

Metodologías, técnicas y herramientas para la evaluación de la calidad web

Methodologies, techniques, and tools for website quality assessment

Alejandro Morales-Vargas

Citación recomendada:

Morales-Vargas, Alejandro (2026). "Metodologías, técnicas y herramientas para la evaluación de la calidad web [Methodologies, techniques, and tools for website quality assessment]". *Infonomy*, 4(5) e26035.

<https://doi.org/10.3145/infonomy.26.035>

Artículo recibido: 31-07-2026

Artículo aprobado: 11-08-2026



Alejandro Morales-Vargas

<https://orcid.org/0000-0002-5681-8683>

<https://directorioexit.info/ficha5609>

Universidad de Chile

Facultad de Comunicación e Imagen (FCEI) y

Dirección de Servicios de Información y Bibliotecas (SISIB)

Av. Diagonal Paraguay, 265, torre 15, oficina 703

Santiago, Chile

amorales@uchile.cl

Resumen

La web y todo el ecosistema digital se enfrenta a un desafío tecnológico sin precedentes: la irrupción de los grandes modelos de lenguaje (LLM) y *chatbots* conversacionales basados en inteligencia artificial (IA) generativa. Esta tecnología ha provocado una disminución paulatina en las visitas directas a los sitios web, los cuales, paradójicamente, constituyen la principal fuente de datos y corpus de entrenamiento para sus algoritmos. En este contexto, la evaluación de la calidad web resulta de vital importancia para garantizar que los sitios proporcionen insumos de información estructurados y fiables, permitiendo a la IA ofrecer mejores respuestas a las personas usuarias. El presente artículo detalla los métodos, técnicas y herramientas más relevantes para la evaluación de la calidad web.



Partiendo de una revisión sistematizada de la bibliografía, se expone la definición formal del concepto y se analizan tres enfoques de evaluación predominantes: experiencial, funcional

y estratégico. Asimismo, se describen las metodologías de inspección heurística o experta y los estudios de experiencia de usuario, sintetizando finalmente un marco de trabajo (*framework*) de cinco etapas para la creación de nuevos instrumentos de evaluación. Se concluye que la triangulación metodológica garantiza un análisis integral y exhaustivo de cualquier sitio web.

Palabras clave

Calidad web; Evaluación de sitios web; Métodos de inspección; Evaluación heurística; Análisis experto; Experiencia de usuario; Inteligencia artificial; IA; Triangulación metodológica.

Abstract

The web and all the digital ecosystems face an unprecedented technological challenge: the emergence of large language models (LLM) and conversational chatbots based on generative artificial intelligence (AI). This technology has caused a gradual decrease in direct visits to websites, which, paradoxically, constitute the main source of data and training corpus for their algorithms. In this context, web quality evaluation is of vital importance to ensure that sites provide structured and reliable information inputs, allowing AI to offer better answers to users. This article details the most relevant methods, techniques, and tools for web quality evaluation. Based on a systematized literature review, the formal definition of the concept is presented, and three predominant evaluation approaches are analyzed: experiential, functional, and strategic. Likewise, expert or heuristic inspection methodologies and user experience studies are rigorously described, finally synthesizing a five-stage framework for the creation of new evaluation instruments. It is concluded that methodological triangulation guarantees a comprehensive and exhaustive analysis of any website.

Keywords

Website quality; Websites evaluation; Inspection methods; Heuristic evaluation; Expert analysis; User experience; Artificial intelligence; AI; Methodological triangulation.

1. Introducción

La web sigue siendo el espacio comunicativo más utilizado del mundo. Se estiman en más de mil millones los sitios publicados —de los cuales una fracción significativa permanece activa— y el número de usuarios supera holgadamente la mitad de la población del orbe. Pese a los sucesivos adelantos tecnológicos surgidos en estas tres décadas desde su surgimiento, como la irrupción de la web social, la web móvil y el mayor grado de alfabetización digital de las audiencias, se mantiene inalterable la necesidad de que los sitios web cumplan con principios básicos de calidad. Estos principios abarcan aspectos tan diversos como el contenido, la organización, el diseño visual y la facilidad de uso (**Morales-Vargas et al.**, 2023).

No obstante, el ecosistema digital contemporáneo se encuentra atravesando una transformación radical a causa de la inteligencia artificial (IA) generativa. Los *chatbots* conversacionales han comenzado a centralizar la búsqueda de información, lo que inevitablemente plantea el desafío de la disminución de visitas directas a los sitios web convencionales (**Goodwin**, 2025). Frente a esta realidad, resulta paradójico que la propia inteligencia artificial dependa de manera crítica de la web. Las herramientas de IA generativa requieren entrenar sus algoritmos procesando cantidades ingentes de datos extraídos mediante el rastreo —*crawling*— constante de los sitios web (**Reyes-Lillo et al.**, 2025). En consecuencia, si la calidad web decae, los insumos de información que nutren a la IA se verán comprometidos, derivando en un deterioro de las respuestas proporcionadas a las personas usuarias (**Morales-Vargas et al.**, 2025).

Pese a los sucesivos adelantos tecnológicos se mantiene inalterable la necesidad de que los sitios web cumplan con principios básicos de calidad, los cuales abarcan aspectos tan diversos como el contenido, la organización, el diseño visual y la facilidad de uso

El rol de los sitios web demostró ser de vital importancia durante coyunturas críticas, como la pandemia, cuando la falta de información fiable propició lo que la *Organización Mundial de la Salud* denominó «infodemia». Las plataformas digitales se convirtieron en infraestructuras críticas para sobrellevar el confinamiento, acceder a servicios gubernamentales, mantener la operatividad educativa y asegurar el abastecimiento. En este contexto, la evaluación de la calidad web se erige no solo como una práctica de optimización técnica, sino como un imperativo social y comunicativo (**Morales-Vargas**, 2023b).

Por consiguiente, los responsables de los sitios web —especialmente los de gran escala o intensivos en contenidos (**Pérez-Montoro**; **Codina**, 2017)— precisan de orientaciones científicas y metodológicas que les ayuden a auditar y optimizar sus plataformas. El presente artículo tiene como eje fundamental describir los métodos, técnicas y herramientas de evaluación de la calidad en sitios web. A lo largo del texto se expondrá un marco teórico sobre este tema, se analizarán los enfoques de evaluación y se detallarán los instrumentos disponibles, con el propósito de aportar directrices claras para el diseño y la investigación en comunicación digital.

2. Marco teórico

La evaluación de la calidad web ha sido un campo de estudio en constante evolución desde los albores de la Red. A pesar de la extensa bibliografía y las múltiples disciplinas que convergen en su análisis, como las ciencias de la computación, la biblioteconomía, la documentación y la comunicación, lograr una conceptualización unánime ha sido una tarea compleja. Autores como **Aladwani** y **Palvia** (2002) advertían tempranamente que la calidad web es un concepto multifacético y, a menudo, indefinido. Por su parte, **Semerádová** y **Weinlich** (2020) han ratificado que, pese a los

numerosos estudios dedicados a la materia, la falta de una definición uniforme sigue siendo un desafío teórico.

Buscando subsanar este vacío, y tras una revisión exhaustiva de la producción científica en el área, la revista *Profesional de la Información* publicó una definición formal e integradora. Se define la calidad web como la «capacidad de un sitio web para satisfacer las expectativas de sus usuarios y propietarios, determinada por un conjunto de atributos medibles» (**Morales-Vargas et al.**, 2020). Esta conceptualización es de suma relevancia metodológica por tres motivos:

- primero, sustituye la noción de necesidades por expectativas, asumiendo que un sitio puede ser funcional, pero generar frustración si no cumple con lo que el usuario anticipa;
- segundo, incorpora tanto la perspectiva de la audiencia —personas usuarias— como la de los gestores —propietarios—; y
- tercero, ancla la evaluación a la evidencia empírica mediante la exigencia de atributos medibles.

A partir de esta base teórica, la investigación ha logrado sistematizar tres grandes enfoques para la evaluación de la calidad web (**Morales-Vargas et al.**, 2023):

1. Enfoque experiencial —basado en la experiencia de usuario—: este enfoque pone el acento en la percepción, las respuestas físicas y psicológicas, y la satisfacción del usuario al interactuar con la interfaz. Involucra atributos como la usabilidad, la accesibilidad, la conveniencia y la empatía generada por el diseño. Se nutre de métodos participativos donde la principal fuente de información son las personas usuarias reales.

2. Enfoque funcional —verificación de aspectos técnicos—: constituye la perspectiva más tradicional y está orientada a la inspección de las características intrínsecas del producto digital. Abarca dimensiones críticas como la calidad y fiabilidad del contenido, la arquitectura de la información, el diseño gráfico, la seguridad, la velocidad de descarga y el cumplimiento de estándares web del *World Wide Web Consortium (W3C)*. Su evaluación recae predominantemente en métodos de inspección ejecutados por expertos o herramientas automatizadas.

3. Enfoque estratégico: se concentra en determinar si el sitio web cumple con los propósitos para los cuales fue creado por sus propietarios. Un sitio puede exhibir una excelente usabilidad y un código impecable, pero fracasar comercial o institucionalmente si no logra sus metas estratégicas (**Sanabre Vives**, 2025). Este enfoque analiza métricas de conversión, fidelización, tráfico,

reputación corporativa y optimización para el posicionamiento en buscadores —SEO— (**Lopezosa et al.**, 2025). Suele apoyarse en herramientas de analítica web y webmetría.

3. Metodología

El presente trabajo se fundamenta en una revisión sistematizada de bibliografía, apoyada en el protocolo SALSA (*Search, Appraisal, Synthesis, and Analysis*) (**Grant; Booth**, 2009). El objetivo ha sido identificar, clasificar y describir los métodos e instrumentos de evaluación documentados en bases de datos académicas —como *Scopus* y la colección principal de *Web of Science*— y en bibliografía profesional especializada, recuperada a través de *Google Scholar* y otras fuentes.

El proceso de selección y análisis documental permitió extraer las metodologías más citadas y aplicadas en la evaluación de la calidad web (**Morales-Vargas et al.**, 2020). Se categorizaron las publicaciones según su alcance —generalista o sectorial— y según el enfoque evaluativo que proponían. Esto facilitó no solo la compilación de técnicas aisladas, sino la articulación de un marco de referencia que abarca desde la inspección técnica rigurosa hasta las pruebas empíricas con usuarios. A continuación, se detallan los resultados obtenidos de esta investigación analítica.

4. Resultados

El ecosistema metodológico de la calidad web es amplio y heterogéneo. Los resultados de la investigación evidencian que los instrumentos de evaluación se dividen en dos grandes vertientes procedimentales: los métodos de inspección experta y los estudios de experiencia de usuario. Además, se constata la existencia de un marco de trabajo consolidado para la estructuración de nuevas herramientas de análisis.

Los instrumentos de evaluación se dividen en dos grandes vertientes procedimentales: los métodos de inspección experta y los estudios de experiencia de usuario

4.1. Inspección heurística o experta

Los métodos de inspección son procedimientos en los cuales profesionales expertos en interacción persona-ordenador y calidad web examinan las interfaces de manera sistemática. Su principal ventaja radica en la economía de recursos y la rapidez de ejecución frente a las evaluaciones participativas con usuarios reales (**Morales-Vargas**, 2023b). Entre las técnicas e instrumentos más destacados se encuentran:

- Evaluación heurística: es la técnica de inspección más representativa. Un grupo de especialistas —generalmente entre tres y cinco— revisa una interfaz para comprobar su grado de cumplimiento respecto a un conjunto de principios de usabilidad o «heurísticas». A través de este recorrido, los evaluadores

son capaces de identificar problemas críticos de interacción y proponer mejoras inmediatas en la arquitectura y el diseño del sitio (**Pedraza-Jiménez et al.**, 2016).

- Listas de verificación —*checklists*— y escalas: son instrumentos estructurados que desglosan los parámetros de calidad en indicadores específicos. En las listas de verificación, la evaluación suele ser binaria —el sitio cumple o no cumple con el indicador—, lo que minimiza la subjetividad. En los índices y escalas, se asignan ponderaciones y puntuaciones a cada parámetro, posibilitando la comparación cuantitativa —*benchmarking*— entre múltiples plataformas web de un mismo sector, como lo han demostrado estudios en el ámbito turístico (**Fernández-Cavia et al.**, 2014).

- Análisis de contenido: procedimiento fundamental para evaluar la dimensión informativa de un sitio. Permite auditar la actualización, la autoría, la legibilidad y la exhaustividad de los textos. Es particularmente crítico en el sector sanitario, donde la desinformación puede tener consecuencias fatales. Herramientas como los protocolos de la *Health On the Net Foundation* —*HONcode*— certifican la fiabilidad, la transparencia y la honestidad de la información médica disponible en internet.

- Inspección automatizada: la revisión experta se apoya fuertemente en software y validadores computacionales. Estas herramientas permiten analizar de manera instantánea el código HTML/CSS, verificar la accesibilidad web (WCAG), detectar enlaces rotos y medir tiempos de carga. En este ámbito, destacan los servicios de Google —como *Search Console* y *PageSpeed Insights*—, los cuales monitorizan las métricas esenciales de rendimiento —*Core Web Vitals*— que afectan directamente el posicionamiento y la experiencia del usuario (**Morales-Vargas**, 2023b).

- Sistema de Análisis de Curación (CAS): método evaluativo diseñado específicamente para medir la calidad de la curación de contenidos digitales en la web. Este método se fundamenta en la inspección sistemática de parámetros e indicadores agrupados en dos dimensiones principales: el Contenido, que audita características intrínsecas como la cantidad, la procedencia, el marco temporal y el tipo morfológico de las fuentes enlazadas; y la Curación, centrada en el proceso de valor añadido que aporta el autor mediante técnicas de *sense making* —como resumir, comentar, citar o realizar *storyboarding*— y la función informativa específica de cada hipervínculo. Su aplicación metodológica, que se basa en un sistema de puntuaciones cualitativas con la opción de incorporar un análisis cuantitativo complementario, resulta especialmente útil para evaluar y comparar —*benchmarking*— productos informativos periodísticos como boletines —*newsletters*— o noticias de cobertura en vivo, permitiendo identificar las mejores prácticas y el nivel de elaboración de la información curada (**Gual·lar et al.**, 2025).

4.2. Investigación de experiencia de usuario (UX)

A diferencia de la inspección experta, los estudios de UX buscan capturar directamente el comportamiento, las emociones y las actitudes de las personas usuarias. La investigación ha demostrado que a menudo existe una brecha entre lo que los usuarios declaran y lo que realmente hacen al enfrentarse a una interfaz (**Morales-Vargas, 2023a**). Por ello, se despliegan metodologías tanto conductuales como actitudinales:

- **Analítica web:** es un método cuantitativo e indirecto, considerado «la voz» de los usuarios sin necesidad de preguntarles. Herramientas como *Google Analytics* o *Matomo* registran datos masivos sobre la procedencia, el tiempo de navegación, la tasa de rebote, los flujos de comportamiento y las conversiones. Esta técnica es insustituible para evaluar la efectividad y el rendimiento estratégico de un sitio web.
- **Pruebas de usabilidad —testing—:** implican la observación directa de usuarios representativos mientras intentan completar tareas específicas en el sitio web. Permiten recopilar métricas clave como la eficacia —tasa de éxito en la tarea— y la eficiencia —tiempo invertido—. Estas pruebas pueden realizarse en laboratorios controlados, de manera remota moderada, o incluso en formato «guerrilla» (**Morales-Vargas, 2023a**). Son fundamentales para descubrir barreras de navegación que los expertos podrían pasar por alto.
- **Observación y recorrido cognitivo —think aloud—:** durante las pruebas, se solicita al usuario que exprese en voz alta sus pensamientos, dudas y decisiones mientras navega. El evaluador observa, escucha y toma notas. Esta técnica cualitativa es extremadamente poderosa para comprender los modelos mentales de la audiencia y las razones subyacentes detrás de un fallo en la interacción.
- **Cuestionarios y encuestas:** técnicas indagatorias que miden la percepción subjetiva y la satisfacción posnavegación. Existen instrumentos estandarizados y validados internacionalmente, como la *System Usability Scale (SUS)* o *WAMMI (Website Analysis and Measurement Inventory)*, que proporcionan una puntuación fiable sobre la usabilidad percibida, el atractivo visual y la confianza que inspira el sitio web.

4.3. Framework para crear nuevos instrumentos de evaluación de calidad web

Dada la enorme diversidad funcional de la web, un instrumento de evaluación genérico suele ser insuficiente para auditar plataformas altamente especializadas — como revistas científicas, portales de gobierno o comercio electrónico—. Para abordar esta necesidad, se propuso un modelo integral publicado en la revista *Journal of Documentation* (**Morales-Vargas et al., 2023**), que establece un marco de trabajo —framework— de cinco etapas para la formulación de nuevos sistemas de análisis de calidad web:

1. Definición: en esta fase inicial, el investigador o profesional debe establecer claramente los objetivos del instrumento, identificar a los usuarios objetivo del sitio y delimitar el alcance de la evaluación. Es crucial decidir si el instrumento tendrá un enfoque estratégico, funcional, experiencial o una combinación de ellos, evaluando los recursos y tiempos disponibles.
2. Investigación: si el instrumento es de alcance sectorial —por ejemplo, para sitios de hospitales—, se debe profundizar en las características y objetivos específicos de dicho sector. Esto incluye caracterizar el perfil de los usuarios, analizar el contexto de uso, revisar la bibliografía especializada, examinar directrices previas y llevar a cabo análisis comparativos —*benchmarking*— de los sitios web líderes en esa industria.
3. Parametrización: es la fase nuclear de diseño. Los factores de calidad identificados se estructuran en una jerarquía lógica. A nivel superior, se definen las «dimensiones» —ej., usabilidad, contenido, arquitectura—. Éstas se desglosan en «parámetros» más concretos y, finalmente, se operacionalizan mediante «indicadores» específicos —preguntas de chequeo, protocolos de revisión o métricas automatizadas—. Se debe determinar el sistema de puntuación y la ponderación de cada factor.
4. Testeo: antes de su despliegue formal, el instrumento debe someterse a una prueba piloto. Se aplica la primera versión sobre una muestra reducida de sitios web. Esta fase permite extraer información clave, detectar ambigüedades en las preguntas de evaluación, calibrar los tiempos de revisión y refinar el instrumento para asegurar su viabilidad práctica.
5. Validación: para asegurar la robustez científica y profesional del sistema de análisis, este debe ser validado. Esto se logra sometiendo el instrumento a la revisión de otros expertos independientes, aplicándolo a estudios de caso amplios y permitiendo que la comunidad investigadora lo replique en nuevos contextos.

Este *framework* ha sido aplicado en numerosos trabajos y propuestas (**Morales-Vargas et al.**, 2025) y, por ejemplo, fue la metodología empleada por la *Dirección de Servicios de Información y Bibliotecas* de la *Universidad de Chile* para desarrollar el modelo de evaluación de calidad web y servicios digitales para la *Secretaría de Gobierno Digital del Gobierno de Chile*, que permitió crear un instrumento específico para analizar más de 2.600 sitios web del Estado de ese país (*SISIB U. de Chile*, 2024).

5. Conclusiones

La evaluación de la calidad web se ha consolidado como un campo de estudio multidisciplinar e imprescindible. En el contexto actual, marcado por la hegemonía de

la inteligencia artificial generativa, los sitios web asumen un rol crítico como repositorios de la información que alimenta y estructura el conocimiento algorítmico. Garantizar la precisión del contenido, la solidez de la arquitectura y la accesibilidad tecnológica es hoy un imperativo no solo comunicativo, sino ético, fundamental para mitigar la propagación de desinformación.

El análisis exhaustivo de la bibliografía revela una rica variedad de metodologías. Desde la economía y precisión de la inspección experta y los análisis heurísticos, hasta la profundidad empírica de las pruebas de usabilidad y la contundencia estadística de la analítica web. La principal conclusión que emana de este estudio es que ninguna técnica es inherentemente superior ni autosuficiente. La verdadera ventaja competitiva y científica radica en la triangulación de métodos.

La principal conclusión que emana de este estudio es que ninguna técnica es inherentemente superior ni autosuficiente. La verdadera ventaja competitiva y científica radica en la triangulación de métodos

Al evaluar una plataforma digital, resulta indispensable articular los tres enfoques descritos: el experiencial, para comprender el comportamiento y la satisfacción del usuario; el funcional, para asegurar la viabilidad técnica y estructural; y el estratégico, para garantizar que el esfuerzo digital repercuta en el cumplimiento de las metas organizacionales. La aplicación sistemática de marcos de trabajo, como el propuesto en este artículo para la creación de nuevos instrumentos, asegura que las evaluaciones sean integrales y exhaustivas, permitiendo una optimización continua, rigurosa y adaptada a los desafíos de la web del futuro.

6. Bibliografía

Aladwani, Adel M.; Palvia, Prashant C. (2002). Developing and validating an instrument for measuring user-perceived web quality. *Information & Management*, v. 39, n. 6, pp. 467-476.

[https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(01\)00113-6](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(01)00113-6)

Fernández-Cavia, José; Rovira, Cristòfol; Díaz-Luque, Pablo; Cavaller, Víctor (2014). Web Quality Index (WQI) for official tourist destination websites. Proposal for an assessment system. *Tourism Management Perspectives*, v. 9, pp. 5-13.

<https://doi.org/10.1016/j.tmp.2013.10.003>

Goodwin, Danny (2025). Google's search market share drops below 90% for first time since 2015. Search Engine Land.

<https://searchengineland.com/google-search-market-share-drops-2024-450497>

Grant, Maria J.; Booth, Andrew (2009). A typology of reviews: an analysis of 14 review types and associated methodologies. *Health Information & Libraries Journal*, v. 26, n. 2, pp. 91-108. <https://doi.org/10.1111/j.1471-1842.2009.00848.x>

Guallar, Javier; Cascón-Katchadourian, Jesús; Ventura-Cisquella, Anna; Lopezosa, Carlos (2025). Curación de contenidos digitales en la web. Método CAS: manual de uso. En: Alejandro Morales-Vargas; Rafael Pedraza-Jiménez; Javier Guallar; Lluís Codina (coords.). *Calidad web. Factores e instrumentos de evaluación* (pp. 81-102). Editorial UOC.
<https://hdl.handle.net/10609/153780>

Guallar, Javier; Codina, Lluís; Freixa, Pere; Pérez-Montoro, Mario (2020). Desinformación, bulos, curación y verificación. Revisión de estudios en Iberoamérica 2017-2020. *Telos. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, v. 22, n. 3, pp. 595-613.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7608331.pdf>

Hasan, Layla; Abuelrub, Emad (2011). Assessing the quality of web sites. *Applied Computing and Informatics*, v. 9, n. 1, pp. 11-29.
<https://doi.org/10.1016/j.aci.2009.03.001>

Lopezosa, Carlos; Codina, Lluís; Vállez, Mari; Guallar, Javier (2025). Protocolo de análisis del SEO en medios digitales. En Alejandro Morales-Vargas; Rafael Pedraza-Jiménez; Javier Guallar; Lluís Codina (Coords.). *Calidad web. Factores e instrumentos de evaluación* (pp. 103-121). Editorial UOC.
<https://hdl.handle.net/10609/153780>

Morales-Vargas, Alejandro (2023a). Entre lo que los usuarios dicen y lo que hacen: métodos de investigación UX más útiles para evaluar la calidad web. *Anuario ThinkEPI*, v. 17, e17a14.
<https://doi.org/10.3145/thinkepi.2023.e17a14>

Morales-Vargas, Alejandro (2023b). Métodos de inspección para la evaluación de calidad web. En: Salvador Percastre-Mendizábal (ed.). *Comunicación, Política y Sociedad. Estudios y Reflexiones Contemporáneas* (pp. 89-100). Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa (ILCE).
<https://doi.org/10.34720/5fjs-8k29>

Morales-Vargas, Alejandro; Pedraza-Jiménez, Rafael; Codina, Lluís (2020). Calidad en sitios web: análisis de la producción científica. *Profesional de la Información*, v. 29, n. 5, e290508.
<https://doi.org/10.3145/epi.2020.sep.08>

Morales-Vargas, Alejandro; Pedraza-Jiménez, Rafael; Codina, Lluís (2023). Website quality evaluation: a model for developing comprehensive assessment instruments based on key quality factors. *Journal of Documentation*, v. 79, n. 7, pp. 95-114.

<https://doi.org/10.1108/JD-11-2022-0246>

Morales-Vargas, Alejandro; Pedraza-Jiménez, Rafael; Guallar, Javier; Codina, Lluís (2025). *Calidad web: Factores e instrumentos de evaluación*. Editorial UOC.

<https://hdl.handle.net/10609/153780>

Pedraza-Jiménez, Rafael; Codina, Lluís; Guallar, Javier (2016). *Calidad en sitios web: Método de análisis general, e-commerce, imágenes, hemerotecas y turismo*. Editorial UOC.

Pérez-Montoro, Mario; Codina, Lluís (2017). *Navigation design and SEO for content-intensive websites: a guide for an efficient digital communication*. Chandos Publishing - Elsevier.

<https://doi.org/10.1016/C2015-0-00739-0>

Reyes-Lillo, Danilo; Morales-Vargas, Alejandro; Rovira, Cristòfol (2025). Generative Engine Optimization en repositorios digitales: optimización de la visibilidad para la IA generativa. *Infonomy*, v. 3, n. 5.

<https://doi.org/10.3145/infonomy.25.034>

Sanabre, Carles; Pedraza-Jiménez, Rafael; Vinyals-Mirabent, Sara (2020). Double-entry analysis system (DEAS) for comprehensive quality evaluation of websites: case study in the tourism sector. *Profesional de la Información*, v. 29, n. 4, e290432.

<https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.32>

Sanabre Vives, Carles (2025). Sistemas para la ideación y el análisis de sitios web. En: Alejandro Morales-Vargas; Rafael Pedraza-Jiménez; Javier Guallar; Lluís Codina (coords.). *Calidad web. Factores e instrumentos de evaluación* (pp. 41-59). Editorial UOC.

<https://hdl.handle.net/10609/153780>

SISIB U. de Chile (2024). *Consultoría: Modelo de evaluación de calidad web y servicios digitales. Informe de resultados* (Alejandro Morales-Vargas, ed.). Secretaría de Gobierno Digital, Ministerio de Hacienda.

<https://digital.gob.cl/biblioteca/estudios/modelo-de-evaluacion-de-calidad-web-y-servicios-digitales>