



**Universidad Científica del Perú - UCP**  
*Registrado en el Asiento N° A00010 de la Partida N° 11000318, Personas Jurídicas de Iquitos,  
Superintendencia de los Registros Públicos - SUNARP*

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA DE  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

**TITULO PROFESIONAL**  
**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**  
**(Sustentación de Caso)**

**“PROPUESTA DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN DEL  
PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUNCHANA - 2019”**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.**

**AUTOR (es): BACH. MANIHUARI ROBALINO INGRID DANITZA.**

**BACH. SANTILLAN PEÑA MICHAEL.**

**ASESOR (es): ING. JIMMY MAX RAMIREZ VILLACORTA, MGR.**

**San Juan Bautista – Loreto – Maynas – Perú**

**2019**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a mi familia, principalmente a mi madre que ha sido un pilar fundamental, mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria por brindarme la confianza, consejos para lograrlo. Y a todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

**Ingrid Danitza**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo esta dedicado a Dios, a mis padres, que con sus apoyo incondicional y esfuerzo me brindaron una profesión, me impulsaron a seguir adelante, y a todas las personas que con su granito de arena contribuyeron para poder concluir con éxito mi carrera profesional.

**Michael**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes. De manera especial a mi tutor, por haberme guiado en la elaboración de este trabajo de titulación, y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores. A la Universidad Científica del Perú, por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento.

**Ingrid Danitza**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a todos los docentes de la carrera profesional de Ingeniería de sistemas de información, y a mi alma máter UCP, que me impartieron su cátedra y han inculcado valores. Expreso mi profundo agradecimiento al Ing. Jimmy Max Ramirez Villacorta por su contribución como asesor durante el desarrollo del trabajo para la obtención de mi título profesional. A toda mi familia, amigos y compañeros por su apoyo incondicional y confianza que han puesto en mí.

**Michael**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



**Universidad Científica del Perú**

**FACULTAD  
CIENCIAS E  
INGENIERÍA**

## FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Con Resolución Decanal N° 447 -UCP - FCEI del 17 de junio 2019, la FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a los Señores:

- Ing. Andrey Palomino Ríos, Mg. Presidente
- Lic. Nerea Gallardo Sánchez, Mg. Miembro
- Econ. Eduardo Campos Cubas. Miembro

En la ciudad de Iquitos, siendo las 11:30 am, del día viernes 05 de julio de 2019, en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa del Trabajo de Suficiencia Profesional:

**“PROPUESTA DE MEJORA PARA GESTIÓN DE INFORMACIÓN DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUNCHANA – 2019”**

Presentado por los sustentantes:

**MANIHUARI ROBALINO INGRID DANITZA**

y

**SANTILLAN PEÑA MICHAEL**

Asesor (es): **Ing. Jimmy Max Ramírez Villacorta, Mg.**

Como requisito para optar el título profesional de: **Ingeniero de Sistemas de Información.**

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron: absueltas

El jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La Sustentación es:

aprobado por mayoría

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta.

  
-----  
Miembro

  
-----  
Presidente

  
-----  
Miembro

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Excelencia	: 19 - 20
	Aprobado (a) Unanimidad	: 16 - 18
	Aprobado (a) Mayoría	: 13 - 15
	Desaprobado (a)	: 00 - 12

Av. Abelardo Quiñones Km. 2,5 San Juan Bautista, Iquitos Telf.:(065) 261074

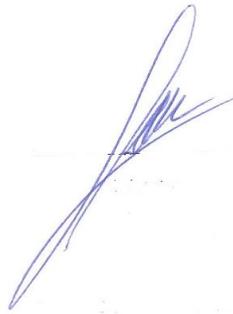
**PÁGINA DE JURADO Y ASESOR**



---

Ing. Andrey Palomino Rios, Mg.

**PRESIDENTE DEL JURADO**



---

Lic. Nerea Gallardo Sánchez, Mg.

**PRIMER MIEMBRO DEL JURADO**



---

Econ. Eduardo Campos Cubas.

**SEGUNDO MIEMBRO DEL JURADO**



---

Ing. Jimmy Max Ramírez Villacorta, Mg.

**ASESOR**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ACTA DE SUSTENTACIÓN .....	vi
PÁGINA DE JURADO Y ASESOR .....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
CAPÍTULO I .....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO II .....	3
MARCO REFERENCIAL .....	3
2.1. Antecedentes .....	3
2.1.1. Internacional .....	3
2.1.2. Nacional .....	3
2.2. Definiciones teóricas .....	4
2.2.1. Portal web .....	4
2.2.2. Diferencias entre Página Web, Sitio Web y Portal Web .....	4
2.2.3. Tipos de portales Web .....	5
2.2.4. Portales web institucionales .....	6
2.2.5. Portal de Transparencia .....	6
2.2.5.1. ¿Qué es el Portal de Transparencia Estándar? .....	6
2.2.6. Marco normativo .....	8
2.2.7. Información que debe publicarse en los portales web municipales .....	8
2.2.8. ¿Qué es un prototipo? .....	10
2.2.9. ¿Qué es un Prototipo Web? .....	11
2.2.10. Modelo de prototipos .....	12
CAPÍTULO III .....	13
3.1. METODOLOGÍA .....	13
3.1.1. Elaboración de Prototipos .....	13
3.2. Muestra .....	14
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14

<b>3.5. Análisis del estado del portal web de la municipalidad.....</b>	<b>14</b>
<b>3.6. Propuesta de Mejora.....</b>	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>29</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>29</b>
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>30</b>
<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>30</b>
<b>CAPÍTULO VI .....</b>	<b>31</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>31</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>32</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS: .....</b>	<b>33</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>35</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis del portal web .....	18
Tabla 2: Presupuesto del proyecto.....	28

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Logo de PTE.....	7
Figura 2: Clasificadores temáticos del PTE.....	7
Figura 3: Etapas para la elaboración del modelo de prototipos.....	12
Figura 4: Página principal del portal web .....	15
Figura 5: Categoría Municipalidad Página principal del portal web .....	15
Figura 6: Categoría Normas Página principal del portal web.....	15
Figura 7: Cabecera Página principal del portal web .....	16
Figura 8: Contenido Página principal del portal web .....	16
Figura 9: Pie de página del portal web.....	17
Figura 10: Página de inicio del prototipo .....	22
Figura 11: Contenido de la página de inicio del prototipo.....	22
Figura 12: Pie de página del prototipo .....	23
Figura 13: Menú Municipalidad.....	23
Figura 14: Menú Punchana.....	24
Figura 15: Menú servicios.....	24
Figura 16: Menú tramites .....	25
Figura 17: Menú contáctenos.....	25
Figura 18: Botón Consulta en línea.....	26
Figura 19: Botón Tributos Municipales.....	26
Figura 20: Botón Obras.....	27
Figura 21: Botón Convocatorias.....	27
Figura 22: Botón Pagos en línea.....	28

## RESUMEN

El presente trabajo denominado Propuesta De Mejora Para la Gestión de Información del Portal Web de la Municipalidad Distrital de Punchana, busca proponer soluciones que mejoren la gestión de la información y de los servicios del portal, que pueda brindar información oportuna y transparente al ciudadano. Y verificar que cumpla con las normas establecidas, en la publicación de la información del portal web.

La Municipalidad Distrital de Punchana actualmente cuenta con un portal web para su difusión, el cual se encuentra ante una práctica situación de abandono, la falta de actualización e información útil pertinente al municipio. Además, se determinó que el portal web no cumple con las normas en la publicación de información acerca de su gestión, denotando la falta de transparencia de la información.

Como resultado de su evaluación se hizo una propuesta de mejora, y se realizó un diseño del portal web con las mejoras, que muestra una referencia como sería su nueva estructura, con la finalidad para una posterior aplicación la haga más interesante y atractiva al portal web, ofreciendo mejor servicio. Además de que se puede promover la relación virtual entre el municipio y el ciudadano. Que sea beneficioso tanto para la municipalidad como al ciudadano.

**Palabras Claves:** Propuesta, portal, web, gestión, transparencia de la información.

## ABSTRACT

This Project is nominated Propuesta De Mejora Para la Gestión de Información del Portal Web de la Municipalidad Distrital de Punchana. Our purpose is to propose solutions that will improve the access to information and services of the portal, which can provide timely and transparent information to the citizen. In addition, verify that it complies with the established norms, in the publication of the information of the web portal.

The Municipalidad Distrital de Punchana actually counts with one web portal, which is faced with a practical situation of abandonment, lack of updating and useful information relevant to the municipality. In addition, it was determined that the web portal does not meet the standards in the publication of information about its management, denoting the lack of transparency of information.

A proposal of improvement was made as a result of its assessment, and a design of the web portal with improvements, showing a reference as it would be its new structure, with the purpose for a later application to make it more interesting and attractive to the web portal, offering better service. In addition, it will promote stronger relationships between the virtual web portal, the Municipalidad and the Citizens of Punchana.

**Keywords:** Proposal, portal, web, management, information transparency.

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

En la actualidad las entidades distritales, provinciales y regionales tienen presencia en internet, se hace indispensable el uso de nuevas tecnologías para brindar acceso a la información a los ciudadanos de manera rápida, eficaz y segura, el cual crea una relación municipio/ciudadano. Por otro lado, tienen la obligación de cumplir con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y el marco legal quienes regulan la información que publican las municipalidades en su portal institucional y de transparencia.

Actualmente la Municipalidad Distrital de Punchana presenta muchas debilidades, como es el caso de la atención que se brinda al contribuyente, las personas tienen que acudir de forma presencial a las diferentes oficinas de la municipalidad para realizar sus gestiones, no les brindan información pertinente en el tiempo deseado. Se pudo observar que el servicio que se realizan con más frecuencia es la consulta de pago de impuestos y predios, y trámites de documentos (actas de nacimiento y constancias de morador). Sin embargo, posee un portal web el cual no satisface las necesidades del ciudadano, donde es una alternativa que facilita el acceso a la información y servicios que requiere el ciudadano. Hoy en día el ciudadano está cada vez inmerso al uso de las tecnologías, y las entidades públicas tienen que ampliar sus servicios en línea. Además se observó que el portal web solo muestra reseña histórica y documentación de poco interés para el distrito, no les provee de información oportuna que surja en el municipio, el portal web no cuenta con la facilidad de otorgarle a sus ciudadanos una herramienta que les posibilite el ahorro de tiempo para sus gestiones, así como la difusión de los eventos culturales y convocatorias del municipio es poco informativo, ya que no existen canales de comunicación efectivos para su logro. Con la revisión del marco legal, que nos dice cómo deben publicar la información las entidades públicas, se determinó que hay falta de transparencia, no cumple en su totalidad con lo establecido.

Por consiguiente, con la propuesta de mejora se pretende que la población debería realizar estos servicios vía web, reducir el tiempo y de inducir al uso de nuevas tecnologías.

Teniendo en cuenta lo anteriormente planteado se ha identificado el siguiente problema a resolver: ¿Cómo beneficiará la propuesta de mejora del portal web en la gestión de la municipalidad distrital de Punchana?

La importancia de nuestro trabajo, radica en aportar alternativas y mejoras, para colaborar con el mejoramiento de la municipalidad que puedan ofrecer un mejor servicio a la comunidad, a través del portal facilitando el acceso a la información y publicar adecuadamente la información requerida por la ley.

La razón por la que nos lleva a realizar este trabajo de, elaborar una propuesta de mejora del portal web, es porque la municipalidad no le presta mucha importancia al portal que debería estar en constante actualización, además se pretende despertar el interés de las personas del distrito al manejo de las Tics.

El trabajo tiene como objetivo general: Realizar una propuesta de mejoras para la gestión de la información del portal web de la Municipalidad Distrital de Punchana. Con la finalidad de brindar un mejor servicio al distrito, contribuyendo a la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público, fomentando la transparencia de la información y la participación de los ciudadanos.

Se tiene como objetivos específicos: analizar la situación del portal web de la Municipalidad Distrital de Punchana, determinar y conocer la perspectiva de la población acerca del servicio que brinda la municipalidad a través del portal web, realizar el diseño de un prototipo del portal web que se acoja con las mejoras que se ha propuesto.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.1.1. Internacional**

En su proyecto “Portal Web para la Gestión de la Información de la Unidad Desconcentrada De Terminales De Ambato”, manifiesta que el desarrollo del portal web ayudará a la institución a gestionar la información y promocionar sus servicios a través de internet manteniendo a los visitantes actualizados, y con acceso a la información de manera rápida y segura (Landa, 2018).

En su tesis propuso un “Prototipo para el replanteamiento del portal web del Ilustre Municipio de Pillaro” según su investigación es necesario incluir servicios en línea que agilicen los trámites, además consideró que es importante crear una cultura informática. Como resultado consideran que la construcción de un prototipo con un gestor de contenidos, mejoraría la gestión y la arquitectura de la información. (Haro, 2010).

##### **2.1.2. Nacional**

En su trabajo de investigación “Propuesta de una aplicación web para los procesos del área de tributación en una municipalidad distrital de la ciudad de Chiclayo”, como resultado se pudo agilizar los procesos del área, tales como registro de contribuyentes, bienes, zonas, propietarios, cobro de predios y arbitrios. Se demostró que se reduce el tiempo de atención de los contribuyentes en el área de tributación, de los cuales perdían demasiado tiempo en consultas prediales simples, teniendo como resultados anteriormente una demora de 40 min a 1 hora por cada contribuyente. (Tinsec, 2018).

En su trabajo de investigación desarrolló un sistema web para el trámite documentario en la Municipalidad del Centro Poblado de Santa María de Huachipa, como resultado se logró desarrollar una solución mediante un sistema web para reducir el tiempo del registro de expedientes, el tiempo de atención de la tramitación de documentos. Asimismo, se optimizó la cantidad de recepción de documentos. Por lo que se concluye que la presente tesis permite mejorar la calidad del servicio que brinda el área de mesa de partes mediante un sistema web para el seguimiento de los documentos. (Barreto & Villavicencio, 2017).

## **2.2. Definiciones teóricas**

### **2.2.1. Portal web**

Según (Espinoza, 2017) Un portal Web es un sitio de Internet caracterizado por facilitar el acceso a distintos recursos o servicios de la World Wide Web (WWW). Estos accesos pueden manejar temas relacionados o ser de diversa índole, ofreciendo así un amplio abanico de temas que podrían ser de interés para el internauta. El objetivo principal de un portal es ayudar a los usuarios a localizar la información que necesitan sin tener que salir del portal, con lo que se incentiva a los usuarios a utilizar el sitio de forma recurrente.

Los portales Web manejan tres aspectos fundamentales:

1. Información:  
Pueden incluir buscadores, directorios, noticias y servicios.
2. Participación:  
Manejan aplicaciones, foros, email y chats.
3. Comodidad:  
Brindan acceso a la mayor cantidad de información desde un mismo sitio.

### **2.2.2. Diferencias entre Página Web, Sitio Web y Portal Web**

A continuación mostraremos las diferencias de las páginas, los sitios y los portales web, según (Uncategorized, 2010)

#### **Página Web**

Es un documento electrónico adaptado para la Web, pero normalmente forma parte de un sitio web. Está compuesta principalmente por información (sólo texto o módulos multimedia) así como por hiperenlaces; además puede contener o asociar datos de estilo para especificar cómo debe visualizarse, y también aplicaciones embebidas para hacerla interactiva.

Características:

- Son escritas en un lenguaje marcado.
- El contenido de la página puede ser predeterminado.
- La imagen y la información visual en las páginas web llegan a ser cada vez más importantes, tanto como el texto escrito.
- Las páginas también contienen vínculos o enlaces que permiten el acceso a otras páginas relacionadas.

## **Sitio Web**

Es un gran espacio documental organizado que la mayoría de las veces está típicamente dedicado a algún tema particular o propósito específico. Es una colección de páginas web relacionadas, imágenes, vídeos u otros archivos digitales típicamente comunes a un dominio de Internet subdominio en la World Wide Web en Internet.

Características:

- Cualquier sitio web puede contener hiperenlaces a cualquier otro sitio web.
- Están escritos en código HTML.
- Está alojado en una computadora conocida como servidor web, también llamada servidor http.

## **Portal Web**

Es un sitio web cuya característica fundamental es la de servir de Puerta de entrada(única) para ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios relacionados a un mismo tema, suelen encontrarse foros, buscadores, aplicaciones, documentos, etc.

Características:

- Presentar un diseño agradable e interfaz de fácil uso.
- Proveer un mecanismo de organización y búsqueda de información.
- Proveer un mecanismo de gestión y seguridad adecuado.
- Permitir el acceso a una variedad de recursos en línea.
- Permitir personalizar la información que se visualiza.

### **2.2.3. Tipos de portales Web**

Entre ellos encontramos:

- Portales horizontales: También conocidos como portales masivos, están dirigidos a una audiencia amplia, y brindan una gran gama de información y servicios sin necesidad de navegar por varios sitios para encontrarlos. Entre los sitios que clasifican en esta categoría se encuentran: Terra, AOL, AltaVista, UOL, Yahoo!, MSN.
- Portales verticales: Este tipo de sitios provee información y servicios a un público segmentado, ofreciendo contenidos concretos con relación a temas específicos. Entre estos portales podemos mencionar sitios como: Forbes, InfoEmpleo, PortalMúsica, entre otros.

#### **2.2.4. Portales web institucionales**

Los portales o páginas web institucionales son espacios virtuales destinados a la difusión de las actividades realizadas por los gobiernos locales.

#### **2.2.5. Portal de Transparencia**

Los portales de transparencia son espacios virtuales situados dentro de las páginas web de todas las entidades de la administración pública, incluidos los gobiernos regionales y locales, en los que se difunde información sobre los principales aspectos de su gestión, conforme con lo regulado en el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Nº 27806), así como con su reglamento, aprobado mediante el Decreto Supremo Nº 072-2003-PCM. (Defensoría del Pueblo, 2018).

En ese sentido, el portal de transparencia es una herramienta que permite a las entidades públicas:

- Mantener informada a la población sobre la organización institucional y la gestión pública.
- Proveer de información actualizada a un mayor número de ciudadanos y ciudadanas, al facilitar el acceso a la información vía internet.
- Rendir cuentas sobre la gestión pública.
- Fortalecer la comunicación con la ciudadanía.
- Facilitar la participación y vigilancia ciudadana.

##### **2.2.5.1. ¿Qué es el Portal de Transparencia Estándar?**

Con el objetivo de uniformizar la presentación y el contenido de la información que se difunde en los portales de transparencia de las entidades de la administración pública, la Presidencia del Consejo de Ministros aprobó la implementación del Portal de Transparencia Estándar (PTE), mediante el Decreto Supremo Nº 063-2010-PCM. El PTE tiene por finalidad:

- Constituirse en el espacio en la página web de las entidades de la administración pública donde se consolide la información regulada en el TUO de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento.
- Presentar de manera uniforme la información en todas las instituciones del Estado.

- Presentar la información en formatos “amigables” con definiciones en un lenguaje claro y sencillo de tal forma que el común de la ciudadanía pueda comprender y entender la información que se publica.
- Facilitar a los ciudadanos y las ciudadanas la búsqueda y el acceso a la información.

De acuerdo a la Directiva N° 001-2017-PCM/SGP, “Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública, aprobada por la Resolución Ministerial N° 035-2017-PCM, el enlace del PTE debe estar situado en el lado superior derecho de la página web de la entidad. Este enlace se debe identificar con la denominación Portal De Transparencia y bajo el ícono de una lupa:

Figura 1: Logo de PTE



Fuente: Defensoría del Pueblo  
Manual de Consulta en Materia de Rendición de Cuentas y Portales de Transparencia

Asimismo, el PTE ordena la información en diez (10) clasificadores temáticos o rubros de información, en los cuales cada entidad deberá registrar y actualizar la información pública de acuerdo a lo establecido en el TUO de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su reglamento, así como en los Lineamientos para la Implementación del PTE en las Entidades de la Administración Pública.

Figura 2: Clasificadores temáticos del PTE



Fuente: Defensoría del Pueblo  
Manual de Consulta en Materia de Rendición de Cuentas y Portales de Transparencia

### 2.2.6. Marco normativo

El marco normativo que regula la obligación de toda entidad de la administración pública de difundir información mediante sus páginas web está conformado, principalmente, por:

- **Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 27806) y su reglamento, aprobado por el Decreto Supremo Nº 072-2003-PCM.** Se considera información pública cualquier tipo de información financiada por el presupuesto público que sirva de base a una decisión de naturaleza administrativa, así como las actas de reuniones oficiales. (Portal del Estado Peruano, 2019)
  - La Ley de Transparencia tiene por finalidad promover la transparencia de los actos del Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información.
  - Además, en esta normativa se establece la forma cómo las entidades gubernamentales tienen que publicar los datos, de acuerdo con lo exigido por la legislación.
- **Ley Orgánica de Municipalidades Nº 27972:** Indica, en sus artículos 30 y 44, que los órganos de control interno de todas las entidades estatales deben publicar información de las auditorías y de las actividades realizadas durante su administración. Esta disposición es válida para las ordenanzas, los decretos ediles, los acuerdos sobre remuneraciones y las dietas de los regidores. Por su parte, el artículo 148 da las pautas para temas de transparencia fiscal y portales electrónicos.

### 2.2.7. Información que debe publicarse en los portales web municipales

De acuerdo con las normativas mencionadas, durante la creación de los portales municipales, según (Soluciones Prácticas, 2013), la persona encargada deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

#### a. Forma

- Diseñar la página web con medidas que no excedan el espacio correspondiente a dos pantallas. Es decir, debe leerse sin necesidad de realizar scrolling.
- Almacenar grandes volúmenes de información a través de enlaces (o links) para evitar la sobrecarga de datos y agilizar la navegación.
- Emplear la página web principal como índice maestro, presentando los temas principales de forma lógica y compacta.

- Colocar los archivos de texto (para descargar) en los siguientes formatos: HTML, PHP, RTF o PDF.
- Implementar un registro estadístico de las visitas a la página web con la finalidad de solucionar los posibles problemas de tráfico.

#### **b. En la página principal**

- Colocar una imagen del Escudo Peruano y la frase “República del Perú”.
- Debe poder identificarse el sector y/o entidad a la que pertenece el portal.
- Incluir el nombre y dirección de la institución, así como el correo electrónico del administrador de servicios web.
- Indicar la fecha de la última actualización de la página.

#### **c. Contenido**

##### **1. Datos generales de la municipalidad**

- Estructura orgánica (organización y organigrama).
- Misión.
- Visión.
- Funciones de la municipalidad.
- Directorio para contactar a los funcionarios (incluye el cargo que desempeña cada uno en la entidad pública).
- Disposiciones y comunicados emitidos.
- Procedimientos.
- Actividades oficiales que realizan sus autoridades.

##### **2. Información presupuestal**

- Presupuestos ejecutados.
- Proyectos de inversión.
- Partidas salariales y beneficios de sus funcionarios y del personal en general.
- Remuneraciones de los funcionarios.

##### **3. Instrumentos de gestión**

- Ley orgánica y/o de creación institucional.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- Reglamento de Organización y Funciones (ROF).

- Cuadro para Asignación de Personal (CAP).
- Manual de Operaciones aplicable a los programas y proyectos vinculados con la entidad.
- Clasificador de cargos (puestos y requisitos).
- Escala remunerativa de la institución (incluyendo regímenes especiales).

#### **4. Información adicional**

- Proyectos en ejecución.
- Noticias de la institución.
- Eventos, campañas y actividades que la entidad estime conveniente publicar.
- Sección de búsquedas dentro del sitio.

#### **5. Enlaces**

- Página del organismo inmediato superior dentro de la estructura del Estado.
- Portal del Estado Peruano.
- Portal de Transparencia, el cual debe ubicarse en el lado derecho superior (como un banner) con la denominación “Portal de Transparencia” y acompañado por el ícono de una lupa.
- Otros portales que se encuentren relacionados con las actividades del Estado. Asimismo, se podrán incluir enlaces de organismos nacionales e internacionales, que la entidad considere convenientes.

#### **2.2.8. ¿Qué es un prototipo?**

Un prototipo o mockup en inglés es una maqueta o modelo de un diseño o dispositivo que nos da una idea de cómo será el producto final. El prototipo puede ser muy útil para probar una funcionalidad concreta, para ver el aspecto de distintos diseños e incluso para realizar test de usabilidad (UX) sin invertir tanto tiempo, esfuerzo o dinero como supondría de tratarse del producto final. (Hipertextual, 2019)

Se tiene dos categorías: Baja Fidelidad y Alta Fidelidad. Los prototipos de baja fidelidad se caracterizan por ser económicos, rápidos de construir, rápidos de arreglar, mientras que los prototipos de alta fidelidad se caracterizan por el uso de herramientas especializadas de prototipado que ofrecen más detalle y precisión, suelen ser más caros por necesitar mayor tiempo para implementar el

prototipo y los cambios, por crear falsas expectativas y, además, pueden paralizar la prueba si ocurre algún error. (MPlu+a, 2019)

### **¿Para qué sirve un prototipo?**

1. Un prototipo nos permite aprender, probar y testar.

- ✓ Aprender rápido y poder incluir las modificaciones necesarias en la fase de desarrollo.
- ✓ Realizar pruebas que verifiquen y determinen como va a reaccionar el producto ante diferentes situaciones como el uso y el tiempo.
- ✓ Testar el producto antes de comenzar el proceso de fabricación. Los prototipos se analizan y se evalúan para detectar errores y posibles mejoras.

2. Nos permite confirmar que el producto cumple con lo que buscará el cliente.

Los prototipos sirven como modelo de estudio para analizar cómo interactúan las personas con el producto en cuestión. De este análisis se puede confirmar si se cubren las necesidades deseadas, si estéticamente resulta atractivo al target, si se entienden sus funcionalidades, etc.

3. Resaltar el valor del producto.

Los prototipos nos dan una visión rápida de los atributos del producto, nos permiten analizar sus características, definir una mejor estrategia de diferenciación. (Sendekia, 2017)

### **2.2.9. ¿Qué es un Prototipo Web?**

Un prototipo web consiste en un boceto, navegable o no, que permiten crear una referencia visual de la estructura de una página web, definiendo al detalle el contenido y su distribución visual, organizando así la información a nivel de página. Gracias a su versatilidad, podrá ser empleado como plantilla para que el programador desarrolle una web tal y como aconseja el diseñador UX/UI, o como comprobante de los cambios realizados en una web ya existente. (Top Position, 2019)

La elaboración de un prototipo permite a los diseñadores definir rápidamente las secciones que tendrá cada una de las páginas de un sitio, de modo que se pueda jerarquizar la información y definir los bloques de contenido. El prototipado es un

paso previo a la implementación creativa de un diseño. No tiene como objeto ofrecer los aspectos estéticos del sitio sino las consideraciones relacionadas con la representación del contenido. (ESAN, 2016)

### 2.2.10. Modelo de prototipos

El Modelo de prototipos, en Ingeniería de software, pertenece a los modelos de desarrollo evolutivo. El prototipo debe ser construido en poco tiempo y no se debe utilizar muchos recursos. Un prototipo tiene un funcionamiento limitado en cuanto a capacidades, confiabilidad o eficiencia. (Wikipedia, 2018)

En la utilización de este método tiene tres pasos:

- Recolección de requisitos. Se encuentran y definen los objetivos globales, se identifican los requisitos conocidos y las áreas donde es obligatorio más definición.
- Construir y revisar la maqueta (prototipo). Entonces se plantea un diseño rápido una iteración de construcción de prototipos y se presenta el modelado.
- El cliente prueba la maqueta (prototipo). La iteración ocurre cuando el prototipo se pone a punto para satisfacer las necesidades del cliente, permitiendo al mismo tiempo que el desarrollador comprenda mejor lo que necesita hacer.

Figura 3: Etapas para la elaboración del modelo de prototipos



Fuente: Por mariCh  
<http://marich.blogspot.es/1459397526/metodologia-de-prototipos/>

## **CAPÍTULO III**

### **3.1. METODOLOGÍA**

Para el desarrollo del presente trabajo, se realizará una metodología documental, ya que hemos acudido a fuentes obtenidas de tesis, documentos de sitios web, similares al trabajo. Además se realizará una investigación de campo, esta se apoya en: encuestas y observaciones.

Se va a llevar a cabo lo siguiente:

- ✓ Primero se realizará la revisión sobre la normativa jurídica referente a los portales web de instituciones públicas, las leyes que rigen su implementación y actualización. Y los planes para su mejora.
- ✓ Segundo consultaremos y analizaremos el servicio que ofrece al ciudadano la municipalidad de Punchana. Seguido se analizará el portal web de la municipalidad para conocer su situación actual, y visitar sitios web afines con el trabajo, para determinar algunos aspectos de funcionalidad, estructura y diseño. Y poder desarrollar estrategias de solución necesarias para la consecución de los objetivos planteados.

#### **3.1.1. Elaboración de Prototipos**

Para el desarrollo del prototipo se tomará la metodología de prototipos, ya descrita anteriormente.

1. Etapa: Investigación Preliminar, consiste en identificar el problema. dándonos como resultado una visión general de los requerimientos básicos del proyecto. Y a partir del análisis y recolección de los requerimientos comenzaremos con el diseño del prototipo inicial del portal web.
2. Etapa: Diseño Técnico, cuyo propósito es desarrollar el diseño detallado del prototipo, pero previo se hace la evaluación del prototipo inicial, es decir la verificación y si cumple con los requerimientos, se hizo una retroalimentación para corregir errores. Y comienza con el rediseño del prototipo.
3. Etapa: Programación, se desarrollan todas las características del diseño técnico, los diseñadores utilizan wireframes, mapas de sitio para crear el prototipo, que es la representación del producto final.
4. Etapa: Operación y mantenimiento, el prototipo está listo para la iteración con el cliente. Es una prueba de usabilidad que se basa en la observación y análisis del usuario.

### **3.2. Muestra**

Se tomó una muestra de 30 personas que realizan tramites de manera presencial en las oficinas de la municipalidad. La muestra aplicada en el presente trabajo es una muestra no probabilística, los sujetos son seleccionados según la conveniente accesibilidad y proximidad según el fin que perseguimos y debido a consideraciones de tiempo.

### **3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se empleará en la recolección de datos será la encuesta, nos permitirá obtener datos reales. Los instrumentos que emplearan en la recolección de datos será el cuestionario.

### **3.4. Procedimientos de recolección de datos**

Para el procesamiento de la información se realizaron las siguientes actividades:

- Elaboración de instrumentos de recolección de datos.
- Aplicación del instrumento de recolección de datos.
- Análisis e interpretación de los datos.

### **3.5. Análisis del estado del portal web de la municipalidad**

El contenido que ofrece el portal a disposición del ciudadano dentro de su servicio online, en la actualidad nos encontramos ante una práctica situación de abandono, donde la falta de actualizaciones e información útil pertinente al municipio, obstaculiza la comunicación; en primer lugar, entre el ciudadano y la municipalidad, debido a la falta y buen uso de las nuevas tecnologías de la comunicación para promover información.

Por otra parte, encontramos dentro del servicio online, una escasez general de contenido audiovisual y de enlaces externos destinados a servidores multimedia, así como a la falta de atención hacía las redes sociales, las cuales en la actualidad representan, junto a los buscadores online, el eje principal de información y de contacto entre usuarios, destacando los servicios gratuitos prestados por las páginas de Facebook o Youtube. De la misma manera, toda esta estructura online al alcance de la mano, permite en la actualidad desarrollar y expandir su información al mercado destinado al sector de telefonía móvil.

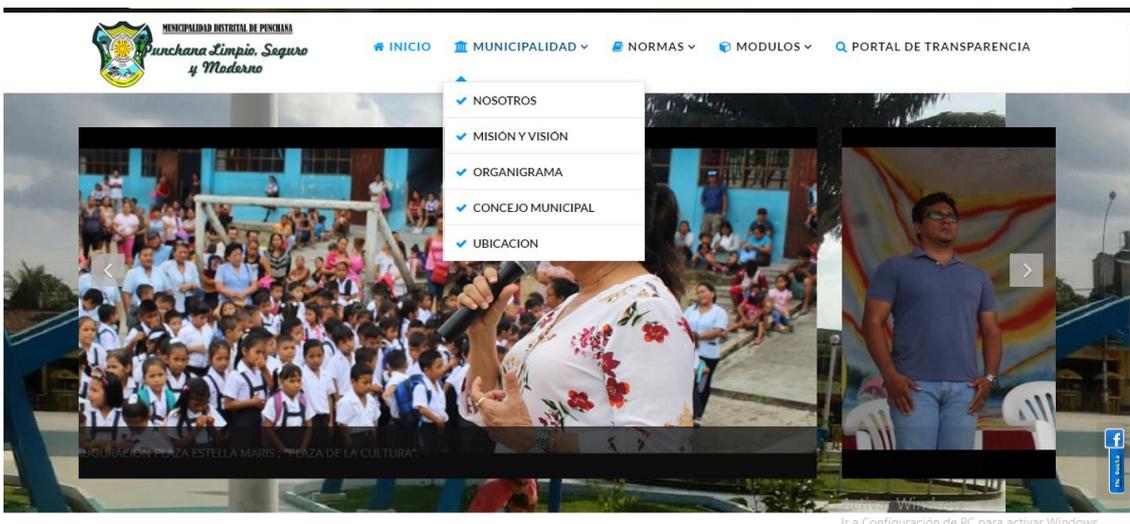
A continuación se muestran imágenes sobre la situación actual del portal web del municipio de punchana:

Figura 4: Página principal del portal web



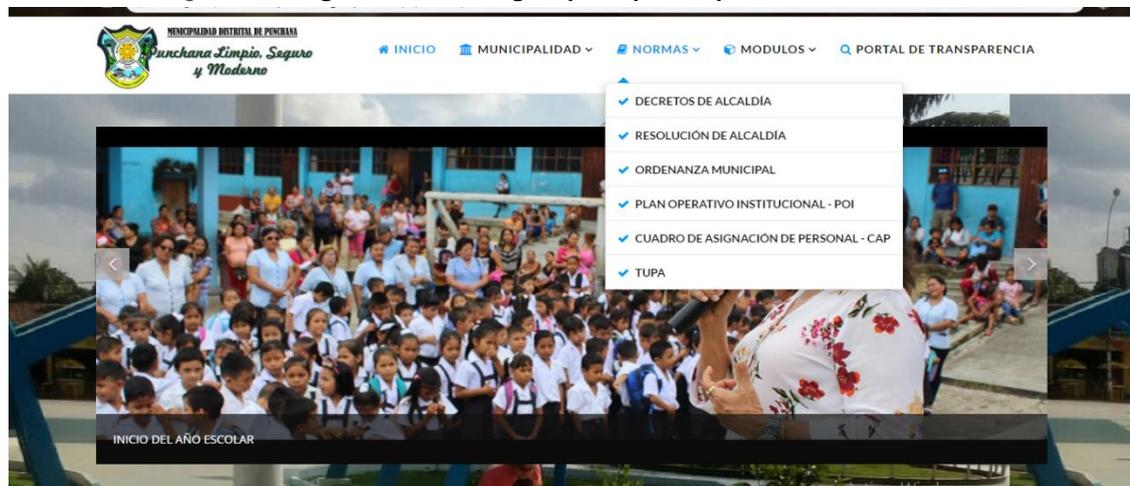
Fuente: Portal web de la Municipalidad Distrital de Punchana

Figura 5: Categoría Municipalidad Página principal del portal web



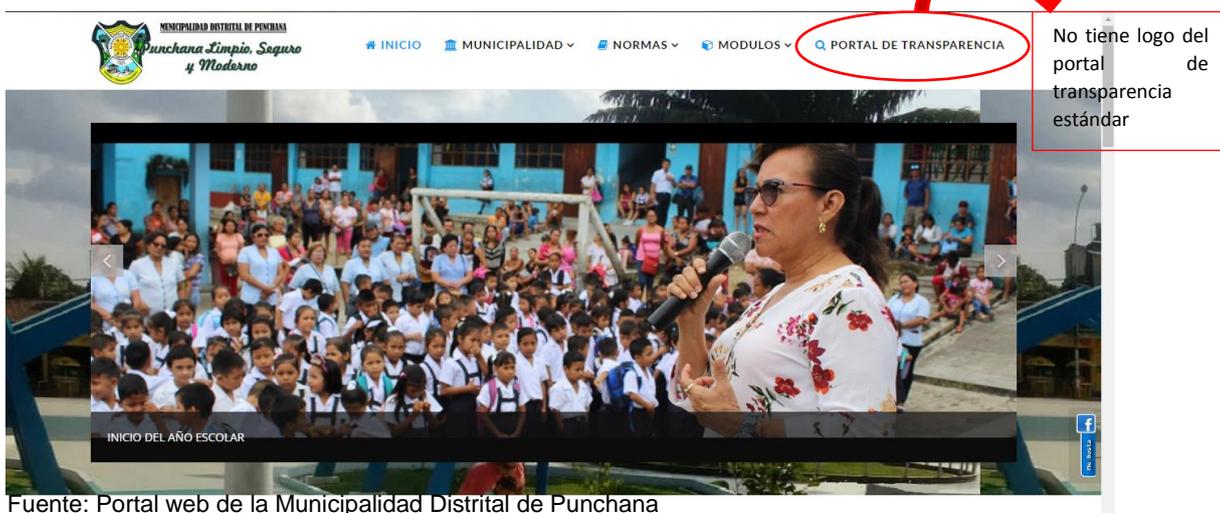
Fuente: Portal web de la Municipalidad Distrital de Punchana

Figura 6: Categoría Normas Página principal del portal web



Fuente: Portal web de la Municipalidad Distrital de Punchana

Figura 7: Cabecera Página principal del portal web



Fuente: Portal web de la Municipalidad Distrital de Punchana

Como se muestra en la figura 4 en la página de inicio la cabecera dispone de un menú horizontal de las categorías de la información de la municipalidad distrital de Punchana. En la figura 5 muestra información de la Municipalidad, pero no muestra información importante del distrito como la de promover el turismo. Como se sabe toda entidad de la Administración Pública debe de cumplir con la Ley de Transparencia y se pudo observar que, si cumple con la ley, pero no en su totalidad, tal es el caso de los Documentos normativos y de gestión, como se muestra en la figura 6 en la categoría Normas cuenta solo con la mitad de los documentos requeridos y un dato muy importante es que esta información debe ser actualizada por lo menos una vez al mes.

En la figura 7 en la sección de Portal de Transparencia como se pudo observar no tiene el logo oficial del Portal de Transparencia.

Figura 8: Contenido Página principal del portal web



Fuente: Portal web de la Municipalidad Distrital de Punchana

Podemos observar en la figura 8 que no contiene información relevante, no hay una sección de noticias que informe acerca de obras o proyectos concernientes a la gestión del alcalde (sa). También no tiene la sección de eventos promocionando o difundiendo sobre las festividades, la cultura y lugares turísticos del distrito, que debería de ser muy importante promover el turismo en el distrito de Punchana.

Figura 9: Pie de página del portal web



Fuente: Portal web de la Municipalidad Distrital de Punchana

En resumen, detallamos las debilidades que presenta el portal web:

- Índice de contenidos con información desestructurada, desorganizada, o sin contenido.
- Falta de actualizaciones periódicas en la información y presencia de documentación no vigente, como es el caso de las ordenanzas municipales o de la semana cultural.
- Falta a la hora de potenciar y desarrollar sus propios recursos, como es el caso de la gastronomía, productos típicos, fiestas y artesanía, encontrando muy poca información referente a sus costumbres, tradiciones y estilos de vida; no se promueve el turismo en el distrito de punchana.
- Falta de contenidos multimedia, archivos fotográficos y mal uso de las redes sociales, que denotan en general una carencia de conocimientos y habilidades informáticas por parte de la Administración.
- Escasa difusión del Municipio a través de las redes sociales
- No posee ningún servicio en línea
- No siguen algunos de los lineamientos requeridos por la Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública, uno no tiene el logo

oficial del Portal de Transparencia, falta de los documentos normativos y de gestión (Ley orgánica y/o de creación institucional, Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Informático). Información presupuestal desactualizada como: Presupuestos ejecutados, Proyectos de inversión.

- No existe información de contacto al pie de todas las páginas, únicamente en el enlace de contactos.
- No hay enlaces a direcciones externas del sitio

En la siguiente tabla, muestra el resultado obtenido del análisis del portal web, estas características deberían ser consideradas para mejorar el portal.

*Tabla 1: Análisis del portal web*

Características que debe incluir y mejorar el portal web	Observaciones
1. Construir el portal en una tecnología de software libre	Se sugiere construir en un gestor de contenidos que permite registrar y gestionar de manera organizada la información.
2. Considerar la implementación de un registro estadístico de visitas al portal	Según las normas los portales municipales deben implementar el registro estadístico de visitas, para solucionar los problemas de tráfico.
3. Actualizar periódicamente la información	Se sugiere que la persona encargada de administrar el portal actualice cada cierto tiempo la información.
4. Incluir servicios en línea	Se sugiere que el portal debe incluir servicios como información de trámites documentarios, pagos de predios, según necesite la población.
5. Agregar más contenido audiovisual y/o multimedia	Los portales municipales deben tener galerías de fotos, videos o transmisiones en vivo de noticias, una sección de eventos, contenido que llame la atención a los ciudadanos.
6. Agregar información de contacto al pie de todas las páginas	Los portales municipales debe agregar información geográfica del distrito como dirección, teléfonos y/u horario de atención.

7. Mejorar el menú de fácil acceso	Considerar que algunos links del menú no tienen contenido y tienen que ser eliminados o agregar contenido si corresponde, además que permite configurar los principales contenidos y agilizar la navegación.
8. Agregar enlaces a direcciones externas del sitio	Se sugiere que se agreguen más enlaces externos, lo único con que se cuenta es con el portal de transparencia, sin embargo no cuenta con el logo según lo estipulado en las normativas.
9. Mejorar la información de Instrumentos de gestión	Se observó que cuenta con los instrumentos de gestión, pero no en su mayoría, ya que en algunos enlaces no tienen contenidos de estas.

Elaboración: Propia

### 3.6. Propuesta de Mejora

En la propuesta de mejora vamos a plantear alternativas y/o estrategias de solución asequibles, incluyendo elementos que se ha determinado en la encuesta, de presentar una Web actualizada y sostenible, además, que preste los servicios necesarios a los ciudadanos.

Por lo tanto, lo que se pretende es mostrar cómo es la forma correcta de implementar los portales web de las municipalidades, alineándose al marco legal.

Seguidamente, se presenta una propuesta de mejora del portal web de Municipalidad Distrital de Punchana con los cambios que creemos que serían beneficiosos y atractivos para el ciudadano.

- ✓ Reestructuración del contenido Web
- ✓ Servicios en línea y contenido multimedia
- ✓ Administración de las Redes Sociales
- ✓ Mantenimiento de la página

#### Reestructuración del contenido Web

Un punto muy importante a tener en cuenta en esta propuesta de mejora es la falta de estructuración con la que se ha realizado el portal web. Resultado de esto, encontramos una administración con problemas a la hora de ofrecer información:

- Es importante evitar la información obsoleta, la cual crea una imagen poco creíble y competitiva, en este caso referente al Municipio de Punchana.
- Modernizar y darle un valor adicional al contenido ofrecido por el portal.
- Seguir los lineamientos requeridos por la Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública, ya que no están siendo cumplidas al 100%.

Lo que pretendemos hacer con el portal de la Municipalidad Distrital de Punchana es que sea un sitio web con una estructura que posibilite la fácil navegación. Lo que proponemos para su estructura es lo siguiente:

- En la página principal, la parte superior de la slider, tendrá los últimos acontecimientos por la municipalidad, además en la parte del menú de navegación contendrá las siguientes categorías: Municipalidad, Punchana, Servicios, Trámites, Contáctenos y colocaremos el logo de transparencia para el portal de transparencia, según los lineamientos de la ley.
- En el contenido de la página principal estará dividida en dos partes, en el lado izquierdo estarán los eventos que se realizarán ya sea de cultura y/o actividades en general. La parte derecha estarán las noticias sobre las actividades y proyectos que realiza la municipalidad, el cual se mostrará la su página de Facebook.
- En la parte posterior se pondrán enlaces externos de otras entidades del Estado, y en el pie de página se agregará el contacto, la dirección y la ubicación del municipio. se utilizará la aplicación de google maps.

Estos elementos que ayudarán a mejorar la arquitectura del portal Web. Un punto muy importante es que no debe existir una sobrecarga de información en las páginas.

### **Servicios en línea y contenido multimedia**

- La propia renovación en el apartado visual, ayuda a generar un impacto positivo sobre los usuarios, mediante el uso de contenido multimedia como imágenes y videos de YouTube o tv en vivo (Punchana informa). Noticias de la institución, eventos, campañas y actividades que la entidad estime conveniente publicar, sección de búsquedas dentro del sitio.
- Otro punto importante es incorporar los servicios en línea como: servicios sociales, consultas de pagos de predios, programas municipales, serenazgo, deportes, cultura, salud, etc.

- Integrar actividades con los usuarios, que puedan cargar información de sus problemas, formularle preguntas, realizar requerimientos y comentarios, esta actividad se llamaría Consulta en línea al alcalde.
- Agregar los documentos normativos y de gestión (Ley orgánica y/o de creación institucional, Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Informático). Incluir la Información presupuestal: Obras ejecutados, Proyectos de inversión.
- Incorporar enlaces externos como el Portal del Estado Peruano, Página del organismo inmediato superior dentro de la estructura del Estado, y otros enlaces que estén relacionadas con el Estado y el municipio.

### **Administración de las Redes Sociales**

- Impulsar el despliegue de las TIC, así como su aplicación y promoción con el objetivo de lograr una mayor difusión del Municipio.
- Poner a disposición del ciudadano las nuevas herramientas aplicables para facilitar la interacción, mejorando a su vez la accesibilidad.
- El Municipio cuenta con su propia página de Facebook, tiene que ser incorporada en el portal. Aprovechar al máximo este canal de comunicación actualizar y publicitar activamente la existencia de la página Web de Facebook.

### **Mantenimiento de la página**

Un portal web necesita de un adecuado mantenimiento, es importante insistir en la necesidad y peligros que conllevan la falta de actualizaciones periódicas de la información. Resaltar la información más importante

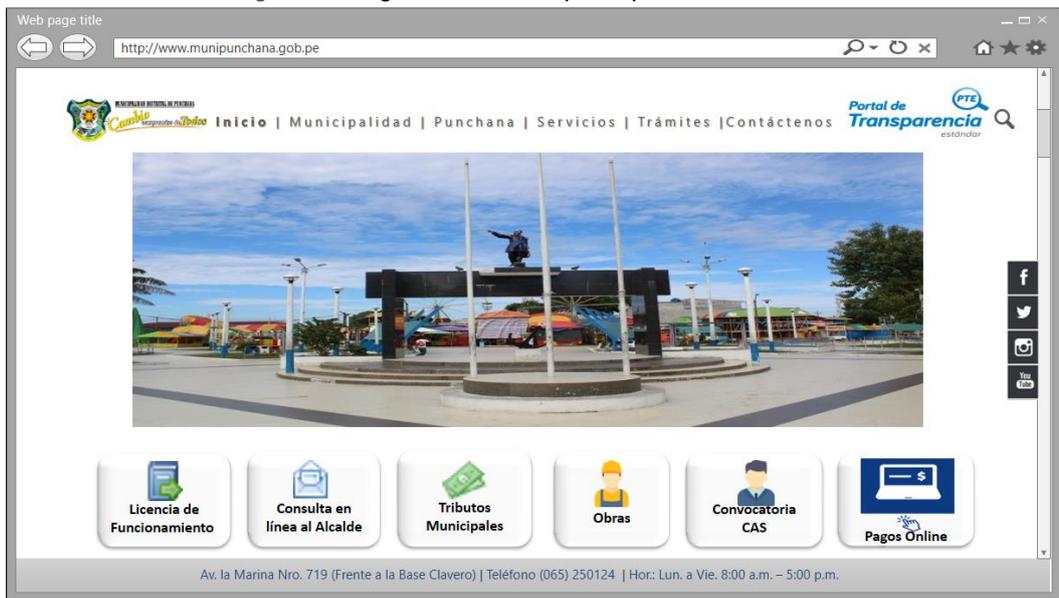
- Actualización de la información del distrito como turística, eventos, noticias y obras por realizarse, entre otras informaciones de interés del ciudadano.
- Actualizar los contenidos multimedia.
- Actualizar el diseño de la página.
- Hacer seguimiento de las redes sociales
- Mejorar la carga de velocidad de los contenidos del portal.
- Mejorar el posicionamiento web del portal en los buscadores de internet como google.
- Eliminar links que no tienen contenidos y links que enlazan a páginas web que ya no existen.

## Diseño del prototipo

El diseño del prototipo es una sugerencia, con el fin que se pueda mejorar el portal web.

1. Página de inicio: se muestra la pantalla de captura en la parte superior lado derecho el logo oficial con el que debe contar el portal de transparencia, también se muestra la barra de redes sociales, botones de algunos servicios que debería brindar el municipio en el portal web.

Figura 10: Página de inicio del prototipo



Fuente: Elaboración Propia

2. Contenido de la página de inicio: se muestra en la captura en el lado izquierdo las ultimas noticias del día y en el lado derecho de los eventos que se realizaran utilizando la página oficial de facebook del municipio

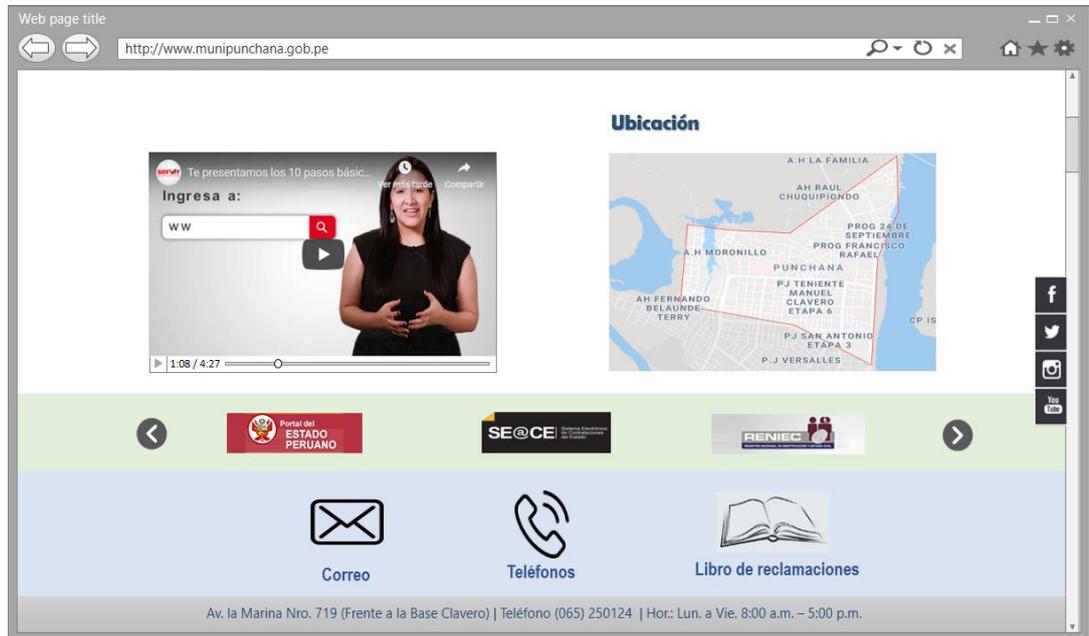
Figura 11: Contenido de la página de inicio del prototipo



Fuente: Elaboración Propia

3. Pie de página: en la captura de pantalla se muestra un video documental, la ubicación del distrito y los enlaces externos de páginas web del Estado.

Figura 12: Pie de página del prototipo



Fuente: Elaboración Propia

4. En el menú municipalidad: en la captura de pantalla se muestra información sobre la misión y visión, el organigrama de la municipalidad y el consejo municipal.

Figura 13: Menú Municipalidad.



Fuente: Elaboración Propia

- Menú Punchana: en la captura de pantalla se muestra Historia, Himno de Punchana y la geografía del Distrito.

Figura 14: Menú Punchana



Fuente: Elaboración Propia

- Menú Servicios: en la figura se muestra programas municipales, Serenazgo, Deporte, Cultura, Salud y Educación en el cual los pobladores podrán ingresar y ver los distintos programas y servicios que ofrecerá la municipalidad.

Figura 15: Menú servicios



Fuente: Elaboración Propia

7. En el Menú Trámites se muestra en la imagen: las opciones de los principales trámites que se realizan de forma presencial y que ahora podrán consultar a través del portal.

Figura 16: Menú trámites

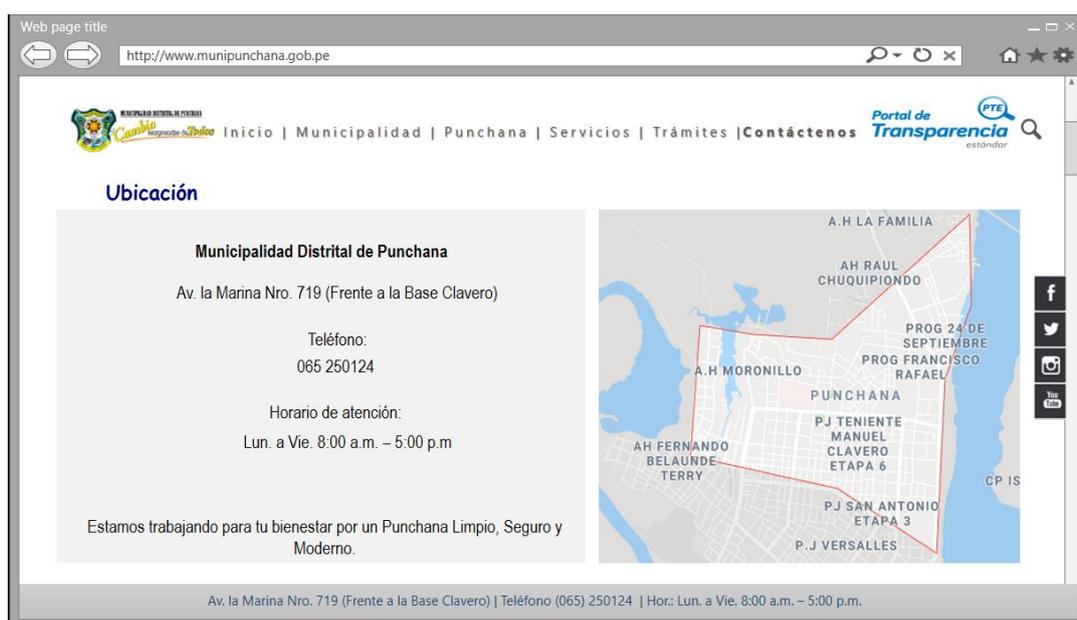


Fuente: Elaboración Propia

8. En la parte de Menú contáctenos.

Se propone implementar la pestaña con el nombre de ubicación y contáctenos donde le ciudadano pueda ubicarse y tener una referencia en donde queda, la municipalidad distrital de Punchana y al mismo pueda llamar al número telefónico que se muestra en la imagen.

Figura 17: Menú contáctenos.



Fuente: Elaboración Propia

## 9. Botón Consulta en línea

En esta opción se propone que el ciudadano consulte sus inquietudes directamente con el alcalde del distrito de Punchana mejorando la comunicación que beneficiara al distrito.

Figura 18: Botón Consulta en línea

Web page title

http://www.munipunchana.gob.pe

ESCRIBELE CORREO AL ALCALDE

DNI: (\*)

Nombre: (\*)  
Apellido: (\*) Ap. Paterno: (\*) Ap. Materno: (\*)

Dirección: (\*)  
Calle: (\*)

Teléfono: (\*) Cel: (\*)

Correo Electrónico: (\*)

Asunto: (\*)

Detalle

Seleccionar archivo No se eligió archivo

ENVIAR

(\*) Campos obligatorios

Fuente: Elaboración Propia

## 10. Botón Tributos Municipales

Esta opción busca ordenar y al mismo tiempo agilizar este trámite que tiene mucha demanda dentro de la municipalidad y así se optimizaría el tiempo.

Figura 19: Botón Tributos Municipales

Web page title

http://www.munipunchana.gob.pe

MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE PUNCHANA  
Cambio Integración al Ciudadano

Inicio | Municipalidad | Punchana | Servicios | Trámites | Contáctenos

Portal de Transparencia estándar

### Tributos Municipales

La Gerencia de Rentas es el órgano de línea encargado de administrar las actividades relacionadas con el registro y mantenimiento de la información tributaria, ejecución coactiva de las obligaciones tributarias, la gestión de recaudación, fiscalización tributaria, y el registro y orientación al contribuyente, dirigidas a impulsar el cumplimiento de las obligaciones constituidas por impuestos, arbitrios y sanciones tributarias, registradas en el sistema de gestión.

ITEM	TRIBUTOS MUNICIPALES	LINK
1.	IMPUESTO PREDIAL	[Ver]
2.	ARBITRIOS MUNICIPALES	[Ver]
3.	FECHAS DE VENCIMIENTO DE LOS TRIBUTOS	[Ver]
4.	FORMAS DE PAGO DE LOS TRIBUTOS	[Ver]
5.	LUGARES DE PAGO DE LOS TRIBUTOS	[Ver]
7.	FOMULARIOS	[Ver]
8.	LEGISLACIÓN	[Ver]
9.	CUADRO DE VALORES	[Ver]
10.	FRACCIONAMIENTO DE DEUDA	[Ver]

Av. la Marina Nro. 719 (Frente a la Base Clavero) | Teléfono (065) 250124 | Hor: Lun. a Vie. 8:00 a.m. – 5:00 p.m.

Fuente: Elaboración Propia

## 11. Botón Obras

En esta opción se propone, que el ciudadano podrá informarse de todos los proyectos que tienen en ejecución y los que están por ejecutarse, y de los que están siendo gestionado para el distrito, y además podrá ver la inversión financiera y ser al mismo tiempo ser un fiscalizador más.

Figura 20: Botón Obras

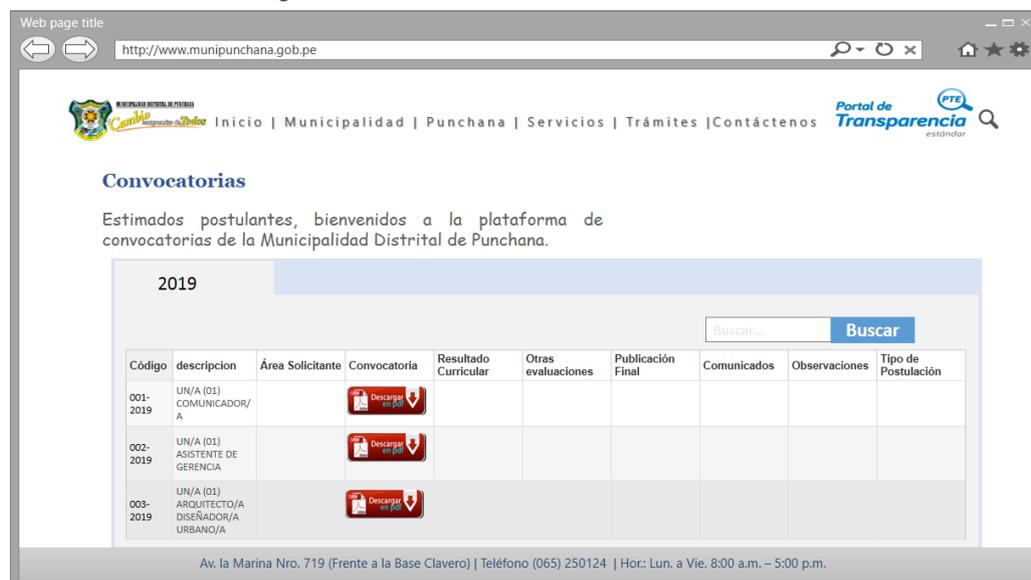


Fuente: Elaboración Propia

## 12. Botón Convocatorias

En esta opción la municipalidad podrá informar a la población de los puestos de trabajo que se requieran dentro de la institución y para los proyectos a ejecutarse y según el tipo de convocatoria ya sea Cas o Locación.

Figura 21: Botón Convocatorias

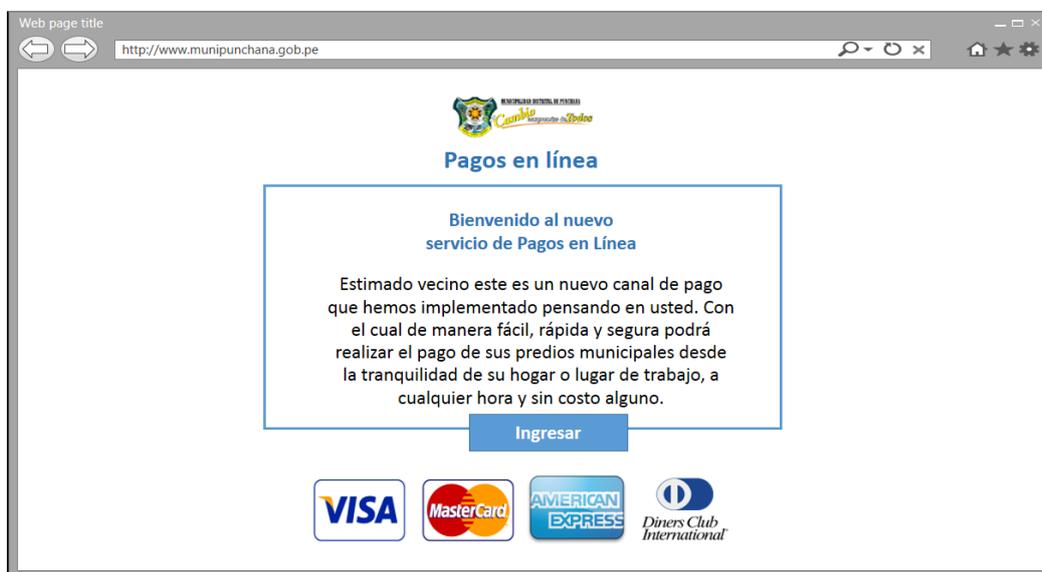


Fuente: Elaboración Propia

### 13. Botón Pagos en línea

Esta opción busca cubrir el requerimiento que demanda la población y se propone implementar un servicio vía online de pagos para los servicios que brinda la municipalidad.

Figura 22: Botón Pagos en línea



Fuente: Elaboración Propia

## Presupuesto

Tabla 2: **Presupuesto del proyecto**

	Denominación	Costo
Implementación	Reestructuración del contenido	s/. 1000
	Diseño web	s/. 850
	Inclusión Redes Sociales	s/. 150
Mantenimiento	Dominio y Hosting (Anual)	s/. 149
	Total	s/. 2149

Fuente: Elaboración Propia

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

- ❖ Se elaboró la propuesta de mejora teniendo en consideración lo siguiente:
  - La revisión previa del marco normativo referente a los portales web de instituciones públicas.
  - Consultar la web de la Municipalidad Distrital de Punchana y visitar sitios web afines con el trabajo, para determinar algunos aspectos de funcionalidad, estructura y diseño.
  - Se realizó el análisis de la encuesta, para conocer los servicios que requieren los ciudadanos.
- ❖ Se realizó el análisis del portal web de acuerdo a las políticas de transparencia y de acceso a la información pública, y en función como está estructurada la información.
- ❖ Se realizó el diseño de un prototipo del portal apoyando la propuesta de mejoras como sugerencia para la actualización del portal web.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

De acuerdo a nuestros resultados y lo investigado podemos deducir que al comparar el trabajo de Landa (2018). En su proyecto titulada: “Portal Web Para La Gestión De La Información De La Unidad Desconcentrada De Terminales De Ambato”, manifiesta que desarrollar un portal web ayudará a la institución a gestionar la información y promocionar sus servicios a través de internet manteniendo a los visitantes actualizados, y con acceso a la información de manera rápida y segura.

Asimismo, el presente trabajo también tiene relación con la de Haro (2010) en su tesis propuso un “Prototipo para el replanteamiento del portal web del Ilustre Municipio de Pillaro” según su investigación es necesario incluir servicios en línea que agilicen los trámites, además consideró que es importante crear una cultura informática. Como resultado consideran que la construcción de un prototipo con un gestor de contenidos, mejoraría la gestión y la arquitectura de la información.

El presente trabajo nos sirvió determinar la importancia del uso de los portales web en los municipios para difundir la información de manera transparente, tal y como se rige en el marco legal. La propuesta de mejora del portal web de la Municipalidad Distrital de Punchana permitirá una mejor administración de la información y ofrecer un mejor servicio a la población, además incentivar el uso de las tecnologías de información y comunicaciones difundir el portal web.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES

- ✓ **Con relación al objetivo general:** Realizar una propuesta de mejora para la gestión de la información del portal web de la Municipalidad Distrital de Punchana.

Se logró realizar el plan de mejoras, basándonos en la ley 27806 y otras leyes que buscan asegurar las políticas de transparencia y acceso a la información pública. Estas mejoras se centran especialmente en la reorganización de la información y su transparencia, incluyendo contenido audiovisual para que sea más atractiva y sobre todo la actualización constante de la información.

- ✓ **Con relación al objetivo específico N°1:** Analizar la situación del portal web de la Municipalidad Distrital de Punchana.

Se ha logrado realizar el análisis del portal web, y se determinó el precario estado en el que se encuentra, como la falta de actualización de su contenido y la falta de transparencia sobre la información de su gestión. Y también se analizó la Municipalidad de Punchana los servicios que brinda a la población.

- ✓ **Con relación al objetivo específico N°2:** Determinar y conocer la perspectiva de la población acerca del servicio que brinda la municipalidad a través del portal web.

Se logró determinar la perspectiva de la población con la elaboración de un cuestionario, realizada a un grupo de contribuyentes que acuden a la Municipalidad a realizar sus gestiones.

- ✓ **Con relación al objetivo específico N° 3:** Realizar el diseño de un prototipo del portal web que se acoja con las mejoras que se ha propuesto.

Se logró hacer el diseño del portal web mediante los requerimientos de la población y se acoge a lo propuesto, con una interfaz amigable con contenido audiovisual y servicios adicionales de interés de la población, y cumpliría en gran parte como lo establecen las leyes, la propuesta permitiría una buena gestión de la información y a la calidad de servicios que pueda ofrecer el portal web, y mejoraría la interacción con el ciudadano.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Es necesario hacer un mantenimiento continuo de la información del Portal Web, actualizando la información y poder mejorar la Gestión de la información. También promocionar el portal web a través de las redes sociales ya que en la actualidad son las herramientas más utilizadas para la difusión de la información, con el fin de que la comunidad se interese en visitar el portal web.
- ✓ Recomendar a la Municipalidad Distrital de Punchana de implementar procedimientos que aseguren que el responsable cumpla con actualizar la información del portal web, y que además debe publicar información presupuestal y de obras públicas en el portal de transparencia.
- ✓ Estructurar la información en función en el marco legal vigente establecidas por el gobierno, como es el caso de la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y los Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las Entidades de la Administración Pública.
- ✓ Se recomienda que se implementen más servicios al portal como un sistema de trámite documentario y/o el pago online de predios y arbitrios, entre otros servicios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Adaptix Networks;. (2019). *Que es un gestor de contenidos*. Obtenido de <https://www.adaptixnetworks.com/que-es-un-gestor-de-contenidos/>
- Barreto, Y. M., & Villavicencio, E. (2017). *Implementación de un sistema web para el trámite documentario en la Municipalidad del Centro Poblado de Santa María de Huachipa*. Tesis de pregrado, Lima, Perú.
- Defensoría del Pueblo. (2018). *Manual de Consulta en Materia de Rendición de Cuentas y Portales de Transparencia*. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/07/Manual-Rendicion-de-Cuentas-DP-2018.pdf>
- EcuRed. (17 de julio de 2013). *Portales Web*. Obtenido de [https://www.ecured.cu/Portales\\_Web](https://www.ecured.cu/Portales_Web)
- ESAN. (10 de Agosto de 2016). *Prototipos en diseño web*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/prototipos-en-diseno-web/>
- Espinoza, A. (22 de Junio de 2017). *¿Qué son y cómo funcionan los portales web?* Obtenido de <https://info.netcommerce.mx/blog/funcionan-los-portales-web>
- Haro, D. R. (2010). *Prototipo para el replanteamiento del portal web del Ilustre Municipio de Pillaro*. Tesis de grado, Universidad de Guayaquil, Ambato, Ecuador.
- Hipertextual. (2019). *Sitios Web para crear los mejores prototipos de páginas y apps móviles*. Obtenido de <https://hipertextual.com/2017/03/crear-los-mejores-prototipos-paginas-apps-moviles>
- Landa, A. P. (2018). *Portal web para la gestión de la información de la Unidad Desconcentrada de Terminales de Ambato*. Tesis de pregrado, Universidad Tecnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- MPIu+a. (2019). *Prototipos de Baja Fidelidad y Alta Fidelidad*. Obtenido de <http://mpiua.invid.udl.cat/fases-mpiua/prototipado/categorias-de-tecnicas-de-prototipado/>
- Portal del Estado Peruano. (2019). *Portal de Transparencia Estandar - PTE*. Obtenido de [https://www.peru.gob.pe/transparencia/pep\\_transparencia\\_marco\\_legal.asp](https://www.peru.gob.pe/transparencia/pep_transparencia_marco_legal.asp)
- Sendekia. (2017). *¿QUÉ ES UN PROTOTIPO Y PARA QUÉ SIRVE?* Obtenido de <https://sendekia.com/que-es-un-prototipo-y-para-que-sirve/>
- Soluciones Prácticas. (2013). *Guía de Análisis e Implementación del Portal Municipal y del Portal de Transparencia Estándar*. Obtenido de <https://solucionespracticas.org.pe/Descargar/2791/20579>
- Tinsec, T. A. (2018). *Propuesta de aplicación web basada en la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico dada por la ONGEI, para apoyar en el proceso de tributación en una Municipalidad Distrital de la ciudad de Chiclayo*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.

Top Position. (2019). *Prototipo web*. Obtenido de <https://t-position.com/ux-usabilidad-web/prototipo-web/#>

Uncategorized. (07 de Octubre de 2010). *Cuadro comparativo: Página Web, Sitio Web y Portal Web*. Obtenido de <https://histointernet.wordpress.com/2010/10/07/cuadro-comparativo-pagina-web-sitio-web-y-portal-web/>

Wikipedia. (22 de agosto de 2018). *Modelo de prototipos*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Modelo\\_de\\_prototipos](https://es.wikipedia.org/wiki/Modelo_de_prototipos)

## ANEXOS

### ANEXO N° 01 CUESTIONARIO

**PARTICIPANTES:** Contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Punchana.

**OBJETIVO:** Conocer la realidad de la Municipalidad Distrital de Punchana con respecto al servicio que viene brindando a través de su portal web.

**INSTRUCCIONES:** La información proporcionada será anónima. Se agradece a que responda a las siguientes preguntas con veracidad.

**1. ¿Con que frecuencia hace uso de internet?**

- a) Siempre
- b) 2 a 3 veces por semana
- c) 1 vez al mes
- d) Nunca

**2. ¿Ha visitado Ud. el portal web de la Municipalidad de Punchana?**

SI ( ) NO ( )

**3. ¿Cómo se enteró de la existencia del portal web?**

- a) Me recomendaron
- b) Otro sitio web
- c) TV / Radio
- d) Prensa escrita
- e) Anuncio
- f) Buscador de internet
- g) No sabe/ no recuerda

**4. ¿Qué tipo de información encuentra en el portal web de la Municipalidad de Punchana?**

- a) Reseñas Históricas
- b) Procedimiento de Trámites
- c) Documentos
- e) Convocatorias

**5. En base a su experiencia, ¿cómo calificaría la calidad de la información del portal web?**

Malo ( ) Regular ( ) Bueno ( )

**6. ¿Cuáles considera que son los principales problemas del portal web de Municipalidad de Punchana?**

Falta de transparencia.

Poca información.

**7. ¿Le gustaría usar el portal web para la consulta de alguna información en lugar de ir personalmente al Municipio?**

SI ( ) NO ( )

¿Por qué?

---

**8. ¿Qué información y/o servicios desearía que se provea en el portal web? Marca más de una alternativa.**

Pagos en línea.

Trámite documentario

Información presupuestal

Transparencia de la información

Proyectos en ejecución

Noticias y/o eventos

Bolsa de trabajo y/o convocatorias

Participación Ciudadana

**9. ¿Le gustaría realizar consultas en línea con el alcalde del distrito? Por ejemplo: inquietudes, necesidades, apoyo social, etc.**

SI ( ) NO ( )

**10. ¿Creé Ud. qué se debería actualizar el portal web y si la propuesta del plan de mejoras cumpla con las expectativas de la comunidad?**

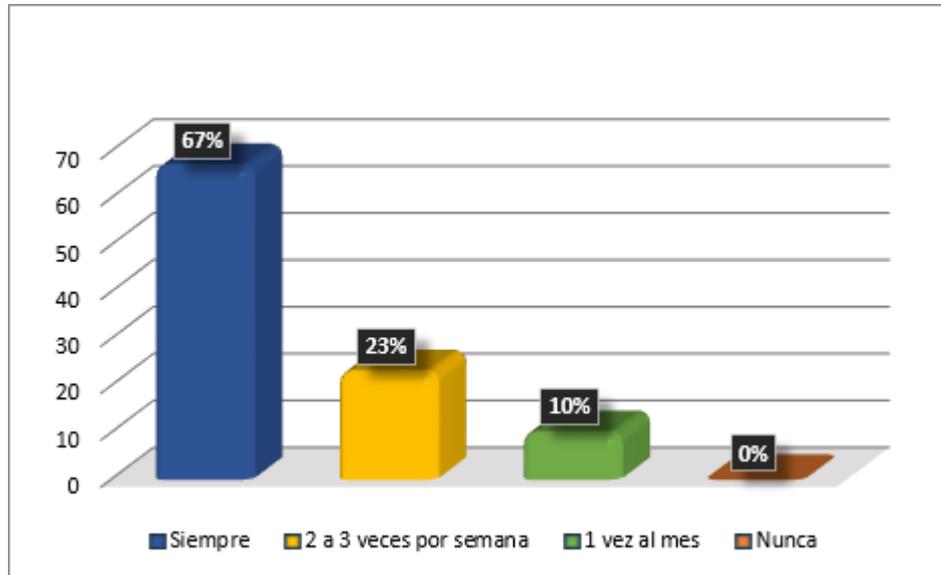
SI ( ) NO ( )

¿Por qué?

---

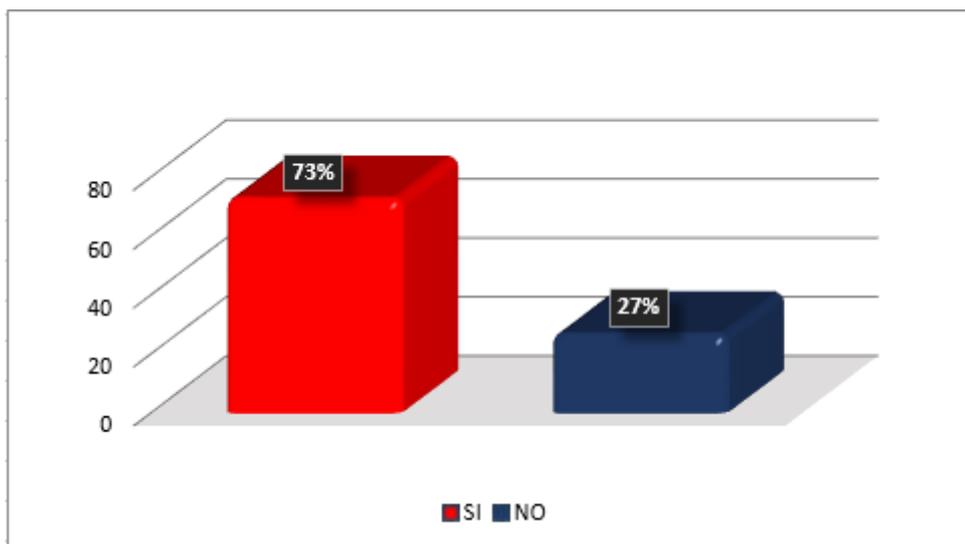
**ANEXO N° 02**  
**Análisis de la encuesta**

**1. ¿Con que frecuencia hace uso de internet?**



Según los datos obtenidos del grafico se puede decir que el 67% personas siempre hacen uso de internet y el 32% asegura que lo usan 2 a 3 veces por semana. Con esta información es recomendable hacer proyectos para que las personas del distrito puedan tener acceso a internet.

**2. ¿Ha visitado Ud. el portal web de la Municipalidad de Punchana?**

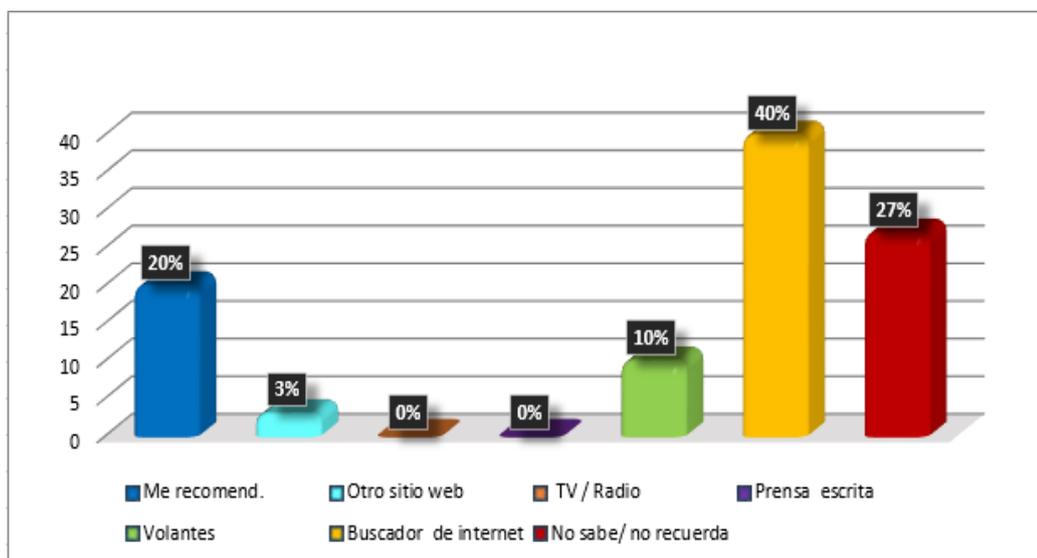


Elaboración: Propia

En la siguiente figura se muestra el resultado de las personas que han visitado el portal web, y nos muestra que el 73% de las personas han visitado la página

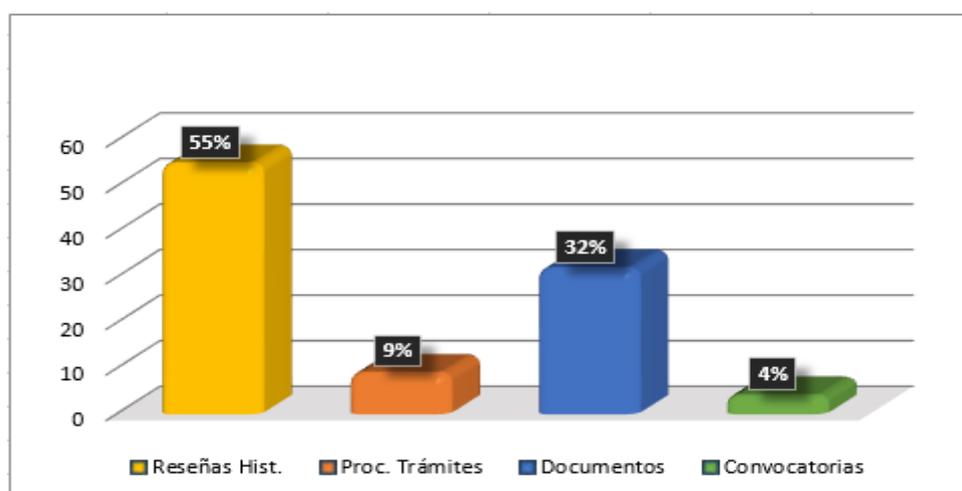
de la municipalidad y el 27% no tiene conocimiento de su existencia. Esta información se debe a que un grupo no tiene acceso a internet y que el portal no ha sido difundido en los medios de comunicación.

### 3. ¿Cómo se enteró de la existencia del portal web?



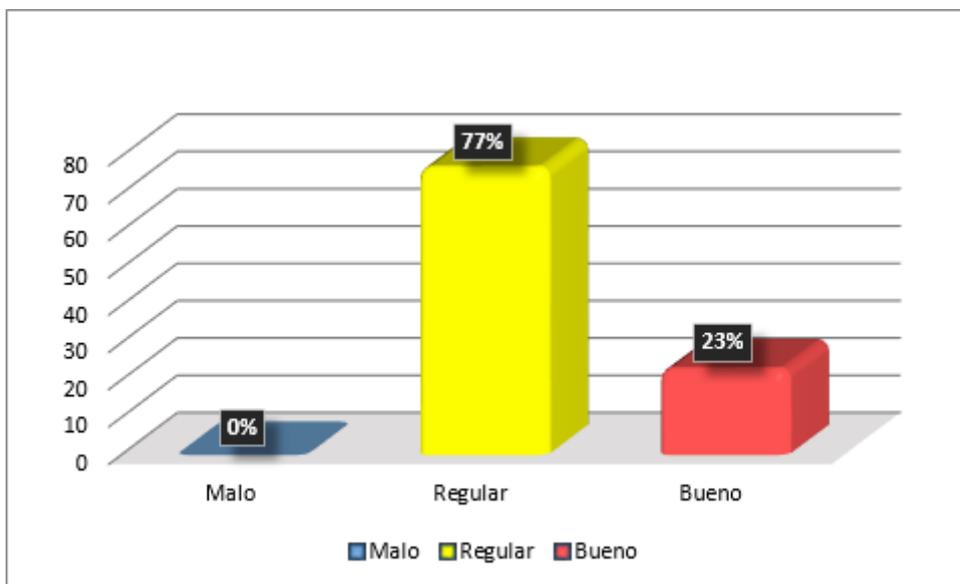
Se muestra a las personas que tienen conocimiento de la página del municipio el 40%, se enteró por los buscadores de internet, el 20% lo recomendaron, un 10% por volantes, un 3% por otro sitio web y un 27% no sabe. Con la propuesta de mejora se recomienda usar los diferentes medios de comunicación para promocionar el portal.

### 4. ¿Qué tipo de información encuentra en el portal web de la Municipalidad de Punchana?



Los encuestados afirman que el 55% encuentran reseña histórica del distrito, el 32% documentos y 9% información acerca de procedimientos de trámites.

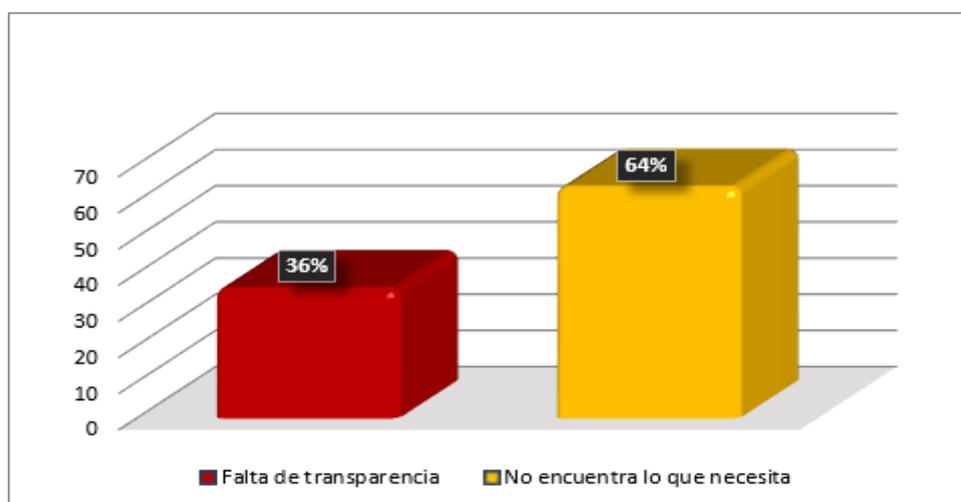
**5. En base a su experiencia, ¿cómo calificaría la calidad de la información del portal web?**



Elaboración: Propia

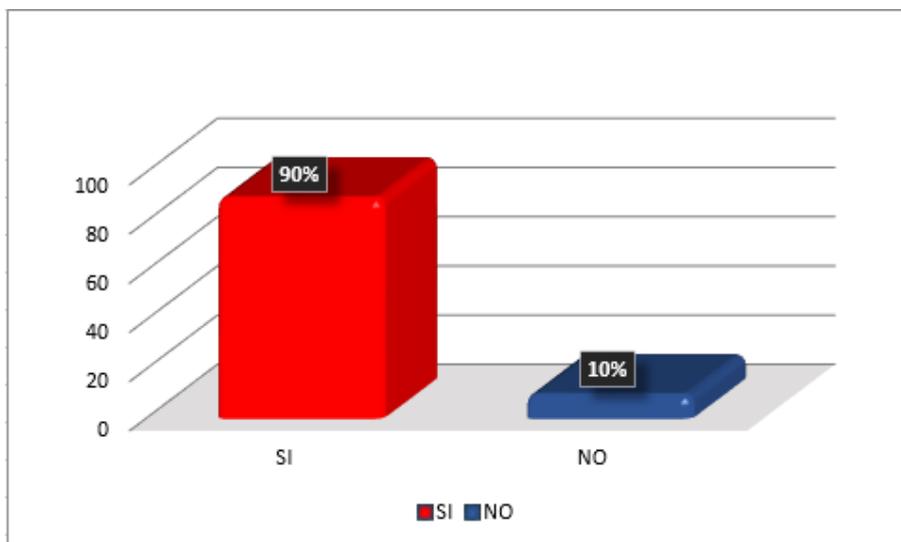
Se observa, el resultado de las personas que califican la información del portal solo las que tienen conocimiento, el 77% de los encuestados nos dice que es regular para ellos la información que publica, la página es poco útil y el 23% afirma que es bueno. De la información podemos determinar que el portal necesita administrar mejor la información, subir información relevante para el ciudadano.

**6. ¿Cuáles considera que son los principales problemas del portal web de Municipalidad de Punchana?**



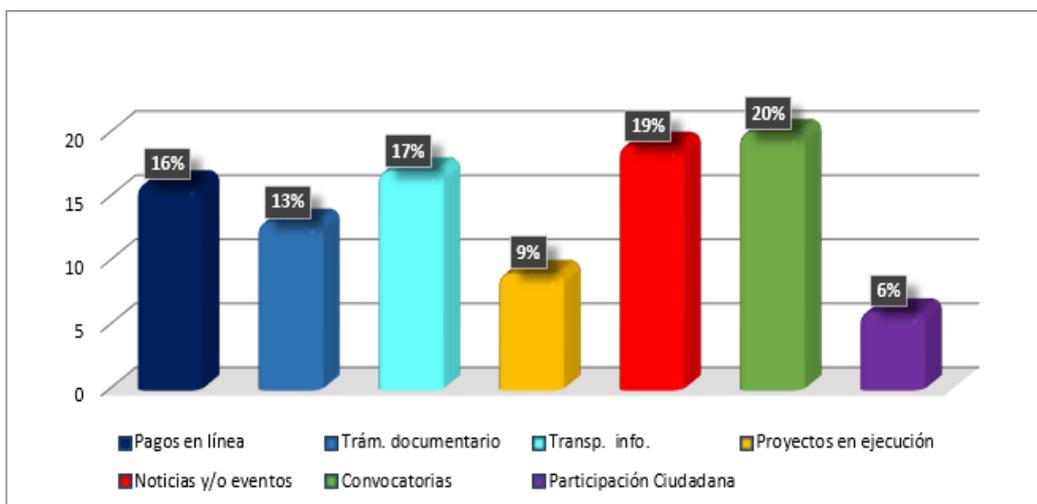
Según el grafico el 64% de las personas consideran que no encuentran lo que necesitan y el 36% la falta de transparencia es uno de los problemas de la página.

**7. ¿Le gustaría usar el portal web para la consulta de alguna información en lugar de ir personalmente al Municipio?**



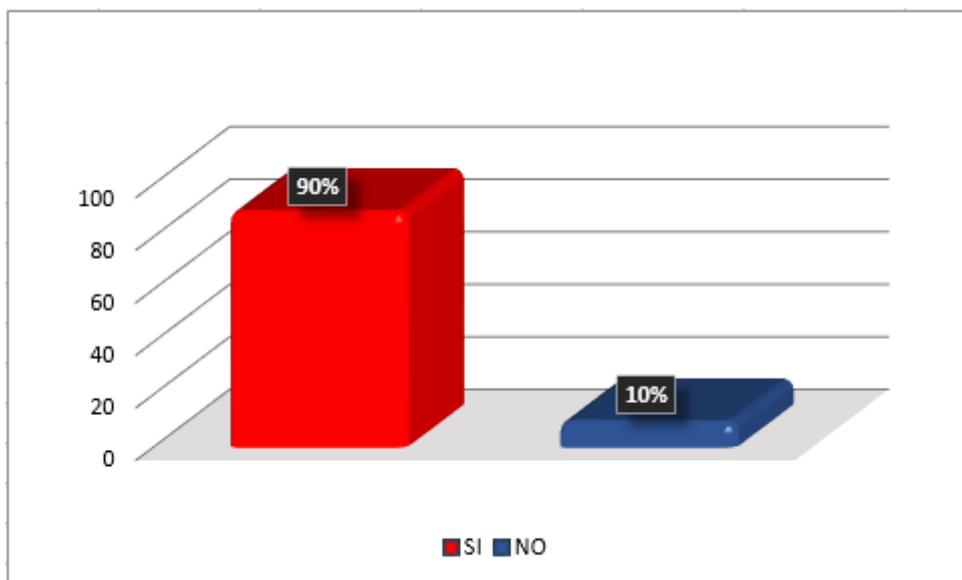
El 90% de los encuestados afirman que les gustaría utilizar el portal web para consultar información en vez de ir personalmente y sólo el 10% no está interesado.

**8. ¿Qué información y/o servicios desearía que se provea en el portal web?**



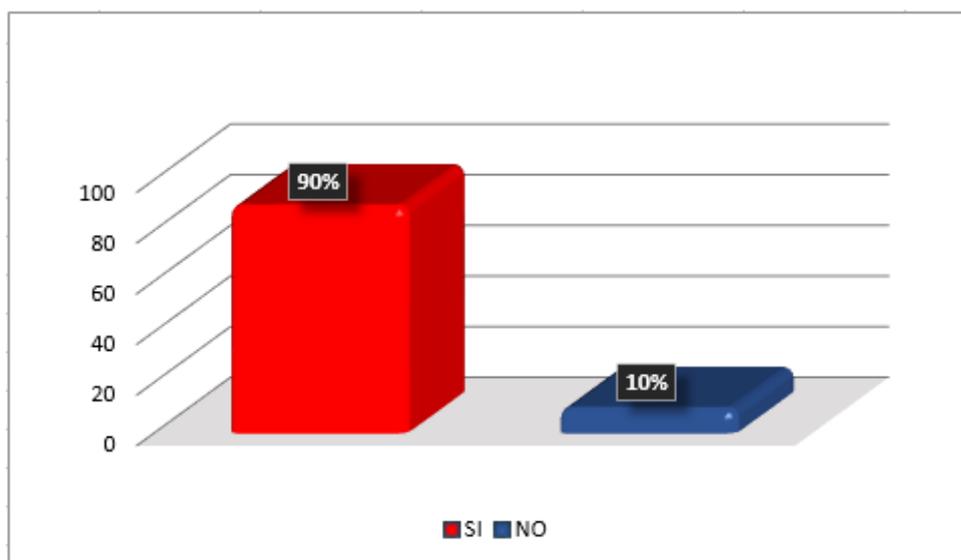
Se muestra los resultados de los servicios que necesita la población que provea la municipalidad, el 20% de los encuestados necesita que se provea información sobre convocatorias de trabajos; el 19% noticias y/o eventos donde se promueva también la cultura y el turismo, un 17% quiere transparencia de la información, el 16% información sobre pagos en línea, el 9% necesita saber cuáles son los proyectos en ejecución, el 13% sobre trámite documentario, y el 6% de participación ciudadana. Con esta información se puede deducir que la mayoría de la población quiere que se provea más servicios.

9. ¿Le gustaría realizar consultas en línea con el alcalde del distrito? Por ejemplo: inquietudes, necesidades, apoyo social, etc.



Según el gráfico el 90% de los encuestados afirman que si les gustaría realizar consultas en línea con la alcaldesa y sólo el 10% asegura que no, que lo harían de forma presencial.

10. ¿Creé Ud. que se debería actualizar el portal web y si la propuesta del plan de mejoras cumpla con las expectativas de la comunidad?



Se muestra el resultado de las personas que están de acuerdo que el portal se actualice. El 90% de los encuestados afirman que se debería actualizar el portal web, y que con una propuesta de mejora se lograría mejorar el portal, mientras que el 10% dice que no. Se determinó que se debería realizar la reestructuración de contenidos del portal de la municipalidad.