

# Una herramienta para evaluar la calidad de webs corporativas

*A tool to evaluate quality of the corporate websites*

Francisco-Javier Sánchez-Zurdo y  
Jose San-Martín-López  
Universidad Rey Juan Carlos (España)

DOI: <http://dx.doi.org/10.6036/8850>

El objetivo de este trabajo es mostrar cómo el meta-indicador CIO-Rank permite realizar una evaluación del estado de los sitios web de los principales entornos públicos y privados, obteniendo métricas comparativas entre distintos grupos establecidos, y dotando de un ranking centrado en los intereses y expectativas del visitante.

La estrategia de evaluar sitios web se ha orientado normalmente en la revisión desde un punto de vista técnico y centrado en los intereses del propietario del mismo. Ciertamente es posible saber "cómo de buena" es una página web técnicamente o con métricas de negocio [1] [2], pero no es muy común tener esas evaluaciones desde el punto de vista del internauta que visita la web [3].

CIO-Rank [4] es un meta-indicador creado para tal fin, permitiendo su evaluación de manera fácil, sencilla y transparente para dicho usuario. Para ello se esconde su complejidad, que implica comparar 23 métricas basadas en disponibilidad, seguridad y posicionamiento de cada una de los sitios web y se puntúan mediante diferentes algoritmos con escalas entre 0-100, facilitando la comparación entre todas ellas.

Para obtener las percepciones normalizadas de los navegantes para cada métrica e indicador que compone CIO-Rank, se diseñó una encuesta on-line que ha registrado las preferencias, gustos y necesidades de una muestra representativa de la sociedad, pudiendo discriminar las diferencias de opinión entre páginas web públicas o privadas, rangos de edad, estudios, diferentes puestos de trabajo de los navegantes, etc.

Con lo anterior y para avalar la viabilidad del meta-indicador, se ha realizado una evaluación con CIO-Rank para los 25 ayuntamientos más poblados de la Comunidad de Madrid. Se utiliza este grupo de entidades dado que las páginas web de instituciones oficiales y organismos públicos son financiadas con cargo a presupuestos públicos, y por tanto el ranking puede iniciar un ciclo de mejora continua de sus sistemas para cada institución pública (PDCA por ejemplo). Adicionalmente este ranking permitirá a los ciudadanos conocer la calidad de los sitios web municipales, siendo la franja temporal del estudio desde el 1 de enero hasta el 15 de mayo de 2018.

La metodología utilizada ha emulado el comportamiento de un internauta para realizar la captura de la información relevante, ponderando los valores obtenidos con la encuesta de valoración realizada previamente, que define la importancia que da el usuario a cada una de las métricas evaluadas.

Los resultados obtenidos se muestran en la tabla 1, donde pueden observarse las

posiciones que ocupan cada una de las entidades analizadas, así como los valores de los meta-indicadores temáticos en los que se basa CIO-Rank. Cabe destacar que todas las entidades están en una franja de 25 puntos y que las tecnologías utilizadas para la presentación de sus contenidos públicos son muy diferentes entre sí.

Es relevante indicar que ciertas entidades destacan en una temática en concreto mientras que en el resto de temáticas obtienen menor puntuación de la esperada. CIO-Rank no puede explicar por qué se producen estas diferencias, pero disponer de esta información permite a los ciudadanos y organismos evaluados realizar un seguimiento y proponer acciones de mejora.

El meta-indicador CIO-Rank ha permitido comparar las páginas web institucionales con una metodología objetiva, eficiente, automatizada a lo largo del tiempo y sin necesidad de desplegar agentes en cada una de las entidades a analizar.

Esta metodología está siendo ya utilizada para analizar otros 8 grupos de entidades: comunidades autónomas, universidades públicas, organismos públicos, partidos políticos, radios, televisiones y empresas del IBEX35; lo que permitirá enriquecer el propio meta-indicador con otros grupos de interés analizados.

A efectos de trabajos futuros y utilizando los portales públicos de Transparencia, CIO-Rank puede enriquecerse mediante el cálculo de la eficiencia económica mediante una ratio entre posición obtenida, el gasto TIC y la población objeto de esa inversión. Por otra parte, el análisis continuado en el tiempo de cada métrica nos permitirá prever tanto tendencias en la evolución de los sitios web, como plantear acciones de mejora para cada aspecto concreto.

## REFERENCIAS

- [1] Nakatani, K., Chuang, T. (2011) "A web analytics tool selection method: an analytical hierarchy process approach", *Internet Research*, Vol. 21 Issue: 2, pp.171 – 186
- [2] Observatorio de Administración Electrónica (OBSAE), [http://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home/pae\\_OBSAE.html#\\_WNFSlfrhCOO](http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_OBSAE.html#_WNFSlfrhCOO)
- [3] Adel M. Aladwani, Prashant C. Palvia, Developing and validating an instrument for measuring user-perceived web quality, *Information and Management*, v.39 n.6, p.467-476, May 2002.
- [4] San Martín, J., Sánchez-Zurdo, F.J., CIO-RANK, A tool to evaluate availability, security and quality of the corporate websites and public body. *DYNA New Technologies*, Enero-Diciembre 2018, vol. 5, no. 1, [33 p.] DOI: <http://dx.doi.org/10.6036/NT8647>

Pos.	Entidad	Meta-indicadores temáticos			CIO-Rank
		Seguridad	Disponibilidad	Posicionamiento	
1º	Alcobendas	68,32	66,78	46,68	60,59
2º	San Sebastián de los Reyes	54,69	51,34	70,14	58,72
3º	Alcalá de Henares	68,32	61,81	42,09	57,41
4º	Boadilla del Monte	45,73	81,53	41,27	56,18
5º	Arganda	68,32	54,49	45,48	56,10
6º	Getafe	75,53	60,63	27,44	54,53
7º	Madrid	49,74	57,99	53,46	53,73
8º	Rozas de Madrid	57,73	57,59	44,97	53,43
9º	Colmenar Viejo	65,27	51,60	40,14	52,34
10º	Aranjuez	40,44	68,56	45,17	51,39
11º	Móstoles	59,98	53,23	39,89	51,03
12º	Fuenlabrada	57,34	54,28	40,98	50,87
13º	Tres Cantos	59,98	53,33	34,33	49,21
14º	Rivas-Vaciamadrid	57,34	67,62	20,77	48,57
15º	Collado Villalba	45,73	66,43	33,35	48,51
16º	Leganés	66,39	48,57	28,17	47,71
17º	Pozuelo de Alarcón	52,05	68,67	20,72	47,15
18º	San Fernando de Henares	57,73	66,69	16,47	46,97
19º	Parla	43,09	38,90	52,91	44,96
20º	Majadahonda	35,49	66,85	29,12	43,82
21º	Coslada	43,09	56,80	23,65	41,18
22º	Valdemoro	45,73	51,95	22,24	39,98
23º	Pinto	43,09	38,27	33,60	38,32
24º	Torrejón de Ardoz	35,15	38,90	38,06	37,37
25º	Alcorcón	65,67	25,13	20,23	37,01

Tabla 1: Ranking CIO-Rank, 25 ciudades más pobladas de la Comunidad de Madrid