que no se influyeran entre sí y en un espacio de 60 minutos máximo. En cada sesión, el usuario examinado se sentó frente a la computadora, mientras el observador se ubicó cerca y le brindó las indicaciones del test y dos listas de tareas (primero realizaron una con seis tareas y luego la otra con siete ejercicios) para navegar el sitio Web.

En este método, se solicitó a los usuarios que expresaran en voz alta sus impresiones del sitio y lo que iban haciendo en este, para escuchar los pensamientos y comprender por qué hacen lo que hacen y obtener información adicional a lo se observa.

También, se realizaron dos grabaciones de video de cada sesión: una del monitor de la laptop y otra, de la cara y la parte superior del cuerpo del usuario. Estas grabaciones incluyen, una banda sonora con los comentarios del usuario. Los observadores analizaron estas grabaciones, los comentarios de los usuarios y las anotaciones de cada una de las sesiones, se archivaron en una tabla o guía de observación por cada usuario y tarea realizada. **(VER ANEXO 3)**

En algunas ocasiones, las pruebas se realizaron simultáneamente es decir, en un recinto, un observador con un usuario y en otro, la otra pareja sin la mínima

interrupción. Todos los usuarios firmaron un formulario de consentimiento de la grabación de los videos. **(VER ANEXO 5)**

Es importante destacar que, antes de aplicar la prueba de usabilidad, se aplicó un cuestionario a 30 personas (15 hombres y 15 mujeres) para escoger la muestra de los 15 usuarios que colaborarían en el Test de usuarios. **(VER ANEXO 4)**

3.5 Variables

Las variables, son características que adoptan diferentes valores al medirse en diferentes personas o individuos.

Para Gómez Barrantes (2011), cuando se mide una característica se obtiene un número para cada unidad de estudio observada; como estos números normalmente varían de una unidad de estudio a otra, se habla de variables (p.16).

Existen variables cuantitativas, que son las que se expresan en cantidades numéricas y se dividen en continua (aquellas que toman cualquier valor dentro de un intervalo de número reales, ejemplo: peso: 45,5 kg) y discreta (la variable sólo puede tomar un número determinado de valores dentro de un intervalo, ejemplo: número de hijos: 2).

Las variables cualitativas o atributos, expresan características de la unidad de estudio, por ejemplo: estado civil.

Las variables deben definirse conceptual, instrumental y operacionalmente.

Definición conceptual: son definiciones de diccionario, de libro especializado y describen la esencia o las características reales de un objeto o fenómeno.

Definición operacional: describe las actividades que un observador debe realizar para indicar la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado. Especifica qué actividades u operaciones deben realizarse para medir una variable.

Definición instrumental: definir y elaborar los instrumentos y medios con que se recolectará la información: observación, encuestas, registros, o cualquier otra técnica que sea el medio útil para tal efecto.

A continuación, se definen las variables para cada uno de los objetivos específicos de la investigación.

Objetivo específico n° 1

Determinar los principales ejes estratégicos de la política exterior de Costa Rica y su presencia en el sitio Web oficial.

Variable n° 1: ejes estratégicos de la política exterior de Costa Rica

- **Definición conceptual:** idea o sostén principal de una empresa, organización o tema.
- **Definición operacional:** conocer cuáles son los principales ejes o ideas de la política exterior de Costa Rica, para establecer los puntos más importantes para comunicar en el país y al mundo, por medio del sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica.
- **Definición instrumental:** se realizará una investigación por medio de revisión bibliográfica.

Variable n° 2: sitio Web

- **Definición conceptual:** conjunto de páginas Web ordenadas jerárquicamente y entrelazadas entre sí, por medio de hipervínculos (enlaces o *links*) bajo una misma dirección web (URL)
- **Definición operacional:** analizar las opiniones de los usuarios, transmitidas a través de un cuestionario, sobre el sitio Web y su usabilidad.
- **Definición instrumental:** se medirá a través de varios ítems de un cuestionario, de las tareas del test de usuario y de la evaluación heurística. **(VER ANEXO 1, 3 y 2)**

Objetivo específico n° 2

Obtener la opinión de los usuarios sobre la comunicación e información de la política exterior de Costa Rica, en el sitio Web en estudio.

Variable n° 1: opinión de los usuarios

- **Definición conceptual:** se define opinión, como un dictamen o juicio de algo cuestionable.
- **Definición operacional:** conocer qué opinan los funcionarios del Servicio Exterior y del Cuerpo Diplomático, sobre la comunicación e información de la política exterior en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, para establecer los elementos a mejorar.
- **Definición instrumental:** se medirá a través de varios ítems de un cuestionario, en el test de usuario y en la evaluación heurística. **(VER ANEXO 1, 3 y 2)**

Objetivo específico n° 3

Implementar evaluaciones en usabilidad del sitio Web en estudio mediante Evaluaciones Heurísticas.

Variable n°1: evaluaciones heurísticas

- **Definición conceptual:** es una evaluación donde los especialistas en usabilidad, juzgan si cada elemento de la interfaz de usuario, sigue los principios de usabilidad establecidos. Se evalúa a cada uno de los elementos, ante una lista de principios heurísticos comúnmente aceptados.
- **Definición operacional:** implementar evaluaciones de expertos en usabilidad al sitio Web en estudio.
- **Definición instrumental:** se realizarán tres evaluaciones heurísticas. **(VER ANEXO 2)**

Objetivo específico n° 4

Conocer la opinión de los usuarios sobre los elementos de usabilidad en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica.

Variable n°1: elementos de usabilidad en el sitio Web en estudio.

- **Definición conceptual:** componentes a los que se enfrenta un usuario al utilizar el sitio Web. Los fundamentos de la facilidad con que las personas pueden utilizar un sitio Web.
- **Definición operacional:** conocer la opinión de los usuarios sobre los elementos de usabilidad, presentes en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica.

- **Definición instrumental:** se conocerán a través de los ítems del cuestionario enviado a los usuarios del Servicio Exterior y del Cuerpo Diplomático, comentarios emitidos durante el test y la evaluación heurística.

Objetivo específico n° 5

Diseñar una propuesta de mejoramiento del sitio Web estudiado, que contemple los resultados de los análisis previos.

Variable n°1: propuesta de mejoramiento

- **Definición conceptual:** se refiere a una idea cuya puesta en práctica se pretende que mejore, bien sea un procedimiento, o bien, unas condiciones determinadas.
- **Definición operacional:** diseñar una propuesta de mejoramiento a través del análisis de las opiniones de los usuarios antes mencionados, de los test de usuario aplicados a los funcionarios del servicio interno del Ministerio y de las evaluaciones heurísticas realizadas por tres expertos en usabilidad.
- **Definición instrumental:** se realizará a partir de las respuestas de los ítems del cuestionario, de los comentarios emitidos durante el test de usuarios y la evaluación heurística. **(VER ANEXO 1, 3 y 2)**

3.6 Procesamiento y análisis de la información

En esta investigación, para procesar los datos obtenidos de las entrevistas, evaluaciones heurísticas y test de usuarios, se utilizó como herramienta el producto de Microsoft: Excel.

En dichas evaluaciones, el instrumento presenta enlaces automáticos entre las hojas del libro de Excel, para actualizar el cuadro que contabiliza los diferentes ítems de cada elemento de usabilidad Web evaluado (navegación y arquitectura de la

información, diseño gráfico, ayuda al usuario, búsqueda, confianza y credibilidad, tipografía: legibilidad, página de inicio (*Homepage*), uso de estándares y convenciones, y ayuda, retroalimentación y recuperación de errores). Además, actualiza un gráfico que representa los mismos resultados de dicho cuadro.

En el caso de los test de usuario o pruebas de usabilidad, la información se procesó a través grabaciones de audio y video de los gestos y ademanes de los usuarios, sus opiniones, sugerencias y comentarios.

Las manifestaciones espontáneas de las personas fueron de gran validez en los resultados de la investigación.

A través de este método de observación minuciosa, se establecieron los principales problemas y aciertos que mostraron los visitantes, en el desempeño de este sitio Web.

CAPITULO 4. ANALISIS DE RESULTADOS

En este apartado se describen los resultados de los tres métodos y técnicas de la investigación: la entrevista por correo electrónico, las evaluaciones heurísticas realizadas y las pruebas de usabilidad o test de usuario.

4.1 Encuesta por correo electrónico

Esta encuesta se aplicó, a los funcionarios del Ministerio que trabajan en las embajadas de Costa Rica en el exterior y a los diplomáticos de países acreditados en el país.

En el primer caso, el cuestionario se envió a 118 funcionarios de los cuales, respondieron 12: siete hombres y cinco mujeres, en su mayoría personas de 35 a 45 años, con estudios universitarios a nivel de posgrado.

Para el segundo caso, de las 72 personas, contestaron cuatro (tres hombres y una mujer), de 35 a 58 años de edad y con estudios universitarios.

4.1.1 Funcionarios del Servicio Exterior

En el apartado 1 que trata sobre la información de las embajadas, la mayoría (11 personas) manifestó que existen datos como los correos, teléfono y direcciones físicas de las embajadas y consulados de Costa Rica en el exterior y de otras sedes en el país, que son de fácil búsqueda.

Para 12 personas, esta información es útil para sus labores y de fácil lectura. Siete opinaron, que es información desactualizada.

Para el apartado 2: Comunicados de prensa: El total de personas (12) dijeron que el tamaño de la letra de estos textos de no es adecuado y que el contenido debería

estar en varios idiomas como el inglés (nueve personas), alemán (1 persona), francés (4 personas) e italiano (1 persona).

De los funcionarios que respondieron, 11 piensan que la búsqueda de comunicados de años anteriores no es fácil y la mitad (seis personas), opinó que deben descargarse en formato PDF.

En cuanto al apartado 3: Galería de fotos: Nueve funcionarios opinaron que su acceso no es fácil. Siete, que las fotos de actividades pasadas se pueden descargar rápidamente.

Además, ocho personas opinaron que la resolución y tamaño de las fotografías son adecuadas pero siete creen, que los datos que ofrecen las imágenes no son suficientes para describir el acontecimiento. Según cinco usuarios, las fotografías deben estar ordenadas por mes, por actividad y por año.

Los 12 funcionarios creen, que debe existir una galería de videos en el sitio Web y de audio de discursos, declaraciones, entre otros.

En el apartado 4: Información de Ministro y Viceministros: 11 funcionarios opinaron que las hojas de vida de estos son fáciles de acceder y que la ubicación actual en el sitio Web, es apropiada.

También, 11 personas respondieron que se debe incluir una foto oficial de cada uno de los jefes de la Institución y que la información debe ofrecerse en otros idiomas. Por otra parte, ocho funcionarios dijeron que la presentación de esta información actual (en idioma español), es apropiada.

Sobre el apartado 6: Política Exterior; la mitad de los usuarios (seis) opina que los enlaces de “Relaciones Bilaterales” y “Relaciones Multilaterales” deben unificarse a la sección “Política Exterior” del menú principal. Además, 11 personas respondieron

que la información no está actualizada y ocho personas, dijeron que no pueden acceder a documentos como Tratados, Actas, Memorandos de entendimiento, entre otros.

Por otro lado, nueve opinaron que la información no está ordenada por país (relaciones diplomáticas y avances con cada uno). La totalidad de los entrevistados (12), cree que el sitio Web debería incluir un calendario de eventos como giras del Canciller, de la Presidenta, entre otras actividades.

En el apartado 7: Trámite de inmunidades y privilegios (exoneraciones para los diplomáticos en Costa Rica): la mitad de los funcionarios (seis) opinó que la información de este apartado es completa y útil para sus labores y 10 usuarios, creen que no se debe omitir del sitio Web. Además, 11 personas dijeron que este servicio sí debería de digitalizarse (tramitar los documentos en su mayoría por Internet).

4.1.2 Funcionarios del Cuerpo Diplomático

Para esta población, se envió el mismo cuestionario que se realizó para los funcionarios del Servicio Exterior. De las 72 personas, contestaron cuatro (tres hombres y una mujer), de 35 a 58 años de edad y con estudios universitarios.

Para el apartado 1: Embajadas: tres usuarios manifestaron que los datos básicos sobre las embajadas (correo electrónico, números de teléfono, dirección física, entre otros), son de fácil búsqueda, cuatro opinan que son de gran ayuda para sus trabajos y que esta información es de fácil lectura, y, para tres personas, la información no es actualizada.

En el apartado 2: Comunicados de prensa: cuatro personas manifestaron que el tamaño de la letra de estos textos no es adecuado (es muy pequeña), dos creen, que el contenido debería estar en varios idiomas, por lo menos en idioma inglés. Y la mitad de los usuarios dijo que, la búsqueda de los comunicados de años anteriores es fácil y que

deben descargarse en formato PDF.

En cuanto al apartado 3: Galería de fotos: tres personas dijeron que el acceso de esta es fácil y la mitad (2 personas) dijo que las fotografías actuales y de las actividades pasadas sí se pueden descargar rápidamente.

También, cuatro usuarios expresaron que la resolución y tamaño de las fotografías no son adecuadas, tres creen, que la información que ofrece la galería de imágenes no es suficiente, que debe ordenarse por actividad y que el sitio debe incluir un archivo de videos y audio de discursos y declaraciones de los jefes.

Sobre el apartado 4: Información de Ministro y Viceministro: tres personas respondieron que las hojas de vida son fáciles de acceder, la mitad (2 personas), que la ubicación actual sí es apropiada.

Además, cuatro dijeron que se debe incluir una fotografía oficial de cada uno de los jefes de la Institución y tres manifestaron que la presentación de las hojas de vida es apropiada, pero que debe ofrecerse en otros idiomas.

En el apartado 5: Pasaporte de Servicio y Diplomático: tres personas expresaron que sí localizaron y completaron fácilmente el formulario de solicitud de pasaporte, la mitad (dos personas) dijo, que este servicio se debe brindar vía Internet, sin necesidad de desplazarse al Ministerio solamente para la fotografía y retiro.

Apartado 6: Política Exterior: sobre esta sección, tres personas consideran que los enlaces de Relaciones Bilaterales y Relaciones Multilaterales deben permanecer separadas de dicho apartado; que la información está desactualizada y la mitad (dos personas), considera que no puede acceder a documentos como Tratados, Actas, Memorandos de entendimiento, entre otros.

Además, la mitad (dos personas), asegura que la información está ordenada por país

(relaciones diplomáticas y avances con cada uno) y cuatro funcionarios dijeron, que el sitio Web debería incluir un calendario de eventos, giras del Canciller, de la Presidenta, entre otras actividades.

En lo referente al apartado 7: Trámite de inmunidades y privilegios: la mitad (dos personas), opinó que la información es completa y útil para sus labores y cuatro creen, que no se debe omitir del sitio Web. También, dos personas respondieron que este servicio sí debería de digitalizarse.

4.2 Evaluaciones heurísticas

Las evaluaciones heurísticas fueron ejecutadas por cinco evaluadores, cada uno con los siguientes resultados:

Evaluador 1

Martín Alonso Montoya Artavia, consultor en Tecnologías de Información de la empresa Novacom S.A.

En el siguiente cuadro se presenta en porcentaje la calificación que obtuvo el sitio Web en estudio (www.rree.go.cr) en aspectos como Navegación y arquitectura de la información, Diseño gráfico, Ayuda al usuario, Búsqueda, Confianza y credibilidad, Tipografía, Página de Inicio, Uso de estándares y convenciones y Ayuda, Retroalimentación y recuperación de errores.

Tabla 4: Evaluación heurística 1

Martín Montoya Artavia				
	Calificación Neta	# Preguntas	# Respuestas	Calificación
Navegación y arquitectura de la información	5	38	38	57%
Diseño gráfico	12	42	42	64%
Ayuda al usuario	1	42	42	51%
Búsqueda	-1	23	23	48%
Confianza y credibilidad	6	15	15	70%
Tipografía: legibilidad	8	39	39	60%
Página de inicio (Homepage)	6	26	26	62%
Uso de estándares y convenciones	-3	25	25	44%
Ayuda, Retroalimentación & Recuperación de Errores	-10	40	40	38%
Calificación Final		290	290	55%

Fuente: Evaluación heurística del sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores, realizada por Martín Montoya, Consultor de Novacomp S.A., 2014.

El porcentaje más bajo (**38%**) es en la categoría de **Ayuda, Retroalimentación & Recuperación de Errores** porque para Martín, el evaluador #1, en el sitio Web no existen las preguntas frecuentes (FAQ por sus siglas en inglés) o la ayuda en línea para que los usuarios lleven a cabo las tareas más importantes o contestar alguna duda. Tampoco es fácil obtener ayuda en la forma y momento oportuno, no usa una página personalizada que incluya consejos en cómo encontrar una página perdida y *links* a la página de inicio y a la búsqueda y no se cuenta con una sección de chat o de consultas en el foro para aclarar dudas de manera personalizada.

En la categoría **Uso de estándares y convenciones** el evaluador indicó un 44%, porque el sitio no incluye las opciones de las que dispone el usuario en menús fáciles de ojear, hace mucho énfasis en titulares y las noticias y esto sobrecarga la página principal, utiliza textos de más de 100 palabras en los enlaces profundos y no ofrece un contenido atractivo a los usuarios que ingresan al sitio a través del buscador (no tiene titulares claros).

El porcentaje más alto (**70%**) se ubica en el apartado **Confianza y credibilidad** porque el evaluador indica que el sitio Web es claro que hay una organización real detrás de este, la Institución está compuesta por expertos reconocidos, cada página Web muestra el logo del Ministerio lo que indica al usuario con certeza que se mantiene en el mismo sitio y no utiliza palabrería de mercadeo.

Otro aspecto que posee una calificación alta (**64%**) es **Diseño Gráfico**, debido a que en todas las páginas, la información más importante (como los tópicos, características y funciones más frecuentemente usados) es presentada en la primera pantalla de información, la densidad de la pantalla es apropiada para los usuarios finales y sus tareas, todo lo que es “*clickable*” (como los botones) son efectivamente “presionables” y los tipos de fuentes para el texto son usadas consistentemente, pues se emplean máximo 3 tipos, tamaños escalonados (Encabezado, Subtitulo, etc). Tamaños de 10 a 12 puntos.

Evaluador 2

Asdrúbal Acuña Jiménez, profesor del curso de usabilidad de la Maestría en Administración de Medios de Comunicación, con énfasis en Tecnologías de la Información de la UNED y tutor de esta investigación. También es consultor de la empresa Novacomp S.A.

En este cuadro también se resume la calificación en porcentaje del señor Acuña, para el sitio www.rree.go.cr, en los aspectos antes mencionados.

Tabla 5: Evaluación heurística 2

Asdrúbal Acuña Jiménez				
	Calificación Neta	# Preguntas	# Respuesta	Calificación
Navegación y arquitectura de la información	3	38	38	54%
Diseño gráfico	5	42	42	56%
Ayuda al usuario	-9	42	42	39%
Búsqueda	11	23	23	74%
Confianza y credibilidad	7	15	15	73%
Tipografía: legibilidad	9	39	39	62%
Página de inicio (Homepage)	2	26	26	54%
Uso de estándares y convenciones	-1	25	25	48%
Ayuda, Retroalimentación & Recuperación de Errores	-4	40	40	45%
Calificación Final		290	290	56%

Fuente: Evaluación heurística del sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores, realizada por el profesor del curso de Usabilidad, tutor de esta investigación y consultor de la empresa Novacom, Asdrúbal Acuña, 2014.

En esta evaluación, el porcentaje más bajo (**39%**) se encuentra en la **Ayuda al usuario**, el sitio está saturado de información y no se puede distinguir cuál es relevante o no, parece toda relevante; no permite el registro libre de usuarios y es lógico pero no simple. Además, el usuario no puede completar tareas comunes pues encontrar información muchas veces resulta ser complicado y da la impresión de que un usuario que ingrese por primera vez al sitio y necesite información específica va a terminar optando por llamar.

Otra nota baja (**45%**) y que coincide con la evaluación anterior es en **Ayuda, Retroalimentación y Recuperación de Errores** y algunas razones de esa calificación, son las siguientes: probablemente el usuario se deba acudir a ayuda externa por la complejidad del sitio Web, el mismo solo avisa en el buscador cuando existe una entrada errónea, no provee retroalimentación (ejemplo: “¿Sabía usted?”) que ayuda al usuario a aprender cómo usar el sitio y este evaluador también descubrió que no existen las preguntas frecuentes (FAQ).

El elemento de **Tipografía: legibilidad** obtuvo un porcentaje alto (**62%**) pues el evaluador cree que el contenido de cada página comienza con conclusiones o implicaciones y el texto es escrito en estilo de pirámide invertida, las páginas usan viñetas y listas numeradas en vez del texto narrativo, contiene documentos pero no interfieren con el funcionamiento lógico de la página (no hay *brochures* por ejemplo) y proporciona enlaces a otras páginas en el sitio Web con contenido relacionado (enlaces a embajadas).

En la **Búsqueda** el sitio tiene la nota más alta (**74%**) porque la página de resultados de una búsqueda le muestra al usuario lo que buscaba, se indica claramente cuántos resultados tuvo la búsqueda y el número de resultados que se muestran por página es configurable por el usuario, las consultas más comunes (reflejado en los registros del sitio) producen resultados útiles y la página de resultados de una búsqueda despliega meta-información que es útil, como el tamaño del documento, la fecha de creación y el tipo de documento (Word, PDF, etc)

Evaluadora 3

Magaly Villegas Céspedes, consultora en Tecnologías de Información de la empresa Novacomp S.A.

Tabla 6: Evaluación heurística 3

Magaly Villegas Céspedes				
	Calificación Neta	# Preguntas	# Respuestas	Calificación
Navegación y arquitectura de la información	4	38	38	55%
Diseño gráfico	10	42	42	62%
Ayuda al usuario	-13	42	42	35%
Búsqueda	3	23	23	57%
Confianza y credibilidad	10	15	15	83%
Tipografía: legibilidad	2	39	39	53%
Página de inicio (Homepage)	4	26	26	58%
Uso de estándares y convenciones	-6	25	25	38%
Ayuda, Retroalimentación & Recuperación de Errores	-13	40	40	34%
Calificación Final		290	290	53%

Fuente: Evaluación heurística del sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores, realizada por la consultora de la empresa Novacomp, Magaly Villegas Céspedes, 2014.

Para la evaluadora Villegas existen tres elementos de usabilidad en el sitio Web con baja nota sin embargo, es importante resaltar que el aspecto **Uso de estándares y convenciones** obtuvo un **38%** porque el sitio no incluye las opciones de las que dispone el usuario en menús fáciles de ojear, los enlaces son genéricos y no satisfacen las necesidades del usuario porque no llevan a algo concreto, hace mucho énfasis en titulares y las noticias lo que sobrecarga la página principal; y no utiliza párrafos cortos (entre 10 o 20 palabras) en la página de inicio.

Al igual que los otros evaluadores Magaly coincide en que el elemento **Ayuda, Retroalimentación & Recuperación** merece una nota baja (**34%**) y en los motivos también; solo agrega el siguiente comentario: “Los tiempos de respuesta son muy lento, por lo que se debe revisar si hay problemas con el servidor o la red donde reside el sitio Web”.

En cuanto a las notas más altas la evaluadora también concluye que el aspecto de **Confianza y credibilidad** merece un **83%**, pues el sitio es de una Institución reconocida, con autoridades confiables, autorizadas y reales detrás de ella, no hay errores tipográficos ni ortográficos y los autores de los textos cuentan con correos electrónicos a los que se les puede escribir para aclarar dudas.

Al igual que el evaluador 1 Magaly cree que el **Diseño gráfico** debe tener una nota alta (**62%**) sin embargo, cabe resaltar los siguientes puntos débiles, señalados por ella:

- El poderoso uso del espacio es ignorado
- Las etiquetas no tienen un significado claro, son ambiguas. El nombre de muchos enlaces no es claro para el usuario externo al Ministerio.
- Elementos como títulos de páginas, navegación del sitio, navegación de páginas y política de privacidad no son fáciles de localizar.
- Se confunde el logo con la imagen del encabezado.

Evaluador 4

Norman Blanco Serrano, consultor en Tecnologías de Información de la empresa Novacomp S.A.

Tabla 7: Evaluación heurística 4

Norman Blanco Serrano				
	Calificación Neta	# Preguntas	# Respuestas	Calificación
Navegación y arquitectura de la información	11	38	38	64%
Diseño gráfico	16	42	42	69%
Ayuda al usuario	-1	42	42	49%
Búsqueda	5	23	23	61%
Confianza y credibilidad	9	15	15	80%
Tipografía: legibilidad	14	39	39	68%
Página de inicio (Homepage)	12	26	26	73%
Uso de estándares y convenciones	-3	25	25	44%
Ayuda, Retroalimentación & Recuperación de Errores	-10	40	40	38%
Calificación Final		290	290	61%

Fuente: Evaluación heurística del sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores, realizada por el consultor de la empresa Novacomp, Norman Blanco Serrano, 2014.

Al igual que los demás evaluadores Norman considera que los aspectos **Ayuda, Retroalimentación & Recuperación de Errores** y **Uso de estándares y convenciones** tienen la nota más baja, 38% y 44% respectivamente, y debido a las mismas razones.

En cuanto a la nota más alta también coincide en el elemento **Confianza y credibilidad** y los motivos por los cuales tiene un **80%**. Cabe destacar que la **Página de inicio (Homepage)** obtuvo un **73%** porque existe contenido de utilidad en la página de inicio o a un clic de distancia de la página inicial, cuenta con una lista breve de elementos recientes, con un link hacia el contenido completo, contiene información gráfica con sentido, sin imágenes prediseñadas o predefinidas, el título de la página de inicio va a proveer buena visibilidad a máquinas de búsqueda como Google y los colores de los textos de la página principal y menús contrastan adecuadamente con el color de fondo.

Evaluador 5

Alexis Lumbi Sequeira, consultor en Tecnologías de Información de la empresa Novacomp S.A.

Tabla 8: Evaluación heurística 5

Alexis Lumbi Sequeira				
	Calificación Neta	# Preguntas	# Respuesta	Calificación
Navegación y arquitectura de la información	-1	38	38	49%
Diseño gráfico	8	42	42	60%
Ayuda al usuario	-7	42	42	42%
Búsqueda	0	23	23	50%
Confianza y credibilidad	5	15	15	67%
Tipografía: legibilidad	0	39	39	50%
Página de inicio (Homepage)	-4	26	26	42%
Uso de estándares y convenciones	2	25	25	54%
Ayuda, Retroalimentación & Recuperación de Errores	2	40	40	53%
Calificación Final		290	290	52%

Fuente: Evaluación heurística del sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores, realizada por el consultor de la empresa Novacomp, Alexis Lumbi Sequeira, 2014.

El sitio obtuvo la nota más baja (**42%**) en **Ayuda al usuario** y en **Página de Inicio (42%)**, por las siguientes razones:

En el caso de Ayuda al usuario, porque el sitio requiere mucho desplazamiento y uso de “*clics*”. No hay gráficos que expliquen a los usuarios temas extensos y complicados para algunos o procesos de trámites importantes para otros. La experiencia del usuario no es rápida ni fácil porque hay tanto texto, que el usuario tarda en encontrar los enlaces. Tiene muchos tópicos importantes como lo son los servicios que se ubican al lado izquierdo y el usuario necesita ingresar la misma información más de una vez, para entender o encontrar lo que busca.

En cuanto a la categoría **Página de Inicio**, porque los elementos de esta, no están claramente enfocados en las tareas claves de los usuarios. Más bien, está llena de funcionalidades, no contiene buenos ejemplos sobre el contenido con el resto del sitio Web porque se presenta muy cargada de texto y el usuario se puede confundir. No existe en la página de inicio, una lista breve de elementos recientes con enlace hacia el contenido completo.

Tampoco existe, en la página de inicio, una proposición de valor, claramente establecida (ejemplo: un lema que identifique al país). El usuario que ingresa por primera vez, con sólo un vistazo, no puede entender por dónde comenzar y la página de inicio, no tiene una dirección URL fácil de recordar (la repetición de las letras rr y ee confunde al usuario)

Cabe destacar que en **Navegación y arquitectura de la información**, el sitio obtuvo un **49%** porque la información que más necesitan los usuarios, no es fácil de navegar en la mayoría de las páginas. La estructura del sitio no es simple, no tiene un modelo conceptual claro, sin niveles innecesarios. Los usuarios no pueden ordenar y filtrar las páginas; el sitio no tiene el botón “Regresar”. No existe en la barra de herramientas del navegador en todas las páginas, más bien, el usuario se ve forzado a buscar la palabra Inicio en la parte superior y las páginas de sólo navegación (como la página de inicio), no pueden ser vistas sin necesidad de desplazamiento.

La nota más alta (**67%**) la obtiene la categoría **Confianza y credibilidad**, porque el sitio contiene soporte de terceros (ejemplo: citas) para verificar la precisión de la información. Cada página contiene el logo del Ministerio. Así, el usuario tiene la certeza de que se mantiene en el mismo sitio, aunque es solamente a través de los comunicados de prensa. El sitio es actualizado con frecuencia y tiene contenido reciente y está libre de errores tipográficos y de errores ortográficos.

El **Diseño gráfico** también obtuvo una calificación alta (**60%**), porque el sitio Web puede ser usado sin desplazamiento horizontal. Evita el texto “*itálico*” y utiliza el subrayado solamente para los *links*. Evita el uso excesivo del texto en mayúsculas,

tiene contraste para mejorar la lectura porque utiliza fondo blanco sobre texto oscuro y las imágenes no se superponen entre sí o entre las secciones de la página (menús).

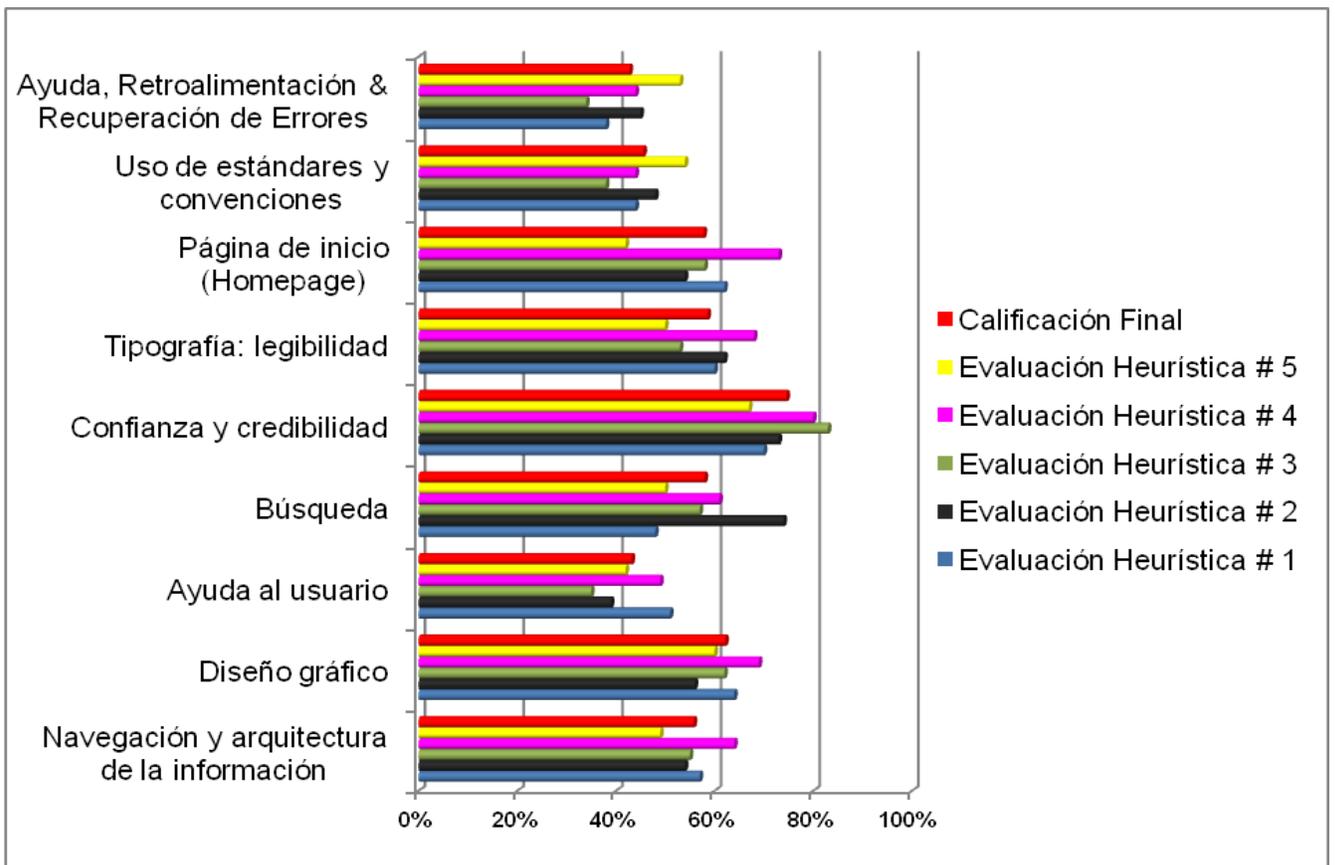
A continuación, se presenta un cuadro que resume los resultados totales de las tres evaluaciones heurísticas de la investigación.

Tabla 9: Cuadro resumen de las cinco evaluaciones heurísticas

Categoría evaluada	Evaluación heurística #1	Evaluación heurística # 2	Evaluación heurística # 3	Evaluación heurística # 4	Evaluación heurística #5	Calificación final
Navegación y arquitectura de la información	57%	54%	55%	64%	49%	55.8%
Diseño gráfico	64%	56%	62%	69%	60%	62.2%
Ayuda al usuario	51%	39%	35%	49%	42%	43.2%
Búsqueda	48%	74%	57%	61%	50%	58%
Confianza y credibilidad	70%	73%	83%	80%	67%	74.6%
Tipografía: legibilidad	60%	62%	53%	68%	50%	58.6%
Página de inicio (<i>Homepage</i>)	62%	54%	58%	73%	42%	57.8%
Uso de estándares y convenciones	44%	48%	38%	44%	54%	45.6%
Ayuda, Retroalimentación & Recuperación de Errores	38%	45%	34%	44%	53%	42.8%

Fuente: Elaboración propia sobre los resultados de las cinco evaluaciones heurísticas realizadas para el análisis de usabilidad del sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores, 2014.

Figura 3: Gráfico de las cinco evaluaciones heurísticas



Fuente: Elaboración propia sobre los resultados en porcentajes de las evaluaciones heurísticas, realizadas por los cinco consultores de la empresa Novacomp, para el análisis de usabilidad del sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores, 2014.

4.3 Test de usuario

Del análisis realizado del test aplicado a funcionarios del Ministerio (Servicio interno) y a los usuarios ajenos al Ministerio, se extraen los siguientes hallazgos:

Para este grupo de usuarios, se aplicó un test de usabilidad que como se mencionó antes, se basó en el método de observación del día de la prueba y de los videos grabados durante la sesión de una hora. Entre los principales hallazgos se encuentran:

- Los enlaces más importantes o utilizados por los visitantes, se encuentran al lado izquierdo de la página principal. Estas personas buscaron las tareas del test en el menú principal y no tuvieron éxito por lo que la mayoría, propuso cambiarlo a otro más enfocado a los servicios y diferentes dependencias del Ministerio.
- Los enlaces tienen nombres muy extensos y específicos. Los usuarios coincidieron en hacerlos más sencillos y de manera que cualquier visitante del sitio Web pudiera encontrarlos rápido y sin confusiones. Además, no duplicar información, en enlaces que tienen otro nombre.
- La mayoría de los usuarios opinó, que la página de inicio está muy cargada de texto y que su letra es muy pequeña por lo que dijeron que sería mejor, colocar solamente los enlaces y que cada quien ingrese donde le interesa.
- Igualmente, coincidieron que el enlace de Prensa debe existir y contener los comunicados de prensa, galerías de fotografías, videos y audio ordenadas por evento y fecha, discursos, entre otros.
- Recomendaron actualizar el histórico de comunicados de prensa, de las galerías de imágenes y colocar los documentos en formato de PDF con opción a imprimir y enviar por correo electrónico y que las fotos presenten una descripción clara y detallada de la actividad y sus personajes.
- Los usuarios creen que los documentos como Tratados, Memorándum de entendimiento, Comunicados Conjunto, Memorias Institucionales y otros, deben ubicarse en un enlace especial que se llame, documentos digitales o simplemente documentos.

- Actualizar todo el sitio, ya que, los funcionarios se dieron cuenta que, no todos los enlaces de Departamentos son correctos porque el organigrama ha cambiado. Mucha información tampoco es actual.
- Muchos opinaron que en la lista de las embajadas de los países con los que Costa Rica tiene relaciones diplomáticas, se debe colocar el nombre más conocido por la gente, para facilitar su búsqueda, y entre paréntesis, indicar el nombre oficial así por ejemplo: Embajada de Costa Rica en el Vaticano (Embajada de Costa Rica en Estado de la Ciudad del Vaticano).
- Creen que se debe ordenar lógicamente las listas del sitio, como por ejemplo, las listas de los traductores, de los documentos, entre otras.
- Los usuarios que aplicaron el test, también piensan que el uso de un mapa sería muy bueno, pero este debe estar bien señalado con los nombres de los países, brindar la posibilidad de acercar y alejar la imagen, con un buscador por país y facilidad para el manejo de personas discapacitadas.
- Además, opinaron que cada Oficina, Departamento o Dirección muestre los contactos de quienes trabajan ahí, bajo el *link* “Contáctenos”. Para el usuario, es más fácil buscarlo así.
- Los funcionarios del Ministerio indicaron que sería bueno incluir y visibilizar a los Departamentos que no son diplomáticos como los administrativos, donde también se hacen trámites como por ejemplo: el Departamento Financiero o la Proveeduría.
- Se requiere un mejoramiento de la herramienta Buscador, ya que algunos de los resultados no son correctos. Además, mostrar los resultados en un formato más conocido por la comunidad de Internet, como los que arroja *Google*.
- Disminuir la cantidad de texto en la página principal. Dejar sólo el texto para la navegación.

- Existen muchos enlaces repetidos, que generan "ruido visual" e impiden una buena navegación por parte de los usuarios.
- Algunos de los enlaces mantienen una similitud que confunde al usuario, a la hora de buscar la información.
- Eliminar todos aquellos enlaces o documentación que son utilizados (ejemplo *Webservice*, Extranet, Mi-Web) únicamente por los funcionarios.
- Contar con una sola herramienta de búsqueda. Los usuarios usan en ocasiones, la que está en la parte superior derecha y la que se dispone después del título de algunas de las páginas. Recomiendan dejar uno solo.
- La galería de imágenes no cuenta con algún elemento para localizar las imágenes por evento o palabras clave. Los usuarios no las pudieron localizar. Recomiendan agregarle palabras claves para encontrarlas a través de un buscador.
- No mostrar el artículo de prensa del día completo en la página principal. Esto, para no gastar tanto espacio en esta página.

CAPITULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones más relevantes del estudio, las cuales se relacionan con los objetivos planteados y que fueron insumo, para la elaboración del estudio de usabilidad (propuesta) del sitio Web www.rree.go.cr

Estas conclusiones, así como las recomendaciones, se derivan de los resultados obtenidos del análisis de los tres métodos aplicados en el estudio: la entrevista por correo electrónico, las evaluaciones heurísticas y las pruebas de usabilidad o test de usuario.

Este proyecto de investigación, se propuso contribuir a la gestión de la comunicación e información de la política exterior nacional, a través de un análisis de usabilidad del sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica.

Los fundamentos principales se basaron en la perspectiva de la Ciencias de la Comunicación Colectiva, en particular, de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC's) y desde la perspectiva de las relaciones internacionales y la política exterior de Costa Rica, en la época actual.

A continuación, se ofrecen las conclusiones, en concordancia con los objetivos formulados al inicio del presente proyecto.

1.Determinar los principales ejes estratégicos de la política exterior de Costa Rica y su presencia en el sitio Web oficial.

Una particularidad del Ministerio de Relaciones Exteriores es que gran parte de sus funcionarios, laboran fuera del país, mantienen vínculos políticos y diplomáticos con

representantes de distintos países en el exterior, así como otros acreditados en Costa Rica, y con representantes de organismos internacionales. En este sentido, toma especial importancia el sitio Web, como instrumento privilegiado de consulta de información disponible en cualquier momento, de fácil uso y por ende, de una comunicación eficiente, eficaz y satisfactoria para sus usuarios.

La investigación se propuso conocer los principales ejes estratégicos de la política exterior de Costa Rica, para determinar su presencia en el sitio Web oficial.

Se logró establecer que dichos ejes son: la defensa de la democracia y de los derechos humanos; la promoción de la paz, del desarme y de la seguridad regional y mundial; el fortalecimiento del Derecho Internacional y el desarrollo de un multilateralismo efectivo; la promoción del desarrollo sostenible y protagonismo en las negociaciones ambientales internacionales; y la defensa de la soberanía y la integridad territorial.

La presencia de los fundamentos de la política exterior en el sitio Web, analizado es muy dispersa, desactualizada y poco clara porque existe mucha información; pero esta aparece desperdigada por todas las páginas Web del sitio.

2. Establecer la opinión de los usuarios sobre la comunicación e información de la política exterior de Costa Rica en el sitio Web en estudio.

En cuanto a este objetivo, se comprobó que no se encuentra o no se dispone de un histórico completo de documentos importantes que registran hechos básicos en la política exterior de Costa Rica, como los comunicados de prensa y textos oficiales como Tratados, Memorándum de entendimiento, Acuerdos, Convenios, entre otros.

Durante la investigación, se pudo constatar que existen comunicados de prensa del año 2011, que se acceden desde el enlace llamado “Servicios de Información”, en formato *Word* y que al momento de su descarga aparecen en blanco, lo que genera pérdida de credibilidad y frustración en el usuario.

En otro caso, se localizó en el enlace “Política Exterior”, información de los objetivos o ejes de trabajo del período de Gobierno 2006- 2010 y no de los actuales, lo que implica una gravedad alta en usabilidad.

Los usuarios opinaron que la comunicación de la política exterior de Costa Rica en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores no es fluida, porque no todos los contenidos e incluso los nombres de los enlaces son comprensibles, debido a que existe un lenguaje muy propio de la Institución que no es familiar para un visitante común.

La información es difícil de localizar desde el primer ingreso al sitio, porque su página principal (*homepage*) está llena de texto y existe un abarrotamiento de enlaces en cada sección del mismo.

Además, en ocasiones, el sitio ofrece documentos como por ejemplo, la Memoria Institucional que estuvo, como enlace, unos días en la parte inferior derecha de la página principal y luego, ya no se localizaba en el mismo lugar (enlace roto), lo cual también genera pérdida de credibilidad y confianza al usuario; así como, enlaces falsos que lo confunden pues presenta palabras subrayadas que suponen ser un enlace y al momento de ingresar, no existe.

3.Implementar evaluaciones en usabilidad del sitio Web en estudio mediante evaluaciones heurísticas, test de usuarios y entrevistas por correo electrónico.

Las evaluaciones en la usabilidad del sitio Web www.rree.go.cr se realizaron mediante tres métodos y técnicas utilizados según las poblaciones de interés: evaluaciones heurísticas, test de usuarios y entrevistas por correo electrónico.

Para los funcionarios del **Servicio Exterior** y del **Cuerpo Diplomático acreditado en Costa Rica**, se utilizó la entrevista por correo electrónico a través de un cuestionario; se recurrió a la base de datos de correos electrónicos de la Dirección de Comunicación Institucional.

El cuestionario se aplicó a 118 personas del Servicio Exterior, de las cuales respondieron 12 personas, y a 72 del Cuerpo Diplomático acreditado en Costa Rica de las cuales, cuatro dieron respuesta.

Las evaluaciones heurísticas, a través de la observación, se implementaron en el caso de los **evaluadores**, quienes hicieron una inspección minuciosa del sitio Web del Ministerio para determinar, si cada uno de sus componentes se apegaba o no, a los principios de usabilidad o recomendaciones, generadas por expertos y gurús de la usabilidad Web, para mejorar la interacción entre los sitios Web y los usuarios. Estas recomendaciones se enfocan en hacer el sitio más fácil y sencillo de utilizar por las personas.

Dicha evaluación se realizó con un listado de comprobación, correspondiente a cada uno de los elementos de usabilidad, con el fin de comprobar los principales problemas que presenta la interfaz (www.rree.go.cr).

Para los **funcionarios del Servicio Interno del Ministerio y los usuarios externos a la Institución: la usuaria profesional y los estudiantes universitarios** se aplicaron pruebas de usabilidad o test de usuario por medio de la observación y entrevista personal.

En estas pruebas, el tutor y la autora de esta tesis, observaron la manera en que los usuarios emplearon el sitio Web, sus gestos y escucharon sus comentarios y a partir de esto, se establecieron los principales problemas y aciertos que mostraron los visitantes en el desempeño de este sitio Web.

Este ejercicio fue documentado y se cuenta con grabaciones de audio y video, autorizadas por los usuarios, en las que se respaldan sus gestos y ademanes, sus opiniones, sugerencias y comentarios. Las respuestas espontáneas por parte de los usuarios, fueron de gran validez en los resultados de la investigación.

4. Establecer la opinión de los usuarios sobre elementos de usabilidad en el sitio Web en estudio.

El estudio permitió establecer, la opinión de los usuarios sobre elementos de usabilidad en el sitio Web www.rree.go.cr determinando que en la **navegación y arquitectura de la información**; existen enlaces que no cambian de color cuando el usuario hace clic en ellos; por lo tanto, no tiene una guía de qué partes del sitio exploró. No existe un buen balance entre la cantidad de la información y el espacio en blanco, debido a que el texto ocupa mucho espacio.

La necesidad del espacio es fundamental, para que el usuario se enfoque en puntos específicos y no se cansa de leer y buscar información.

También, se constató que hay pérdida de visibilidad, porque en cada una de las secciones de la arquitectura del sitio, existen muchos enlaces o etiquetas.

Además, el menú principal (parte superior del sitio) actual, no incluye los enlaces más importantes o los que los usuarios buscan frecuentemente, como por ejemplo, los servicios que ofrece la Institución. Este menú tiene submenús, que se ocultan rápidamente cuando el usuario pasa el cursor fuera del área que lo forma, lo que provoca un difícil manejo para personas discapacitadas.

En cuanto al **diseño gráfico**, se comprobó que la imagen principal o del encabezado del sitio Web, no tiene nada que ver con la identidad del Ministerio, pues muestra una playa que es más adecuada, para un sitio dedicado al turismo.

La galería de fotos está incompleta. Aparecen imágenes solamente desde el año 2008 y muy pocas por cada período. La información de las imágenes o pie de foto no se puede leer fácilmente, porque esta se encuentra en un ícono en forma de  que los usuarios no saben interpretar, que no es muy visible y en el que la persona debe hacer clic para poder leerla.

El tiempo de descarga de las fotografías es muy lento y la información se presenta en formatos distintos en cada una de las páginas del sitio por lo que cuesta identificar los datos más importantes.

El sitio tiene diseños difíciles de utilizar como por ejemplo un mapa pequeño para identificar los países donde Costa Rica tiene relaciones bilaterales. Cuando el usuario acerca la imagen del mapa, le es difícil manipularlo.

Sobre la **ayuda al usuario**, el sitio tiene enlaces con nombres confusos porque utiliza un lenguaje propio de la Institución y con nombres similares que confunden a los usuarios como por ejemplo “Búsqueda de normativa jurídica” que son reglamentos, leyes o decretos internos y “Consulta de instrumentos jurídicos”, que son acuerdos, convenios o tratados entre Costa Rica y otro (s) país(es), de manera que, son temas distintos pero con palabras similares.

Además, hay leyendas, como en el menú principal y el logotipo, que no se requieren porque existen en otra parte de la página principal

Los usuarios opinaron también sobre la **búsqueda**. Para ellos, los resultados de búsqueda no son claros por lo que no logran encontrar la información. Hicieron notar que no existe un buscador de noticias ni de documentos oficiales. Tampoco existe un índice para el buscador interno del sitio; y la dirección electrónica (URL) www.rree.go.cr no es fácil de recordar y entender para los usuarios pues la sonoridad de la doble “rr” y doble “ee”, los confunde.

En cuanto a la **confianza y credibilidad**, los usuarios reportaron que los correos electrónicos de los funcionarios que se brindan, son de cuentas privadas como *Gmail* o *Hotmail*, lo que genera desconfianza. Asimismo, se constató que no es fácil contactar a una persona para una respuesta inmediata, en caso de sugerencias o dudas, pues se ofrece un correo electrónico.

Tipografía: legibilidad. En este elemento sobresale que, el texto es excesivo en la página principal y en las secundarias lo que genera pérdida de visibilidad a los usuarios. Para Nielsen y Loranger (2006), con menos de medio minuto (30 segundos) a disposición (del usuario), todos los mensajes deben ser muy breves y directos, entre diez y veinte palabras. Porque los usuarios pasan la mayor parte de esos segundos pensando hacia dónde ir en el siguiente movimiento, no leyendo palabra por palabra. (p. 51)

Asimismo, se comprobó que el tipo de letra utilizado Arial 8,5, no es el más recomendado para leer en pantallas o monitores pues, según los autores antes mencionados, este tipo de letra es legible en tamaños razonables como de 10 puntos y más. (p. 227)

Se pudo observar, que se utiliza el texto justificado a ambos lados y esto tampoco es lo más adecuado para la velocidad de la lectura de la información.

Adicionalmente, el texto de los comunicados de prensa es muy extenso. No muestran un resumen ni un título corto que inviten al usuario a hacer clic para leer más información. En el sitio se usan palabras que pierden sentido con el tiempo, como por ejemplo “ayer”, “hoy”.

En relación a la **página de inicio (Homepage)**, el sitio no comunica de forma inmediata a qué se dedica la Institución porque la imagen principal pierde al usuario, debido a que se trata de una fotografía que cambia constantemente y de acuerdo a decisiones unilaterales, en ocasiones es un paisaje y en otras, celebrando feriados y festividades religiosas del país. Tanta información hace que no se distingan las opciones principales del mismo y tampoco hay anuncios importantes, que muestren algún cambio en la Institución

En cuanto al **uso de estándares y convenciones globales en usabilidad**, el sitio sólo presenta información en idioma español. No utiliza un botón para regresarse a la

página anterior ni tampoco, informa sobre el tamaño de los documentos que el usuario va a descargar.

Sobre otro elemento de usabilidad; **Ayuda, Retroalimentación & Recuperación de Errores** se determinó que hay imágenes sin enlace o posibilidad de acercar o agrandarla. Los enlaces no guardan una relación exacta con el título de la página a la que dirige al usuario. El sitio no incluye una ayuda en general, como las preguntas frecuentes (FAQ por sus siglas en inglés). Tampoco se le da un seguimiento, a través de una encuesta, a la experiencia del usuario en el sitio Web.

5. Diseñar una propuesta de mejoramiento del sitio Web estudiado que contemple los resultados de los análisis previos.

Este trabajo presenta una propuesta de mejoramiento del sitio Web analizado, contemplando los resultados de los métodos de investigación aplicados en las poblaciones de interés.

La propuesta se denomina “Estudio de usabilidad del sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de la República de Costa Rica” y comprende una descripción de los problemas encontrados en el sitio www.rree.go.cr, la respectiva recomendación y el nivel de gravedad determinado para cada uno de ellos y que se define de la siguiente manera:

- **Gravedad alta** cuando se trata de un problema de alto impacto, al cual los diseñadores del sitio deben prestar atención y evaluación permanente. Las dificultades clasificadas en esta gravedad, impiden el uso del sitio.
- **Gravedad media** es importante prestar atención a los problemas de carácter intermedio, aunque estos ya no sean prioridad. Estas limitaciones confunden y frustran al usuario.

- **Gravedad baja** estos errores casi no causan fracaso de un sitio Web pero sí, son estéticamente negativos y por ende, dañan la imagen del mismo.

5.2 Recomendaciones

En la investigación realizada se detectaron una serie de limitaciones que para ser corregidas, se hace necesario un replanteamiento que incluye muchos elementos del sitio Web.

De acuerdo con el estudio, la información que incluye el sitio, debe ser reorganizada en enlaces o etiquetas de un nuevo menú principal, el cual debe ser más simple y enfocado a los diferentes servicios que ofrece la Institución, como, por ejemplo, las becas, información sobre las embajadas de Costa Rica en el exterior y las acreditadas en el país, los datos de los traductores oficiales, entre otros.

Además, es importante completar el contenido histórico del sitio y crear un buscador específico para este tipo de documentos (comunicados de prensa, Tratados, Memorándum de entendimiento, Acuerdos, Convenios, entres otros).

Uno de los problemas más graves detectados en el análisis, es la desactualización de la información, por ejemplo, las relaciones bilaterales con Nicaragua presentan 10 años de atraso porque no se incluyen datos ni acontecimientos desde al año 2003. Esto compromete la credibilidad, prestigio y seriedad de una Institución cuyo eje central de actividad, es la política exterior del país, por lo que se recomienda actualizar la información del sitio, permanentemente.

Durante la investigación, se pudo observar que el sitio www.rree.go.cr no usa servicios de redes sociales como por ejemplo *Google*, *Facebook*, *Twitter* o *Youtube*. Esto, a pesar de que muchas instituciones gubernamentales alrededor del mundo lo utilizan como un atributo de transparencia, rendición de cuentas y proyección de su imagen.

Por lo anterior, se sugiere la apertura inmediata de cuentas del Ministerio en redes sociales como las anteriormente mencionadas y otras que se consideren necesarias, para la proyección de su trabajo y papel en la sociedad.

Se debe tomar en cuenta que la tendencia es, que las personas cada vez más accedan a toda clase de servicios desde cualquier dispositivo electrónico, desde cualquier lugar y a cualquier hora, de forma inmediata y satisfactoria.

Como se mencionó antes:

Twitter, la segunda plataforma social por número de usuarios tras *Facebook*, alcanzó los 200 millones de usuarios registrados en los primeros meses de 2011. Los *twitteros* envían diariamente 110 millones de *tweets* y cada 20 minutos comparten un millón de enlaces y envían alrededor de 1,5 millones de invitaciones a eventos. (Rodríguez Fernández, 2012, p. 65)

Una de las mejores maneras de empezar a corregir el manejo del sitio Web por parte de la Institución es, empezar a analizar la solución que puede representar la figura del *Webmaster* o persona responsable del mantenimiento o programación de un sitio.

Para atender estos y otros señalamientos desde una perspectiva integral, global y multifacética, se recomienda crear una propuesta de usabilidad del sitio Web analizado, que permita localizar y describir los problemas, su nivel de gravedad y que brinde las soluciones inmediatas y específicas para cada una de las dificultades encontradas.

El plan de usabilidad debe contemplar los nueve elementos de usabilidad: navegación y arquitectura de la información, diseño gráfico, ayuda al usuario, búsqueda, confianza y credibilidad, tipografía: legibilidad, página de inicio (*Homepage*), uso de estándares y convenciones, y ayuda, retroalimentación y

recuperación de errores. También, los comentarios, sugerencias y opiniones de las poblaciones de interés analizadas en la investigación para el debido complemento.

El mejoramiento continuo del sitio Web es muy importante. Se sugiere dar seguimiento a las opiniones y recomendaciones de los usuarios, a través de encuestas en el mismo sitio y en las redes sociales que, como se mencionó antes, se deben crear a partir de la propuesta de usabilidad.

Asimismo, se recomienda utilizar el nuevo formato, con los cambios indicados en la propuesta del capítulo 6 de este documento, del sitio Web del Ministerio para todos los sitios de las embajadas de Costa Rica en el exterior y de esta manera, desarrollar y consolidar la identidad visual de la Institución y del país.

Se debe mantener una estrecha comunicación entre los diferentes Departamentos del Ministerio y los encargados de llevar a cabo la propuesta de usabilidad, pues se considera necesario, la aprobación y comprensión de los cambios, no sólo para el manejo adecuado de la información que se colocará en el sitio Web sino para la proyección de la imagen institucional a través del mismo.

Se recomienda la realización de talleres de información y capacitación sobre la importancia de una usabilidad adecuada para el sitio Web; a la vez, la divulgación y explicación de la presente investigación a los directores de la Institución.

CAPITULO 6. PROPUESTA: ESTUDIO DE USABILIDAD DEL SITIO WEB DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA.

Los estudios de usabilidad Web describen los problemas, dando un nivel de gravedad, que impiden a los usuarios realizar fácilmente las acciones que persiguen y recomienda, soluciones específicas para cada una de las deficiencias y puntos débiles detectados en un sitio Web.

El estudio de usabilidad del sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de la República de Costa Rica, es el resultado de una investigación en la que se analizaron las respuestas y experiencias de los usuarios en el mismo.

Cada usuario, a través de una encuesta y de un test, proporcionó ideas y comentarios acerca de su experiencia, lo que permitió elaborar una propuesta de mejoramiento del sitio en ocho principios de la usabilidad:

1. Navegación y arquitectura de información
2. Diseño gráfico
3. Ayuda al usuario
4. Búsqueda
5. Confianza y credibilidad
6. Tipografía: legibilidad
7. Página de inicio (*Homepage*)
8. Uso de estándares y convenciones

Cabe destacar que en estos mismos aspectos, tres expertos realizaron evaluaciones heurísticas para analizar el fácil uso del sitio www.rree.go.cr

Este estudio de usabilidad busca establecer, cómo deben ser los principios antes mencionados, para mejorar la respuesta a las acciones que realiza el usuario mientras interactúa con el sitio Web del Ministerio.

Además, pretende, que los usuarios alcancen su búsqueda específica en el sitio con precisión (eficacia), que los visitantes del sitio logren su objetivo o tarea en el menor tiempo posible (eficiencia) y que la percepción del usuario acerca del sitio y por ende del Ministerio, sea positiva (satisfacción).

Estudio de usabilidad de www.rree.go.cr

1. Navegación y arquitectura de la información

➤ Problema: El logo sin enlace a la página principal

El logo de la Institución está ubicado en la parte superior izquierda de todas las páginas, pero no enlaza con la página de inicio.

Propuesta de solución: El logo debe aparecer en la parte superior izquierda de todas las páginas del sitio Web del Ministerio y debe tener un enlace a la página principal del mismo.

El logo debe ser más pequeño. Resaltar más la imagen de la Casa Amarilla (nombre con el que también se le conoce al Ministerio) y dejar la leyenda “Ministerio de Relaciones Exteriores – República de Costa Rica”, con un tipo de letra Font más pequeño.

Gravedad: baja

➤ Problema: Mapa del Sitio

El mapa del sitio es una simple redistribución de las secciones del mismo. No describe o presenta una lista de cada tema y no guía a los usuarios a encontrar lo que buscan.

Propuesta de solución: Crear un mapa del sitio Web donde se muestre el listado de los servicios que ofrece el Ministerio, a través de enlaces.

Gravedad: media

➤ **Problema: Enlaces no cambian de color al ser visitados**

Al dar clic en un enlace, no hay cambio de color al ser visitado. Esto no ayuda con la memoria a corto plazo que posee el ser humano.

Además, los enlaces no son tan fáciles de identificar. Se debe pasar el mouse sobre ellos, pues sólo así, se ve el subrayado.

Propuesta de solución: Se recomienda aplicar un cambio de color cuando se hace clic en un enlace visitado, pues cuando el usuario navega por las diferentes páginas del sitio, no hay nada que le indique qué secciones ha visitado.

Gravedad: alta

➤ **Problema: Balance entre densidad de la información y espacio en blanco**

No existe un buen balance entre la densidad de la información y el uso del espacio en blanco. Hay mucho texto en las páginas Web; las líneas textuales tienden a ser extensas y esto hace que el usuario se desinterese del sitio.

Propuesta de solución: Dejar más espacio en blanco entre los bloques de texto.

Por ejemplo, si analizamos el sitio Web de Amazon, notamos que entre la imagen del libro (visible en la siguiente captura) y la descripción del mismo, existe un claro espacio que da sobriedad al diseño y oportunidad para que el usuario se enfoque en lo que está buscando.

Figura 4: Ejemplo Amazon.com



Fuente: Amazon.com, año 2013.

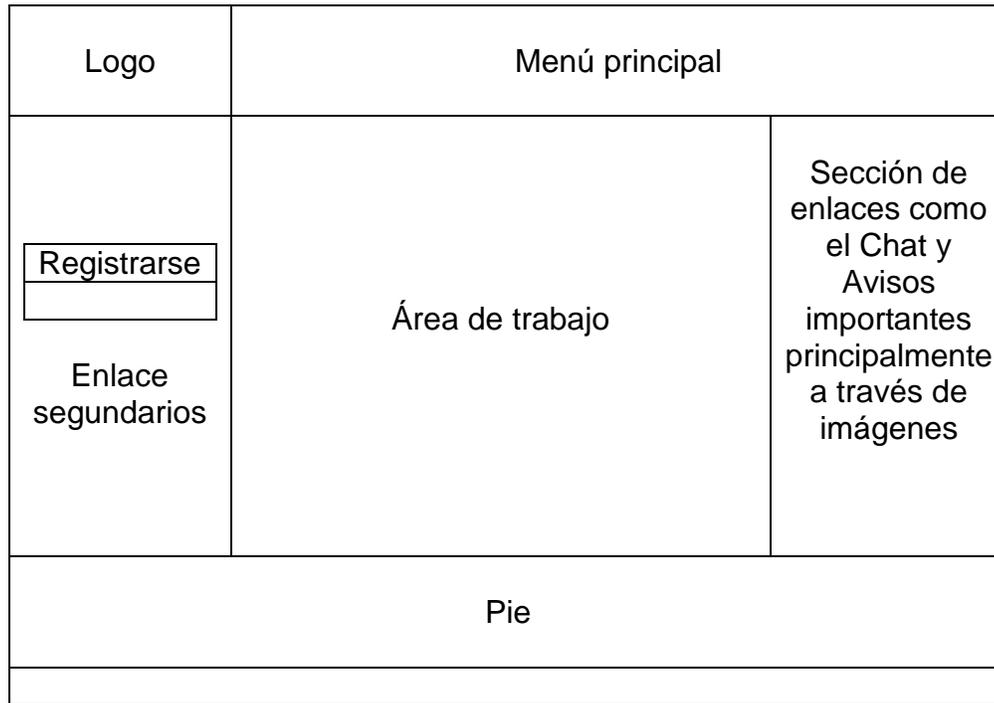
Gravedad: media

- **Problema:** Disminuir la cantidad de etiquetas en cada sección de la arquitectura del sitio Web.

Existe un abarrotamiento en cada una de las secciones de la arquitectura del sitio Web, lo que genera pérdida de visibilidad en la búsqueda de la información que el Ministerio ofrece al usuario.

Propuesta de solución: Mantener la misma arquitectura del sitio Web, pero disminuir la cantidad de etiquetas que se tienen en cada sección.

Figura 5: Arquitectura recomendada con menos etiquetas



Fuente: Elaboración propia con base en Nielsen y Loranger (2007), 2013.

Por ejemplo: Se recomienda no disponer la fecha y hora actual, ya que todas las computadoras Windows y Macintosh lo tienen. Si lo que se presenta es la fecha y hora oficial del territorio costarricense para que los funcionarios y/o usuarios en el exterior conozcan la hora actual en Costa Rica, entonces se recomienda colocar la leyenda: **Hora y fecha oficial en Costa Rica**, pero ubicada al pie del sitio Web

Figura 6: Hora y fecha en sitio Web



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, 2013.

Se recomienda también, no publicar tantos enlaces en la columna izquierda sino crear un solo enlace de los servicios que ofrece el Ministerio. Los enlaces deben ser más claros y comunicar la funcionalidad en un lenguaje común y en cada uno, debe haber otros (en un submenú).

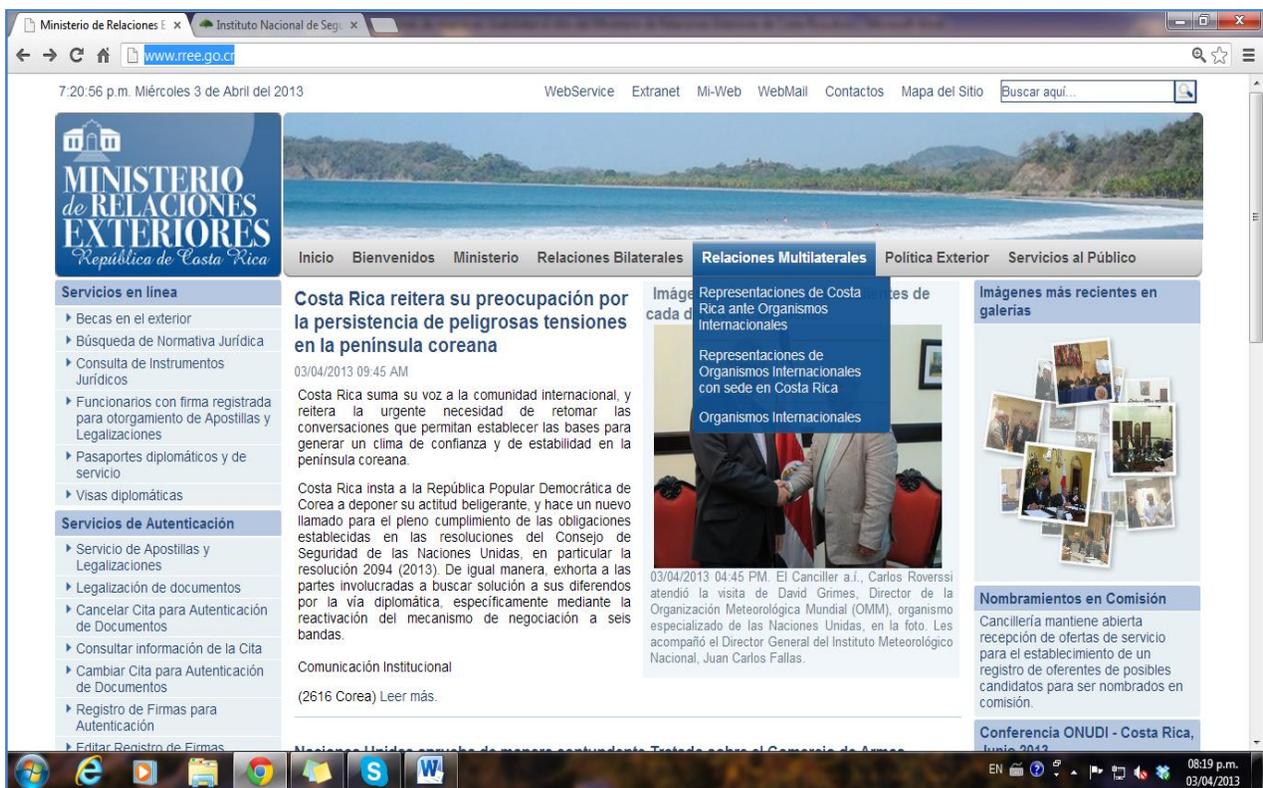
Al lado izquierdo del sitio, se deben colocar enlaces como “Marca País” (campaña promocional del Instituto Costarricense de Turismo), Perfil económico del país, Gobierno Digital, Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER), entre otros.

Gravedad: alta

➤ Problema: Menú

El menú actual no incluye los enlaces más importantes. Además, tiene la característica de ocultarse si el apuntador del mouse o cursor, sale del área azul del recuadro que lo forma. Personas con pocas facilidades en la motora fina, podrían presentar problemas para seleccionar alguna de las opciones.

Figura 7: Menú actual de sitio Web



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, 2013

Propuesta de solución: Se recomienda una nueva versión del menú, que incluya todos los enlaces principales y ordenados, según las necesidades del usuario.

El diseño de menú recomendado, es similar al que usa la página del Instituto Nacional de Seguros (INS).

Figura 8: Menú ejemplo sitio Web del Instituto Nacional de Seguros (INS)



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio Web del Instituto Nacional de Seguros (INS), 2013.

Varias de las opciones que tiene actualmente el sitio Web, son exclusivas para los funcionarios. Estas deben aparecer hasta que el funcionario se conecte al sitio a través de un usuario y clave, por ejemplo las opciones: WebService, Extranet, Mi-Web y Webmail.

En la nueva propuesta de menú, se elimina la redundancia de los enlaces. Por ejemplo los “Servicios en línea”.

Figura 9: Redundancia de enlaces



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, 2013.

Al seleccionar la opción desde el menú, aparece la siguiente página con las mismas opciones y duplicadas.

Figura 10: Pantalla con opciones duplicadas



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, 2013

Gravedad: alta

Se recomienda el siguiente modelo de menú principal (en la parte superior de la página), para que este sea el punto focal de acción de los usuarios.

Se propone que tenga seis enlaces principales:

- Servicios
- Ministerio
- Política Exterior
- Prensa
- Embajadas
- Contáctenos

En la parte superior de estos, un enlace llamado Iniciar sesión, exclusivamente para los funcionarios de la Institución y que contiene documentos de uso interno como reglamentos, circulares, boletas para vacaciones, justificación de ausencias, llegadas tardías, concursos para puestos, avisos, entre otros.

En las siguientes imágenes se muestra el menú principal con cada submenú y más adelante, la explicación detallada de cada uno de ellos.

Figura 11: Sugerencia de nuevo menú principal y submenús.



Fuente: Elaboración propia según los planteamientos de Nielsen y Loranger (2007), 2013.

Figura 12: Sugerencia de nuevo menú principal y otros submenús.



Fuente: Elaboración propia según los planteamientos de Nielsen y Loranger (2007), 2013.

SERVICIOS: en este enlace se creó un submenú con cinco enlaces llamados becas, autenticación de documentos, servicios consulares, pasaportes oficiales y contraloría de servicios. El listado en viñetas que aparece en cada servicio, es la información que contiene cada página *Web* generada por cada uno de los enlaces.

❖ **Becas**

- Becas disponibles
- Regístrese
- Formularios
- Contáctenos

❖ **Autenticación de documentos**

- Citas
- Registro de firmas
- Apostillas y Legalización
- Estado de una solicitud de autenticación
- Contáctenos

❖ **Servicios consulares**

- Trámites Consulares
- Visa para viajar a Costa Rica
- Contáctenos

❖ **Pasaportes oficiales**

- Requisitos
- Formulario para solicitar pasaporte
- Contáctenos

❖ **Contraloría de servicios**

- Funciones
- Sugerencias
- Contáctenos

❖ **Cuerpo Diplomático**

- Visas y pasaportes diplomáticos
- Inmunidades y privilegios
- Trámite carné DIDI
- Contáctenos

MINISTERIO: el submenú de este enlace contiene cuatro links: Acerca de, Despachos, Estructura Organizacional e Informes de labores. Cada uno de ellos, desarrolla una página *Web* con los contenidos enlistados.

❖ **Acerca del Ministerio**

- Historia (video, recorrido virtual por el edificio de la Casa Amarilla sede del Ministerio, debido a que es un elemento emblemático en la política exterior del país y fue declarado patrimonio histórico en 1976)
- Misión, Visión, objetivos y valores
- Función en el Estado

❖ **Despachos** (Canciller, Vicecanciller y Viceministro Administrativo son tres páginas *Web* con sus respectivos contenidos)

○ **Canciller**

- Hoja de vida / fotografía oficial
- Mensaje de bienvenida al país y a la Institución (video del Canciller)
- Contáctenos

○ **Vicecanciller**

- Hoja de vida / fotografía oficial
- Contáctenos

○ **Viceministro Administrativo**

- Hoja de vida / fotografía oficial
- Contáctenos

❖ **Estructura organizacional** (cada una de las dependencias de la Institución genera una página *Web* que contiene la información enlistada)

○ **Dirección de Protocolo y Ceremonial del Estado**

- Funciones
- Etiqueta y protocolo
- Uso de símbolos patrios
- Cartas Credenciales
- Despedidas oficiales de Embajadores
- Días nacionales
- Contáctenos

○ **Dirección Jurídica**

- Funciones
- Normativa jurídica
- Exhortos
- Asilos políticos
- Contáctenos

○ **Dirección de Cooperación Internacional**

- Funciones
- Contáctenos

○ **Dirección del Servicio Exterior**

- Departamento Consular
- Funciones

- Contáctenos
- **Instituto del Servicio Exterior Manuel María de Peralta**
 - Funciones
 - Maestría en Diplomacia
 - Biblioteca
 - Contáctenos
- **Auditoría**
 - Funciones
 - Contáctenos
- **Recursos Humanos**
 - Funciones
 - Contáctenos
- **Informática**
 - Funciones
 - Contáctenos
- **Financiero**
 - Funciones
 - Trámites
 - Contáctenos
- **Proveduría**
 - Funciones
 - Trámites
 - Contáctenos
- **Departamento de archivo**
 - Funciones
 - Contáctenos
- **Servicios generales**
 - Funciones
 - Contáctenos

❖ **Informes de labores** (este enlace contiene los informes que el Ministerio entrega cada año a la Asamblea Legislativa y que explica, los logros y labores realizadas en materia de política exterior. Cada documento estará ordenado por años y con opción de descargar en formato PDF, imprimir y enviar por correo electrónico. Un ejemplo del nombre es: “Informe de labores del 2012-2013”)

POLITICA EXTERIOR: el submenú contiene los enlaces: Ejes, Visitas y Cumbres, Relaciones Diplomáticas y Documentos oficiales; cada uno de ellos, es una página *Web* que contiene la siguiente información.

❖ **Ejes**

- Desarme
- Derechos Humanos
- Paz con la naturaleza

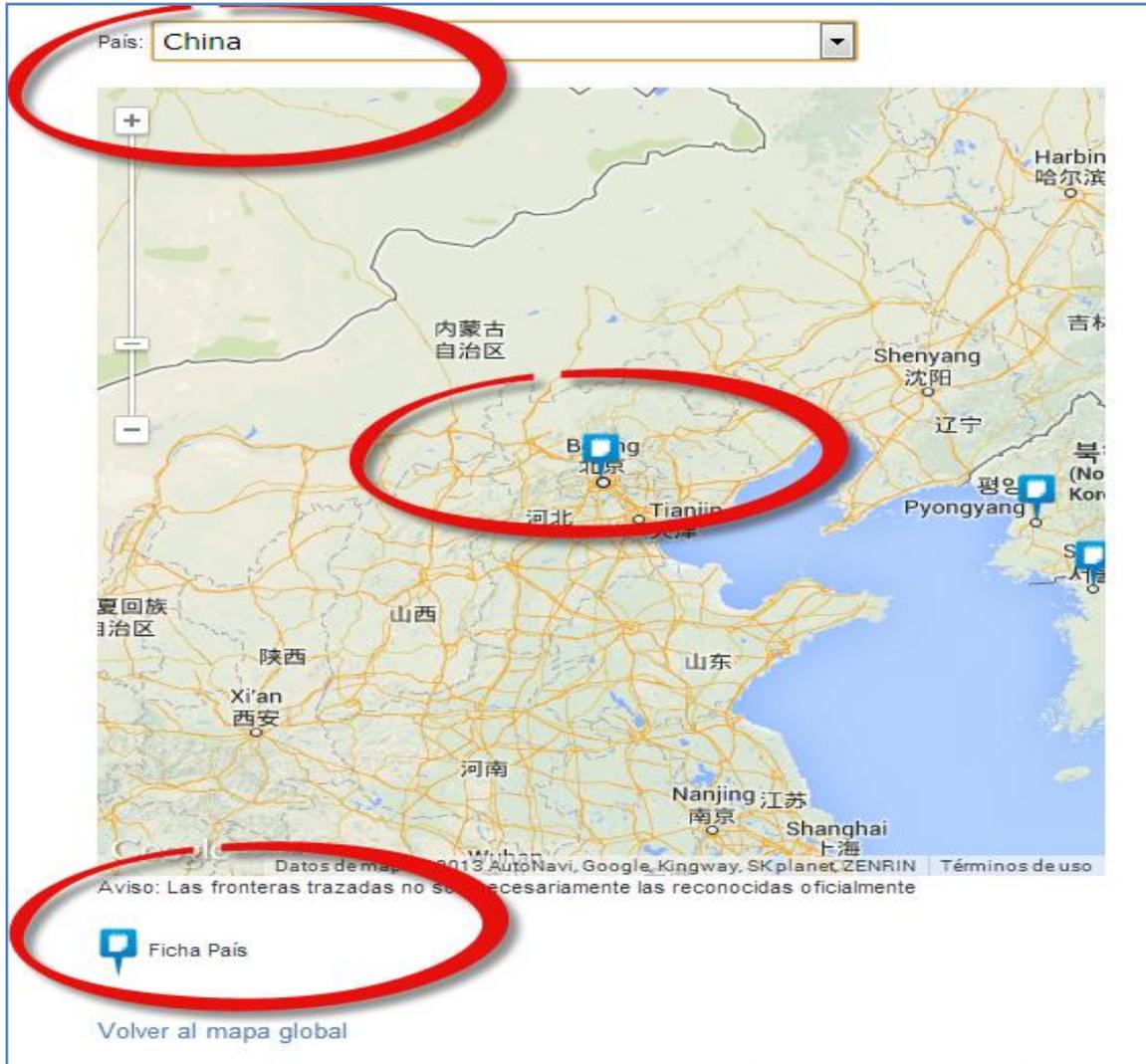
❖ **Visitas y Cumbres** (presenta la información de las Visitas de Estado u Oficiales, Cumbres y reuniones que han tenido lugar en Costa Rica, a lo largo de la historia)

❖ **Relaciones Diplomáticas y consulares** (muestra a través de una ficha país, la información detallada sobre las relaciones entre Costa Rica y el país en cuestión. Los datos están ordenados por continente, donde el usuario podrá encontrar en un mapa, los nombres de los países. Es una lista predeterminada (como buscar las provincias de Costa Rica). Además, se puede descargar la ficha país; de la siguiente manera:

○ **Costa Rica en Asia**

Se adjunta ejemplo del Ministerio de Asuntos Exteriores de España (<http://www.exteriores.gob.es>) y que se aplicará para cada continente.

Figura 13: Ejemplo de mapa y ficha país.



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio Web del Ministerio de Asuntos Exteriores de España, 2013.

- **Costa Rica en África**
- **Costa Rica en Europa**
- **Costa Rica en América Latina**
 - Relaciones diplomáticas con Norteamérica
 - Relaciones diplomáticas con Sudamérica
 - Relaciones diplomáticas con Centroamérica

- **Costa Rica en Oceanía**
- **Costa Rica en los Organismos Internacionales**
 - ONU
 - OEA
 - OIT
 - ACNUR
 - ETC ...

- ❖ **Documentos oficiales** (se sugiere habilitar un buscador, exclusivo para extraer los documentos oficiales)
 - Tratados
 - Comunicados conjunto
 - Acuerdos, etc

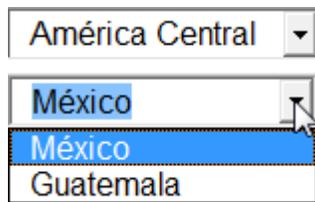
PRENSA en este submenú, se colocarán los siguientes enlaces que se desarrollan, cada uno, en una página Web.

- ❖ **Comunicados** (se sugiere habilitar un buscador exclusivo para extraer los comunicados de prensa, las fotografías, videos y audios)
- ❖ **Discursos**
- ❖ **Artículos de opinión**
- ❖ **Galerías** (de fotos, videos y audios, ordenada por mes y año)

EMBAJADAS este es uno de los enlaces más utilizados, debido a que contiene los datos del personal de cada embajada y consulado. Se recomienda, dividir este enlace en un submenú de cuatro.

- ❖ **Embajadas de Costa Rica en el exterior**
- ❖ **Consulados de Costa Rica en el exterior**
- ❖ **Embajadas acreditadas en Costa Rica**
- ❖ **Consulados acreditados en Costa Rica**

La funcionalidad que tiene el sitio Web, para buscar información sobre una Embajada, es compleja. Se recomienda, sustituir la búsqueda por la letra inicial del país y colocar unas cajas donde el usuario localice el continente, y luego el país u organismo internacional que busca.



Por ejemplo: Así, los usuarios podrán filtrar más fácilmente su objetivo. Estos listados deben presentarse según el idioma seleccionado (español, inglés, francés, etc.) para no generar confusiones, pues los nombres de algunos países cambian según el idioma, por ejemplo, Catar (español) y Qatar (inglés).

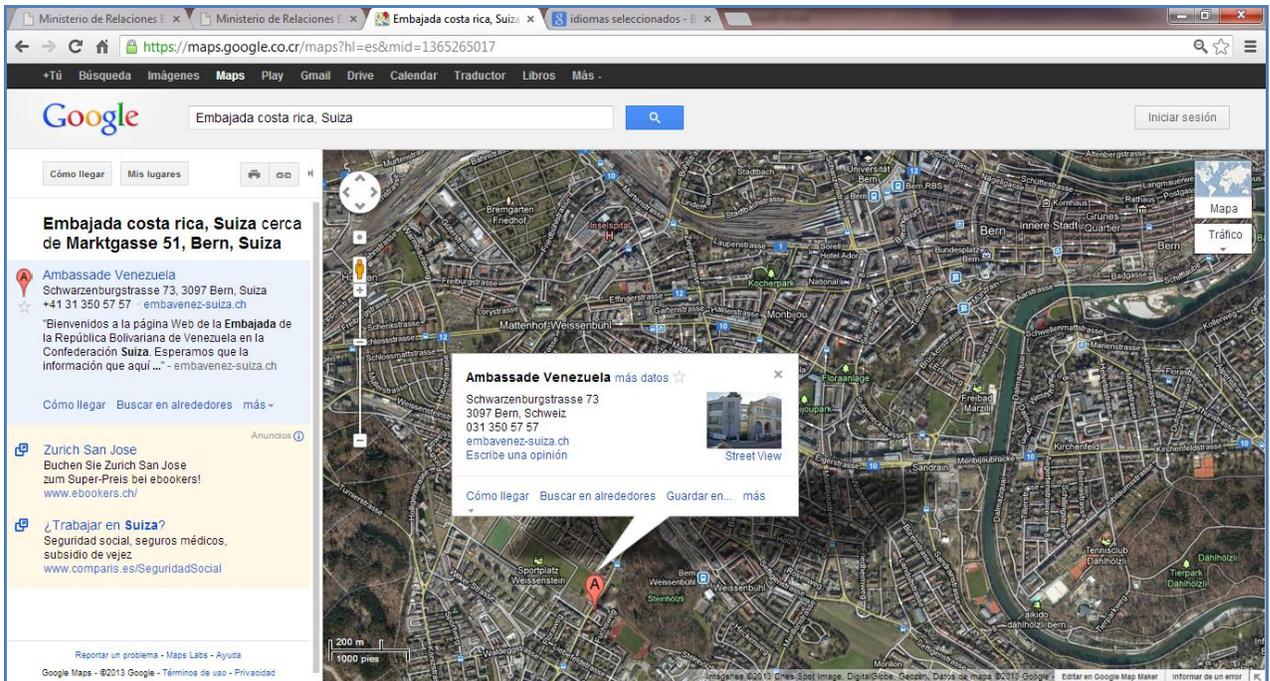
Una vez seleccionado el país, el usuario podrá visualizar la información de la embajada o consulado (correos electrónicos, teléfonos, dirección física, nombre de los funcionarios, etc). Se recomienda, crear enlaces en los nombres de los funcionarios de las embajadas, para que el usuario pueda ver sus datos de contacto.

Es vital que la información de las embajadas sea actualizada permanentemente, ya que, es muy consultada y requerida por los usuarios.

También, se debe indicar al lado del nombre del país y entre paréntesis, el nombre oficial, por ejemplo: Embajada de Costa Rica en el Vaticano (Embajada de Costa Rica en Estado de la Ciudad del Vaticano), para que los usuarios conozcan y a la vez, se instruyan también, por respeto y cordialidad con el país amigo.

Además, se sugiere hacer uso de la herramienta *Google Maps*, donde aparecerán las embajadas y consulados. Una vez que la persona selecciona el enlace, se presentan los datos específicos para cada sede.

Figura 14: Ejemplo de herramienta Google Maps para localizar Embajadas y Consulados.



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio Web de *Google*, 2013.

Asimismo, se sugiere indicar claramente en cuáles países, Costa Rica no tiene embajada o consulado y agregar la información sobre las embajadas concurrentes (embajada acreditada en Costa Rica pero con sede en otro país).

CONTACTENOS

- ❖ **Lista de números de teléfonos y correos de funcionarios** (nombre y cargo que ocupan)

INICIAR SESION; Este enlace se colocará en la parte superior del menú principal y al lado derecho de la página principal. El objetivo es, que los funcionarios se registren en el sitio Web y tengan acceso a la Intranet para revisar su correo, completar boletas de vacaciones, justificaciones de ausencias, llegadas tardías y recibir información a través de circulares y otros documentos.

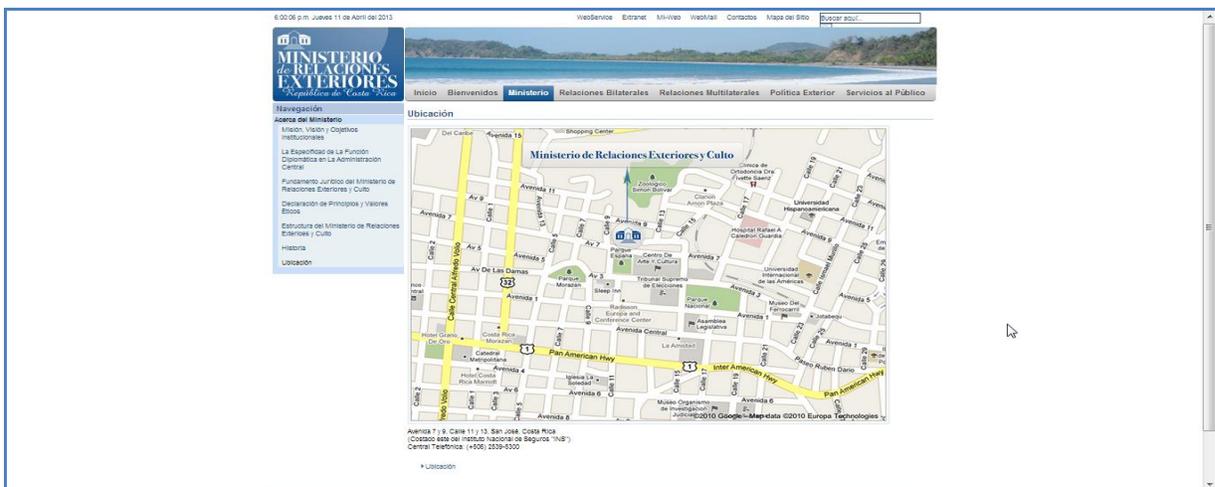
➤ **Problema: Leyenda del pie confunde al usuario**

El enlace del pie del sitio, lleva al usuario a una imagen de *Google Maps*, estática.

Figura 15: Mapa del sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica.



Imagen mostrada al dar clic en la leyenda “(Ver Mapa)”



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, 2013.

Propuesta de solución: Se recomienda utilizar la herramienta de Google y sustituir la imagen. Además, renombrar la leyenda porque supone que lleva al usuario, al mapa del sitio.

Gravedad: baja

2. Diseño gráfico

➤ Problema: Imagen del Encabezado

La imagen del encabezado, no calza con la razón de ser del sitio Web.

Propuesta de solución: Se recomienda eliminar la imagen y complementar la “marca país” pues a través de este sitio, se puede mercadear Costa Rica, pero sin perder la sobriedad y seriedad del significado que tiene la Cancillería del país. Se puede utilizar un diseño o fotografía de la fachada del Ministerio y la bandera de Costa Rica, no una playa o paisaje.

Figura 16: Imagen del encabezado del sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica.



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, 2013

Tampoco se recomienda, cambiar la imagen del encabezado según celebración del momento y sin que obedezca a una estrategia de imagen definida, porque esto confunde al usuario particularmente extranjero, que no conoce de esta celebración religiosa y cultural.

Las imágenes del encabezado del ejemplo siguiente, comprometen a la Institución que se llama Ministerio de Relaciones Exteriores **y Culto** y que debe mantener relaciones cordiales y de respeto con países de diversas religiones.

Se recomienda evitar este tipo de ilustraciones, pues pueden ser mal interpretadas, provocar inquietud u ofensa a personas de otras religiones, ya que se puede considerar como imposición de una religión específica. Dichas fotografías son para un sitio Web de la iglesia católica.

Figura 17: Otro ejemplo de imagen del encabezado del sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica.



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, 2013

Cabe destacar que, las imágenes no tienen derechos de autor ni son de buena calidad y se muestran muy estrechas por lo que tampoco es claro, el concepto de diseño gráfico que se quiso expresar en el encabezado del sitio.

Gravedad: alta

➤ **Problema: Galería de fotos**

La galería de fotos está incompleta. El usuario no puede leer la descripción de cada una de ellas y su tiempo de descarga es muy lento.

Propuesta de solución: habilitar una herramienta de búsqueda que le permita al usuario, digitar palabras claves y que aparezcan las imágenes asociadas a textos breves o comunicados de prensa.

También, se sugiere mostrar siempre el texto descriptivo de la imagen, pero sin ocultar ninguna parte de esta, no como se hace actualmente, que se pierde parte de la imagen, al mostrar la descripción.

El ícono  en la parte superior de las imágenes, no es bien interpretado por los usuarios y por lo general se ignora. Se recomienda eliminar y mostrar el mensaje siempre, pero sin ocultar ninguna parte de la imagen.

Figura 18: Icono de información de las fotografías del sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica.

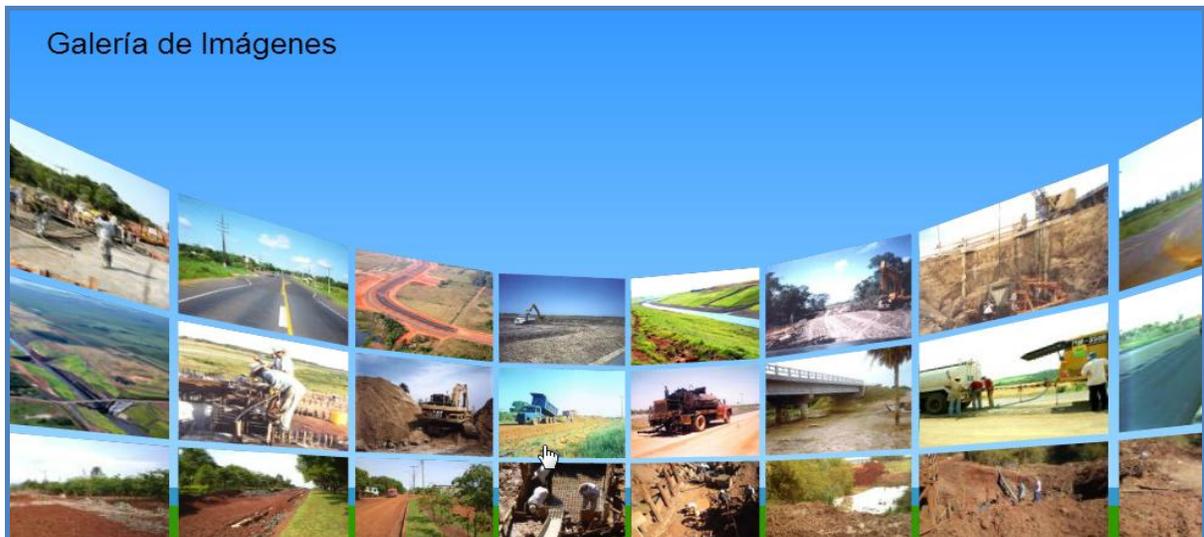


Fuente: Elaboración propia con base en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, 2013

Se recomienda también, clasificar todas las imágenes por evento y que estas puedan ser obtenidas por el usuario a través de una opción de búsqueda.

Se debe mostrar primero un listado de imágenes pequeñas y luego, si al usuario le interesa una, dejar la opción para ampliar. Por ejemplo:

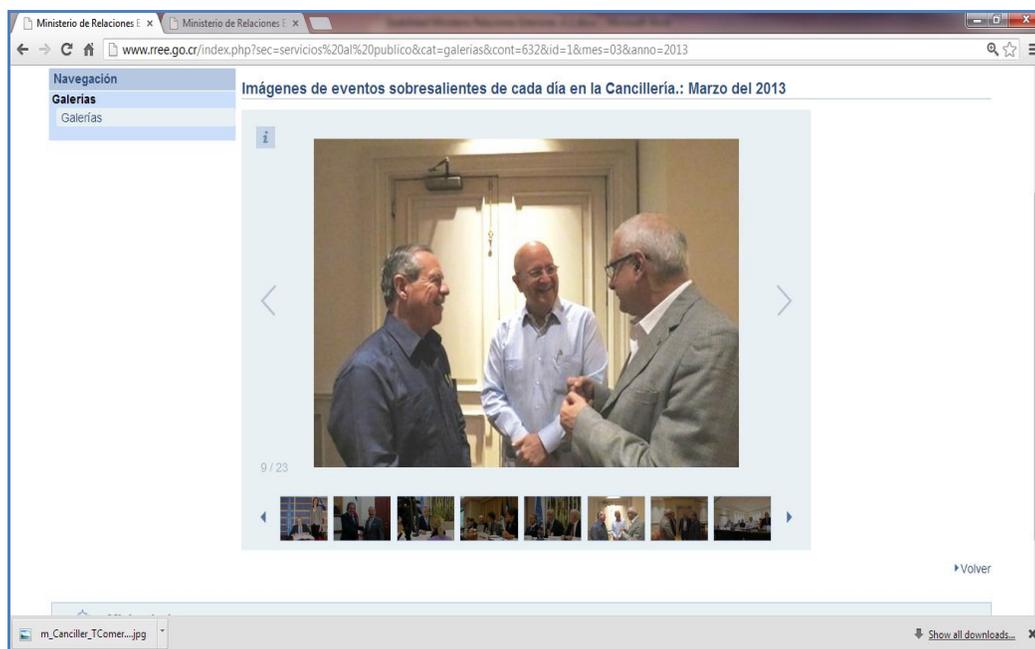
Figura 19: Sugerencia de galería de imágenes



Fuente: Elaboración propia con base en los postulados de usabilidad de Nielsen y Loranger (2007), 2013

Se debe eliminar el siguiente sistema de visualización de fotografías:

Figura 20: Sistema actual de visualización de fotografías.



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, 2013.



Eliminar de la página principal la siguiente funcionalidad, porque las imágenes no se visualizan bien y están recargando el sitio Web. Dejar solo la opción en el menú llamada “Galería de Imágenes”.

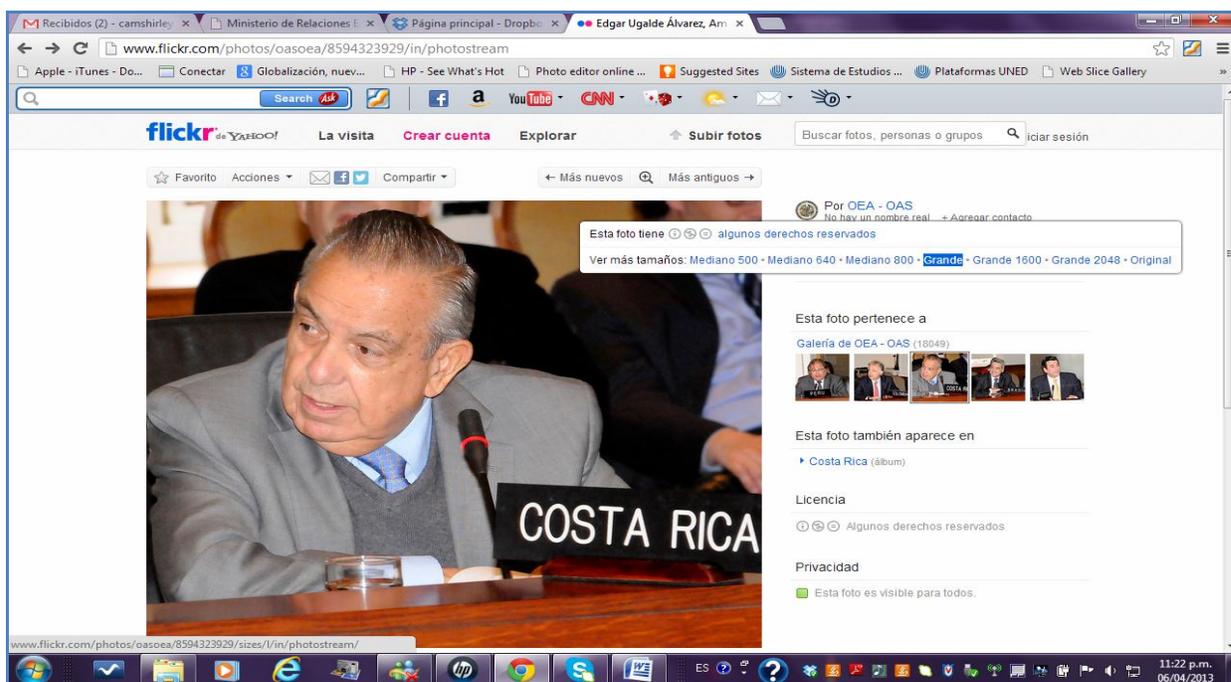
Posteriormente, habilitar una página exclusiva para la misma y que incluya lo siguiente:

- Cuadro de texto para el ingreso de las palabras claves

- Botón de Búsqueda de imágenes.
- Listado de imágenes pequeñas de baja resolución para una pronta carga
- Brindar las imágenes en diferentes tamaños e indicar que tienen derechos reservados.
- Texto al pie de la imagen
- Enlaces a comunicados o documentos, que amplíen la razón de la fotografía.

Por ejemplo, en la siguiente imagen del sitio Web de la Organización de Estados Americanos (OEA) se muestran las diferentes calidades y tamaños de la fotografía.

Figura 21: Galería de fotos del sitio Web de la Organización de Estados Americanos (OEA)



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio Web de la Organización de Estados Americanos (OEA), 2013.

A pesar de que el tamaño de las imágenes no es tan grande y presentan una calidad aceptable, el tiempo de descarga es muy lento, hace falta mostrarle un indicador al usuario, para que espere y no haga más clics de los necesarios. Por ejemplo, el siguiente ícono  es un elemento que simula una descarga y es ampliamente reconocido.

También, se recomienda crear **galerías** de **videos** y **audios** de actividades como visitas de Presidentes y Cancilleres; de discursos del Canciller y Presidenta (e) de la República, declaraciones del Ministro o Viceministra (o) para los periodistas y público en general, conferencias de prensa, entre otros.

Gravedad: alta

➤ **Problema: Uniformidad en el formato de algunas páginas Web.**

Se presenta la información en formatos distintos. No es un problema grave pero dificulta el escaneo y pérdida de profesionalismo en un sitio de gobierno, que también tiene muchas visitas de usuarios de otros países.

Figura 22: Página Web del sitio www.rree.go.cr que presenta la hoja de vida de la Vicecanciller.



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, 2013.

Propuesta de solución: Dejar un solo formato. Por ejemplo el mostrado a continuación.

Figura 23: Formato recomendado para hojas de vida de autoridades del Ministerio.



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, 2013

Gravedad: media

➤ **Problema: Diseños difíciles de utilizar**

Al oprimir el enlace Relaciones Bilaterales, el diseño del mapa no es fácil de utilizar por ser muy pequeño. La búsqueda de los países por la letra inicial no es adecuada, porque no facilita el escaneo.

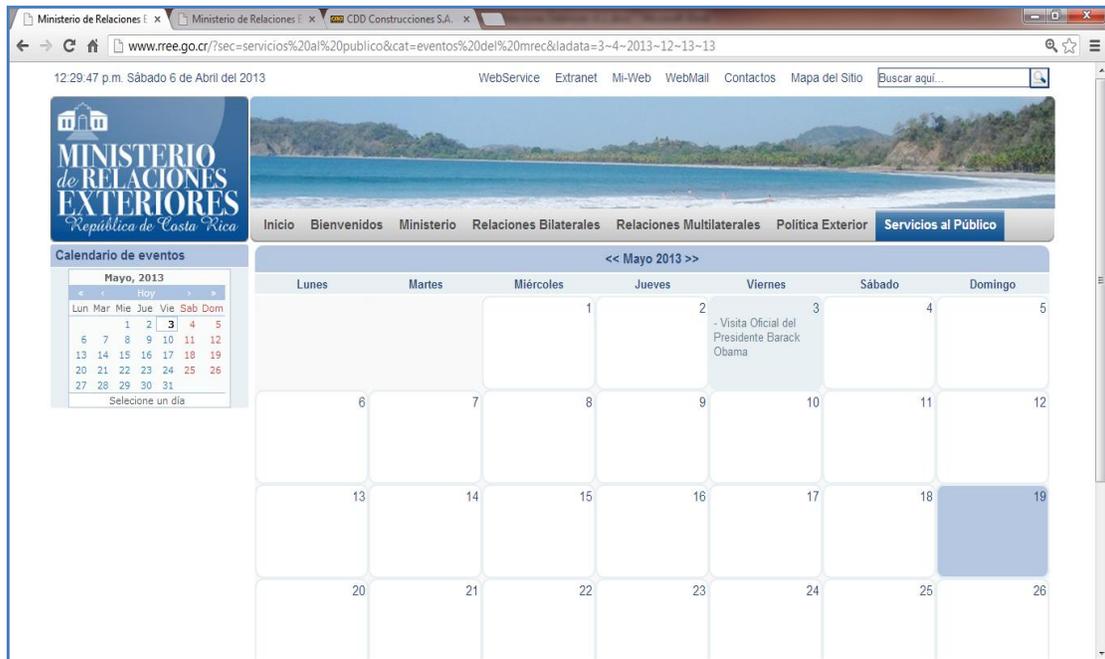
Propuesta de solución: eliminar Relaciones Bilaterales y crear un solo enlace (Embajadas), para evitar confusiones y aprovechar espacio en el sitio, para otro tipo de contenido. Como se mencionó antes en Embajadas, incluir un listado por continente, incluyendo los países con los que Costa Rica tiene relaciones diplomáticas y consulares.

Gravedad: media

➤ **Problema: Imagen del calendario en la sección izquierda del sitio Web**

Gráficamente el diseño es agradable, pero es poco funcional. Cuando el usuario decide ver el listado de eventos, debe pasar por todos los meses para revisar. Además, cuando un mes no tiene eventos se presenta un espacio vacío que genera confusión al usuario.

Figura 24: Calendario del sitio www.rree.go.cr



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, 2013

Propuesta de solución: Se recomienda eliminar este diseño y sustituirlo por un enlace o imagen (desde la página principal) que a la vez lleve a un listado similar al siguiente diseño.

Figura 25: Diseño recomendado para eventos de la Institución.

Logo	Menú		Sección de enlaces como el Chat y Avisos importantes principalmente a través de imágenes																			
<div data-bbox="347 726 537 804" style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;">Registrarse</div> <div data-bbox="347 842 537 919" style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;">Enlace secundarios</div>	<div data-bbox="646 394 1000 426" style="text-align: center;">Listado de Eventos 2013</div> <table border="1" data-bbox="565 466 1078 991" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" data-bbox="573 470 1070 501">Eventos del Mes Octubre</td> </tr> <tr> <td data-bbox="573 506 646 537" style="text-align: center;">10</td> <td data-bbox="649 506 1070 575">Visita del Presidente de Ecuador</td> </tr> <tr> <td data-bbox="573 579 646 611" style="text-align: center;">15</td> <td data-bbox="649 579 1070 648">Visita del Presidente de Perú.</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="573 653 1070 684"> </td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="573 688 1070 720">Noviembre</td> </tr> <tr> <td data-bbox="573 724 646 756" style="text-align: center;">02</td> <td data-bbox="649 724 1070 793">Visita del Presidente de Chile</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="573 798 1070 829"> </td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="573 833 1070 865">Diciembre</td> </tr> <tr> <td data-bbox="573 869 646 900" style="text-align: center;">21</td> <td data-bbox="649 869 1070 938">Visita del Presidente de Guatemala</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="573 942 1070 974"> </td> </tr> </table>			Eventos del Mes Octubre		10	Visita del Presidente de Ecuador	15	Visita del Presidente de Perú.			Noviembre		02	Visita del Presidente de Chile			Diciembre		21	Visita del Presidente de Guatemala	
Eventos del Mes Octubre																						
10	Visita del Presidente de Ecuador																					
15	Visita del Presidente de Perú.																					
Noviembre																						
02	Visita del Presidente de Chile																					
Diciembre																						
21	Visita del Presidente de Guatemala																					
Pie																						

Fuente: Elaboración propia con base en los postulados de usabilidad de Nielsen y Loranger (2007), 2013

El listado se debe ordenar por fecha. Los eventos del mes se presentan de primero. Y los eventos pasados, se deben listar en otra página, como históricos.

Aunque es un diseño sencillo, permite al usuario rápidamente, enterarse de las actividades del Ministerio sin tener que navegar en el calendario, en la búsqueda de actividades. Según observaciones del test de usuario, una persona navegó en tres

meses y no encontró actividades, por lo que suspendió la búsqueda suponiendo que, el calendario no servía o no arrojaba ningún dato.

Gravedad: media

➤ **Problema: Enlaces a Redes Sociales**

El sitio no usa servicios de terceros como *Google, Facebook o Twitter*.

Propuesta de solución: Se requieren las redes sociales en tiempos en que medios como estos, dominan con su público objetivo la comunicación de las instituciones y empresas.

Es necesario habilitar una cuenta de *Facebook y Twitter* para el Ministerio, que sea constantemente actualizada para informar de los eventos y publicaciones de interés general.

Gravedad: media

3. Ayuda al usuario

➤ **Problema: Etiquetas confusas**

Algunas etiquetas de enlaces, botones, títulos, etc. fueron redactadas de forma confusa o con la jerga del Ministerio.

Propuesta de solución: Las etiquetas deben tener un nombre más obvio y claro. No todos los usuarios, saben el significado de cada una de ellas.

Ejemplos:

Figura 26: Nombres recomendados para etiquetas del sitio www.rree.go.cr

Etiqueta Actual	Etiqueta Recomendada
Inscripción en lista de Clientes de Becas	Recibir por email oportunidades de Becas.
Relaciones Multilaterales	Costa Rica en los Organismos Internacionales

Fuente: Elaboración propia con base en los postulados de usabilidad de Nielsen y Loranger (2007), 2013

Además, las etiquetas recomendadas deben expresarse en pocas palabras. Evitar el uso excesivo de preposiciones y lenguaje propio del Ministerio porque los usuarios no son solamente funcionarios, sino estudiantes, periodistas y público en general.

Gravedad: alta

➤ **Problema: Enlaces rotos**

Los documentos no deben desaparecer del enlace donde se publican desde el inicio en el sitio, porque se generan enlaces rotos lo que provoca que el usuario se pierda con facilidad y se genere desconfianza en la información que consulta. Algunas personas que aplicaron el test comentaron, que habían visto la Memoria Institucional en la página principal y que en ese momento, no se encontraba ahí.

Propuesta de solución: colocar siempre los documentos en su enlace correspondiente y si es necesario, alertar a los usuarios de nueva información. Se debe hacer únicamente, en la parte derecha del sitio en los “Avisos importantes”.

Gravedad: alta

➤ **Problema: Etiquetas con nombres similares**

Existen varios enlaces con nombres parecidos que confunden al usuario en las búsquedas que realiza. Por ejemplo, para muchas personas, normativa jurídica e instrumentos jurídicos puede significar lo mismo.

Figura 27: Ejemplo de nombres de etiquetas parecidos.



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, 2013.

Propuesta de solución: cambiar el nombre de las etiquetas y reorganizar la información en nuevos enlaces.

Gravedad: alta

➤ **Problema: Leyendas innecesarias al pie**

Hay una serie de etiquetas al pie del sitio que son innecesarias porque ya existen en otras partes de la página principal. Por ejemplo:

- La leyenda: Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica.

- El menú adicional (Inicio, Bienvenidos, Ministerio, Relaciones Bilaterales etc.)
- El logotipo del Ministerio.

Figura 28: Etiquetas innecesarias al pie del sitio Web www.rree.go.cr



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, 2013.

Propuesta de solución: Eliminar todos estos elementos, para dejar un pie menos cargado y más fácil de escanear por los usuarios.

Gravedad: media

4. Búsqueda

➤ Problema: Los resultados de búsqueda

Existen una serie de problemas identificados en los resultados de búsqueda, que ocasionan que el usuario se pierda y no encuentre la información.

Propuesta de solución: Se recomienda habilitar 16 caracteres visibles en el cuadro de texto del buscador y colocarlo en la parte superior derecha en todas las páginas del sitio Web.

A la par del cuadro de texto, colocar una imagen botón, para realizar la búsqueda.

El listado de resultados se recomienda así:

- Título del resultado.
- URL (dirección electrónica) por cada resultado.

- Breve descripción del resultado.
- Clasificar los resultados por relevancia.
- Indicar la cantidad de resultados que tuvo la búsqueda
- Brindar sinónimos de las palabras utilizadas en la búsqueda para una mayor orientación al usuario.
- Justificar el texto a la izquierda.
- Permitir navegación de los demás resultados a través de imágenes o números.

Gravedad: alta

➤ **Problema: Buscador de noticias y de documentos oficiales**

En el sitio no existe un buscador de noticias y documentos oficiales como Tratados, Memorándum de entendimiento, Acuerdos, Convenios, entre otros, lo cual dificulta la navegación del usuario.

Propuesta de solución: habilitar un buscador que se muestre en todas las páginas, con un campo de visualización de 16 caracteres en la parte superior izquierda del sitio Web, con un botón de búsqueda. Es necesario, que todos los comunicados de prensa y documentos oficiales, hayan sido ingresados a una base de datos indexada (ordenada) para que los resultados obtenidos a través de las palabras claves que ingresan los usuarios, sean acordes.

Es necesario que los resultados que arroje el buscador, estén ordenados por fecha de publicación y por similitud de las palabras claves ingresadas por el usuario. Además, se deben considerar las siguientes características a la hora de mostrar los resultados:

- El enlace donde se encuentra el comunicado de prensa o documento oficial.
- El título del comunicado de prensa o del documento oficial que a su vez, es el enlace al texto completo.
- Un resumen no mayor a 20 palabras.

- Al final del resumen, mostrar tres puntos suspensivos para visualizarle al usuario, que el documento continúa.
- Un máximo de 20 resultados por página.
- Utilizar números en la parte superior y pie de los resultados, para indicarle al usuario que puede visualizar más resultados.
- No mostrar otras etiquetas o elementos como imágenes, publicidad, entre otros que distraen la atención del usuario.
- Los resultados deben estar ordenados por fecha de publicación, donde se visualicen en orden descendente, los de más reciente publicación.
- Todos los resultados deben llevar al usuario, al detalle del comunicado de prensa o documento oficial. Evitar totalmente los enlaces rotos; para ello es necesario mantener sincronización entre la base de datos (el índice) y los documentos que se disponen al público. Aquellos archivos que han sido eliminados ya sea por antigüedad o por decisiones del Ministerio, deben ser borrados de los índices de la base de datos, para evitar el problema de enlaces rotos (documentos que no aparecen cuando se buscan).
- Se recomienda utilizar el color azul en el título de los archivos que a su vez son enlaces. Y una vez visitados, cambiarlos a un color rojo claro para ayudar al usuario con los enlaces que ya visitó.
- La alineación de todo el texto de los resultados, debe estar justificado a la izquierda, ya que, la alineación a ambos lados, aumenta el tiempo de lectura de los usuarios que por lo general, se mueven entre los listados en tiempos muy cortos. Hay que evitar todos estos elementos de retraso al usuario.
- El fondo de la página de resultados se recomienda en color blanco.
- El tamaño de la letra de los resultados en 10 y 12 puntos por pulgada o DPI, por sus siglas en inglés (dots per inch).

- El tipo de letra que se recomienda es Verdana. Esto, siguiendo la recomendación de los autores Nielsen y Loranger (2006), que expresan que esta letra Verdana es moderna, sencilla, profesional. Es el tipo de fuente recomendada para el uso en el cuerpo de texto donde la legibilidad es crítica. Es la fuente más legible en línea, incluso en tipos pequeños (p. 227).

Gravedad: alta

➤ **Problema: No hay un índice para el Buscador interno del sitio Web**

Para que un motor de búsqueda arroje resultados adecuados, debe existir un índice que sea su insumo. Los usuarios, al usar el buscador, no encuentran lo que buscan, o se presentan resultados inadecuados.

Propuesta de solución: Crear un índice para tener la información clasificada, y así al buscarla, que sea accesible al público.

Gravedad: alta

➤ **Problema: Enlace Web o dirección electrónica del sitio del Ministerio.**

La página de inicio tiene una dirección electrónica (URL) que no es fácil de recordar y entender. Es confusa la doble “rr” y doble “ee”. A la gente, le cuesta trabajo entender y memorizar: www.rree.go.cr

Propuesta de solución: Utilizar en la dirección electrónica, la palabra completa “relaciones exteriores” (<http://www.relacionesexteriores.go.cr/>). Este nombre está disponible, nadie lo usa actualmente.

El enlace actual no se desecha para evitar los enlaces rotos. Se utilizan los dos a través de una máscara o *redirect* en el sitio Web, para enviar al usuario al nuevo sitio.

Gravedad: alta

5.Confianza y credibilidad

➤ Problema: Respuesta a preguntas de los usuarios es tardía

No es fácil contactar a alguien para asistencia y tampoco las respuestas se reciben rápidamente. Si bien es cierto, existe un contacto de la Contraloría de Servicios (correo y teléfono), el usuario no recibe una respuesta rápida.

Propuesta de solución: Para mejorar el tiempo de respuesta que ocupan los usuarios, se recomienda habilitar una herramienta tipo *chat*, para brindar asistencia inmediata.

Figura 29: Ejemplo de herramienta tipo chat



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, 2013.

El formulario recomendado es el siguiente.

Figura 30: Formulario recomendado para chat

Chat

Por favor introduzca sus datos y haga clic en el botón **Iniciar el Chat**

Nombre

Correo electrónico

Teléfono

Comentarios o consultas

Iniciar Chat

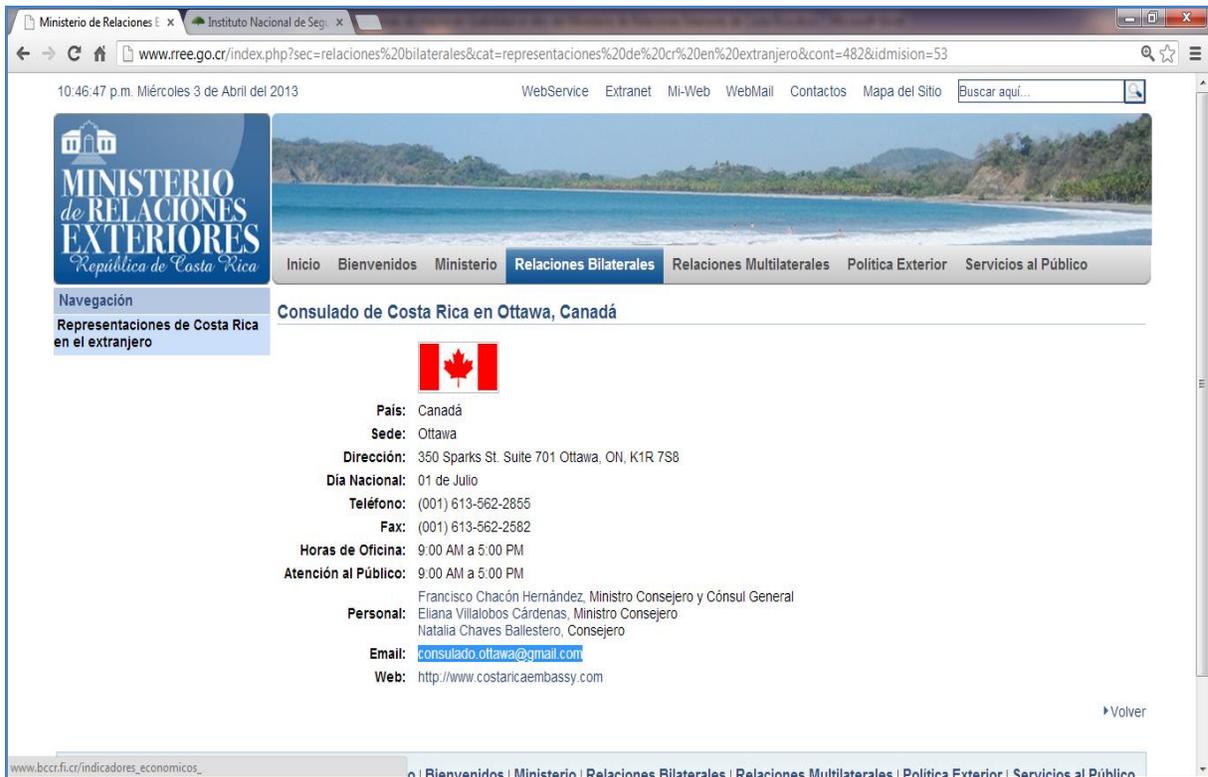
Fuente: Elaboración propia con base en los postulados de Nielsen y Loranger (2007), 2013.

Gravedad: alta

➤ **Problema: Cuentas de correo electrónico de los funcionarios**

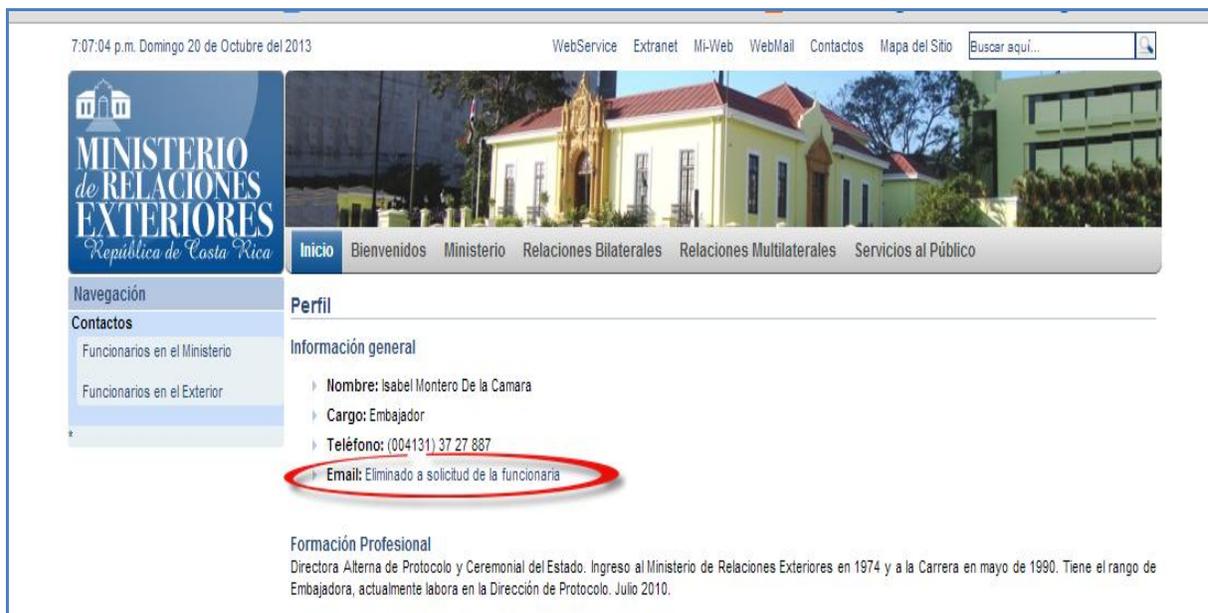
En la siguiente imagen, la Embajada de Costa Rica en Canadá muestra una cuenta de GMAIL para sus referencias. Esto genera pérdida de confianza y credibilidad al usuario.

Figura 31: Datos de la Embajada de Costa Rica en Canadá



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, 2013.

Figura 32: Datos eliminados por solicitud de funcionarios.



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, 2013.

Propuesta de solución: Utilizar una cuenta del Ministerio (consulado.ottawa@relacionesexteriores.go.cr). Si por alguna razón de seguridad se debe eliminar el correo electrónico de un funcionario, es importante indicar uno alternativo.

También, se debe colocar en el sitio, una fotografía reciente del embajador o embajadora de Costa Rica acreditado en los diferentes países, para brindar mayor confianza al usuario y más si, eventualmente, es necesario contactar al funcionario personalmente.

Gravedad: media

6. Tipografía: legibilidad

- **Problema: Cantidad de texto en las páginas principales excede el máximo recomendado**

La cantidad de texto que se presenta en las páginas principal y secundarias (segundo clic), excede el máximo de texto recomendado. Si una persona que ingresa a un sitio Web, dedica aproximadamente unos 30 segundos en recorrer una página, y esta tiene un promedio de lectura de 200 palabras por minuto, la recomendación es que sean 100 palabras, las que se publiquen.

Este problema genera pérdida de visibilidad a los usuarios. Así por ejemplo, localizar un objetivo como el formulario de becas, entre tanta cantidad de texto, podría finalizar en un usuario perdido

Para navegar en el sitio www.rree.go.cr se debe tener experiencia, porque está muy lleno de texto y de enlaces. Se requiere de mucho tiempo para encontrar y ejecutar las tareas.

Hay mucha información que el usuario no puede filtrar, y parece que todos los contenidos son relevantes, no se puede distinguir entre lo más importante y lo que no lo es.

Propuesta de solución: Disminuir la cantidad de texto, principalmente en las páginas de navegación como la principal.

Gravedad: alta

➤ **Problema: Uso de letra tipo Font Arial de 8.5**

Se utiliza el Font Arial en todo el sitio Web

Propuesta de solución: Según la investigación de Nielsen (2006), utilizar letra Verdana es mejor para textos que se deben leer desde la pantalla o monitor (p. 266).

Se recomienda utilizar Verdana en todo el sitio Web.

Gravedad: Baja, ya que se utiliza actualmente Arial.

➤ **Problema: Palabras resaltadas y vinculadas dentro del texto**

Una de las maneras de mejorar la visibilidad de la información al usuario, es el uso de palabras resaltadas y vinculadas dentro del texto. Esto por lo general, no se utiliza en el sitio Web del Ministerio.

Propuesta de solución: Se recomienda que en los artículos, comunicados de prensa y en general en los textos, se utilicen palabras resaltadas para mejorar el escaneo que realiza el usuario mientras navega por el sitio. Esto comúnmente, se le conoce como utilizar la letra en “Negrita”.

También se recomienda el uso de viñetas y listas numeradas, en vez del texto narrativo.

Gravedad: media

➤ **Problema: Justificación del Texto a ambos lados.**

Como occidentales, leemos los textos de izquierda a derecha y se sabe que se mejora la velocidad de lectura en los monitores o pantallas de las computadoras, si el texto es justificado a la izquierda.

Propuesta de solución: eliminar la justificación a ambos lados en todos los textos del sitio Web y dejar la justificación a la izquierda.

Gravedad: media

➤ **Problema: Redacción los comunicados de prensa para la Web**

Se sabe que en los sitios Web, existe una gran cantidad de basura. Los usuarios se han acostumbrado a navegar en tiempos muy reducidos y se enfocan en identificar un rastro de la información que buscan. Una forma de retener al usuario en los textos que se publican en los sitios Web es, escribiendo el texto como una pirámide invertida vertical u horizontal, que consiste en presentar la información más importante en la parte superior e izquierda de los textos.

Propuesta de solución: utilizar redacción de pirámide invertida vertical u horizontal junto con otras características, como por ejemplo:

- Generar un resumen del comunicado que se publica en la Web, con la opción de descargar el documento en formato PDF, para que no puedan ser alterados (debido a que son versiones oficiales del Estado de Costa Rica),

enviar por correo electrónico e imprimirlo. Esto reduce el texto hasta un 50%, sin dejar de utilizar la formalidad o la regulación en las publicaciones.

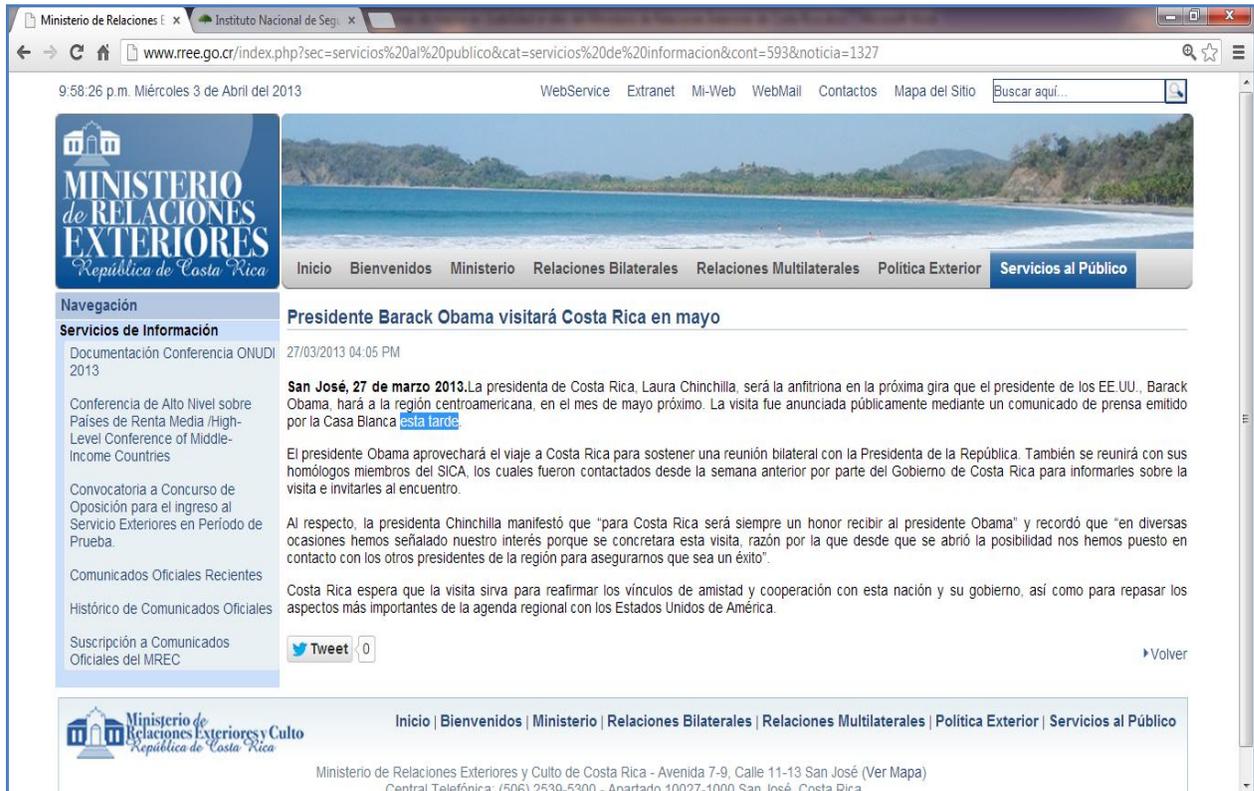
- Justificación del texto a la izquierda y no, a ambos lados, como se tiene actualmente.
- Los títulos de cada página no deben ser largos.
- Hacer uso de los dos puntos, para eliminar palabras y ser más directos en las oraciones.
- Emplear la letra en “negrita” en las secciones del comunicado.
- No emplear palabras que pierden sentido con el tiempo como: hoy, ayer, mañana, etc.
- Colocar la fecha en que se publicó el artículo o comunicado. La fecha debe estar en formato día, mes y año, sin hora.
- Eliminar el botón “VOLVER” del pie del artículo.
- Sustituir la letra tipo Arial por Verdana 10 pixeles, para mejor lectura de los usuarios.
- Los acrónimos y abreviaturas no se explican o definen antes para orientar al usuario.
- Los párrafos no deben ser extensos. No utilizar más de 20 palabras por párrafo.
- Indexar los comunicados en un motor de búsqueda local, para facilitar la búsqueda en el futuro

Gravedad: media

➤ **Problema: Palabras que pierden sentido con el tiempo**

En los textos o artículos que se publican en Internet, usar palabras que pierden sentido con el tiempo, desorientan a los usuarios. Por ejemplo, en la siguiente imagen las palabras “esta tarde” ya han perdido validez, pues la noticia de la visita del Presidente de los Estados Unidos, Barack Obama, ya sucedió.

Figura 33: Ejemplo de noticia que utiliza expresiones de tiempo.



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, 2013.

Propuesta de solución: Eliminar palabras en la redacción de los textos que pierden validez, como por ejemplo:

- Esta tarde...
- Hoy...
- Mañana.

Gravedad: media

7. Página de inicio (Homepage)

➤ Problema: Página principal

El sitio no comunica en 30 segundos, de forma inmediata y clara, la descripción de la Institución. La página de inicio contiene como imagen principal, un paisaje que no coincide, porque parece de una institución dedicada al turismo.

La saturación de información no permite distinguir las opciones principales. La noticia es lo más importante en la página principal, por lo tanto, la sobrecarga.

Está muy cargada y da la impresión de que fue hecha con una plantilla, y por ende, limitada. Llena de funcionalidades, porque no hay elementos enfocados a las tareas claves de los usuarios.

No contiene buenos ejemplos sobre el contenido en el resto del sitio Web, porque se presenta muy llena de texto. Los enlaces de la página de inicio son muy extensos.

No presenta una lista breve de elementos recientes con un enlace hacia el contenido completo, sino que se presenta de una sola vez el contenido

No existe un lema o proposición de valor que identifique a la Institución y por consiguiente, al país.

Las opciones en la navegación están orientada a las tareas más importantes, pero está revuelta y se presentan de varias maneras, es decir, las mismas tareas en diferentes enlaces. Además, la información del Ministerio está escondida o es difícil de encontrar.

Existe el enlace "Acerca de" pero no es visible. Es difícil encontrarlo porque se despliega de un menú y de forma muy rápida

Propuesta de solución: Se sugiere que la página de inicio sea más liviana, que no contenga tanta información, que sea exclusiva para la navegación hacia las demás páginas o funcionalidades que ofrece el Ministerio.

Gravedad: alta

- **Problema: Nunca se anuncian cambios importantes del Ministerio en la página de inicio**

Esto es importante, tanto para los usuarios externos como para los funcionarios de la Institución.

Propuesta de solución: Se debe anunciar en la página de inicio, los días feriados, cambio de horario, nombramiento de un nuevo Embajador de Costa Rica en el exterior o de otro país en Costa Rica, concursos de ingreso a la carrera diplomática, próximas visitas de presidentes o cancilleres, entre otros.

Gravedad: media

8. Uso de estándares y convenciones globales

- **Problema: Multilinguaje**

El sitio Web sólo presenta información en idioma Español

Propuesta de solución: Se recomienda habilitar el sitio Web en los idiomas oficiales de la Organización de Naciones Unidas (ONU): árabe, chino-mandarín, español, francés, inglés y ruso. Esto, debido a que, es un sitio oficial de la Cancillería del país y visitado por extranjeros.

Gravedad: media

- **Problema: No utilizar un enlace o botón para regresarse a la página anterior.**

Según la Ley de Fitt, es más fácil dar clic a un botón o etiqueta más grande que a un enlace pequeño. (Nielsen (2006) p. 80)

Figura 34: Enlace pequeño para regresar a la página Web anterior.



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, 2013.

Propuesta de solución: Basado en esta investigación, se recomienda eliminar el enlace “Volver” y dejar que el usuario utilice el botón “Atrás”, presente en todos los navegadores y que es ampliamente conocido y utilizado.

Gravedad: baja

- **Problema: Mostrar la cantidad de Bytes de los documentos que se descargan**

En el enlace siguiente, al oprimir clic en “La Ley de Migración y Extranjería Ley No 8764” no se sabe si abre otra página, o descarga un documento en la computadora.

Figura 35: Documento que no muestra información para su descarga



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, 2013.

Propuesta de solución: Cuando se dispongan documentos en formatos de Word, PDF, Imágenes, Hojas electrónicas como Excel, etc, es necesario indicarle al usuario el formato del documento y el tamaño en Kilobytes para que el mismo, conozca de antemano, lo que sucederá al oprimir el enlace.

Gravedad: baja

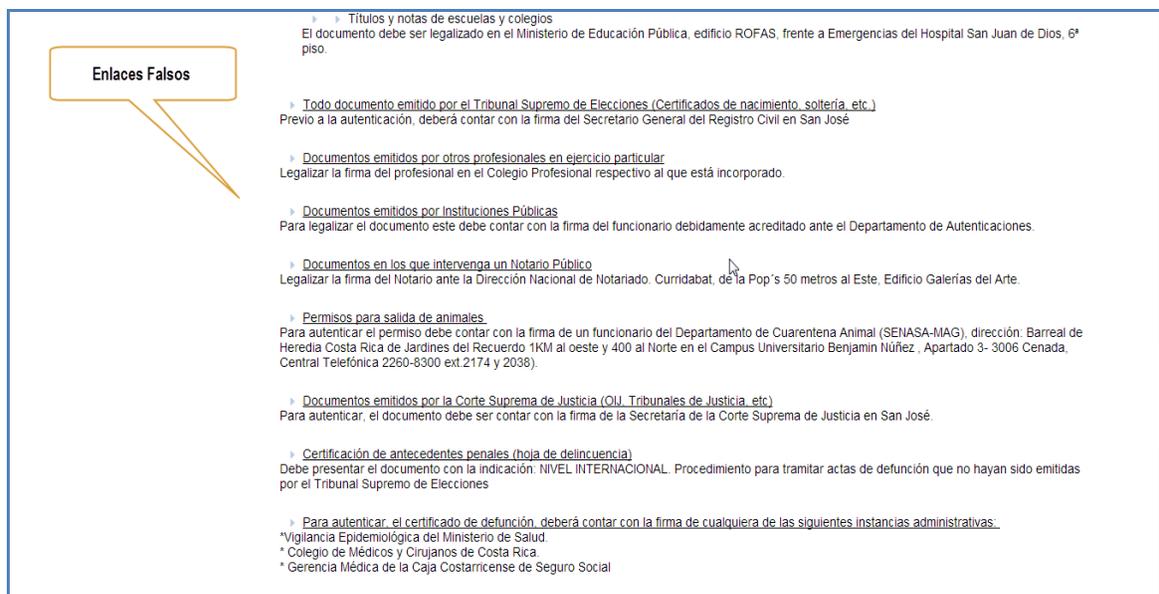
- **Problema: Enlaces falsos que confunden al usuario**

Es de entendimiento global o por estandarización, que las palabras subrayadas en publicaciones por Internet, suponen un enlace al usuario.

En la ruta siguiente se usa un enlace falso:

<http://www.rree.go.cr/index.php?sec=servicios%20al%20publico&cat=servicios%20de%20atencion%20personal&cont=621>

Figura 36: Enlaces falsos en sitio www.rree.go.cr



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, 2013

Propuesta de solución: no se recomienda subrayar texto que no sea un enlace y utilizar la letra en negra.

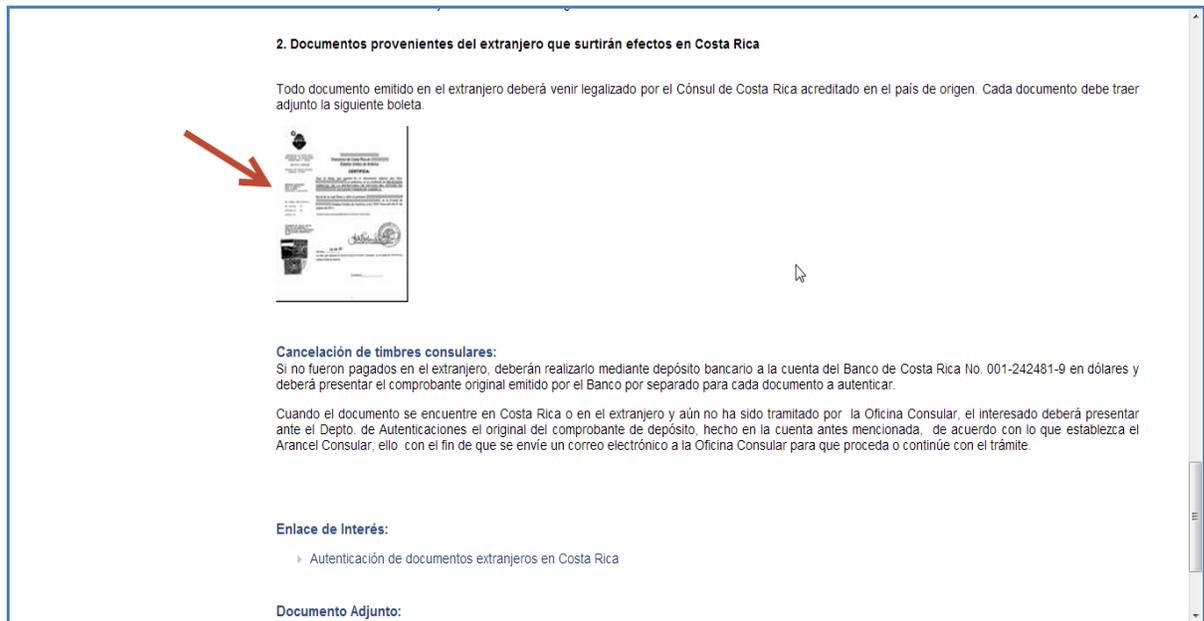
Gravedad: media

9. Ayuda, Retroalimentación & Recuperación de Errores

➤ Problema: Imágenes sin enlace

En la siguiente captura, se le indica al usuario que puede adjuntar una boleta y se muestra una imagen que no es un enlace.

Figura 37: Ejemplo de imagen que no significa un enlace



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, 2013

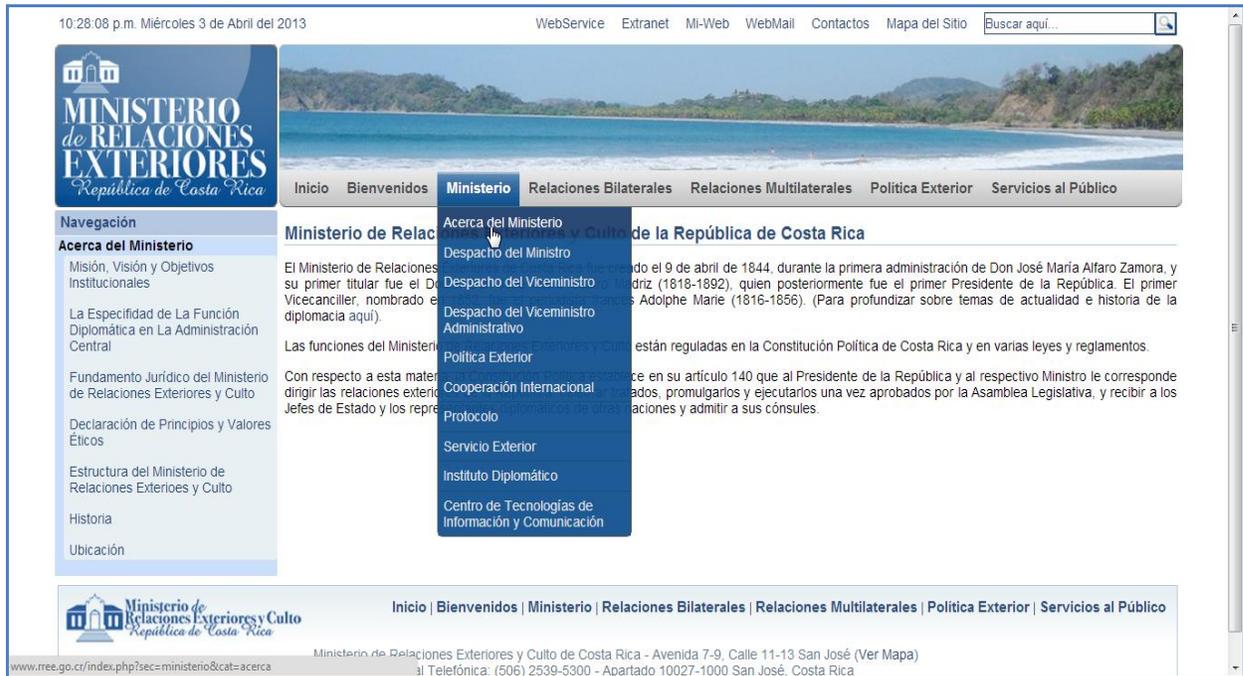
Propuesta de solución: se recomienda hacer la imagen un enlace, para mostrarla en un tamaño superior y que el usuario corrobore otros detalles.

Gravedad: media

➤ **Problema: Congruencia entre enlace seleccionado y título de la página**

Al oprimir el enlace del menú "Acerca del Ministerio", lo lleva a una página cuyo título es: "Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de la República de Costa Rica", donde el enlace y el título no son iguales. Esto confunde al usuario mientras navega en el sitio Web.

Figura 38: Nombre de enlace que no corresponde a título de página Web.



Fuente: Elaboración propia con base en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, 2013

Propuesta de solución: se recomienda dejar iguales los enlaces del menú y títulos de las páginas.

Gravedad: media

➤ **Problema: Ayuda en general**

El sitio carece de las preguntas frecuentes (FAQ por sus siglas en inglés), o la ayuda al usuario, para llevar a cabo las tareas más importantes.

Casi no hay avisos al usuario, ni se realiza una encuesta de seguimiento acerca de la experiencia en el sitio. No se brinda un espacio de retroalimentación para el Ministerio, como las sugerencias de mejora del sitio Web.

El sitio no muestra ningún tipo de instrucción a los usuarios sobre cómo hacer apropiadamente, las tareas comunes.

Propuesta de solución: se recomienda el uso de una sección de preguntas frecuentes. Dada la complejidad, el tamaño y la importancia de la información presente en el sitio, se sugiere utilizar secciones de ayuda por temas, ya sea para llenar formularios de becas, encontrar información específica o para comunicarse con otras embajadas.

Gravedad: alta

REFERENCIAS

- Alican, F. (2011). *TIC s en el mundo: una guía práctica empresarial de las tendencias globales en época de crisis*. Cartago: Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- Avendaño, A. (2012). *Generando valor*. *Revista CR Digital*, 5 (12), 3.
- Barahona, J. & Elizondo, A. (2012). *Evaluación de la calidad de la prestación de los servicios públicos por medios digitales en Costa Rica 2012*. Alajuela: INCAE Business School.
- Barrantes Echavarría, R. (2007). *Investigación un camino al conocimiento: un enfoque cuantitativo y cualitativo*. San José: EUNED
- Cardona Madariaga, D. (2009). *Las tecnologías de la información y comunicaciones en la relación administración pública – ciudadano*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.
- Carreras, C. (2009). *Evaluación TIC en el patrimonio cultural: metodologías y estudio de casos*. España: Editorial UOC.
- Carrión, H. (2005). *Usabilidad de sitios web*. [Diapositivas PowerPoint]. Recuperado de www.imaginar.org/docs/A.usabilidad.pdf
- Cegarra Sánchez, J. (2004). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado [desde http://books.google.co.cr/books?id=8SA8KZyurk4C&pg=PA41&lpg=PA41&dq=investigaci%C3%B3n+definicion&source=bl&ots=ieilzluceA&sig=3BSj7cw0UG-D2IYGXIQSOY7_h0A&hl=es&sa=X&ei=leMdUJH2D5KE8ATm-4G4Dw&ved=0CEQQ6AEwBA#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20definicion&f=false]

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2003). *Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe*. Santiago: CEPAL

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). 2009. *La Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe: desarrollo de las tecnologías y tecnologías para el desarrollo*. Santiago: CEPAL

Constitución Política de la República de Costa Rica. (2001). San José: Impresión Gráfica del Este, S.A.

Cordero, M. (2011). *Un 56% de costarricenses usa Internet*. Extraído el 20 de julio del 2011 desde http://www.elfinancierocr.com/ef_archivo/2011/julio/10/tecnologia2837398.html

Duffy, J. (2003). *Microsoft Word 2002*. México: Editorial Impresora Apolo S.A. [Recuperado desde http://books.google.co.cr/books/about/Microsoft_Word_2002.html?id=ZRRNAZg_cPsC&redir_esc=y]

Estado de la Región en Desarrollo Humano Sostenible. (1999). San José: Editorama

Facio, G. (1977). *Nuestra voz en el mundo*. San José: Talleres Gráficos de Hnos. Trejos.

Facio, G. (1985). *La confrontación Este-Oeste en la crisis centroamericana*. San José: Editorial Libro Libre.

Fernández, C. (2002). *La comunicación en las organizaciones*. México: Editorial Trillas.

Galeano, E. (1998). *Modelos de comunicación*. Buenos Aires: Ediciones Macchi.

García, M., Linares, V., Lucas, A., Martín, M., Ruiz, J. y Vinuesa, M. (2009). *La nueva comunicación*. Madrid: Editorial Trotta.

Gil, J. & Lluch, X. (2008). *Evaluación heurística de www.imaginarium.es*. Barcelona: wezstudio.com.

Gómez Barrantes, M. (2011). *Elementos de estadística descriptiva*. San José: EUNED.

<http://www.inec.go.cr/Web/Home/pagPrincipal.aspx#>

Ibabe, I. & Jaureguizar, J. (2005). *Cómo crear una Web docente de calidad*. España: Gesbiblo, S.L. Recuperado desde <https://www.google.co.cr/search?tbm=bks&hl=es&q=+sitio+web&btnG=>

Iglesias, E. (2009). *América Latina y la Diplomacia de Cumbres*. Madrid: Secretaría General Iberoamericana (SEGIB).

Iniciación a la red Internet (2007). España: Ideaspropias Editorial. Recuperado desde <http://books.google.co.cr/books?id=LqOrFcXk0QAC&printsec=frontcover&dq=Internet+definici%C3%B3n&source=bl&ots=3kSWIkO0yD&sig=6w18fsgxFu1IGoVaU5XmppCWKtM&hl=es&sa=X&ei=KoVeUM7ME4m68ATiuoC4DQ&ved=0CDMQ6AEwAQ#v=onepage&q=Internet%20definici%C3%B3n&f=false>

Krug, S. (2006). *No me hagas pensar: una aproximación a las usabilidad en la Web*. Madrid: Pearson Prentice Hall.

Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Caracas: Editorial Alfa.

Leavitt, M. & Shneiderman, B. (2006). *Research-Based Web Design & Usability Guidelines*. Washington: U.S. Government Printing Office.

Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto. (1965). *Estatuto del Servicio Exterior de la República*. San José: Imprenta Nacional. Recuperado desde <http://www.rree.go.cr/?sec=ministerio&cat=acerca&cont=403>

- Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto. (1962). *Ley Orgánica del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto*. San José: Imprenta Nacional. Recuperado desde [<http://www.rree.go.cr/?sec=ministerio&cat=acerca&cont=403>]
- Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto. (2008-2009). *Memoria Institucional*. San José: Imprenta Nacional.
- Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto. (2011-2012). *Memoria Institucional*. San José: Imprenta Nacional.
- Ministerio de Relaciones Exteriores. (2012). Misión, Visión y Objetivos del Ministerio. Recuperado desde [<http://www.rree.go.cr/?sec=ministerio&cat=acerca&cont=401>]
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la República de Colombia. (2011). *Guía de Caracterización de usuarios de las entidades públicas*. Bogotá: MINTIC/Gobierno en línea Colombia.
- Morales Lama, A. (2004). *Diplomacia contemporánea. Teoría y Práctica para el ejercicio profesional*. Santo Domingo: Editora Corripio, C. por A.
- Naser, A. & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Nielsen, J. & Hinderer, D. (2003). *234 Tips and Tricks for Recruiting Users as Participants in Usability Studies*. Recuperado desde [http://www.nngroup.com/reports/tips/recruiting/234_recruiting_tips.pdf]
- Nielsen, J. & Loranger, H. (2007). *Usabilidad: prioridad en el diseño Web*. Madrid: Ediciones Anaya.

Nielsen, J. (2012). *¿How Many Test Users in a Usability Study?* Recuperado desde [http://www.useit.com/alertbox/number-of-test-users.html]

Nielsen, J. (1995). *Cómo llevar a cabo una Evaluación Heurística*. Recuperado desde [http://www.nngroup.com/articles/how-to-conduct-a-heuristic-evaluation/]

Pulido, E. & Medina, U (2008). *Modelo de medición y evaluación de la usabilidad en sitios web de la banca virtual en Colombia*. Bogotá: Universidad de Bogotá. Recuperado desde [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-21262008000100003&script=sci_arttext]

Rodríguez Fernández, O. (2012). *Community Manager*. Madrid: Ediciones Anaya Multimedia.

Rojas Aravena, F. (2009). *América Latina y la Diplomacia de Cumbres*. Madrid: Secretaría General Iberoamericana.

Sáenz Carbonell, J. (2000). *La Cancillería de Costa Rica*. San José: Instituto Costarricense Electricidad.

Sánchez Herrera, J. & Pintado Blanco, T. (2009). *Imagen corporativa: influencia en la gestión empresarial*. Madrid: ESIC Editorial. Recuperado desde [http://books.google.co.cr/books?id=O2hVVxHY9ecC&printsec=frontcover&dq=imagen+corporativa&source=bl&ots=K5B12KJCfC&sig=7fhLWCoIPhFVwOxwfxaYc_fgsU4&hl=es&sa=X&ei=YqJaUICrLY-y9gSU24DQBQ&ved=0CCoQ6AEwAA#v=onepage&q=imagen%20corporativa&f=false]

Secretaría Técnica de Gobierno Digital de Costa Rica. (2007). *Instructivo para el desarrollo de sitios Web*. San José: Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

Secretaría Técnica de Gobierno Digital de Costa Rica. (2011). *Plan Maestro de Gobierno Digital 2011-2014*. San José: Secretaría Técnica de Gobierno Digital

Serrano, M. (2004). *La producción social de comunicación*. Madrid: Alianza Editorial, S.A.

Siles González, I. (2008). *Por un sueño en.red.ado: Una historia de Internet en Costa Rica (1990-2005)*. San José: Editorial Universidad de Costa Rica.

Sojo, C. (1991). *Costa Rica: política exterior y sandinismo*. San José: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO).

Sullivan, M. (2012). *Una oficina de prensa responsable en la era digital*. Washington D.C.: Departamento de Estado de Estados Unidos, Oficina de Programas de Información Internacional.

Tironi, E. & Cavallo, A. (2007). *Comunicación Estratégica: Vivir en un mundo de señales*. Santiago: Editorial Santillana

ANEXOS

Anexo 1

Cuestionario de Investigación

Estimado (a) señor (a) al saludarlo (a) me permito solicitar su colaboración para completar el siguiente cuestionario que busca analizar la facilidad de uso del sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Este ejercicio es parte de la investigación del Trabajo Final de Graduación de la Maestría en Administración de Medios de Comunicación con énfasis en Tecnologías de Información y Comunicación de la periodista del Ministerio: Shirley Campos.

Los resultados obtenidos serán presentados a las autoridades de Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica (UNED), a funcionarios y autoridades del Ministerio. Sus respuestas serán tomadas en todo momento del estudio con confidencialidad y discreción.

El objetivo principal del cuestionario es conocer su opinión sobre servicios estratégicos que ofrece el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores.

En las respuestas, por favor, exprese todo lo que considere prudente, como críticas, ventajas, si es agradable visualmente, si hay buena comunicación en el texto, si es fácil de utilizar, etc.

Cada servicio evaluado a continuación tiene el enlace directo dentro del sitio Web del Ministerio, por favor acceda al mismo y tómese un momento para analizarlo. También se dan unas frases cortas para que se apoye en lo que podría comentar.

Muchas gracias por su amable colaboración.

Estimado (a) señor (a) por favor proceda a completar la siguiente información:

Datos personales

Profesión:

Estudios: Secundaria () Universitaria () Postgrado universitario ()

Edad: ___ años

Género: Femenino__ Masculino__

Nacionalidad:

Servicios evaluados

En los siguientes servicios del sitio Web por favor brinde su opinión en el recuadro y marque con una "X" la opción u opciones que considere correctas.

1-Datos de las embajadas de Costa Rica en el exterior y las embajadas acreditadas en Costa Rica

<http://www.rree.go.cr/index.php?sec=relaciones%20bilaterales&cat=representaciones%20de%20cr%20en%20extranjero>

En el apartado de este servicio, usted cree que:

A. Los datos básicos sobre las embajadas son de fácil búsqueda? 1. SI _____ 2. NO _____

B. Son de gran ayuda para sus labores? 1. SI ___ 2. NO ___

C. Son de fácil lectura? 1. SI ___ 2. NO ___

D. La información es actualizada? 1. SI ___ 2. NO ___

Por favor, brinde en el siguiente espacio, su opinión en general de todo lo que observa y lo que debería existir pero que no está. Su retroalimentación sobre cualquier punto es de gran ayuda en esta investigación.

Opinión

2-Comunicados de prensa

<http://www.rree.go.cr/index.php>

En cuanto a los comunicados de prensa, por favor brinde su opinión sobre:

A. El tamaño de letra es adecuado? 1. SI ___ 2. NO ___

B. El contenido debería de estar en varios idiomas? 1. SI ___ 2. NO ___

C. Cuáles idiomas? _____

D. La búsqueda de los comunicados de años anteriores es fácil? 1. SI ___ 2. NO ___

E. Deben los comunicados descargarse en formato PDF o Word? 1. PDF ___ 2. Word ___

Por favor amplíe su opinión sobre el apartado de comunicados de prensa, de los aspectos mencionados u otros que no han sido contemplados y a los que usted quiere hacer referencia.

Opinión

3- Galería de fotos

<http://www.rree.go.cr/index.php>

En este servicio, puede por favor dar su opinión sobre:

A. Si el acceso a la galería de fotos es fácil? 1. SI ___ 2. NO ___

B. Las fotografías actuales y de las actividades pasadas se pueden descargar rápidamente?
1. SI ___ 2. NO ___

C. La resolución y tamaño de las fotografías son adecuadas?

1. SI ___ 2. NO ___

D. Los datos que ofrecen las fotografías de la galería son suficientes?

1. SI ___ 2. NO ___

E. Las fotografías deberían tener un orden por: 1. MES ____ 2. AÑO ____ 3. ACTIVIDAD ____

F. Se debe incluir una galería de vídeos? 1. SI ____ 2. NO ____

G. El sitio Web debería tener audio de discursos, declaraciones, entre otros?

1. SI ____ 2. NO ____

Por favor escriba su opinión sobre lo que considera que debería mejorarse o crearse en la galería de fotos del sitio Web.

Opinión

4- Información del Ministro y Viceministro

<http://www.rree.go.cr/index.php>

Por favor de su opinión con respecto a la información (Hoja de Vida) de las autoridades del Ministerio:

A. Son fáciles de acceder? 1. SI ____ 2. NO ____

B. La ubicación actual es apropiada? 1. SI ____ 2. NO ____

C. Se debe incluir una fotografía oficial de cada uno de ellos? 1. SI ____ 2. NO ____

D. La presentación actual (idioma español) es apropiada?

1. SI ____ 2. NO ____

E. Considera que la información contenida en las Hojas de Vida debe ofrecerse en otros idiomas?

1. SI ____ 2. NO ____

Por favor comente su opinión en general de lo que ofrece este apartado del sitio Web (Información del Ministro y Viceministro)

Opinión

5- Pasaporte de Servicio y Diplomático

<http://www.rree.go.cr/index.php>

Por favor indique su opinión para esta página o apartado del sitio Web.

A. Al ingresar al enlace anterior ha podido localizar y completar fácilmente el formulario de solicitud de pasaporte? 1. SI ____ 2. NO ____

B. Considera que este servicio se puede brindar completamente vía Internet sin necesidad de desplazarse a la Oficina de Pasaportes del Ministerio (solamente para la fotografía y retiro)?

1. SI ____ 2. NO ____

Por favor opine y sugiera en general sobre éste importante servicio que ofrece el Ministerio.

Opinión

6- Política Exterior

<http://www.rree.go.cr/index.php?sec=politica%20exterior&cat=ejes%20accion%20pnd%202006-2010>

Opine por favor sobre el apartado Política Exterior

A. El sitio Web presenta otras divisiones como relaciones bilaterales y multilaterales, cree usted que debe unificarse en el enlace de Política Exterior? 1. SI ____ 2. NO ____

B. La información está actualizada? 1. SI ____ 2. NO ____

C. Usted puede acceder a documentos como Tratados, Actas, Memorandos de entendimiento, entre otros?

1. SI ____ 2. NO ____

D. La información está ordenada por país (relaciones diplomáticas y avances con cada uno)?

1. SI ____ 2. NO ____

E. El sitio Web debería incluir un calendario de eventos, giras del Canciller, de la Presidenta, entre otras actividades? 1. SI ____ 2. NO ____

Opine por favor en general, no se limite a lo expuesto anteriormente.

Opinión

7- Trámite de Inmunidades y privilegios

<http://www.rree.go.cr/index.php>

Sobre este apartado o página Web por favor conteste:

A. Al acceder la información de inmunidades y privilegios, considera que es completa y útil para sus labores? 1. SI ____ 2. NO ____

B. O se debe omitir del sitio Web? 1. SI ____ 2. NO ____

C. Este servicio debería de digitalizarse (tramitar los documentos en su mayoría por Internet)?

1. SI ____ 2. NO ____

Opine en general, por favor.

Opinión

Fin del Cuestionario. Muchas gracias por su valioso tiempo, comentarios y sugerencias.

Anexo 2 (se anexa un ejemplo de la lista de aspectos contemplados en la evaluación heurística bajo la categoría llamada Confianza y credibilidad, los archivos completos de las tres evaluaciones se incluirán en el formato digital de la investigación).

Confianza y Credibilidad

Directriz

Comentarios

El contenido está actualizado, autorizado y fidedigno.	-1	Es fidedigno y autorizado pero, en muchas de sus páginas hay información desactualizada
El sitio contiene soporte de terceros (e.g. citas, testimonios) para verificar la precisión de la información.	1	
Es claro que hay una organización real detrás del sitio (e.g. existe una dirección física o una foto de la oficina).	1	
La compañía está compuesta por expertos reconocidos (buscar credenciales).	1	
El sitio evita los anuncios, especialmente los de tipo “pop-up”.	1	
Los costos de entrega están destacados claramente en el “checkout”.	0	
El sitio evita la palabrería de mercadeo.	0	
Cada página debe contener el logo de la marca de la compañía para que el usuario tenga la certeza que se mantiene en el mismo sitio.	1	
Es fácil contactar a alguien para asistencia y una respuesta es recibida rápidamente.	-1	No es fácil
El contenido es fresco: es actualizado con frecuencia y el sitio tiene contenido reciente.	1	Solamente en cuanto a comunicados de prensa
El sitio está libre de errores tipográficos y de errores ortográficos.	1	
El diseño visual complementa a la marca de la compañía y a los mensajes de mercadeo.	-1	Falta integración en el diseño porque en la parte superior se utiliza un paisaje que no se relaciona con la Institución
Existen personas reales detrás de la organización y autorizados (buscar biografías).	1	
Los autores de los textos cuentan con correos electrónicos a los que se les puede escribir para aclarar dudas.	0	
Al realizar transacciones el navegador muestra signos de seguridad como candados cerrados, https:// o transacción segura	0	

Anexo 3 (se incluye, a manera de ejemplo, el informe y guía de observación de un usuario. En el formato digital se incluirá todos los documentos)

Informe de Evaluador

Evaluador	Asdrúbal Acuña Jiménez – Consultor Outtasking
Fecha y Hora	16 de Julio del 2013 – Inicio: 4:00pm – Fin 6:00pm 17 de Julio del 2013 – Inicio: 4:00pm – Fin 6:00pm
Lugar	Ministerio de Relaciones Exteriores
Usuarios evaluados	José Carlos Jiménez Carla Sierra

	Miguel Díaz Marcela Zamora
--	-------------------------------

Categorías a analizar en las tareas	<p>Navegación y arquitectura de la información</p> <p>Diseño gráfico</p> <p>Ayuda al usuario</p> <p>Búsqueda</p> <p>Confianza y credibilidad</p> <p>Tipografía: legibilidad</p> <p>Página de inicio (Homepage)</p> <p>Uso de estándares y convenciones</p> <p>Ayuda, Retroalimentación & Recuperación de Errores</p>
--	--

Tareas analizadas

Tarea	#1 – Buscar un comunicado de prensa del año 2011.
Observaciones Evaluador	<p>Fue la tarea que más le costó en tiempo y esfuerzo al usuario.</p> <p>Se notó preocupación en las expresiones y gestos del usuario como: Limpieza del rostro, reclinarsse, quitar las manos del teclado, expresiones faciales de estrés.</p> <p>La búsqueda en el menú de la tarea no le fue fácil de encontrar.</p> <p>En la vida real, fuera del Test de Usabilidad, este usuario hubiese descartado la búsqueda, porque ya notó que ha consumido demasiado tiempo (2.15 min) y no ha encontrado la información buscada. Textualmente el usuario indicó: “... en este momento yo llamaría a Prensa, para averiguar dónde está la página de Comunicados de Prensa...” Lo cual, descarta la navegación existente del sitio Web y realiza una llamada a otro funcionario, ello implica pérdida de tiempo de él y del otro funcionario quien le atiende por una información que el sitio Web del Ministerio debió evacuar.</p> <p>El usuario busca en las palabras de la Navegación, algo relacionado a Comunicados de Prensa, pero no encuentra nada y se confunde con otros enlaces como el: Centro de Tecnologías de Información y Comunicación. Que es otro enlace ajeno al tema buscado que es el área de Prensa</p>
Recomendaciones dadas por el usuario	El usuario recomienda una leyenda en la navegación de la página de Inicio que se llame “Comunicación” y dentro de ella Comunicados de Prensa. Ya que es un servicio que se le ofrece al público, o grupo de personas que no son funcionarios del Ministerio.

Tarea	#2 Buscar la Memoria Institucional del periodo 2010 – 2011
Observaciones Evaluador	Nivel de estrés sube en la siguiente tarea. Ya que el usuario nota que la tarea no está fácil de encontrar. Sus gestos faciales son de enojo. Posteriormente pasado 1:09 encuentra la tarea y se le relaja el rostro.
Recomendaciones dadas por el usuario	Se notó que el usuario encontró el enlace por suerte. Ya que indica que la categoría donde encontró la Memoria Institucional no es la correcta, según su interpretación. Y recomienda pasarla de: Documentos Generales, a un enlace que diga claramente Memoria Institucional. En este lugar donde se encuentra la Memoria Institucional existen otros documentos digitales, e indica que para un usuario que no conoce posiblemente se pierda o del todo no encuentre la información.

Tarea	#3 Localizar los datos de la Embajada de Qatar en Costa Rica
Observaciones Evaluador	Al usuario le es fácil localizar la información. Se ubica bien en la navegación que existe. Se nota que el usuario ya conocía la ubicación del enlace.
Recomendaciones dadas por el usuario	Ninguna

Tarea	#4 Llenar el formulario de becas para seguir recibiendo información de ellas
Observaciones Evaluador	El usuario al escuchar la tarea se traza como meta encontrar una leyenda en la navegación llamada “Becas”. Esa es la palabra clave que se le quedó en su memoria una vez escuchada la tarea. Hay un enlace llamado “Oficina de gestión de becas”. Que denota un ordenamiento jerárquico de la institución pero que es poco útil para utilizarla como palabras claves en la navegación. Debe utilizarse simplemente: Becas. Las etiquetas del formulario las reporta el usuario como claras, entendibles. El usuario se desenvuelve muy bien al completar el formulario. El título “Inscripción en Lista de Clientes Becas”. No es un nombre adecuado para dirigir al cualquier usuario a llenar este formulario. Se recomienda renombrar el enlace como “Inscripción para oportunidades de Nuevas Becas” A pesar de que el Formulario está a 2 clics del Home, las leyendas para dirigir al usuario son muy extensas y poco intuitivas.

	<p>Se recomienda dejar el formulario así:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>Nombre Completo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Correo Electrónico</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Áreas de Interés</td> <td></td> </tr> </table> <p>Eliminar Fecha de Nacimiento, Domicilio e institución. Las becas no deben ser exclusivas para los funcionarios del Gobierno.</p> <p>Debe trasladarse el enlace “¿Desea anular su inscripción?” a la parte superior derecha , con suficiente espacio para ser visto por un usuario y renombrarse por la leyenda “Anular Inscripción”</p> <p>Se debe reducir el texto del encabezado y al disminuir la cantidad de campos del formulario se deja la página sin scroll horizontal.</p> <p>El mensaje final al guardarse el formulario, se recomienda renombrar por: “Inscripción registrada”</p> <p>Se recomienda incluir una validación de la aceptación del Usuario. Es decir, cualquier persona puede llenar el formulario, incluir un correo electrónico de otra persona y crea la herramienta para enviar información a una cuenta que podría no pertenecerle. Es necesario que el usuario reciba un correo y de una confirmación desde su cuenta de correo. Y a partir de este momento el Ministerio le envía toda la información de becas nuevas.</p>	Nombre Completo		Correo Electrónico		Áreas de Interés	
Nombre Completo							
Correo Electrónico							
Áreas de Interés							
Recomendaciones dadas por el usuario	Ninguna						

Tarea	#5 Encontrar información del Proceso de Autenticación de Documentos
Observaciones Evaluador	<p>El usuario se confunde inicialmente con la <i>Autenticación de Firmas en documentos oficiales</i> luego se ubica en Servicio de Apostillas y Legalizaciones. Hay que revisar la navegación de ambos enlaces porque tienen palabras clave similares.</p> <p>El usuario para regresar a la página anterior utiliza el botón Atrás del Navegador. Ya no que encuentra ninguna otra forma de hacerlo como una rastro de migas de pan.</p>
Recomendaciones dadas por el usuario	Ninguna

Tarea	#6 Ubicar información de traductores del idioma Portugués.
--------------	---

Observaciones Evaluador	El usuario se traza como meta clave de búsqueda en la navegación “Traductores”
Recomendaciones dadas por el usuario	Usuario recomienda mover el enlace al segmento de servicios al público porque genera confusión.

Otras Tareas

Tarea	Buscar el Estatuto del Servicio Exterior.
Observaciones Evaluador	Se recomienda renombrar el enlace de “Búsqueda de Normativa Jurídica” por “Normativa Jurídica” La búsqueda interna, no devuelve los resultados adecuados. Se recomienda Indexar los documentos por título y filtrar bien la información por todos los campos filtro (Fechas, palabras claves etc.). Si no es posible mejorar la herramienta eliminar la funcionalidad. Ya que el usuario hace la búsqueda y se decepciona de los resultados.
Recomendaciones dadas por el usuario	Ninguna

Tarea	Encontrar la fecha de fundación del Ministerio
Observaciones Evaluador	Se recomienda dejar el enlace como “Acerca de”. A pesar de que todas las páginas del sitio Web contienen bastante información. La página de Acerca de, está muy escasa.
Recomendaciones dadas por el usuario	Ninguna

Tarea	Localizar el documento del Tratado sobre Comercio de Armas
Observaciones Evaluador	
Recomendaciones dadas por el usuario	El usuario recomienda ubicar todos los documentos electrónicos o digitales sobre temas Jurídicos del enlace: Servicios al Público/Documentos Digitales a la sección de “Búsqueda de Normativa Jurídica” para dejarlo todo en el mismo lugar y renombrarlo como “Tratados”.

Tarea	Ubicar el comunicado Conjunto acordado entre La presidenta de la Republica y el Presidente de México (Enrique Peña) en la visita de febrero 2013.
Observaciones Evaluador	Hay confusión en la terminología empleada. Realmente no se sabe qué realmente se busca, si un comunicado de prensa, un acuerdo.

	<p>Deben reducirse y emplearse palabras claves para ubicar todos estos documentos para que cualquier persona los pueda ubicar.</p> <p>El usuario luchó en la búsqueda por tratarse de un ensayo controlado y por ego propio de lograr la tarea, un usuario normal en Internet hubiese descartado la búsqueda mucho antes.</p> <p>Se deben buscar palabras claves comunes para crear la navegación y ubicar estos documentos</p>
Recomendaciones dadas por el usuario	Ninguna

Tarea	Buscar la foto del arribo del Expresidente de China, Hu Jintao
Observaciones Evaluador	Buscar una imagen, es un problema real, por cualquier flanco. La galería no tiene opciones de búsqueda, y el tiempo de respuesta con imágenes es lenta.
Recomendaciones dadas por el usuario	Ninguna

Tarea	Ubicar información adicional del Expresidente de China
Observaciones Evaluador	No se logró con ningún usuario.
Recomendaciones dadas por el usuario	Crear una herramienta que permita consultar.

Tarea	Localizar el teléfono de la Asesora del Ministro, Xinia Montano.
Observaciones Evaluador	Fue exitosamente realizado por los usuarios
Recomendaciones dadas por el usuario	Ninguna

Recomendaciones y comentarios Finales de los usuarios.

- Ordenar la información por Secciones Comunes tanto para ellos los funcionarios como para el resto de Usuarios. Hay mucha terminología que confunde.
- Actualización de los documentos. Hay muchos desactualizados como los legales. El usuario desconfía de la información y usa uno externa el SINALEVI que es de la Procuraduría General de la República.
- El funcionario indica que la funcionalidad que le da al sitio Web del Ministerio es para ubicar contactos y los comunicados de prensa. No usa más.
- La información del sitio esta perpetua, da la sensación al usuario de que la información no está viva, y por ende poco funcional o útil.

- El buscador del Sitio no es bueno. Si se requiere ubicar alguna información se hace por medio de Google, que es más eficiente y le podría devolver los resultados más rápido.

Anexo 4

Cuestionario para el Test de Usuarios

Estimado (a) señor (a) me permito solicitar por favor su colaboración para completar el siguiente cuestionario. Rellene los espacios en blanco y/o marque con una "X" la opción escogida.

Nombre completo	
Número de teléfono o email	
Cantidad de Años de utilizar Internet	
Horas por semana que utiliza Internet	

Edad	<input type="checkbox"/> 25-35 años <input type="checkbox"/> 35-45 años <input type="checkbox"/> 45-55 años <input type="checkbox"/> 55-65 años
Género	<input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino
Profesión	
Puesto que ocupa en la Institución	
De las siguientes tareas, ¿Cuáles realiza usted en el sitio Web del Ministerio de Relaciones Exteriores?	<input type="checkbox"/> Leer los comunicados de prensa de la Institución. <input type="checkbox"/> Buscar comunicados de prensa de años anteriores. <input type="checkbox"/> Buscar las Memorias Institucionales. <input type="checkbox"/> Localizar datos sobre las embajadas acreditadas en el país y de Costa Rica en el exterior. <input type="checkbox"/> Buscar información sobre becas en el exterior. <input type="checkbox"/> Ver las fotografías de las actividades de las autoridades del Ministerio. <input type="checkbox"/> Ubicar información del proceso de autenticación de documentos. <input type="checkbox"/> Identificar datos de los traductores oficiales

Muchas gracias por su tiempo en completar el cuestionario.

Anexo 5 (se incluye un formulario a manera de ejemplo, los demás se incorporarán en el formato digital del documento)

Anexo # 3 – Formulario de consentimiento de grabación

Gracias por participar en nuestras pruebas de usabilidad. Vamos a grabar su sesión para permitir que los miembros del equipo que colaboran en la realización del Test de Usuario para la Tesis con la Universidad Estatal a Distancia y que no han podido estar aquí hoy puedan observar la sesión y se beneficien de sus comentarios. Por favor lea la siguiente declaración y firme en donde se indica.

Entiendo que mi sesión de usabilidad será grabada. Permito que **Shirley Campos** cédula 3-353-572, estudiante de la Universidad Estatal a Distancia, a título de Investigadora para su Tesis de Graduación utilice esta grabación con el objetivo de mejorar los diseños que está probando.

Firma:  _____

Nombre: Esteban Quirós Salazar _____

Fecha: 18-7-2013 _____