



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE  
CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD CARRERA DE COMUNICACIÓN**

**ESTUDIANTE:**

**JACSSON MAURO PINCAY ALEJANDRO**

**DOCENTE TUTOR:**

**LCDA. VÉLEZ BERMELLO GABRIELA LOURDES, MGTR.**

**ARTÍCULO ACADÉMICO:**

**USABILIDAD DE LA FANPAGE DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

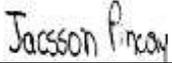
**2022**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Quien suscribe; **Jacsson Mauro Pincay Alejandro** con número de C.C: **0928358209**, estudiante de Comunicación, declaro que el Trabajo de Titulación; Artículo Académico presentado a la Unidad de Integración Curricular, cuyo tema es: **Usabilidad de la *fanpage* de la Universidad Estatal Península de Santa Elena**. Corresponde exclusiva responsabilidad del autor y pertenece al patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, enero 31 del 2022

Atentamente,

  
Jacsson Mauro Pincay Alejandro  
C.C: 0928358209



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD  
CARRERA COMUNICACIÓN

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN UIC  
ARTÍCULO ACADÉMICO  
MODALIDAD TELETRABAJO

La Libertad, 20 de enero de 2022

Magíster  
BENJAMÍN WILSON LEON VALLE, MDL  
**DIRECTOR DE LA CARRERA DE COMUNICACIÓN**  
En su despacho. -

En calidad de tutora asignada por la carrera de Comunicación, informo a usted que: **PINCAY ALEJANDRO JACSSON MAURO** con cédula de identidad N° **0928358209**, ha cumplido con los requisitos estipulados en el **Instructivo para la implementación de la Unidad de Integración Curricular – UIC**, debido al estado de excepción decretado por la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia de covid-19.

**Art 14.- Actividades académicas del docente tutor.** - El docente tutor realizará un acompañamiento a los estudiantes en el desarrollo del proyecto del trabajo de integración curricular en la plataforma Zoom, quién presentará el informe correspondiente de acuerdo con la planificación presentada por el Docente Guía.

Debo indicar, que: **PINCAY ALEJANDRO JACSSON MAURO**, ha cumplido el Trabajo de Titulación en la UIC con el Artículo Académico: **USABILIDAD DE LA FANPAGE DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA.**

Por lo ante expuesto, recomiendo se apruebe el Trabajo de Titulación; Artículo Académico.

Debo indicar que es de exclusiva responsabilidad del estudiante, cumplir con las sugerencias realizadas durante el proceso de revisión.

Para los fines académicos pertinentes, es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente,

Lic. Gabriela Lourdes Vélez Bermello, Mg.

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



---

Lcdo. Benjamín Wilson León Valle, Mgtr.  
**DIRECTOR CARRERA DE  
COMUNICACIÓN**



LILIAN  
SUSANA  
MOLINA  
BENAVIDES

DESARROLLADO POR LILIAN SUSANA  
MOLINA BENAVIDES  
DRA. D(ª)LILIAN SUSANA MOLINA  
BENAVIDES  
SERVIDOR PÚBLICO (CÓDIGO)  
SUB-ENTIDAD DE CERTIFICACION DE  
INFORMACION, c-SECURITYDATA SA  
S. c-SEC

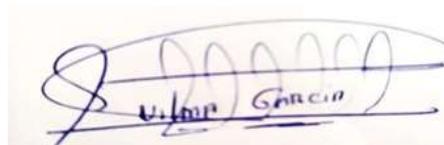
---

Lcda. Lilian Susana Molina  
Benavides PhD.  
**DOCENTE ESPECIALISTA DE LA  
CARRERA DE COMUNICACIÓN**



---

Lcda. Vélez Bermello Gabriela Lourdes, Mgtr.  
**DOCENTE TUTOR DE LA CARRERA DE  
COMUNICACIÓN**



---

Lcda. García González Vilma Maribel, Mgtr.  
**DOCENTE GUÍA DE LA CARRERA DE  
COMUNICACIÓN**



---

Pincay Alejandro Jacsson Mauro  
**ESTUDIANTE**

## Usabilidad de la *fanpage* de la Universidad Estatal Península de Santa Elena

Usability of the fanpage of the Santa Elena Peninsula State University

Jacsson Mauro Pincay Alejandro  
<https://orcid.org/0000-0003-0146-7828>  
Universidad Estatal Península de Santa Elena  
[jacsson-4@hotmail.com](mailto:jacsson-4@hotmail.com)

Gabriela Lourdes Vélez Bermello  
<https://orcid.org/0000-0002-7414-8441>  
Universidad Estatal Península de Santa Elena  
Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador  
[gvelezb@upse.edu.ec](mailto:gvelezb@upse.edu.ec)

### **Resumen**

La usabilidad es una herramienta que se utiliza para determinar la calidad que tiene un producto o

sistema, en la actual era digital, las entidades educativas optan por tener sitios web, los mismos que deben ser usables para los usuarios. Este estudio se enmarca en analizar la usabilidad de la *fanpage* de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, con el objetivo de corroborar los aspectos positivos y negativos dentro de la página, para ello, se aplicó la metodología de enfoque cualitativo y estudio de tipo descriptivo. Los instrumentos que se utilizaron son la entrevista con preguntas estructuradas y una lista de cotejo de elaboración propia. Entre los resultados se evidencia que, a través del estudio y análisis de la información recolectada y contrastada, la *fanpage* de la UPSE es usable para los usuarios, sin embargo, la red social Facebook, tiene falencias de usabilidad y accesibilidad para que las personas con discapacidad puedan ingresar con facilidad, lo que evidencia una falta de inclusión en estos aspectos.

**Palabras Clave:** Usabilidad, *fanpage*, entidades educativas, accesible, usuarios.

### **Abstract**

Usability is a tool that is used to determine the quality of a product or system, in the current digital age, educational entities choose to have websites, which must be usable for users. This study is part of analyzing the usability of the fanpage of the Peninsula State University of Santa Elena, with the aim of corroborating the positive and negative aspects within the page, for this, the methodology of qualitative approach and descriptive study was applied. . The instruments used are the interview with structured questions and a self-made checklist. Among the results, it is evident that, through the study and analysis of the information collected and contrasted, the UPSE fan page is usable for users, however, the social network Facebook has shortcomings in usability and accessibility so that people with disabilities can enter easily, which shows a lack of inclusion in these aspects.

**Keywords:** Usability, *fanpage*, educational entities, accessible, users.

### **Introducción**

Con el pasar del tiempo el ámbito que está en constante innovación y evolución es la tecnología, que trajo consigo la llegada del Internet y la web. “Internet es el corazón de un nuevo paradigma sociotécnico que constituye en realidad la base material de nuestras vidas y de nuestras formas

de relación, de trabajo y de comunicación” (Castells, 2001, p. 23). En los servicios que ofrece esta red se destaca la obtención de información, compartir recursos y por supuesto la interacción entre personas.

Al hablar de las nuevas tendencias de comunicación, se debe hacer referencia a las redes sociales, ya que estas han tenido una gran acogida en el mundo entero. En materia de difusión masiva son muy importantes, debido a sus diferentes características e impacto, logran una comunicación interactiva y la utiliza cualquier individuo que pertenezca a la sociedad (Herrera, 2012). Por dicha aceptación, las diferentes personas, empresas u organizaciones optan por recurrir a estos medios, con el fin de darse a conocer en ámbitos como políticos, sociales, culturales, institucionales, etc.

Serrano Mascaraque (2009) en su análisis de diferentes páginas web de España como universidades, empresas, colegios y comunidades, describe que estas poseen buenas puntuaciones en cuanto a la usabilidad, esto se da por el fácil uso de navegación y acceso a los contenidos, que se le brinda a los diferentes internautas. Sin embargo, esta indagación refleja la relación que tiene la usabilidad con la accesibilidad, ya que estas se inclinan por el mismo objetivo: que el usuario haga el mejor uso del software o páginas web.

Villalta Zea & Vèlazquez Flores (2021) en su estudio situado en Perú, región Puno, da a conocer como las redes sociales son utilizados para crear un mercado potencial, es decir, utilizan la *fanpage* para poder aumentar su clientela y para que los usuarios conozcan de sus servicios como grupo artístico y musical, esta indagación también tiene como objetivo poder verificar si el manejo de la página es el adecuado, además de demostrar la buena utilidad que se le da a la tecnología para comunicar.

Este estudio es un reflejo de lo que se realizará en el presente trabajo, ya que se busca analizar, que tan factible y accesible es el uso de la *fanpage* de la UPSE, teniendo en cuenta los fines institucionales que tiene la entidad antes mencionada.

En otro trabajo realizado como tesis, en México, se analizó, mediante parámetros de usabilidad, los diferentes aspectos relevantes que posee el sitio web, con la premisa de poder reflejar mediante resultados, el fácil acceso y uso de la página web, así mismo, mantener satisfactoriamente una línea de comunicación entre docentes y alumnos (Rocío & Guadalupe, 2008). Como se describe en la anterior investigación, lo que se pondera como factor importante, es que haya un flujo de información, que sea, inmediata, actualizada y que genere interés e interacción en todo su público académico.

Chamba, Coronel, & Labanda (2016) describe que los portales web de las universidades son la clave para tener presencia en el ambiente digital alrededor del mundo, ya que estas brindan información actualizada y servicios adicionales, que categorizan y ponderan a las instituciones es un status más alto.

Rodríguez Macas (2021) en su estudio a nivel local, indaga sobre la *fanpage* de un medio de comunicación, ya que se demuestra la carencia y desconocimiento sobre usabilidad en torno a las plataformas digitales, sin embargo, mediante el análisis de los parámetros y recolección de información, la investigación refleja que se cumplen con los criterios establecidos, señalando un alto nivel de usabilidad y accesibilidad para los usuarios, quienes usan al Medio Super Peninsular como fuente de información.

En este sentido, la indagación actual busca corroborar que la información de la *fanpage* de la UPSE, sea presentada de manera profesional, que de pie a la confianza de sus usuarios, además de ser, eficaz, eficiente y fiable.

Por esto, mediante los cambios y evolución de las nuevas tecnologías con las universidades, es necesario que se cumplan las expectativas de enseñanza en un entorno virtual y de aprendizaje para los estudiantes, así los docentes en el día a día, descubren los beneficios de Internet y la web (Pérez, Sáiz, & Miravalles, 2006). En este contexto, las entidades superiores deberán adaptarse a las nuevas e innovadoras herramientas de aprendizaje, como son las redes sociales, de tal manera que se fortalezca el lazo de entidad-estudiante formando personas competentes capaces de instruirse en un ambiente virtual.

Por consiguiente, Facebook como una red social, fue creada en el 2003, por Mark Zuckerberg, con el ideal de utilizar esta página para entretenimiento, en ese entonces llamada Facemash; en la actualidad con sus constantes actualizaciones, su acogida y reconocimiento, es uno de los sitios más visitados en el Internet, las personas pueden interactuar, compartir contenido multimedia, realizar búsquedas, hacer anuncios, etc. Además, ofrece crear perfiles personales y también páginas llamadas *fanpage*, usadas por empresas e instituciones para su reconocimiento y el de su marca, fortalecer el plan de marketing y crear una comunidad fiel.

Galvão (2019) plantea que la *fanpage* tiene sus ventajas y características como:

- Las aplicaciones generan mayor interacción con el público.
- Existen herramientas de promoción que impulsan la visibilidad de contenidos y publicaciones de las páginas hacia los usuarios.
- Posibilita el análisis de las campañas promovidas y del engagement del público con las publicaciones, gráficos de desempeño, nuevos me gusta, entre otros.

A pesar de que esta red social cuente con características de interacción entre personas, brinde información a una gran cantidad de usuarios y se use en aspectos profesionales y laborales. Molina (2013) considera que las redes sociales abren infinidad de posibilidades, pero si no se adaptan a todas las personas, esto se convierte en exclusión. Facebook tiene una falencia, no solo para la *fanpage* como la del presente estudio de caso, sino para todas las investigaciones de esta índole, en donde, el problema radicaría en que no es usable para personas con discapacidad física, auditiva y visual. Además, el masivo crecimiento de la tecnología pone en evidencia la desigualdad que tienen estas personas y otras como la población de los adultos mayores (Cardozo, Elba Martín, & Saldaño, 2017). Se pondera que estas personas requieren otras rutas de acceso a estas páginas, y a la información que brindan.

La Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE), es la primera entidad de enseñanza de educación superior, la cual acoge la mayoría de población de la provincia para obtener un título que abale la profesionalización de una carrera en oferta.

En el caso de la *fanpage* de la UPSE, esta es usada para brindar información al público, darse a conocer como una entidad educativa de calidad. La página web es el complemento perfecto en esta era de lo digital, esta ofrece información como planes de estudios, organigramas, ubicación, instalaciones, perfil de los docentes y eventos de la institución.

Con base en aquello, la propuesta investigativa busca mediante las conceptualizaciones teóricas y estudio de usabilidad, accesibilidad, páginas web y demás, poder resolver y encontrar a través de una metodología de evaluación, analizar todo el entorno de la *fanpage* de la entidad

educativa UPSE, para lograr cumplir todos los aspectos propuestos, y analizar los resultados positivos y negativos de la información, que ayudarán a formar diferentes criterios pertinentes.

En este estudio, se considera entre los objetivos planteados identificar la usabilidad y características de la *fanpage*, así también, analizar su contenido, y detallar la interacción que tiene hacia los usuarios.

## **Usabilidad**

Jackob Nielsen es considerado como el pionero en el tema de la usabilidad, por su trayectoria y sus investigaciones, es así como define este término mediante la descripción de sus componentes. Nielsen (1993) la usabilidad tradicionalmente se asocia a estos atributos:

- Capacidad de aprendizaje: el sistema debe ser fácil de aprender para que el usuario.
- Eficiencia: El sistema debe ser de uso eficiente, de modo que una vez que el usuario haya aprendido el sistema, sea posible un alto nivel de productividad.
- Satisfacción: El sistema debe ser agradable de usar, por lo que está subjetivamente satisfecho al usarlo; les gusta.

El padre de la usabilidad describe cinco componentes, de los cuales se ha escogido tres que se apegan al estudio actual, los mismos que ayudan a la labor de la página y al usuario en su funcionamiento.

En términos de usabilidad, esta representa una gran importancia para los navegantes de Internet, así como lo afirma: Rincón, Castellanos, & Villa (2019):

La función de la usabilidad es lograr una interacción efectiva de los usuarios, que sea fácil de usar, flexible, rápida, simple sin ser aburrida, que incentive a la investigación, que proporcione información actualizada; entre más sencilla y completa sea la herramienta, mayor será la posibilidad de lograr los objetivos propuestos.

La pertinencia de la usabilidad se da a partir del análisis de todos los componentes que se encuentran en una la página web, no solo de verificar si este está en funcionamiento, sino de tener claro cuál es su calidad.

En este contexto, la *fanpage* sujeta a investigación debe tener como pilar fundamental darle al usuarios mediante sus contenido una orientación de uso, esto conlleva a un mejoramiento de experiencia.

## ***Fanpage***

Navarro Aguirre (2021) es una página dentro de una red social, que tiene como finalidad llegar a un público objetivo y brindar herramientas accesibles, comprensibles y fácil de usar para sus usuarios, además de crear una comunidad que se interese por un tema en común.

En este contexto, en la presente investigación la *fanpage* pertenece a la red social Facebook, y es usada para promocionar la marca institucional UPSE, brindando material en su interfaz para generar un impacto a su público.

A partir de aquello, los componentes de usabilidad son una parte fundamental para este estudio, como punto inicial tenemos a la indexabilidad.

“Una correcta indexabilidad permite a un buscador rastrear todos los contenidos de un sitio web” (Pastor López, 2011, p. 21). En este sentido, como un buen ejemplo, Google busca diferentes páginas que se consideren adecuadas para aparecer en los primeros resultados.

Teniendo en consideración a la *fanpage*, la estructura, información e interacción, son algunos de los factores que se toman en cuenta para una buena indexación y conseguir los mejores posicionamientos en los motores de búsqueda.

Por consiguiente tenemos la conceptualización de operatividad, Moschini (2012) plantea que la innovación de la tecnología como las redes sociales, es una ventaja que brinda a las empresas una eficaz interacción con los usuarios, permite escuchar las demandas o críticas, para poder formar un contenido sólido, que de respuestas a las peticiones y fortalecer la relación empresa-usuario.

Considerando el estudio que se lleva a cabo, la operatividad de la *fanpage* se describe como el manejo de la interfaz, la visualización de contenido, consulta de documentos y servicios que brinda la entidad institucional.

Así mismo, el concepto de multimedia se adhiere a la comunicación humana y a las nuevas tendencias tecnológicas. “Se refiere a la utilización conjunta de las formas básicas de información, es decir, texto, sonido, imagen fija y animada, en un mismo entorno y de manera yuxtapuesta o integrada” (Abadal & Guallar, 2010, p. 42). Es decir, utilizar dos o más medios recurrentes, en este caso, en una *fanpage* donde se distribuye información, con el objetivo de captar la atención y entregar un mensaje completo y entendible.

Otro punto para tratar es el de hipertextualidad, esta se caracteriza por el acceso a la información de manera multidireccional.

Ortí (2014) El término hipertexto fue utilizado en 1967 por Theodor Nelson, haciendo referencia su estructura interactiva que permite la lectura no secuencial atendiendo a las decisiones del usuario. El hipertexto es una red de información formada a partir de un conjunto de unidades de texto que se conectan por múltiples enlaces. Esto permite a los navegadores de Internet, elegir la ruta de información de su preferencia para enriquecerse de un contenido específico. Además, esto se refleja como una gran ventaja ya que se considera como un sistema interactivo para la audiencia.

De acuerdo con todos estos conceptos afines con la usabilidad, el presente estudio pretende alcanzar una investigación direccionada hacia la *fanpage* de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y para ello se han implementado diferentes metodologías.

## **Materiales y métodos**

Para la base metodológica de esta investigación se escogió el enfoque cualitativo, así como lo describe, Sampieri et al. (2014) este enfoque se basa en la recolección de datos no estandarizados, en donde se obtienen perspectivas de los participantes como lo son: sentimientos, emociones, experiencias, significados, etc. En este sentido, para este trabajo, se analizará y se determinará la calidad de uso que brinda la *fanpage* de la entidad educativa UPSE a sus usuarios.

De la misma forma, el método inductivo es el elegido para este estudio. “Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general” (Bernal, 2010, p. 59). Con base aquello, este tipo de procedimiento tiene como propósito medir la factibilidad de aprendizaje y usabilidad que tiene el usuario con una interfaz, para luego dar como válidos los criterios estudiados y evaluados.

Con respecto al tipo de investigación, esta es descriptiva. Según Arias (2012) se encarga de caracterizar el fenómeno, individuo o población, con el fin de determinar su estructura o comportamiento. En este contexto, la usabilidad juega un papel muy importante ya que se describe la satisfacción que brinda una página, además se determinará el comportamiento que tiene el usuario interactuando con la *fanpage*.

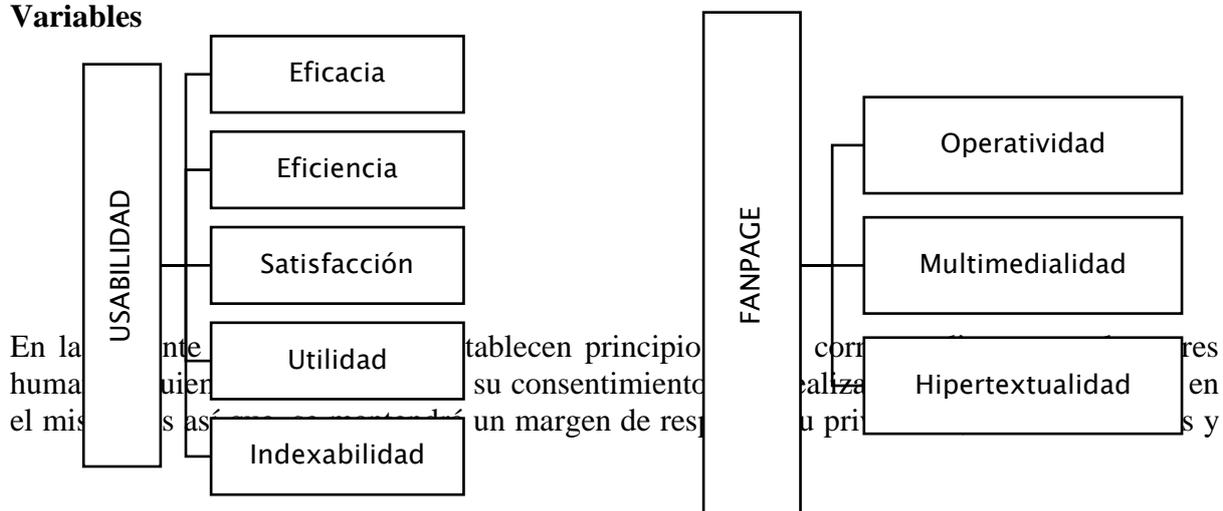
El presente estudio tiene definido como población a los usuarios de la *fanpage* de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, la misma que cuenta con 55.213 seguidores en la página de Facebook. Sin embargo, la investigación se realizó a través una observación no participante – lista de cotejo y la entrevista, los mismos que fueron validados por la Lcda. Vélez Bermello Gabriela Lourdes, Mg, en Ciencias de la Comunicación y Periodismo y, por la Lcda. Vilma Maribel García González Mg, especialista en Comunicación e Identidad Corporativa. El proceso de observación se llevó a cabo en los meses de octubre hasta diciembre del año 2021.

Por tanto, el presente documento utiliza por instrumento la observación no participante – lista de cotejos, así como lo define Lara & Cabrera (2015), es útil para evaluar todos los tipos de saberes (declarativos, procedimentales y actitudinales). En este caso, esta herramienta es utilizada para medir sistemáticamente parámetros estandarizados por la usabilidad, que serán evaluados a partir de la *fanpage*, cabe destacar que la tabla dispuesta en este artículo es de elaboración propia, no obstante, los criterios que contiene, se apegan a las normas de usabilidad de Nielsen, y a otras investigaciones científicas previas, los mismos que se consideran adecuados y necesarios para la evaluación de la *fanpage* en estudio.

Así mismo, la técnica destinada para este estudio es la entrevista, así como lo menciona, Bernal (2010) la entrevista tiene como propósito obtener información espontánea, teniendo contacto directo con las personas que se consideran como fuentes de información, para así profundizar el estudio de la investigación. En este contexto, esta técnica, nos sirve para poder recibir diferentes criterios y análisis del objeto de estudio, los mismos que servirán para analizar los datos contrastados y establecer conclusiones.

La entrevista estructurada se realizó virtualmente, en la tercera semana del mes de diciembre, con el objetivo de determinar como es el manejo de la *fanpage* en cuanto a su usabilidad, interfaz y contenido, este instrumento se lo aplicó a la Directora del Departamento de Comunicación Lcda. Carmen Merchán Borbor, quien compartió información que sirvió para corroborar datos contrastados previamente.

### Variables



humanos. Considerando aquello, la recolección de información realizada tiene estrictamente fines académicos.

Con el deber de garantizar la calidad de conocimiento y ética, según los Temas de Nuestra América (s.f.), se consideran los siguientes principios éticos:

- Principio de acceso abierto
- Principio de autoría
- Principio de calidad
- Principio de integridad
- Principio de respeto mutuo

## Resultados

Tabla de evaluación, resultados de la *fanpage* de la UPSE

INDICADORES DE USABILIDAD DE ACUERDO CON LA INTERFAZ	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
CAPACIDAD DE APRENDIZAJE (EFICACIA)	X		
EFICIENCIA (RAPIDEZ)	X		
SATISFACCION	X		
INTERACCION EFECTIVA (UTILIDAD)	X		
USABILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD		X	
INDEXABILIDAD	X		
INDICADORES DE USABILIDAD POR CONTENIDO			
OPERATIVIDAD DEL CONTENIDO	X		
RELACIÓN ENTRE EL CONTENIDO Y EL MUNDO REAL DEL USUARIO	X		
EL CONTENIDO CONSTITUYE UN VALOR AGREGADO CON RELACIÓN AL MISMO CONTENIDO EN OTRO MEDIO	X		
MULTIMEDIALIDAD	X		
HIPERTEXTUALIDAD	X		

Elaboración propia

Considerando lo observado y teniendo en cuenta la variable independiente usabilidad, esta cumple satisfactoriamente con los parámetros expuestos en la lista de cotejo, exceptuando uno a tomar en consideración, sin embargo, la *fanpage* se presenta de una forma significativa, lo que permite verificar el estudio y la recolección de información.

Como se aprecia en la tabla realizada para la investigación, esta se divide en dos segmentos, el primero se presenta como indicadores de usabilidad de acuerdo con la interfaz, esta contiene los aspectos de: eficacia, eficiencia, satisfacción, interacción efectiva, indexabilidad e interacción con personas con discapacidad, cabe destacar que la *fanpage* puesta a estudio cumple con todos los ítems de esta primera sección, menos con uno, esto se debe a que, una persona natural, tiene la facilidad de uso de una página de Facebook a su disposición, por otro lado, esta red social refleja falencias en cuestión de accesibilidad y usabilidad con personas con capacidades especiales, ya que es un sistema establecido y estructurado por su dueño Mark Zuckerberg y desarrolladores, pero se considera que no abarca a todo tipo de personas, entonces

claramente este aspecto es una barrera significativa. Cabe destacar que otro grupo de personas que se incluyen aquí en este déficit son los adultos mayores, quienes, por obvias razones de desconocimiento, no suelen tener interacción con las redes sociales, sin embargo, su uso los puede beneficiar de algunas formas.

De la misma manera y cumpliendo con todos los parámetros, el segundo segmento de la tabla se categoriza como indicadores de usabilidad por contenido, y despliega los siguientes puntos: operatividad del contenido, relación entre el contenido y el mundo real del usuario, el contenido constituye un valor agregado, multimedialidad e hipertextualidad.

Con estos valores se denota que en la investigación de usabilidad si se cumplen la mayoría de atributos dispuestos en la lista de cotejos, además, de realizar la contrastación global de la entrevista, se deduce que la *fanpage* es accesible y usable.

Así también para corroborar el estudio, se añadió la información de la entrevista realizada, para fortalecer el presente artículo académico, para aquello se formularon interrogantes como:

1. ¿Cuál es la base que sustenta la creación de la *fanpage*?

Ellos respondieron que el motivo principal de la creación de la *fanpage* son las herramientas que permiten aplicar estrategias para llegar a comunidades más extensas por medio de campañas de comunicación. Además, por un sentido de prestigio en redes, ya que toda institución pública cuenta con una *fanpage*, y no con un perfil personal.

2. ¿Cuáles son los objetivos de comunicación y marketing?

Por norma estatutaria, el DEPCO, departamento de Comunicación Social, no de Comunicación y Marketing, “es la dependencia encargada de comunicar la gestión y logros institucionales a través de los diferentes medios y canales de comunicación internos y externos, de manera permanente y estratégica, generando procesos de identidad y posicionamiento institucional”.

3. ¿Cuál es el público objetivo?

Como se evidencia en la página y en el criterio de los entrevistados se identifica dos públicos objetivos; el interno y externo. En el interno encontramos a los directivos, docentes, trabajadores y estudiantes. En el plano externo, en un primer nivel a los bachilleres que desean estudiar en la UPSE, desde el punto de vista académico, pero también la comunidad que requiere los servicios que brinda la institución mediante sus programas de investigación y vinculación con la sociedad.

4. ¿Cuáles son los contenidos o categorías utilizadas en la *fanpage* actual?

Ellos respondieron y como actualmente se observa, la *fanpage* se comunica con sus usuarios, mediante posts que son acompañados con fotografías, vídeos y también, aunque en menor proporción con contenidos audiovisuales.

5. ¿Existen barreras legales para creación y publicación de contenidos en la *fanpage*?

En cuanto a este tema manifestaron que, hay las barreras políticas de respeto a la propiedad de autoría de contenido que tiene cada una de las redes sociales, sin embargo, se procura utilizar material libre de derechos de autor.

6. ¿Cuál el límite de seguidores o conexiones de la *fanpage*?

Como es de conocimiento, por protocolos de Facebook la *fanpage* no tiene límite en número de seguidores, sin embargo, la página actualmente cuenta con 52.232 seguidores.

7. ¿Existen pestañas personalizadas con el contenido que se difunde en la *fanpage*? y ¿Cuáles son estas?

En este punto se toma en consideración las pestañas por defecto que brinda Facebook, los mismos que poseen contenido de la UPSE, por lo tanto, los apartados se dividen en: videos, fotos, información, videos en vivo, comunidad y eventos.

8. ¿Los seguidores y otras *fanspage* pueden mencionar públicamente la página de la UPSE?

Luego de realizar la respectiva prueba en la plataforma y con la respuesta de los entrevistados, constatamos que si se puede mencionar públicamente a la *fanpage*, .

9. ¿La *fanpage* de la UPSE cuenta con call-to action (botones de animación para el usuario)?

Respondieron: Se utiliza de forma estratégica cuando lo requiere un posteo, así se capta la atención del público objetivo. Por ejemplo cuando se promociona un curso de Educación Continua.

10. ¿La *fanpage* UPSE ofrece opciones estadísticas?

Según lo mencionado las opciones estadísticas son utilizadas internamente por el equipo del DEPCO, específicamente por el Community Manager, con el fin de establecer nuevas campañas.

11. ¿La *fanpage* puede ser administrada por varias personas simultáneamente?

En esta sección se declara que el equipo del Departamento de Comunicación si tiene acceso a la página, con distintos niveles, entre ellos administrador o editor.

12. ¿El administrador de la *fanpage* puede generar anuncios para lograr mayor audiencia y promover ofertas académicas?

El Departamento si realiza anuncios, pero solo cuando se requiere y son necesidades institucionales.

13. ¿La *fanpage* cuenta con Facebook Business administrador comercial para el acceso de cuentas y anuncios?

Los entrevistados respondieron que Facebook Business, es una herramienta que ayuda a la *fanpage* de la UPSE, en el ámbito de marketing, donde se la maneja de una manera rentable y provechosa, en esta participan los integrantes del Departamento de Comunicación.

## **Discusión**

En los resultados de este trabajo se pudo destacar que las redes sociales como Facebook, son medios que inciden en todo ámbito y situación de la vida cotidiana, en este caso en la *fanpage* de la UPSE, la cual tiene una línea institucional, en donde no se puede negar la viabilidad de comunicación que brindan estas páginas, ya que son el complemento perfecto para el entorno de aprendizaje, adaptándose a este sistema comunicativo y desarrollar de forma consciente publicaciones e información de manera profesional, con las cuáles el público objetivo e integrantes de la institución se sienten identificados.

De la misma forma, estableciendo los criterios de usabilidad, se pudo demostrar que los componentes expuestos teóricamente y llevados a observación, se cumplen de manera eficiente, pero no en su totalidad. En este contexto, en esta investigación se adherió un punto que en base al estudio de la página no lo cumplió, el mismo que se dio a conocer así en los resultados, se hace referencia a las personas con discapacidad, quienes tienen un grado de complejidad al momento de interactuar con las redes, es por eso que se considera pertinente que la *fanpage* o en su defecto la red social, genere otros vínculos comunicacionales que faciliten el uso y experiencia para las personas antes mencionadas. Así mismo, en este punto se presenta otro caso como el de los adultos mayores, quienes en su mayoría no tienen interés por las redes sociales, a partir de esto su experiencia de uso o no, puede resultar poco favorable por el desconocimiento de uso, y terminaría en un total rechazo del Internet, sus aplicaciones y herramientas.

Finalmente, como se pudo corroborar, mediante los objetivos propuestos y cumplidos, que el estudio de la *fanpage* de la UPSE, en cuanto a usabilidad e interacción con los usuarios, determinan que esta se maneja de una manera correcta, utilizando la red social de una forma factible y viable, en donde, su página y contenido presentado es de calidad, siendo favorable a sus seguidores y personas que se interesan por la institución educativa, ponderado y cumpliendo las expectativas requeridas.

## Conclusiones

- Este trabajo de investigación permitió conocer la Usabilidad de la *Fanpage* de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para determinar e identificar diferentes aspectos de la interfaz y su interacción con el usuario. Además, se utilizará como base para otras investigaciones que involucren a las entidades educativas
- La *fanpage* de la UPSE cumple con los parámetros establecidos dentro del estudio, los cuales son: usabilidad de acuerdo a la interfaz y usabilidad de acuerdo al contenido. Sin embargo, quedó en evidencia que las personas comunes no tienen problema en interactuar con la página, pero las personas con discapacidades, se les dificulta la accesibilidad y el uso de la *fanpage*, ya que ellos, deberían tener otras rutas de acceso.
- El artículo científico, logró alcanzar los objetivos planteados, considerando que la investigación de Usabilidad de la *fanpage* resultó factible. En esta se contrastó mediante una lista de cotejos diferentes indicadores teniendo en cuenta la interfaz de la institución, la cual dio un resultado positivo en cada uno de los puntos establecidos.
- En cuanto a esta presente investigación se plantea como propuesta, replicar artículos de este tópico, dentro de otras instituciones u organizaciones, que usan las redes sociales, para así consolidar su trabajo y brindar a la sociedad información o un servicio de calidad y de responsabilidad.
- Las redes sociales actualmente, juegan un papel fundamental en la comunicación, en esta se consideran a las diferentes organizaciones, y por su puesto al ámbito educativo, en donde se ven enmiscuidas las universidades, quienes se adaptan a la nueva era de la

tecnología, y brindan la información necesario a la comunidad que se interese por su contenido.

## **Recomendaciones**

Como ya se mencionó anteriormente para este estudio se utilizó una tabla con parámetros de usabilidad, la cual dió como resultado que la *fanpage* sujeta a investigación cumple con la mayoría de criterios expuestos.

Por lo que resulta necesario que la entidad educativa UPSE, con años de trayectoria y ahora con espacio en la web, tenga un análisis constante en lo que concierne al interfaz y contenido, es decir, a partir de las actualizaciones de Facebook, que incluya nuevas herramientas, la página deberá adaptarse a los cambios o en su defecto utilizar los nuevos recursos, así se pondera una página llamativa y con diferentes funciones. Con lo que respecta al contenido, se debe actualizar la página diaramente con información de calidad que interese a los usuarios, para fortalecer la parte de interacción y participación, todos estos aspectos con el objetivo de que la *fanpage* ocupe un status alto en reconocimiento.

Con relación al aspecto que no cumple a cabalidad la *fanpage* en cuanto a la interacción con personas discapacitadas y adultos mayores, se entiende que la página sufre algunos problemas de usabilidad y accesibilidad, es por esto que se sugiere desarrollar e implementar adaptaciones a la interfaz y al perfil de un usuario en específico, con el fin de hacer una inclusión de las personas que no gozan con las capacidades completas como las demás, así, todos tendrían una experiencia de uso satisfactoria.

## **Agradecimiento**

Llegado a este punto y finalizando este trabajo, es loable para mí agradecer a mi docente tutora Lcda. Vélez Bermello Gabriela Lourdes, Mg por ser tolerante, paciente y ser mi guía para realizar esta investigación. Su apoyo, conocimiento y profesionalismo ha sido un aporte muy importante.

También, agradezco a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, quien me abrió sus puertas para seguir con mis estudios, me dio una oportunidad de oro, las enseñanzas, las cátedras, las materias, todo lo que ha ocurrido durante estos años es gratificante recordarlo.

Agradezco a los profesores, compañeros y a mi familia, quienes no dudaron de mis capacidades y brindaron su confianza en todo este proceso académico.

## **Referencias**

Abadal, E., & Guallar, J. (2010). *PRENSA DIGITAL Y BIBLIOTECAS*. Obtenido de Ediciones Trea:  
<http://eprints.rclis.org/39723/1/Libro2010-Abadal-Guallar-Prensa%20digital%20y%20bibliotecas.pdf>

Aguaded, C., & Fuentes, C. (Noviembre de 2006). Obtenido de  
<https://www.academia.edu/download/39277469/0deec53a815c174ad7000000.pdf>

Arias, F. (5 de Julio de 2012). Obtenido de  
[https://www.academia.edu/23573985/El\\_proyecto\\_de\\_investigaci%C3%B3n\\_6ta\\_Edici%C3%B3n\\_Fi\\_dias\\_G\\_Arias\\_FREELIBROS\\_ORG](https://www.academia.edu/23573985/El_proyecto_de_investigaci%C3%B3n_6ta_Edici%C3%B3n_Fi_dias_G_Arias_FREELIBROS_ORG)

Bernal, C. (Agosto de 2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Cardozo, C., Elba Martin, A., & Saldaño, V. (29 de Agosto de 2017). *Cardozo, C., Los adultos mayores y las redes sociales: Analizando experiencias para mejorar la interacción*. Obtenido de Informes Científicos Técnicos-UNPA: <https://publicaciones.unpa.edu.ar/index.php/ICTUNPA/article/view/573/552>

Castells, M. (2001). *La factoria*. Obtenido de [http://commons.cc/antropi/wp-content/uploads/2013/02/castells\\_intro.pdf](http://commons.cc/antropi/wp-content/uploads/2013/02/castells_intro.pdf)

Chamba, L., Coronel, E., & Labanda, M. (13 de Septiembre de 2016). *Gestión de las TICs para la investigación y la Colaboración*. Obtenido de  
<http://dspace.redclara.net:8080/bitstream/10786/1105/1/Usabilidad%20Web%20situaci%C3%B3n%20actual%20de%20los%20portales%20Web%20de%20las%20Universidades%20de%20Ecuador.pdf>

Galvão, P. (22 de Agosto de 2019). *rockcontent*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/fanpage-en-facebook/>

Herrera, H. H. (26 de Junio de 2012). *Portal de Revistas Académicas*. Obtenido de Portal de Revistas Académicas: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/reflexiones/article/view/1513/1521>

Lara, F., & Cabrera, M. (Mayo de 2015). *Fichas de procedimientos de evaluación educativa UDLA*. Obtenido de <https://docencia.udla.cl/wp-content/uploads/sites/60/2019/11/fichas-procedimientos-evaluacion.pdf>

Molina, J. (10 de Enero de 2013). *¿Es accesible Facebook para las personas ciegas? Ahora parece que sí*. Obtenido de fundación montemadrid: <https://www.fundacionmontemadrid.es/2013/01/10/es-accesible-facebook-para-las-personas-ciegas-ahora-parece-que-si/>

Moschini, S. (Abril de 2012). *Claves del Marketing Digital. La nueva comunicación empresarial en el mundo*. Obtenido de [http://hispanmedia.net/desarrollo/socialmedia/Manual\\_Marketing\\_Gratis/01%20-%20Cursos%20y%20manuales%20de%20Claves-del-Marketing-Digital.pdf](http://hispanmedia.net/desarrollo/socialmedia/Manual_Marketing_Gratis/01%20-%20Cursos%20y%20manuales%20de%20Claves-del-Marketing-Digital.pdf)

- Navarro, Aguirre, M. K. (2021). *Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil:  
[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/54762/1/An%  
c3%a1lisis%20del%20fan%20page%20de%20FACSO%20como%20herramienta%20de%20comunicaci%3%  
b3n%20interna%20durante%20el%20estado%20de%20emergencia%20sanitaria%20por%20el%20COVID%2019%20en%20los%20estudiant](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/54762/1/An%c3%a1lisis%20del%20fan%20page%20de%20FACSO%20como%20herramienta%20de%20comunicaci%3%b3n%20interna%20durante%20el%20estado%20de%20emergencia%20sanitaria%20por%20el%20COVID%2019%20en%20los%20estudiant)
- Nielsen, J. (3 de Enero de 1993). *Usability Engineering*. California: Morgan Kaufman. Obtenido de <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- Ortí, C. (28 de Octubre de 2014). *Materiales hipertextuales*. Obtenido de Entornos Virtuales de Formación: <https://www.uv.es/bellohc/pedagogia/EVA6.wiki?5>
- Pastor López, P. (30 de Diciembre de 2011). *IDENTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE POSICIONAMIENTO WEB APLICADOS A LAS WEBS UNIVERSITARIAS PÚBLICAS VALENCIANAS*. Obtenido de [https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://riunet.upv.es:443/bitstream/handle/10251/14209/  
TESINA+Posicionamiento+Web+--+Pau+Pastor+L%  
C3%B3pez.pdf?sequence%3D1&isAllowed=y](https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://riunet.upv.es:443/bitstream/handle/10251/14209/TESINA+Posicionamiento+Web+--+Pau+Pastor+L%C3%B3pez.pdf?sequence%3D1&isAllowed=y)
- Pérez, G., Sáiz, F., & Miravalles, A. (2006). *Didáctica universitaria en entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje (Vol. 13)*. Narcea ediciones.
- Rocío, D., & Guadalupe, F. (Noviembre de 2008). *Cris-UNISON*. Obtenido de Sistema de Gestión de la Investigación: <http://repositorioinstitucional.uson.mx/handle/unison/1030>
- Rodríguez Macas, A. P. (30 de Septiembre de 2021). *Usabilidad en la fanpage del diario Super Peninsular*. Obtenido de Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6220>
- Sampieri, R. (Abril de 2014). Obtenido de [http://docs.wixstatic.com/ugd/986864\\_5bcd4bbbf3d84e8184d6e10eecea8fa3.pdf](http://docs.wixstatic.com/ugd/986864_5bcd4bbbf3d84e8184d6e10eecea8fa3.pdf)
- Serrano Mascaraque, E. (5 de Agosto de 2009). *Investigación Bibliotecológica: Índice Acumulativo*. Obtenido de Investigación Bibliotecológica: Índice Acumulativo: <https://www.researchgate.net/publication/44163517>
- Serrano, E. (Agosto de 2009). *Investigación bibliotecològica*. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-358X2009000200004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-358X2009000200004&script=sci_arttext)

Temas de Nuestra América. (s.f.). *Código de ética y buenas practicas (COPE)*. Obtenido de

[https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/tdna/codigo\\_de\\_etica](https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/tdna/codigo_de_etica)

Villalta Zea, I. J., & Vèlquez Flores, J. M. (1 de Agosto de 2021). Obtenido de

<https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/2263753/1/TESIS%20FINAL.pdf>