ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA PRIVADA
TOULOUSE LAUTREC

DISEÑO DE ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN EN LA USABILIDAD WEB PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN VISUAL EN EL PORTAL INSTITUCIONAL DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA EN LIMA METROPOLITANA

Tesis para obtener el título profesional Licenciado en Comunicación Audiovisual Multimedia

Autor:
JOSE SAUL ZEVALLOS PICKMAN
(https://orcid.org/0009-0009-8653-9368)

Tesis para obtener el título profesional Licenciado en Publicidad y Marketing Digital

Autor:
STEFANY MILAGROS BECERRA CABALLERO
(https://orcid.org/0000-0001-5288-4694)

Asesor
LENY PERCCA TREJO
(https://orcid.org/0000-0002-8363-8354)

Lima-Perú
2024

TESIS.docx

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Document Details

Submission ID
trn:oid:::11391:417032980

Submission Date
Dec 17, 2024, 4:16 PM GMT-5

Download Date
Dec 17, 2024, 4:21 PM GMT-5

File Name
TESIS.docx

File Size
36.9 MB

94 Pages

13,667 Words

81,168 Characters

19% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

16% Internet sources
3% Publications
13% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Tabla de contenido

Lista de Tablas 15

Lista de Figuras 16

Capítulo I: El Problema 22

1.1. Planteamiento del Problema 22

1.2 Justificación Social 26

1.3 Justificación Personal 26

1.4 Preguntas de investigación 27

1.4.1 Pregunta General. 27

1.5 Objetivos de Investigación 28

1.5.1 Objetivo General. 28

1.5.2. Objetivos Específicos. 28

Capítulo II: Marco Teórico 28

2.1. Mapa de Literatura 29

2.2. Antecedentes de Investigación 30

2.3. Desarrollo de la Perspectiva Teórica 33

2.3.1. Definición de la Comunicación visual. 33

2.3.2. Diseño de la Arquitectura de la Información de Web 38

Capítulo III: Metodología 42

3.1. Muestra, Unidad de Análisis y Muestreo 42

3.2. Diseño de Investigación 43

3.3 Operación de Variables 44

3.3.1 Consentimiento Informado 45

3.3.2 Procedimiento para Recolectar y Analizar los Datos 46

Capítulo IV: Resultados 46

4.1. Análisis de Resultados 47

4.2. Discusión de Resultados 50

4.3. Propuesta Tentativa 52

4.4. Presupuesto 78

4.5. Recomendaciones 82

Referencias 85

Anexos 91

Lista de Tablas

Tabla 01 Operacionalización de la variable dependiente. 44

Tabla 02. Operacionalización de la variable independiente 45

Tabla 03. Preguntas - Análisis de resultados 47

Tabla 4 Inversión inicial mensual por horas extras 78

Tabla 5. Inversión inicial anual - Primer año por horas extras 79

Tabla 6. Ingresos por la pre - Nuevos alumnos Montos referenciales por año..... 80

Tabla 7. Ingresos por examen de admisión por año 80

Tabla 8. Ingresos por facultades - Nuevos alumnos por facultad por año..... *80*

Tabla 9. Ingresos - Montos aproximados anuales 82

Lista de Figuras

Figura 1 Mapa de la literatura variable dependiente 29

Figura 2 Mapa de la literatura de la variable independiente 29

Figura 3 Diseño de la página de inicio del portal web actual y la propuesta de diseño de cambio 56

Figura 4 Diseño de menú principal actual 57

Figura 5 Diseño de menú principal propuesto - admisión. 58

Figura 6 Diseño de menú principal propuesto - posgrado. 58

Figura 7 Diseño de sub menú principal propuesto - ingresos. 59

Figura 8 59

Diseño de menú principal scroll propuesto 59

Figura 9 Diseño del buscador principal propuesto. 60

Figura 10 Diseño Interactivo de menú principal propuesto 60

Figura 11 Diseño de slide actual - Egresa 61

Figura 12 Diseño de slide actual - Bolsa de Empleo 62

Figura 13 Diseño de propuesta de slide 1 62

Figura 14 Diseño de propuesta de slide 2 63

Figura 15 Diseño de propuesta de formulario sobre el slide 64

Figura 16 Diseño de propuesta de formulario sobre el slide 64

Figura 17 Diseño de propuesta de acreditaciones nacionales e internacionales 65

Figura 18 Diseño actual de la sección de admisión *66*

Figura 19 Diseño propuesto de carrusel de admisión 2024 ..... *66*

Figura 20 Diseño propuesto de carrusel lista de áreas claves admisión 2024 ..... *67*

Figura 21 Diseño actual de las carreras *68*

Figura 22 Diseño actual del carrusel interactivo de las carreras *69*

Figura 23 Diseño del carrusel de las carreras *70*

Figura 24 Diseño del ítem de testimonios *71*

Figura 25 Diseño del home sección agenda y noticias *72*

Figura 25 Diseño de la propuesta de noticias *73*

Figura 26 Diseño de la propuesta en la sección noticias *73*

Figura 27 Diseño actual del footer *74*

Figura 28 Diseño propuesto para el nuevo footer *75*

Figura 29 Diseño propuesto, video interactivo 1 ..... *75*

Figura 30 Diseño propuesto, video interactivo 2 ..... *76*

Figura 31 Diseño propuesto, video interactivo 3 ..... *76*

Figura 32 Diseño propuesto de un botón de un chatbot con ia *77*

Figura 33 Diseño propuesto de un botón de un chatbot con IA *77*

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo proponer un diseño de arquitectura de la información que optimice la usabilidad web y fortalezca la comunicación visual en el portal institucional de una universidad privada en Lima Metropolitana. El propósito principal es ofrecer una solución integral que atienda las necesidades de los usuarios y posicione a la institución como una universidad innovadora en el entorno digital.

La metodología empleada es descriptiva, con un enfoque cualitativo y a su vez propositivo, basado en entrevistas semi-estructuradas y un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se recopilaron datos mediante indicadores clave como usabilidad web, diseño visual, accesibilidad e interactividad, lo que permitió obtener información relevante para desarrollar la propuesta.

Entre los principales hallazgos, se identificó que la propuesta aborda necesidades críticas, como mejorar la accesibilidad y asegurar una coherencia visual que facilite una navegación eficiente. Los cambios propuestos incluyen optimizar la interactividad y el diseño visual para alinearse con las expectativas de los usuarios, además de implementar un diseño web responsive y un CMS basado en Bootstrap para mejorar la gestión de contenidos. También se enfatizó la importancia de asegurar el portal con tecnología de seguridad de AWS Amazon, garantizando un entorno confiable y robusto. Aunque el proyecto aún no se ha implementado, estas mejoras tienen el potencial de modernizar la percepción institucional, atraer a más estudiantes y mejorar el posicionamiento en rankings educativos.

Como conclusión, la propuesta de diseño de arquitectura de la información tiene el potencial de mejorar la experiencia del usuario, fortalecer la comunicación visual y contribuir a

la modernización institucional. Su implementación podría impactar positivamente en la captación de nuevos estudiantes y en el posicionamiento de la universidad.

***Palabras clave**:* Arquitectura de la información, usabilidad web, comunicación visual, experiencia del usuario, diseño web.

Abstract

This research aims to propose an information architecture design that optimizes web usability and strengthens visual communication on the institutional portal of a private university in Metropolitan Lima. The main goal is to offer a comprehensive solution that addresses user needs and positions the institution as an innovative university in the digital environment.

The methodology used is descriptive, with a qualitative approach based on semi-structured interviews and a non-probabilistic convenience sampling. Data was collected through key indicators such as web usability, visual design, accessibility, and interactivity, providing relevant information to develop the proposal.

Among the main findings, it was identified that the proposal addresses critical needs such as improving accessibility and ensuring visual coherence to facilitate efficient navigation. The proposed changes include optimizing interactivity and visual design to align with user expectations, as well as implementing a responsive web design and a CMS based on Bootstrap to improve content management. The importance of securing the portal with Amazon security technology was also emphasized, ensuring a reliable and robust environment. Although the project has not yet been implemented, these improvements have the potential to modernize the institutional perception, attract more students, and improve the university's ranking positioning.

In conclusion, the proposed information architecture design has the potential to improve the user experience, strengthen visual communication, and contribute to institutional modernization. Its implementation could positively impact the recruitment of new students and the university's ranking positioning.

Keywords*:* Information architecture, web usability, visual communication, user experience, web design, accessibility.

Capítulo I: El Problema

En este capítulo, se aborda el estudio de la optimización de la Arquitectura de la Información (AI) en el portal institucional de una universidad privada en Lima, un aspecto clave para mejorar la usabilidad web y fortalecer la comunicación visual. La AI influye directamente en la experiencia inicial del estudiante con la universidad, siendo su primer punto de contacto Moya (2021). Una AI deficiente puede generar una percepción negativa de la institución, afectando su capacidad de atraer nuevos estudiantes y retener el interés de su comunidad universitaria. Forero (2023) subraya la importancia de una AI bien diseñada para garantizar la accesibilidad y la usabilidad de los contenidos digitales, facilitando la navegación y comprensión de la información para usuarios internos y externos.

La Universidad Privada en Lima Metropolitana, actualmente no se encuentra en posiciones destacadas en rankings como Webometrics y Scimago, Perú | Ranking Web De Universidades (2024); University Rankings (2024), podría incrementar su visibilidad y reputación mediante la optimización de su AI y su comunicación visual. Esta mejora no sólo fortalecería la relación con su comunidad universitaria, sino también aumentaría su capacidad para captar el interés de públicos externos, fortaleciendo así su posicionamiento y alcance.

1.1. Planteamiento del Problema

El portal institucional de una universidad privada en Lima enfrenta el desafío de optimizar su Arquitectura de la Información (AI) para mejorar la experiencia de usuario y facilitar el acceso a información relevante para su comunidad académica, así como para el público externo, incluyendo posibles estudiantes y colaboradores. La estructura de navegación y el diseño actuales dificultan la interacción del usuario, afectando negativamente la percepción

que tienen los visitantes sobre la institución y limitando su visibilidad en rankings educativos internacionales. Esta situación disminuye la competitividad de la universidad frente a otras instituciones en el entorno educativo digital. Investigaciones recientes destacan que una AI bien estructurada no solo mejora la accesibilidad y la usabilidad, sino que también contribuye a fortalecer la imagen institucional y a posicionar a la universidad de manera efectiva en el ámbito digital Forero (2023); Arce (2021).

La presente investigación se enfoca en fortalecer la comunicación visual del portal institucional, abordando desafíos que actualmente impactan negativamente en la experiencia del usuario y dificultan el posicionamiento competitivo de la universidad en el ámbito educativo. Uno de los problemas clave es la complejidad para acceder a la información deseada, dado que la estructura de navegación es poco intuitiva. Esto obliga a los usuarios a realizar búsquedas exhaustivas para localizar los contenidos requeridos. Además, la disposición de la información es dispersa y fragmentada, lo que complica tanto la comprensión como la organización de los contenidos en el portal Moya (2021).

Otro aspecto para destacar es la falta de accesibilidad del portal. No cumple con los estándares internacionales como las W3C, *W3C Accessibility Standards Overview* (2024) y a pesar de que está contemplado la interactividad a personas con discapacidad WCAG 2.0, *WCAG 2 Overview* (2024). Según Restrepo (2020), la accesibilidad es un derecho humano fundamental que asegura que todas las personas tengan acceso a la información y la comunicación sin restricciones.

El diseño visual, por su parte, resulta obsoleto y poco atractivo, generando una experiencia de usuario poco satisfactoria. Estas deficiencias tienen un impacto directo en la percepción que los usuarios tienen de la universidad. Un portal web con dificultades de

navegación y una interfaz poco amigable transmite una imagen de desactualización. Esto a su vez afecta negativamente la reputación de la institución y reduce la confianza de los potenciales estudiantes y colaboradores.

Estudios recientes Carrillo (2023), demuestran que un portal web optimizado es fundamental para atraer y retener estudiantes, mejorar la imagen institucional y aumentar la competitividad. Al alinear la optimización del portal con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, específicamente el ODS 4, *Quality Education* (2024) y el ODS 8 *Trabajo Decente y Crecimiento Económico* (2020), esta tesis busca mejorar la accesibilidad y usabilidad del sitio para promover una educación inclusiva, al tiempo que fortalece la competitividad y posicionamiento de la universidad en el entorno digital, contribuyendo a su desarrollo económico y visibilidad. Es necesario destacar que las instituciones universitarias están atravesando un cambio significativo impulsado por la transformación digital y la industria 4.0, adaptándose progresivamente a las crecientes demandas y expectativas de sus stakeholders, Arias (2021).

Este nuevo paradigma no solo afecta el ámbito académico, sino que también impacta la gestión de la comunicación institucional, acelerando su desarrollo e impulsando la implementación de herramientas de gestión a través de diversos canales digitales, tales como portales web institucionales, blogs, redes sociales, intranets, aplicaciones y chatbots, los cuales interactúan entre sí.

Sin embargo, al observar el uso de estas herramientas, es evidente que muchas veces reflejan una comunicación visual desarticulada, con diseños desfasados o falta de adaptación a las tendencias, lo que afecta negativamente la experiencia del usuario y la percepción de la institución. Actualmente, estamos transitando en la Web 2.0, Vidal (2023) y próximos a desarrollar un diseño Web 3.0, el cual exige experiencias más dinámicas, interactivas y

personalizadas. Si esta evolución no se implementa adecuadamente, el impacto en la competitividad y visibilidad de las universidades en un entorno digital que avanza exponencialmente será considerable, obstaculizando su capacidad para mantenerse relevantes en el mercado actual.

En este sentido, la presente investigación tiene como objetivo proponer el diseño de la arquitectura de la información en el portal institucional de una universidad privada en Lima, transformándolo en una herramienta estratégica que eleve sustancialmente la experiencia del usuario. Este diseño permitirá mejorar la facilidad de navegación, personalizar el acceso a la información y ofrecer una interfaz intuitiva y atractiva, alineada con las tendencias hacia plataformas avanzadas de Web 3.0 y luego migrar a la Web 4.0 en los portales universitarios.

Estas generaciones de diseño web ofrecen entornos más complejos y personalizados, lo cual es especialmente relevante en el contexto académico, donde la organización y el acceso eficiente a la información son fundamentales para estudiantes, docentes y la comunidad universitaria en general. La Web 3.0, también conocida como web semántica, facilita la interpretación y el procesamiento automatizado de la información, optimizando así la organización, clasificación y búsqueda en plataformas académicas Wei, Chao y Zheng (2020).

Además, se busca fortalecer la imagen institucional, proyectando una identidad moderna, dinámica y accesible que refleje la calidad educativa de la universidad. Este portal institucional también servirá como un canal eficaz para comunicar las ofertas académicas con un enfoque en el marketing y los objetivos comerciales. Asimismo, se pretende aumentar la eficiencia mediante la optimización de los procesos internos, lo que contribuirá a la reducción de costos asociados a la gestión de la información. Finalmente, se aspira a mejorar la visibilidad del portal, elevando su posicionamiento en los motores de búsqueda y atrayendo así a nuevos públicos. La tecnología

facilita que los docentes mantengan la atención y fomenten la interacción con los estudiantes, Ramos (2021).

En conclusión, el diseño de la Arquitectura de la Información del portal institucional es una inversión estratégica que transformará radicalmente la experiencia del usuario y posicionará a la Universidad Privada en Lima Metropolitana como una institución moderna y accesible, consolidando su liderazgo en el sector educativo. Esta iniciativa permitirá consolidar su liderazgo en el sector educativo, alineándose con el desarrollo de un plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones Toloza & Andrea (2019).

1.2 Justificación Social

El diseño de la arquitectura de la información en el portal institucional es relevante desde una perspectiva social, ya que un portal web eficiente contribuye a la inclusión educativa. Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (*UNESCO*, 2024), la educación de calidad es un derecho fundamental y una base esencial para impulsar el desarrollo sostenible. Facilitar el acceso a la información educativa mejora la equidad en la educación, permitiendo que estudiantes de diferentes contextos socioeconómicos accedan a oportunidades de aprendizaje. Además, un portal optimizado puede ser una herramienta poderosa para promover la participación de la comunidad educativa, fomentando una cultura de colaboración y retroalimentación (Cruz, 2023).

1.3 Justificación Personal

Como investigador en este proyecto, se considera que optimizar la arquitectura de la información es una oportunidad fundamental para aplicar y profundizar los conocimientos en

diseño de interfaces, experiencia del usuario y análisis de datos. Este proceso permitirá no solo mejorar los servicios ofrecidos a la comunidad universitaria, sino también generar un impacto tangible en la vida académica de estudiantes y docentes, alineándose con la importancia de crear plataformas accesibles y funcionales en el ámbito educativo

Al optimizar el portal institucional, se implementarán los conocimientos adquiridos durante la investigación, lo que facilitará el acceso a la información y mejorará la interacción con la plataforma, beneficiando así a todos los usuarios.

1.4 Preguntas de investigación

1.4.1 Pregunta General.

¿De qué manera se podría fortalecer la comunicación visual en el portal institucional de una universidad privada en Lima Metropolitana?

Preguntas Específicas:

P1: ¿Qué elementos del diseño web son esenciales para fortalecer la comunicación visual en el portal institucional de una universidad privada en Lima Metropolitana?

P2: ¿Qué dificultades presenta la comunicación visual en el portal institucional de una universidad privada en Lima Metropolitana?

P3: ¿Qué beneficios tangibles se obtendrían al fortalecer la comunicación visual en el portal institucional de una universidad privada en Lima Metropolitana?

1.5 Objetivos de Investigación

1.5.1 Objetivo General.

Proponer un diseño de arquitectura de la información en la usabilidad web para fortalecer la comunicación visual en el portal institucional de una universidad privada en Lima metropolitana.

1.5.2. Objetivos Específicos.

O1: Identificar que elementos del diseño web son esenciales para fortalecer la comunicación visual en el portal institucional de una universidad privada en Lima Metropolitana

O2: Determinar qué dificultades presenta la comunicación visual en el portal institucional de una universidad privada en Lima Metropolitana

O3: Analizar qué beneficios tangibles se obtendría al fortalecer la comunicación visual en el portal institucional de una universidad privada en Lima Metropolitana.

Capítulo II: Marco Teórico

El marco teórico se centra en los conceptos de Arquitectura de la Información (AI) y Comunicación Visual como pilares en la mejora del portal web institucional de la Universidad Privada en Lima Metropolitana. La AI aborda la organización de los contenidos, esencial para mejorar la usabilidad y accesibilidad del sitio, facilitando la navegación y el acceso a información relevante. La Comunicación Visual, por su parte, permite reforzar la identidad institucional, proyectando una imagen moderna y profesional que fortalece la conexión con la comunidad universitaria y el público externo.

2.1. Mapa de Literatura

Figura 1

Mapa de la literatura variable dependiente.

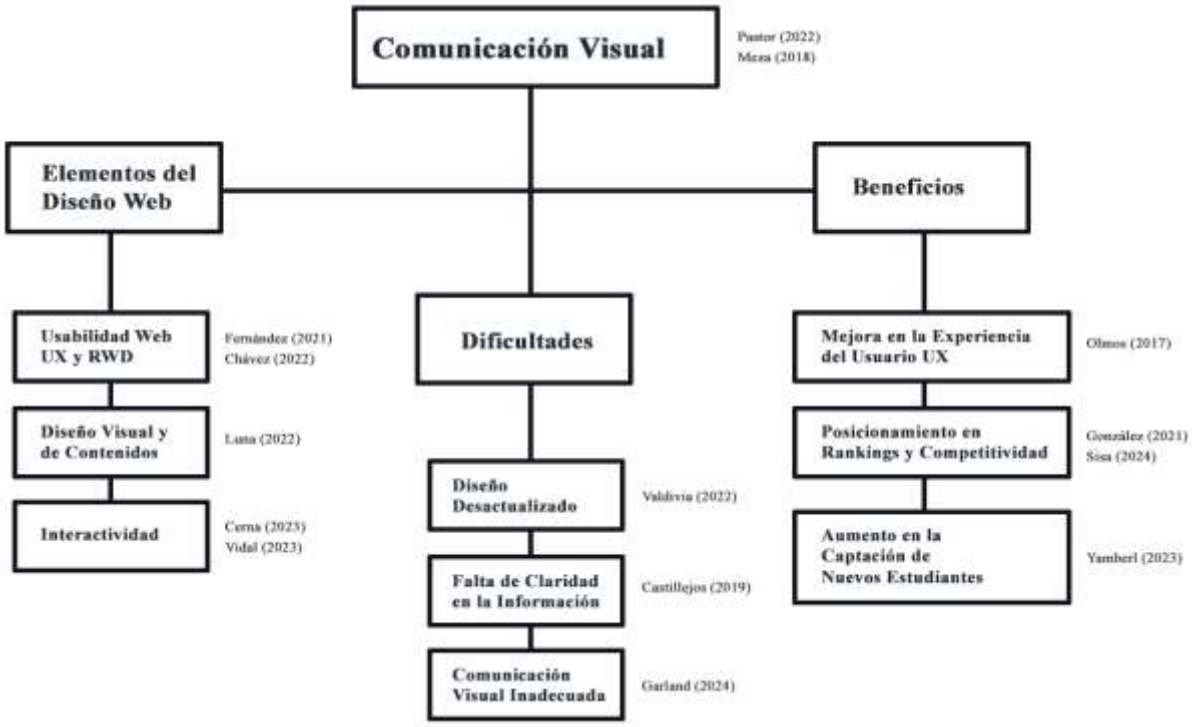
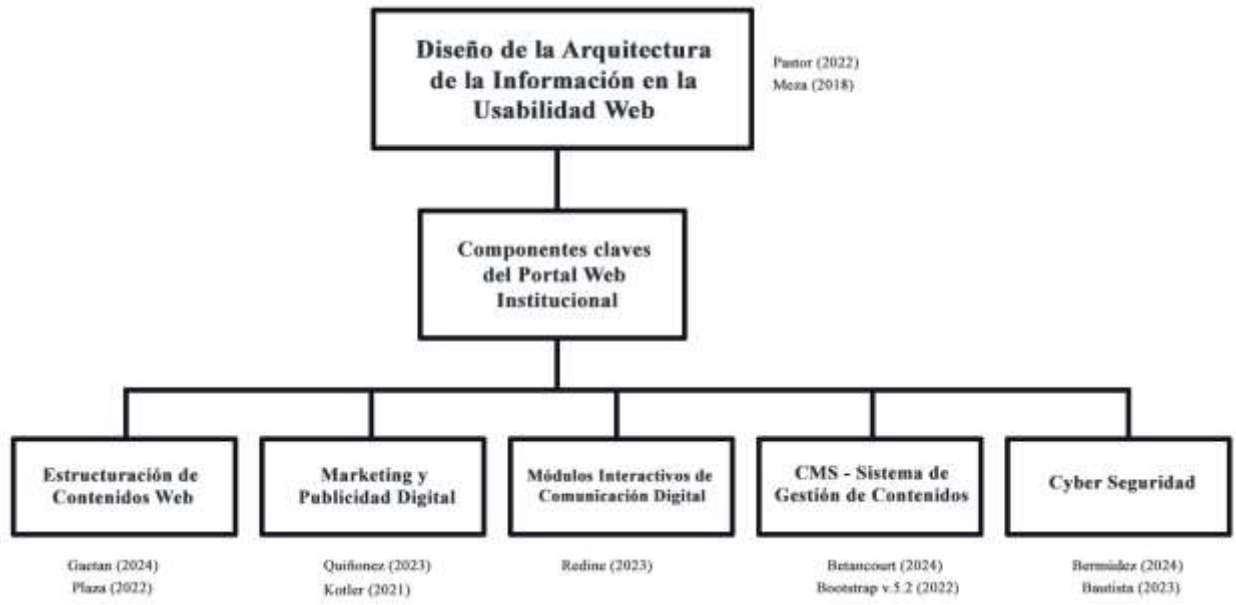


Figura 2

Mapa de la literatura de la variable independiente.



2.2. Antecedentes de Investigación

Mahira (2021) realizaron la investigación titulada “Mejora de la Experiencia del usuario en la Interfaz del Portal Académico Universitario”, para obtener el título de Diploma en la Universidad Andalas. El estudio tuvo como objetivo diseñar un prototipo del portal académico de la Universidad de Andalas que solucionara los problemas que enfrentan los usuarios, tales como la falta de diseño responsivo y la falta de visibilidad de características importantes. Estas deficiencias ocasionan una experiencia de usuario insatisfactoria. La investigación se planteó mejorar la experiencia del usuario involucrándose en el rediseño del Portal Universitario de Andalas - UNAND.

Para el desarrollo del nuevo diseño, se aplicó el proceso de design thinking, que incluyó las etapas de empatizar, definir, idear, prototipar y realizar pruebas. El nuevo prototipo fue evaluado mediante criterios de usabilidad, como la efectividad, la eficiencia y la satisfacción. Los resultados arrojaron un puntaje de 84 en efectividad y eficiencia, evaluado a través de la herramienta Maze, lo cual lo ubicó en la categoría de alta usabilidad. En cuanto a la satisfacción, se aplicó la escala SUS (System Usability Scale), obteniendo un puntaje de 83.33, lo que lo clasificó como aceptable en la categoría A.

Los resultados concluyeron que el nuevo diseño del portal soluciona los problemas de los usuarios, cumplió con sus necesidades y facilitó el logro de sus objetivos académicos. Así, el prototipo propuesto resultó ser viable para ser implementado como una solución de interfaz de usuario efectiva en el Portal UNAND.

Espejo (2022) realizó la investigación titulada “Propuesta de diseño de Experiencia de Usuario para la construcción del sitio web del programa de Ingeniería en Multimedia de la

Universidad Militar Nueva Granada", para obtener el grado académico de Ingeniería Multimedia en la Universidad de Nueva Granada. El estudio tuvo como objetivo diseñar una experiencia de usuario que mejorará las dinámicas académicas y comunicativas del programa de Ingeniería en Multimedia, a través del rediseño del portal web del programa.

Para ello, emplearon un diseño de investigación basado en la metodología Design Thinking, centrado en el usuario y sus necesidades, con el fin de crear soluciones eficaces. Los resultados obtenidos permitieron determinar elementos clave a incorporar en el diseño, como la integración de una sección de eventos, un directorio de docentes con información actualizada, la implementación de una barra de navegación fija, y la adopción de un diseño visual minimalista alineado con la identidad institucional del programa. Este estudio evidenció la relevancia de realizar pruebas de usabilidad exhaustivas, con el objetivo de evaluar la efectividad de la interfaz propuesta y realizar ajustes basados en el feedback del usuario, asegurando una experiencia más intuitiva, accesible y eficiente.

Carrillo (2023) realizaron la investigación titulada "Eficacia de los sitios web universitarios peruanos como herramienta comunicacional", para obtener el grado académico de Maestro en Dirección de Comunicación Empresarial en la Universidad de Ciencias Aplicadas - Escuela de Posgrado. El estudio tuvo como objetivo desarrollar un instrumento basado en el enfoque dircom donde se midió la efectividad comunicacional de los sitios web universitarios. Para ello, emplearon un diseño de investigación cuantitativa utilizando un instrumento que incluyó una escala de Likert, enfocada en medir cuatro variables clave: usabilidad, accesibilidad, personalización e información. Este análisis se aplicó a seis sitios web de universidades peruanas, públicas y privadas, seleccionadas según su desempeño en el Ranking de Excelencia 2021 de Sunedu.

Los resultados concluyeron que el instrumento propuesto brindó una visión clara de los elementos que caracterizan un sitio web universitario eficaz como herramienta de comunicación, destacando la relevancia de cada variable en la efectividad de la comunicación universitaria en línea. La mayoría de los sitios web evaluados alcanzaron un nivel de eficacia medio o alto, con excepción de algunos que presentaron áreas de mejora, especialmente en personalización y accesibilidad.

Este estudio evidenció que los sitios web universitarios tienen un potencial significativo para mejorar como medio estratégico de comunicación. Además, el análisis mostró que el enfoque dircom ofrecía una perspectiva integral y eficaz para la gestión comunicacional en las universidades, orientada a satisfacer las necesidades de sus diversos públicos.

Forero (2023) realizó la investigación titulada “Arquitectura de la Información Web: metodologías, métodos, aplicaciones tecnológicas y estudios de usuarios”, publicada en la revista Ágora de heterodoxias de la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, para explorar el desarrollo de la Arquitectura de la Información (AI) en entornos web mediante una revisión sistemática de literatura. Este estudio tiene como objetivo analizar las metodologías, métodos, aplicaciones tecnológicas y estudios de usuarios en el ámbito de la AI web.

Para llevar a cabo esta investigación, Forero Solan utilizó una Revisión Sistemática de la Literatura (SLR), una metodología cualitativa y documental que organiza y sintetiza la evidencia disponible sobre AI. En este contexto, se formularon preguntas de investigación específicas para explorar, entre otros aspectos, qué metodologías y métodos son los más utilizados, qué aplicaciones tecnológicas facilitan la implementación de estas arquitecturas y cuáles son las técnicas de estudios de usuarios más comunes.

El análisis incluyó la revisión de bases de datos especializadas como Scopus, IEEE Explore y Google Académico, seleccionando 18 trabajos científicos relevantes de un total de 1989 documentos para un análisis detallado. Los resultados de este estudio resaltan la importancia de la AI en la optimización del acceso y organización de la información en sitios web, y su aplicación en diversos contextos científicos y prácticos.

2.3. Desarrollo de la Perspectiva Teórica

2.3.1. Definición de la Comunicación visual.

La comunicación visual es un proceso mediante el cual se transmiten ideas e información utilizando elementos visuales, en lugar de palabras o sonidos. Según Pastor (2022), este proceso se basa en el uso de imágenes que siguen códigos y pautas específicas de producción, lo que permite que la información se codifique en estas imágenes y luego se decodifique al ser visualizadas, facilitando la comprensión del mensaje por parte. del receptor.

Por su parte, Meza (2018) sostiene que la comunicación visual se desarrolla a través de la interacción de símbolos, iconos y formas, los cuales representan ideas, conceptos y experiencias. Este proceso crea un lenguaje visual que, como seres conscientes, construimos al interactuar con el mundo. En el ámbito digital, la comunicación visual juega un papel crucial para asegurar que los usuarios puedan acceder a información clara y relevante. Un diseño visual atractivo, una correcta organización del contenido y una interacción funcional contribuyen significativamente a mejorar la percepción de profesionalismo y accesibilidad del portal institucional.

2.3.1.1 Elementos del Diseño Web:

Los elementos de diseño web comprende factores como la usabilidad del sitio web, el diseño visual de contenido y la interactividad.

2.3.1.1.1. Usabilidad web UX y RWD.

La usabilidad se centra en el diseño de sitios web que faciliten a los usuarios interactuar de forma sencilla, cómoda e intuitiva. Este objetivo se alcanza de manera más efectiva mediante un enfoque de diseño centrado en el usuario, el cual prioriza las necesidades y la experiencia del mismo durante todo el proceso de desarrollo Fernández (2021).

En este contexto, el Diseño Web Adaptativo (AWD) y el Diseño Web Responsivo (RWD) son identificados como los enfoques predominantes para la creación de interfaces gráficas Chávez et al (2022). Diversos estudios experimentales han evidenciado que ambos diseños mejoran significativamente la disponibilidad y accesibilidad de las aplicaciones, ya que permiten a los usuarios acceder a las interfaces desde cualquier dispositivo que cuente con un navegador web, sin requerir configuraciones adicionales.

2.3.1.1.2. Diseño Visual y de Contenidos

Integra elementos estéticos con una estructura lógica y organizada de la información, asegurando que el sitio web no solo sea visualmente atractivo, sino también funcional y fácil de usar. Según Luna (2022), un buen diseño visual debe facilitar la navegación y la comprensión del contenido, optimizando la experiencia del usuario. La organización clara de los elementos visuales y la disposición adecuada de la información son clave para que los usuarios.

2.3.1.1.3. Interactividad

Permite a los usuarios una navegación activa, lo cual puede incluir desde menús desplegables hasta secciones interactivas que guiarán al usuario en su recorrido. Estos elementos ofrecen la posibilidad de interactuar de forma activa y dinámica con el contenido y los estudiantes pueden participar en actividades interactivas Cerna (2023).

La interacción del usuario con un sistema, producto o servicio está profundamente influenciada por la experiencia de usuario (UX), la cual es resultado de diversos factores como la imagen de marca, la presentación, la funcionalidad, el rendimiento del sistema, y especialmente el comportamiento interactivo y las capacidades asistidas que este ofrece (ISO 9241-210-2019).

Además, la UX refleja el estado interno y físico del usuario, moldeado por sus experiencias previas, actitudes, habilidades, personalidad y el contexto en el que interactúa con el sistema. Según Vidal (2023), la UX no solo abarca aspectos de usabilidad, sino que también amplía su alcance al incluir elementos relacionados con la interacción y la respuesta emocional del usuario frente a la tecnología.

2.3.1.2 Dificultades

Las dificultades en la comunicación visual de los portales web institucionales pueden surgir debido a varios factores.

2.3.1.2.1. Diseño Desactualizado

El diseño desactualizado de páginas web representa un desafío considerable para la experiencia del usuario y el rendimiento de un sitio. Según Valdivia (2022), uno de los principales problemas asociados a este tipo de diseño es la falta de orden en el contenido, lo que provoca que los usuarios abandonen rápidamente el sitio, reflejado en un bajo "bounce rate" o tasa de rebote. Además, la confusión en la identidad de marca, debido al uso inconsistente de tipografía y la ausencia de un esquema de color coherente, agrava aún más la situación (P.9). Este análisis resalta la necesidad de un diseño web actualizado, funcional y coherente, lo cual no solo mejora la usabilidad, sino que también contribuye a una imagen de marca más sólida y profesional.

2.3.1.2.2. Falta de Claridad de Información

Además, la falta de claridad de la información es otro desafío común. La dificultad al gestionar la información por la falta de claridad de la información específica puede generar una sobresaturación de información o "infoxicación". Si la información no está bien organizada o es confusa, los usuarios pueden sentirse perdidos y frustrados al intentar encontrar lo que necesitan, Castillejos (2019).

2.3.1.2.3. Comunicación Visual Inadecuada

Finalmente, una comunicación visual inadecuada, como el uso excesivo de colores o tipografías que dificultan la lectura, puede afectar negativamente la experiencia del usuario, haciendo que el sitio sea menos accesible y atractivo, Garland (2024).

2.3.1.2.4. Beneficios

Por otro lado, fortalecer la comunicación visual en el portal institucional conlleva varios beneficios tangibles, tales como:

2.3.1.2.5. Experiencia del Usuario (UX)

Una clara mejora en la experiencia del usuario (UX), ya que un diseño bien pensado facilita la navegación, permite un acceso rápido a la información y aumenta la satisfacción del usuario. Según Olmos (2017), el Diseño UX se centra en ofrecer una experiencia fluida e intuitiva, anticipando las necesidades de los usuarios y creando una interacción natural y disfrutable en sitios web o aplicaciones.

2.3.1.2.6. Posicionamiento y Competitividad

El posicionamiento en motores de búsqueda (SEO) es una herramienta esencial para aumentar la visibilidad y la competitividad de los sitios web en el entorno digital. Según González (2021), el SEO combina técnicas on page, como la optimización del diseño, estructura y contenido interno, con estrategias off page, como la generación de enlaces externos de calidad, para mejorar la posición en los resultados de búsqueda. Estas acciones no solo incrementan el tráfico web, sino que también fortalecen la presencia en línea y facilitan la captación de nuevos usuarios, adaptándose a los constantes cambios en los algoritmos de los motores de búsqueda.

Asimismo, un sitio web bien diseñado no solo contribuye al SEO, sino que también potencia la experiencia del usuario, lo cual es clave para la competitividad de cualquier institución. Como señala Sisa (2024), alcanzar estos objetivos requiere implementar estrategias integrales, como una adecuada segmentación del mercado, el posicionamiento efectivo de la marca, una estructura de precios competitiva, la promoción de servicios, y la gestión de relaciones con los usuarios. Cuando estas acciones se integran con un diseño web optimizado, se logra aumentar la visibilidad en línea, atraer a más usuarios y consolidar la presencia digital, fortaleciendo el impacto de la institución en el mercado.

2.3.1.2.7. Captación de nuevos estudiantes

Asimismo, Una comunicación visual efectiva desempeña un papel crucial en la era digital, ya que facilita la transmisión efectiva de mensajes visuales claros para alcanzar y atraer a una audiencia amplia y diversa, ya que un portal atractivo y funcional transmite una imagen de profesionalismo y accesibilidad, lo que puede influir en la decisión de futuros alumnos al elegir la universidad Yamberl (2023).

2.3.2 Diseño de la Arquitectura de la Información de Web

El diseño de la arquitectura de la información en la usabilidad web se refiere a la forma en que se estructura y organiza la información en un sitio web, de modo que los usuarios puedan navegar de manera intuitiva y eficiente. De acuerdo con Colmenares (2023), la arquitectura de la información se centra en entender la misión de un sitio web y las necesidades de sus usuarios en su conjunto. Su propósito es crear un contexto claro, mejorar la flexibilidad del sitio y facilitar que los usuarios localicen la información que requieren. Proporciona pautas para estructurar la información de forma que los usuarios puedan obtener las respuestas que buscan de manera eficiente.

2.3.2.1 Componentes de Portal Web

Los componentes fundamentales del portal web institucional incluyen la estructuración de contenidos, el marketing y la publicidad digital, los módulos interactivos, el sistema de gestión de contenidos (CMS) y la ciberseguridad.

2.3.2.1.1 Estructuración de Contenidos Web

La estructuración de contenidos es esencial para organizar la información de manera jerárquica, permitiendo una navegación clara y eficiente. Según Gaetan (2024), la arquitectura de la información define cómo se organiza el contenido y cómo se diseña la estructura para que los usuarios puedan acceder rápidamente a la información requerida. Un diseño bien estructurado no solo optimiza la experiencia del usuario, sino que también mejora la accesibilidad y la eficiencia en la búsqueda de información, factores fundamentales para garantizar la satisfacción del

visitante en cualquier plataforma digital. Además, una correcta organización de los contenidos reduce la confusión y potencia la usabilidad del sitio.

En su tesis *Diseño y comunicación web universitaria*, Plaza (2023) aborda el análisis de la estructura de contenidos y la interactividad en los portales web de tres universidades con alto tráfico. El estudio examina cómo la arquitectura de la información y el diseño de los contenidos en plataformas académicas facilitan la comunicación y promoción de programas educativos. Mediante un análisis comparativo, se explora la relación entre el modelo de contenido web y la experiencia de usuario, la digitalización de la información en entornos interactivos y los factores que influyen en la evolución de las interfaces. El objetivo es comprender cómo estos elementos mejoran la accesibilidad y efectividad de la comunicación universitaria en línea.

2.3.2.1.2 Marketing y Publicidad Digital

Por otro lado, el marketing y la publicidad digital son estrategias esenciales para la captación de estudiantes, promoviendo de manera visual y atractiva los beneficios que ofrece la institución. Según Quiñónez (2023), el marketing y la publicidad digital son fundamentales para la captación de nuevos usuarios, el marketing digital engloba un conjunto de actividades y estrategias comerciales que se llevan a cabo en plataformas digitales, utilizando diversas herramientas tecnológicas. Su principal objetivo es promover la venta de productos y servicios a un público específico, mediante el uso de dispositivos electrónicos como computadoras, tabletas y teléfonos móviles. Este enfoque permite crear experiencias personalizadas y efectivas para los usuarios, aprovechando el potencial de la interacción digital para influir en sus decisiones de compra y fidelizarlos.

La incorporación de herramientas de big data y segmentación avanzada en el portal web de una universidad puede optimizar la experiencia del usuario y mejorar la comunicación personalizada con los diferentes segmentos de su comunidad universitaria. Al identificar patrones de comportamiento, intereses y necesidades específicas, el portal podría ofrecer contenido adaptado a cada tipo de usuario, como estudiantes potenciales, actuales, egresados o docentes. Esto no solo incrementa la interacción y satisfacción de los usuarios, sino que también fortalecería las estrategias de marketing digital, al permitir la creación de campañas dirigidas y efectivas para aumentar matrículas y promover servicios educativos en línea. Este enfoque beneficiaría el rediseño del portal al transformarlo en un punto clave de interacción digital que combine personalización, usabilidad y alcance estratégico, alineándose con los objetivos de comunicación e innovación planteados en la tesis Kotler (2021).

2.3.2.1.3 Módulos Interactivos de Comunicación Digital

Los módulos interactivos favorecen la interacción directa con los usuarios, permitiendo una experiencia de aprendizaje más dinámica y participativa. Su implementación no solo fomenta en los estudiantes el desarrollo de habilidades como la observación, organización de ideas, análisis de textos y reflexión, sino que también estimula su creatividad y pensamiento crítico. Al utilizar estos módulos, los estudiantes pueden trabajar de manera más autónoma y personalizada, mejorando sus competencias lingüísticas, habilidades comunicativas y la capacidad para aplicar lo aprendido en contextos reales Redine (2023). Además, el uso de módulos interactivos en plataformas digitales potencia la motivación al hacer el proceso de aprendizaje más atractivo y accesible

2.3.2.1.4 CMS - Sistema de Gestión de Contenidos

Un sistema de gestión de contenidos (CMS) es una plataforma en línea que facilita la creación y administración de contenidos en sitios web, permitiendo a los usuarios gestionar aspectos del sitio sin necesidad de conocimientos técnicos. Según Betancourt (2023), el CMS ofrece una interfaz gráfica que permite a cualquier usuario crear, editar y organizar contenido, así como incorporar imágenes y videos de forma rápida y sencilla. Además, como explica Sánchez (2021), el CMS necesita conectarse a una o varias bases de datos para almacenar de manera segura la información del sitio web, lo que asegura la accesibilidad y actualización constante del contenido. Estos sistemas permiten a las empresas mejorar la eficiencia en la gestión digital y optimizar la experiencia de sus usuarios.

2.3.2.1.5 Cyber Seguridad

Finalmente, la ciberseguridad se refiere a las medidas y prácticas diseñadas para proteger los activos digitales, redes y sistemas de información contra amenazas y accesos no autorizados, garantizando un entorno seguro para los usuarios. Según Bermúdez (2024), la ciberseguridad es crucial para asegurar la confianza y proteger los servicios digitales ofrecidos por entidades tanto públicas como privadas, creando así un entorno seguro y confiable. Además, Bautista (2023) destaca que la ciberseguridad involucra un conjunto de prácticas que protegen los activos digitales, las redes y los datos frente a amenazas, y su principal objetivo es mantener la confidencialidad del acceso solo a usuarios autorizados, así como garantizar la integridad. de los datos, impidiendo que sean modificados de manera no autorizada o por fallos técnicos.

Capítulo III: Metodología

En esta sección se explica el tipo de diseño de investigación aplicado y las herramientas que se han utilizado para obtener información que se utilizará para La Propuesta de un Diseño de Arquitectura de la Información en la Usabilidad Web para Fortalecer la Comunicación Visual en el Portal Institucional de una Universidad Privada en Lima Metropolitana

3.1. Muestra, Unidad de Análisis y Muestreo

Se entrevistó a 6 profesionales con amplia experiencia en áreas clave como ingeniería de sistemas, desarrollo web front end y back end, arquitectura de la información, experiencia de usuario (UX), marketing digital, redes sociales, diseño web, publicidad, ciberseguridad, y desarrollo de negocios y portales web. De los cuales tres de ellos trabajan en contacto con el Proyecto de la nueva web de la institución en mención y los otros tres son especialistas externos en el tema. Todos los entrevistados cuentan con más de cinco años de trayectoria profesional, lo que los convierte en expertos altamente calificados para contribuir a esta investigación. Su conocimiento, práctica y especialización en estos campos aseguran que los resultados obtenidos de las entrevistas sean confiables y representativos, brindando una base sólida para respaldar la propuesta presentada en este estudio.

El presente estudio utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionado de acuerdo con la accesibilidad y disponibilidad de los participantes, optimizando recursos como tiempo y costo. Este tipo de muestreo, aunque carece de las bases teóricas propias del muestreo probabilístico, es ampliamente utilizado en investigaciones prácticas. Según Hernández, et al (como se citó en Carhuancho, 2020), el muestreo por conveniencia selecciona elementos

fácilmente accesibles para el investigador, lo que lo hace útil en ciertos contextos. Esta técnica es válida para estudios exploratorios o cuando los recursos disponibles son limitados.

3.2. Diseño de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva, ya que busca detallar las características actuales de la Arquitectura de la Información (AI) y la usabilidad web en el portal institucional de una universidad privada en Lima. Según Hernández, et al (como se citó en Carhuancho, 2020) los estudios descriptivos son una modalidad de investigación que persigue detallar las propiedades de una población o suceso. Este tipo de estudio permite identificar las deficiencias existentes en la comunicación visual del portal, proporcionando un marco claro y estructurado para comprender las áreas de mejora. Además, se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, el cual, según Sánchez (2019), se fundamenta en evidencias orientadas a la descripción profunda del fenómeno con el propósito de comprenderlo y explicarlo mediante métodos y técnicas como la hermenéutica, la fenomenología y el método inductivo. Este enfoque permite analizar las interacciones de los usuarios con el portal web, capturando sus experiencias y percepciones para generar una comprensión integral del problema.

La investigación también es de carácter propositivo, ya que no solo describe las problemáticas existentes, sino que plantea una solución práctica y aplicable: el rediseño de la AI y el fortalecimiento de la comunicación visual en el portal institucional. Según Estela (2020), las investigaciones propositivas se enfocan en resolver problemáticas concretas dentro de un contexto específico mediante la elaboración de propuestas innovadoras que promuevan cambios positivos. En este caso, se busca crear un portal web que optimice la experiencia del usuario, garantice la

accesibilidad y proyecte una imagen institucional moderna, fortaleciendo así la competitividad de la universidad en el entorno digital.

3.3 Operación de Variables

Tabla 01 Operacionalización de la variable dependiente.

Variable Dependiente	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición / opciones de respuesta
Comunicación Visual	Pastor (2022) Meza (2018)	Se medirá a través de una encuesta semi estructurada aplicada en entrevistas	Elementos del Diseño Web	Usabilidad Web UX y RWD Diseño Visual y de Contenidos Interactividad	Entrevista a profesionales expertos en Desarrollo web, Diseñadores, Ingenieros, Expertos en Usabilidad Web, Programadores
			Dificultades	Diseño Desactualizado Falta de Claridad en la Información Comunicación Visual Inadecuada	
			Beneficios	Mejora de la Experiencia del Usuario UX Posicionamiento en Rankings y Competitividad Aumento en la Captación de nuevos estudiantes	

Tabla 02. Operacionalización de la variable independiente

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición / opciones de respuesta
Diseño de la Arquitectura de la información en la Usabilidad Web	Colmenares (2023)	La aplicación de una arquitectura de la información (AI) adecuada es importante ya que, al ser una estrategia clave en el diseño de un portal web institucional, facilita la organización del contenido y mejora la accesibilidad y comprensión por parte de los usuarios. Un diseño eficiente de la AI mejora la experiencia de usuario, simplificando la navegación y fortaleciendo la relación entre la universidad y sus usuarios, lo que refuerza la imagen institucional y aumenta su competitividad digital.	Componentes Claves del Portal Web Institucional	Estructuración de Contenidos Web Marketing y Publicidad Digital Módulos interactivos de Comunicación Digital CMS Sistema de Gestión de Contenidos Cyberseguridad	

3.3.1 Consentimiento Informado

Antes de iniciar las entrevistas, se informó a los profesionales que estas serían grabadas y se les solicitó su autorización para ello. La recopilación de información relevante para el proyecto requería la participación de expertos en áreas como desarrollo web, arquitectura de la información, experiencia de usuario (UX), marketing digital, diseño web, ciberseguridad y desarrollo de negocios. Por ello, se invitó a 6 especialistas, cuya experiencia en estos campos fue clave para respaldar la propuesta de diseño. Para garantizar la transparencia y el respeto a su participación, se gestionó el correspondiente consentimiento informado (Ver anexo 1 al 6).

3.3.2 Procedimiento para Recolectar y Analizar los Datos

La información fue recolectada mediante entrevistas semi estructuradas, diseñadas para obtener conocimientos detallados sobre desarrollo web, arquitectura de la información, experiencia de usuario (UX), marketing digital, diseño web, ciberseguridad y desarrollo de negocios aplicados al rediseño del portal institucional.

Las entrevistas se llevaron a cabo de forma virtual, utilizando la plataforma ZOOM, y de manera presencial, empleando un móvil. Cada sesión fue grabada previa obtención del consentimiento verbal de los participantes.

Una vez finalizada la fase de entrevistas, la información fue sistematizada, analizando las percepciones y aportes de los expertos en relación con la propuesta de rediseño del portal, asegurando que sus perspectivas fueran integradas en el desarrollo del proyecto.

Capítulo IV: Resultados

En este capítulo se presentan los hallazgos más significativos obtenidos a partir de las entrevistas estructuradas realizadas de manera virtual a seis expertos en el ámbito de Diseño Web, Experiencia de Usuario y Marketing. Estas entrevistas se enfocaron en identificar los principales factores relacionados con la usabilidad, accesibilidad, interactividad, diseño visual y organización de contenidos en portales institucionales, con el objetivo de proponer mejoras significativas.

4.1. Análisis de Resultados

Para procesar los datos recopilados, se realizaron entrevistas a especialistas en diseño web, desarrolladores front end, expertos en experiencia de usuario (UX), analistas de accesibilidad y consultores en marketing digital. Estas entrevistas permitieron identificar diversos enfoques para optimizar la navegación y experiencia del usuario. El principal hallazgo estuvo relacionado con la importancia de la accesibilidad y la coherencia visual como elementos clave para una interacción eficiente y satisfactoria con el portal web.

Tabla 03. Preguntas - Análisis de resultados.

Preguntas	**Eduardo Solis Valle**	**Oskart Ramirez Guija**	**Omar Rìos Pizarro**	**María Elena Celi Gonzales**	**Eder Canchari Tomàs**	**Paola Zavala Panduro**	**Análisis**
¿Cree que la estructura de navegación actual del portal dificulta la localización rápida y eficiente de la información más relevante para los usuarios?	Está desfasado.	Existe una estructura básica.	Es un caos, todas las áreas de la universidad quieren comunicarse.	La estructura actual de navegación presenta limitaciones que dificultan la localización ágil de información.	No hay orden.	Falta un orden, la estructura puede mejorar.	Los expertos coinciden en que la navegación es confusa y desorganizada, lo que complica encontrar la información de manera eficiente.
¿Opina que el diseño visual del portal, en cuanto a su estética y disposición de contenidos, debería ser más moderno y atractivo para facilitar una mejor experiencia a los usuarios que buscan	El problema es más profundo, relacionado con la identidad.	Si, debería ser mejorado.	Si, parece que se ha quedado en el tiempo. Es triste.	El diseño actual carece de elementos visuales modernos.	Si, debería ser más moderno y actualizado. Su comunicación visual parece haberse quedado en el tiempo.	El diseño tiene que ser más juvenil, moderno y estar actualizado. En tema de contenidos tiene que ser una información precisa, que encuentre lo que está buscando.	Coinciden en que el diseño transmite una imagen anticuada y desordenada, lo que afecta negativamente la percepción de la universidad.

información de forma más intuitiva?							
¿Cree que la falta de herramientas de interactividad y funcionalidades dinámicas en el portal impide que los usuarios accedan de manera rápida y eficiente a la información y servicios que necesitan?	Si, no parece el portal de una universidad.	Si, impiden que la universidad muestre todo lo que hace.	Si, la universidad no está acorde a los cambios actuales, y si es así, no los transmite.	La ausencia de herramientas interactivas limita significativamente la capacidad del portal para ofrecer una experiencia ux.	No se pueden apreciar muchas herramientas útiles. Podrían ser más y más modernas.	Si no hay una buena estructura, es obvio que se demore el usuario en encontrar la información requerida.	Coinciden en que la ausencia de funcionalidades interactivas y dinámicas frena la experiencia del usuario, haciendo que la navegación sea más lenta y que el portal no transmita la modernización que se espera de una universidad.
¿Considera que el diseño actual del portal transmite una imagen desactualizada de la universidad, lo que podría perjudicar la percepción que los usuarios tienen sobre su imagen y prestigio institucional?	Si, está desfasado en el tiempo, en todos los aspectos.	Si, es una imagen desfasada en el tiempo.	Si, Transmite un caos. Parece que todas las áreas estarían gritando.	La imagen no refleja el prestigio ni los avances de la universidad. Esto influye negativamente en la percepción de los usuarios.	Si, es muy importante presentarse de la mejor forma. Que esté moderno, actualizado.	El diseño no es malo, ni está desactualizado, lo que falta es darle vida en las imágenes, alegría.	Los expertos coinciden en que la falta de herramientas interactivas hace que el portal se perciba obsoleto, dificultando el acceso rápido a la información.
¿Considera que la presentación confusa o desorganizada de la información en el portal dificulta la navegación y aumenta el esfuerzo que los usuarios deben realizar para encontrar lo que buscan?	Si, la indormaciòn està desordenada.	Existe una falta de unidad, pero la universidad cumple en informar y estar presente.	Si, dificulta. intenté encontrar información específica, pero no la pude encontrar. Tuve que ir al buscador de google, osea salí del portal.	Una presentación desorganizada incrementa el esfuerzo al usuario, generando frustración y afectando la ux.	Si, por el momento se ve desordenado y cuesta encontrar información.	Si, al no saber la localización de lo que buscan, no hay una buena relación en los temas y la actualización de contenidos.	Coinciden en que la información está desordenada, lo que obliga a los usuarios a hacer más esfuerzo y genera frustración.

¿En qué medida cree que la falta de coherencia en los elementos visuales del portal, como los colores, la tipografía y la disposición de los contenidos, afecta la claridad y facilidad en la comunicación visual para los usuarios?	Tienen que invertir en su activo digital.	Tendrìa que mejorar todo este aspecto.	Es muy importante, es la presentación de la universidad en el mundo. Debe estar bien presentado. Por el momento es un caos.	La inconsistencia en los elementos visuales reduce la claridad del mensaje y dificulta la navegación fluida.	No es consecuente con lo que tiene la universidad. Hay muchas cosas que comunicar y no se muestran.	Definitivamente si afectan al usuario.	Los especialistas coinciden en que la falta de coherencia visual dificulta la claridad y la navegación, afectando la experiencia del usuario.
¿Considera que mejorar la usabilidad y el diseño visual del portal podría mejorar la satisfacción general de los usuarios y, por ende, su percepción de la universidad como una institución moderna y accesible?	Si, pero el cambio no es solo en la web, si no, en toda la oferta académica.	Para responderte tendría que haber un estudio. Pero es obvio que puede mejorar.	Si, es importante que se realice un trabajo más estructurado. Si es así podrà estar en camino de competir con otras universidades.	Si, incrementaría la satisfacción, y reforzaría la percepción de la universidad como una institución moderna, innovadora y accesible.	Si, todo mejoraría. Que exista un cambio eso ayudaría bastante.	Si puede ayudar, ya que al ver que el diseño es moderno y práctico el usuario se emociona al encontrar lo que busca. Si muestra un orden en la web por consecuencia será así la universidad.	Coinciden en que una mejora en el diseño y la usabilidad incrementaría la satisfacción de los usuarios, proyectando una imagen más moderna y accesible de la universidad.
¿Cree que una mejora en la comunicación visual y la usabilidad del portal podría influir positivamente en su posicionamiento en rankings y aumentar su competitividad frente a otras instituciones?	Si, pero tienen que invertir.	Si claro. Pero hay otros factores como publicación de artículos, investigaciones que también suman para el puntaje.	Si, es necesario para estar acorde a una institución tan importante.	Si, puede impactar positivamente en indicadores de rankings institucionales además, puede ser más competitivo.	Si, nos ayudarìa bastante. El cambio sería positivo.	Obviamente ya que estará compitiendo con las universidades más top.	Los especialistas coinciden en que una mejora en estos aspectos podría aumentar la competitividad de la universidad y mejorar su posicionamiento en rankings.
¿Cree que los problemas actuales de	Definitivamente, parece que la universidad	Podría ser en mi apreciaciòn. Pero	Si, porque si así se presenta una universidad	Pueden desmotivar a posibles	Si, afectan negativamente a la universidad.	Sí efectivamente, porque falta	Coinciden en que los problemas de usabilidad y

usabilidad y diseño visual están afectando negativamente el interés de posibles estudiantes en explorar más sobre los programas y servicios que la universidad ofrece?	no quiere más alumnos.	necesitaria estadísticas para darte mayor informació n.	debe ser consecuencia de cómo está organizada.	estudiantes. Mejorar estos aspectos incrementa la atracción y retención de nuevos interesados, fortaleciendo la posición de la universidad en el mercado.	más información de lo que realmente realiza la universidad, en temas académicos, premios que lo que los alumnos van lograr si estudian en la universidad.	diseño podrían desmotivar a posibles estudiantes, afectando su interés por la universidad y sus programas.

4.2. Discusión de Resultados

En el presente capítulo, se hará cita de teorías propuestas por autores que fueron nombrados en el marco teórico para determinar una relación con los hallazgos de esta investigación.

Los resultados revelan que para garantizar una implementación exitosa, es crucial abordar los problemas actuales del portal web de la Universidad Privada en Lima Metropolitana, principalmente relacionados con la estructura de navegación y la organización de la información. Según los estudios realizados por Mahira (2021), un diseño enfocado en el usuario debe atender tanto sus necesidades como sus expectativas, algo que se refleja en los desafíos de navegación confusa y desorganizada identificados en este estudio. La implementación de herramientas dinámicas, como buscadores avanzados y menús intuitivos, podría facilitar el acceso a la información y mejorar significativamente la experiencia de los usuarios. No obstante, el portal actual carece de estas herramientas esenciales, lo que dificulta una experiencia satisfactoria para sus usuarios, como lo indican los especialistas.

Mantener orden, armonía y coherencia en los contenidos visuales es otra prioridad destacada en los resultados. De acuerdo con Pastor (2022) y Meza (2018), un diseño visual claro y coherente no solo mejora la estética, sino que también facilita la navegación y la comprensión de los contenidos. Este estudio confirma que la incorporación de un diseño visual actualizado, alineado con la identidad institucional, es crucial para proyectar una imagen profesional que atraiga a nuevos usuarios y mejore la satisfacción general. Sin embargo, la universidad actualmente presenta inconsistencias significativas en elementos visuales, como colores y tipografía, lo que debilita su imagen como institución moderna.

Para futuras investigaciones, es fundamental llevar a cabo un análisis exhaustivo de la audiencia con el fin de comprender sus necesidades y expectativas en los medios digitales. Como señala Espejo (2022), adaptar el diseño del portal a las características específicas de sus usuarios resulta esencial para garantizar su funcionalidad. La falta de herramientas de interactividad en el portal actual limita la experiencia del usuario, lo que sugiere que una evaluación continua de las preferencias y hábitos digitales de los usuarios podría guiar decisiones de diseño más efectivas. A pesar de ello, la universidad no ha priorizado un análisis constante de su audiencia, lo que representa una oportunidad perdida para fortalecer la conexión con su comunidad.

En última instancia, resulta fundamental que las instituciones sean conscientes de que el portal web es su cara visible en el mundo digital. Según Valdivia (2022) y Carrillo (2023), muchos portales universitarios en Perú carecen de actualizaciones regulares y presentan diseños desactualizados, afectando su funcionalidad y percepción de marca. Este estudio confirma que los problemas de usabilidad y diseño visual del portal actual no solo dificultan la navegación, sino que también afectan el interés de posibles estudiantes en explorar los programas y servicios

que ofrece la universidad. Por otro lado, la Universidad Privada en Lima Metropolitana no ha implementado estrategias efectivas para realizar mejoras continuas, lo que reduce su capacidad de atraer a nuevos usuarios.

Los hallazgos determinados por esta investigación corroboraron la teoría presentada en el marco teórico, particularmente en lo que respecta a la importancia de un diseño web centrado en el usuario. Una organización clara de la información, un diseño visual coherente y funcionalidades personalizadas son elementos clave para optimizar la experiencia del usuario, mejorar la percepción de la universidad como institución moderna y competitiva, y fomentar la captación de nuevos usuarios. En contraste, la universidad aún enfrenta limitaciones en la integración de estas características clave, lo que impide que alcance su máximo potencial en el entorno digital.

4.3. Propuesta Tentativa

La presente propuesta contempla el trabajo colaborativo de cuatro áreas clave dentro de una universidad en Lima Metropolitana, con el objetivo de desarrollar un portal web institucional eficiente, representativo y alineado con las necesidades de la institución, aprovechando las capacidades internas disponibles.

Inicialmente, se evaluó la viabilidad de contratar agencias especializadas, tanto a nivel nacional como internacional, para el desarrollo del portal web. Estas agencias ofrecían un servicio integral que incluía la entrega de un playbook, la construcción del portal y su presentación en HTML5. No obstante, esta opción resultó inviable debido a los elevados costos, que oscilan entre 250,000.00 y 800,000.00 soles, así como a los largos plazos de desarrollo, que podrían extenderse entre 12 y 20 meses. Además, los servicios ofrecidos no consideraban

aspectos fundamentales como la implementación de una plataforma CMS autoadministrable (como Bootstrap - AWS Amazon), administración del portal por el tiempo de producción, la incorporación de niveles de seguridad adecuados para las necesidades específicas de la universidad, ni la gestión del portal. Tampoco incluían los costos de las estrategias integrales de marketing, publicidad y personal de ventas, puntos esenciales para garantizar el éxito del portal, pero que incrementarían significativamente el presupuesto.

En vista de lo anterior, se propone el desarrollo del portal web académico in-house, aprovechando los recursos y capacidades internas de la universidad. Esta alternativa no solo se presenta como más rentable, sino que también permite un mayor control sobre el proyecto y la gestión, garantizando su adaptación continua a las necesidades particulares de la institución. Adicionalmente, el desarrollo interno facilita la integración progresiva de otras áreas de importancia, tales como Admisión, Posgrado, Institutos, entre otras oficinas, lo que contribuirá a la escalabilidad y sostenibilidad del proyecto a largo plazo.

La propuesta establece que el trabajo inicial sería en conjunto de las siguientes áreas que liderarán el proyecto, aprovechando las fortalezas, experiencia y recursos internos de la universidad:

Área de Imagen Institucional: Será responsable de definir los lineamientos visuales y comunicacionales del portal, garantizando que el diseño refleje adecuadamente la identidad, los valores y la misión de la universidad.

Área de Tecnología de la Información (TI): Asumirá la responsabilidad de la infraestructura técnica, incluyendo la gestión de servidores, la programación, y la

implementación de medidas de seguridad digital. El equipo de TI contará con la experiencia necesaria para asegurar la estabilidad y el rendimiento del portal.

Área de Educación Continua: Contribuirá con su experiencia en marketing digital, ventas digitales y estrategias de comunicación, asegurando que el portal cumpla con los objetivos de visibilidad, captación de estudiantes y optimización de servicios educativos.

Rectorado: Liderará el proyecto, proporcionando dirección estratégica y facilitando la coordinación interdepartamental, promoviendo la colaboración entre las áreas participantes.

Este enfoque no solo busca reducir los costos, sino también optimizar el uso de los recursos internos disponibles, que incluyen un grupo de profesionales altamente capacitados para dirigir el proyecto. Estos profesionales que laboran en una Universidad de Lima Metropolitana podrán generar ingresos adicionales a través de la dedicación de horas extras remuneradas y bonos de producción, lo que les permitirá invertir su tiempo y experiencia en el desarrollo del portal.

Además, este nuevo modelo facilitaría una comunicación directa con las diferentes áreas, institutos y oficinas que presentan una serie de necesidades.

A continuación, se presenta una propuesta de diseño de arquitectura de la información, cuyo objetivo es mejorar la usabilidad del portal web y fortalecer su comunicación visual. Esta propuesta de diseño está orientada a proporcionar una experiencia de usuario intuitiva, coherente y alineada con los objetivos estratégicos y la razón de ser de la universidad.

1. Diseño visual y estructural del portal web

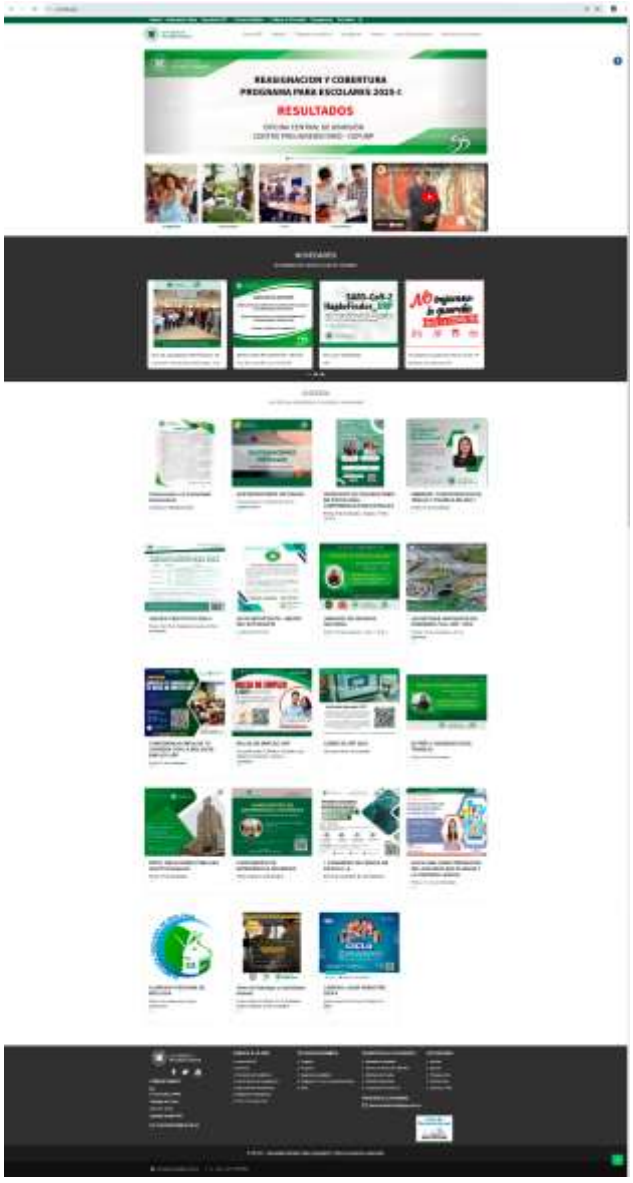
El diseño visual y estructural del portal web actual presenta limitaciones debido a su versión antigua y a las restricciones de la plataforma utilizada. La propuesta de rediseño se orienta hacia un estilo más ágil y moderno, aprovechando herramientas visuales avanzadas. La estructura del sitio web se desarrollará utilizando Bootstrap en su versión más actualizada, una herramienta flexible y ampliamente reconocida que permite la creación de interfaces responsive y visualmente atractivas.

Esto garantizará que el portal sea accesible desde una variedad de dispositivos, proporcionando una experiencia de usuario coherente y optimizada. La estrategia de diseño se centrará en la creación de componentes dinámicos y eficientes para mejorar la navegación y la usabilidad del sitio. Además, se integrará un enfoque gráfico innovador que aprovecha el uso de gráficos e imágenes de alta calidad, diseñados específicamente para resonar con los usuarios y transmitir la identidad de la universidad de manera efectiva.

La combinación de estos elementos visuales con la estructura moderna permitirá no solo una navegación fluida, sino también una experiencia visual atractiva que capte la atención y mantenga el interés del usuario, fortaleciendo la imagen institucional y destacando la relevancia académica y la calidad de los programas ofrecidos.

Figura 3

Diseño de la página de inicio del portal web actual y la propuesta de diseño de cambio.





2. Menú Principal

El diseño del menú principal incluirá mega menús que faciliten la navegación a través de categorías y subcategorías claramente organizadas. Se implementarán dos niveles de menú para una jerarquía visual clara y dos herramientas de búsqueda: un menú interactivo y un buscador tradicional. Este enfoque permite a los usuarios encontrar rápidamente la información que necesitan.

Figura 4

Diseño de menú principal actual.



En esta imagen se puede observar el menú actual del portal, cuya organización responde a un reglamento institucional y a las funciones de las áreas administrativas. Aunque este enfoque asegura una estructura basada en acuerdos internos aprobados por el consejo universitario, no toma en cuenta las necesidades de los usuarios ni los principios de comunicación visual efectiva. En lugar de priorizar la experiencia del usuario, el diseño se centra en replicar lo estipulado por la normativa institucional, limitando así su funcionalidad y usabilidad.

Figura 5

Diseño de menú principal propuesto - admisión.



Figura 6

Diseño de menú principal propuesto - posgrado.

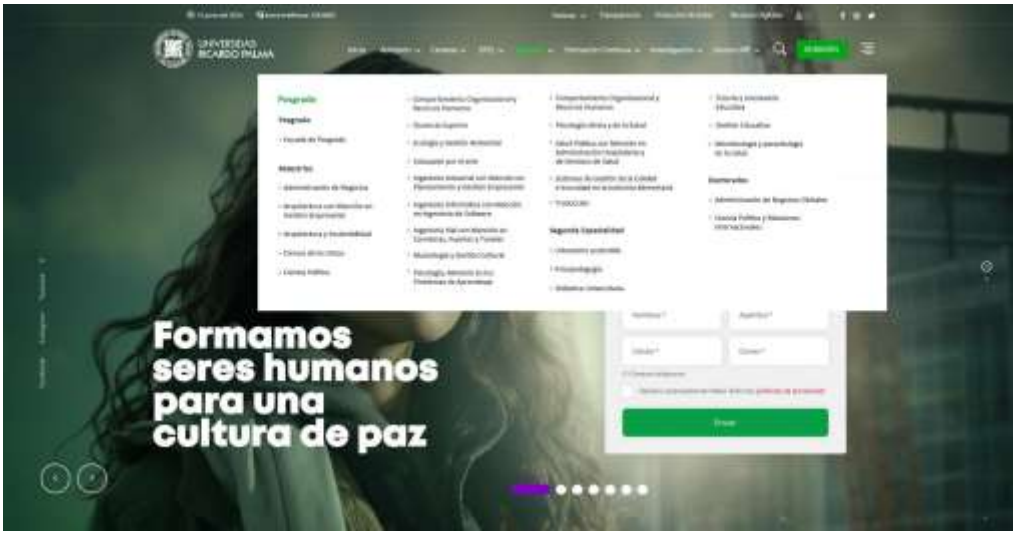


Figura 7

Diseño de sub menú principal propuesto - ingresos.



Figura 8

Diseño de menú principal scroll propuesto.



Figura 9

Diseño del buscador principal propuesto.

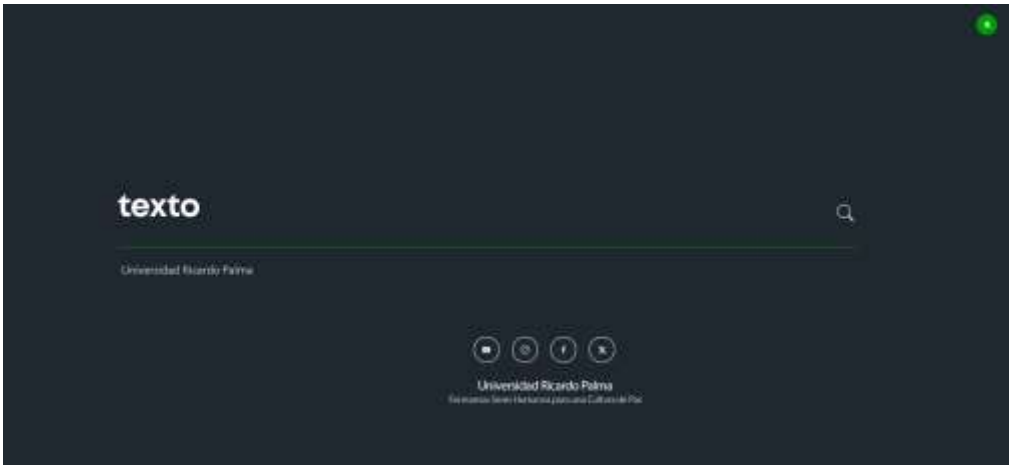
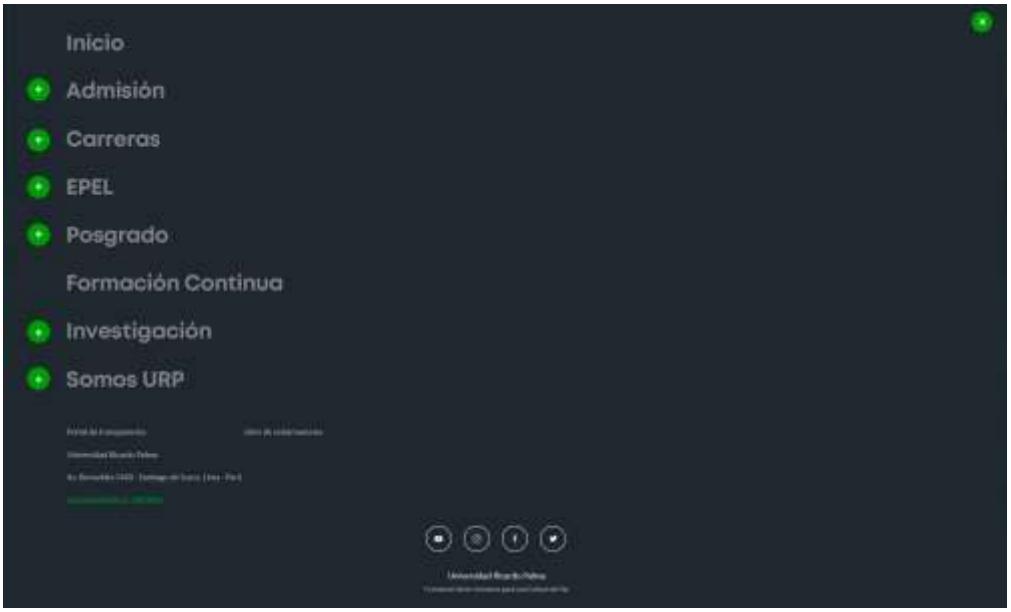


Figura 10

Diseño Interactivo de menú principal propuesto.



Las imágenes presentadas corresponden a la propuesta de rediseño de la arquitectura de la información, concebida con un enfoque centrado en el usuario y orientada a facilitar un acceso más rápido y eficiente a la búsqueda de información. Esta propuesta integra la implementación de **mega menús**, que ofrecen una estructura más completa, organizada y moderna, así como un menú tipo scroll y un buscador avanzado.

La nueva disposición visual busca mejorar significativamente la experiencia de navegación, permitiendo a los usuarios acceder de manera más intuitiva y directa a las distintas secciones del portal desde la página principal. Esto optimiza el acceso a la información clave y refuerza el compromiso de la universidad con la innovación y la usabilidad.

3. Slide

Actualmente, el slide cumple la función de informar de manera demasiado llamativa, casi como si estuviera gritando. Sin embargo, esta página no está diseñada para ser un portal de noticias, sino una página de aterrizaje destinada a presentar la identidad de la institución, su propósito y su razón de ser.

Figura 11

Diseño de slide actual - Egresados



Figura 12

Diseño de slide actual - Bolsa de Empleo



La propuesta implementará un carrusel multimedia de imágenes y videos en formato de pantalla completa, diseñado para resaltar elementos estratégicos como el eslogan institucional y mensajes de superación. Este componente es un recurso visual dinámico y atractivo, optimizado para captar la atención de los usuarios al ingresar al sitio y transmitir de manera efectiva los valores y objetivos estratégicos de la universidad.

Figura 13

Diseño de propuesta de slide 1



Figura 14

Diseño de propuesta de slide 2



4. Formulario de Contacto

Se propone integrar un formulario interactivo en la sección destacada del slide de inicio, ubicado al lado derecho y seguido de los menús principales. Este formulario permitirá a los usuarios enviar consultas, solicitudes o comentarios clave, generando además una base de datos. Asimismo, se evalúa implementar un sistema de atención automatizada con inteligencia artificial y capacitar al personal de atención al cliente para optimizar el servicio.

Figura 15

Diseño de propuesta de formulario sobre el slide



Figura 16

Diseño de propuesta de formulario sobre el slide





5. Credenciales y Certificaciones Internacionales

Actualmente, la página de inicio del sitio web no presenta de forma directa las acreditaciones y convenios de la universidad. En este diseño, se propone dar mayor relevancia y visibilidad. Incorporar en la página de inicio del sitio web un apartado destacado que resalte las acreditaciones nacionales e internacionales obtenidas por las carreras de la universidad. Estas acreditaciones brindan un valor añadido al reforzar la confianza en la calidad educativa, proyectando la reputación institucional y posicionando a la universidad como un referente de excelencia académica y estándares globales.

Figura 17

Diseño de propuesta de acreditaciones nacionales e internacionales



6. Admisión

La página principal incluye botones e imágenes funcionales que enlazan a cuatro secciones clave: admisión, pregrado, EPEL y posgrado, además de un video del rector. Sin embargo, carece de elementos interactivos que incentiven activamente la exploración o la búsqueda de información por parte del usuario, y las imágenes de stock podrían mejorarse para lograr un mayor impacto visual.

Figura 18

Diseño actual de la sección de admisión



La propuesta que se implementará es mucho más gráfica. En el diseño se habilitará un carrusel interactivo de imágenes que funcionará como botones y destacará secciones clave como centro Preuniversitario, Carreras, Formación Continua, Maestrías, Segunda Especialidad, Doctorados, EPEL, entre otras. Esto permitirá a los usuarios explorar fácilmente las diferentes opciones académicas disponibles.

Figura 19

Diseño propuesto de carrusel de admisión 2024

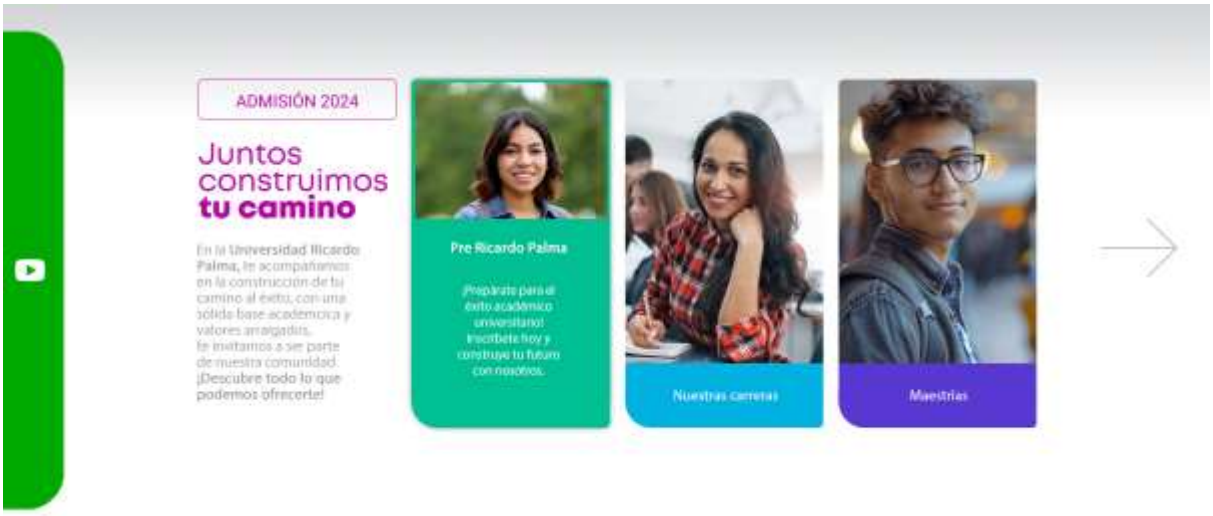


Figura 20

Diseño propuesto de carrusel lista de áreas claves admisión 2024



7. Carreras

Actualmente, el home del portal carece de elementos gráficos que destaquen la información representativa de las facultades, lo que limita su impacto comunicacional en la página principal. Sin embargo, esta información es accesible únicamente a través de una página interna mediante el botón de pregrado, lo que reduce su visibilidad y protagonismo dentro de la arquitectura del sitio web.

Figura 21

Diseño actual de las carreras



Esta es la propuesta de diseño para el portal, enfocada en resaltar y agregar valor a las carreras. Se presentará como un carrusel interactivo que prioriza tanto las imágenes como la información clave de cada facultad. Además, se contempla un enfoque visual distintivo, utilizando los colores característicos de cada facultad para reforzar su identidad. El diseño también incluirá información sobre las acreditaciones y acceso directo a la facultad de interés, mejorando la navegación y la experiencia del usuario.

Figura 22

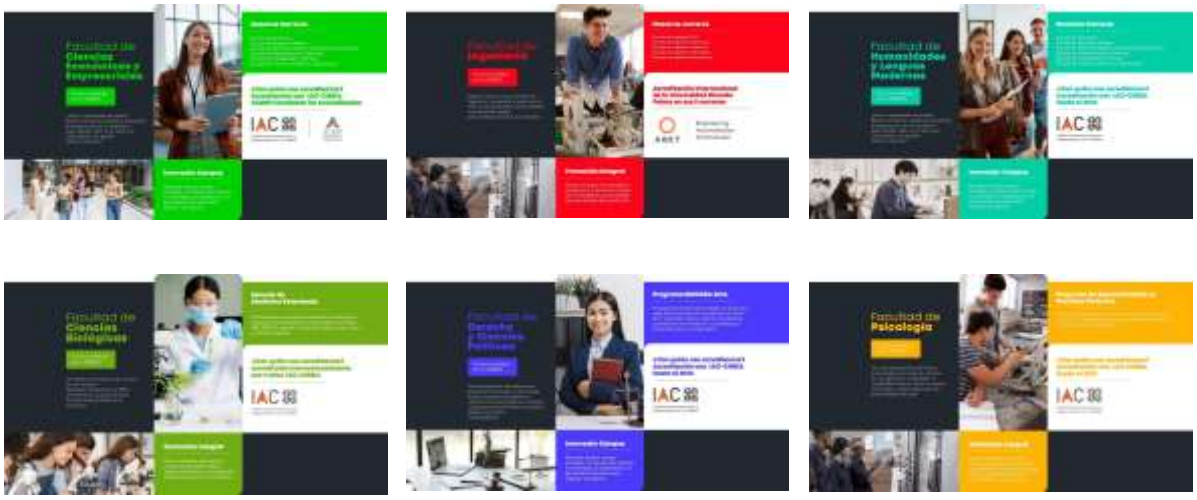
Diseño actual del carrusel interactivo de las carreras





Figura 23

Diseño del carrusel de las carreras



8. Testimonios

Actualmente, el portal no presenta testimonios de alumnos y egresados en la página principal; estos se encuentran únicamente dentro de las páginas específicas de las facultades. Para abordar esta limitación, se propone incluir un apartado destacado en el home del portal dedicado a los testimonios de estudiantes y egresados. Este espacio será una valiosa evidencia de la experiencia estudiantil y los logros alcanzados, contribuyendo a fortalecer la percepción positiva de la institución y del portal web.

Figura 24

Diseño del ítem de testimonios

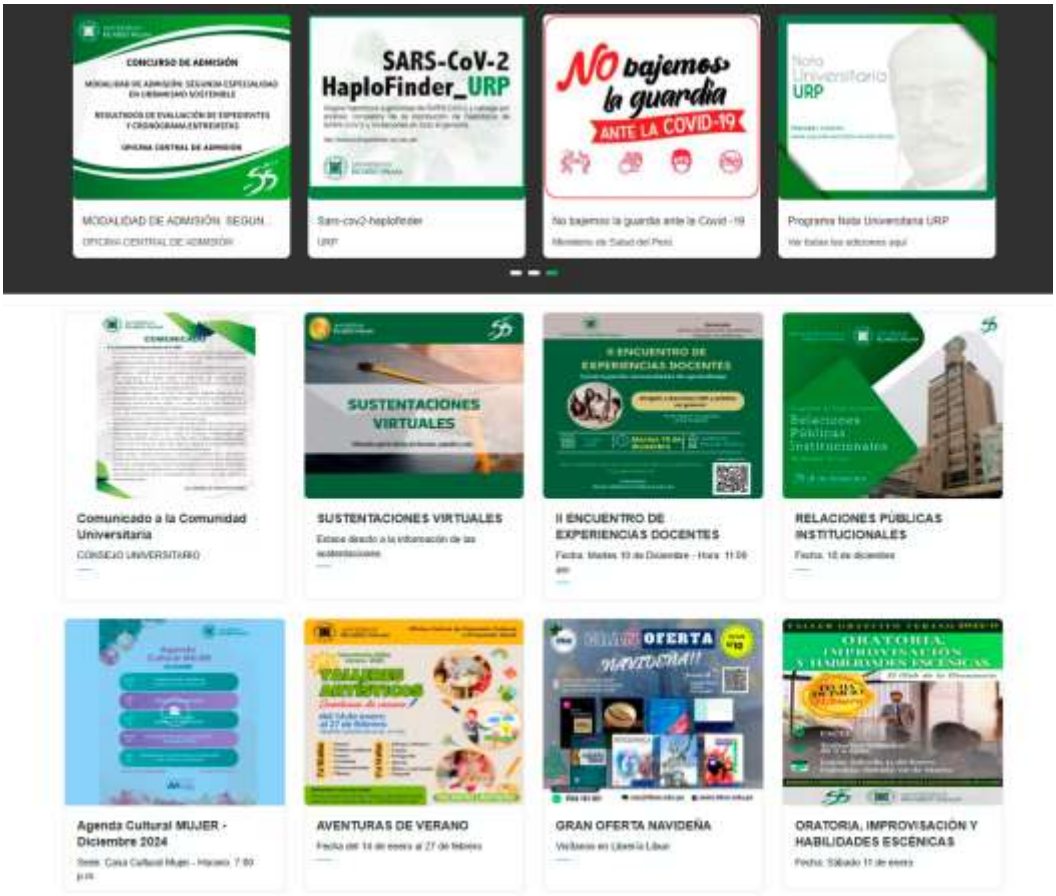


9. Noticias

El home actual del portal está predominantemente ocupado por secciones de noticias y agenda. A primera vista, se evidencia que todas las áreas buscan comunicar simultáneamente sus actividades, lo que genera una sobresaturación de información, ocupando más del 50% de la página de inicio. Como resultado, la página de inicio adopta una apariencia similar a la de un portal de noticias, diluyendo su enfoque estratégico y reduciendo la efectividad de la comunicación institucional.

Figura 25

Diseño del home sección agenda y noticias



Se propone trasladar la mayor parte de las noticias de la página principal a una sección específica dentro de una página dedicada exclusivamente a noticias. En esta propuesta, se incluirá un apartado organizado que destaque las noticias más importantes y relevantes de la universidad. Este espacio será fundamental para mantener a la comunidad universitaria informada sobre eventos, logros y novedades, garantizando un acceso estructurado y eficiente a la información.

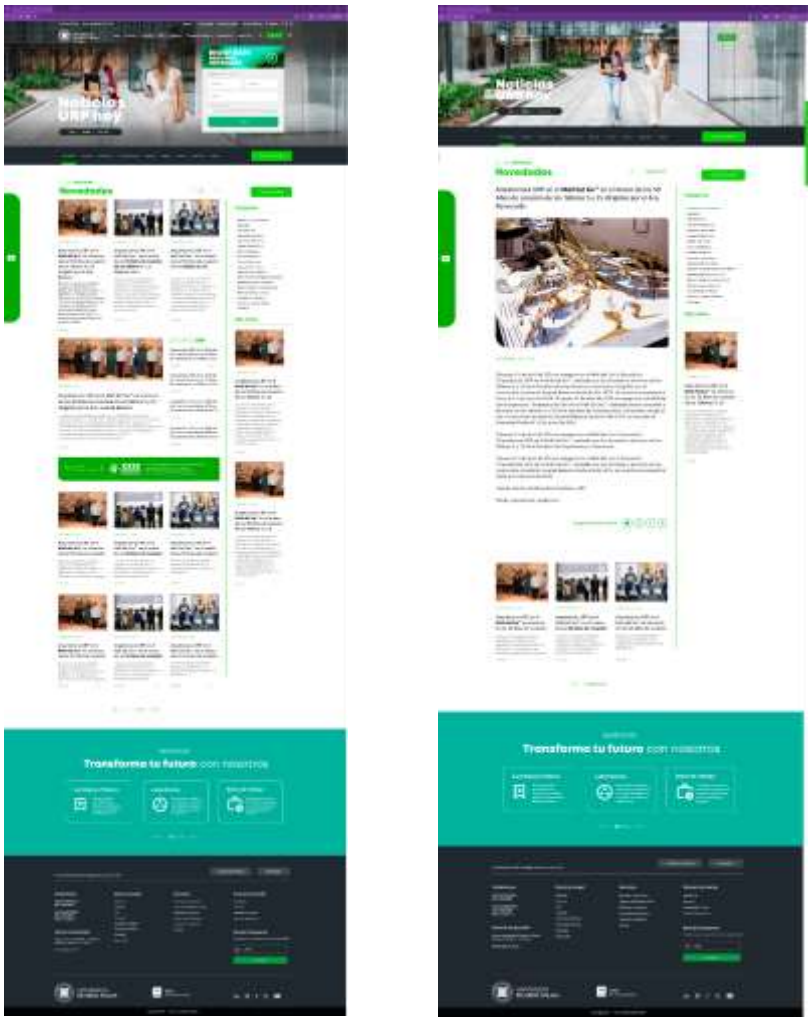
Figura 25

Diseño de la propuesta de noticias



Figura 26

Diseño de la propuesta en la sección noticias



10. Footer (Pie de Página)

El pie de página estará diseñado para ofrecer acceso rápido a las secciones más importantes del portal. Actualmente la Universidad si cuenta con un footer funcional.

Figura 27

Diseño actual del footer



La propuesta de diseño para el footer mantiene su estructura general, pero incluye más botones y accesos directos, lo que lo convierte en un elemento más funcional y organizado. Este rediseño facilitará la navegación desde cualquier parte del sitio, mejorando la experiencia del usuario al proporcionar un acceso rápido y eficiente a las secciones clave del portal.

Figura 28

Diseño propuesto para el nuevo footer



11. Herramientas Multimedia

Videos

Se está proponiendo colocar un menú interactivo lateral en el lado izquierdo el cual permitirá acceder a contenido audiovisual relevante de la universidad.

Figura 29

Diseño propuesto, video interactivo 1



Figura 30

Diseño propuesto, video interactivo 2



Figura 31

Diseño propuesto, video interactivo 3



Chatbot

La implementación de un chatbot es de suma importancia en relación a la atención al cliente y la automatización de procesos, permitiendo interacciones en tiempo real y respuestas instantáneas a consultas. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, mejora significativamente la satisfacción del usuario al resolver de manera inmediata las preguntas más frecuentes. Además de automatizar tareas, el chatbot contará con inteligencia artificial y el procesamiento del lenguaje natural. Su integración con otros sistemas empresariales claves, como CRM y bases de datos, enriquecerán las respuestas y facilitarán la toma de decisiones.

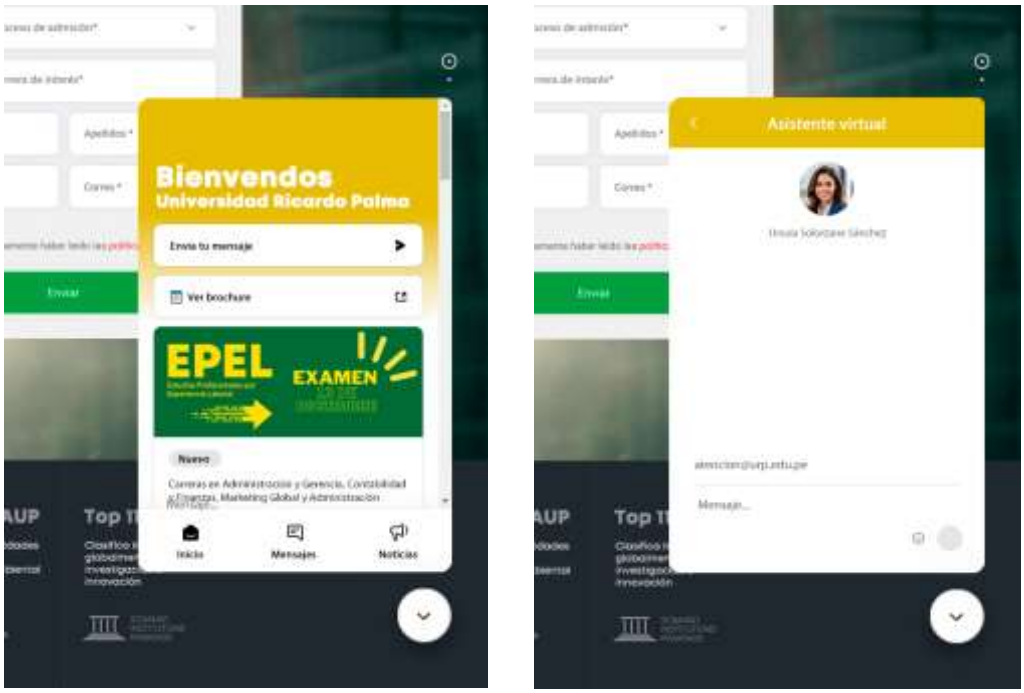
Figura 32

Diseño propuesto de un botón de un chatbot con ia



Figura 33

Diseño propuesto de un botón de un chatbot con IA



12. Diseño Responsive

El diseño propuesto, ofrecerá una experiencia de usuario personalizada y optimizada en cualquier dispositivo. Hemos definido seis puntos de ruptura clave (XLL, XL, LD, MD, SM, XS) para garantizar una adaptación perfecta a cada resolución con un diseño flexible y escalable. Esta propuesta busca crear un portal institucional que no solo sea funcional y atractivo, sino también que fortalezca la comunicación visual y potencie la experiencia del usuario en línea.

4.4. Presupuesto

Tabla 4

Inversión inicial mensual por horas extras

Ítem	Descripción de recursos	Cantidad	UM	Costo unitario	Importe
1	Personal administrativo: Diseñador gráfico - Marketing	1	UND	S/1,000.00	S/1,000.00
2	Personal administrativo: CAM - Marketing	1	UND	S/1,500.00	S/1,500.00
3	Personal administrativo: Programador front end	1	UND	S/1,000.00	S/1,000.00
4	Personal administrativo: Programador back end	1	UND	S/1,000.00	S/1,000.00
5	Personal administrativo: Programador principal	1	UND	S/1,500.00	S/1,500.00
7	Personal de Ventas	1	UND	S/1,000.00	S/1,000.00
8	Otros: Stocks de imágenes, vídeos, etc..	-	UND	S/500.00	S/500.00
				TOTAL	**S/7,500.00**

Tabla 5.

Inversión inicial anual - Primer año por horas extras

Ítem	Descripción de recursos	Cantidad	UM	Costo unitario	Importe
1	Personal administrativo: Diseñador gráfico - Marketing	1	UND	S/1,000.00	S/12,000.00
2	Personal administrativo: CMA - Marketing	1	UND	S/1,500.00	S/18,000.00
3	Personal administrativo: Programador front end	1	UND	S/1,000.00	S/12,000.00
4	Personal administrativo: Programador back end	1	UND	S/1,000.00	S/12,000.00
5	Personal administrativo: Programador Principal	1	UND	S/1,500.00	S/18,000.00
7	Personal de Ventas	1	UND	S/1,000.00	S/12,000.00
8	Publicidad campaña 1 enero-marzo (SEO-SEM) 4 meses	1	UND	S/3,000.00	S/12,000.00
9	Publicidad campaña 2 abril-julio (SEO-SEM) 4 meses	1	UND	S/3,000.00	S/12,000.00
10	Publicidad campaña 3 agosto-noviembre (SEO-SEM) 4 meses	1	UND	S/3,000.00	S/12,000.00
8	Otros: Stocks de imágenes, vídeos, etc.	-	UND	S/500.00	S/6,000.00
9	Bonos de productividad			-	S/20,000.00
				TOTAL	**S/146,000.00**

Tabla 6.

Ingresos por la pre - Nuevos alumnos Montos referenciales por año

Ítem	Modalidad	Cantidad de nuevos alumnos por ciclo	Pago por alumno	Importe por ciclo
1	Presencial	10	S/3,378.00	S/33,780.00
2	Virtual	10	S/3,088.00	S/33,880.00
		20		
				S/64,660.00

Tabla 7.

Ingresos por examen de admisión por año

Ítem	Ciclos	Cantidad de nuevos alumnos	Importe por ciclo
1	I	300	S/105,000.00
2	II	300	S/105,000.00
		600	
			S/210,000.00

Tabla 8.

Ingresos por facultades - Nuevos alumnos por facultad por año

Ítem	Carreras	Cantidad de nuevos alumnos por año	Pago mensual (5 cuotas por ciclo)	Matrícula	Importe por ciclo
1	Medicina Humana	20	S/2,600.00	S/300.00	S/266,000.00

2	Arquitectura	20	S/1,550.00	S/300.00	S/161,000.00
3	Ingeniería Civil	16	S/1,450.00	S/300.00	S120,800.00
4	Ingeniería Electrónica	20	S/1,450.00	S/300.00	S/151,000.00
5	Ingeniería Industrial	20	S/1,450.00	S/300.00	S/151,000.00
6	Ingeniería Informática	20	S/1,450.00	S/300.00	S/151,000.00
7	Ingeniería Mecatrónica	16	S/1,450.00	S/300.00	S120,800.00
8	Medicina Veterinaria	20	S/1,550.00	S/300.00	S/161,000.00
9	Traducción e Interpretación	16	S/1,550.00	S/300.00	S/128,800.00
10	Marketing Global y Administración Comercial	20	S/1,550.00	S/300.00	S/161,000.00
11	Biología	16	S/1,450.00	S/300.00	S/120,800.00
12	Derecho y Ciencia Política	12	S/1,450.00	S/300.00	S/90,600.00
13	Administración y Gerencia	24	S/1,450.00	S/300.00	S/181,200.00
14	Contabilidad y Finanzas	12	S/1,450.00	S/300.00	S/90,600.00
15	Economía	12	S/1,450.00	S/300.00	S/90,600.00
16	Turismo y Hotelería	12	S/1,450.00	S/300.00	S/90,600.00
17	Psicología	16	S/1,450.00	S/300.00	S/120,800.00
18	Administración de Negocios Globales	20	S/1,550.00	S/300.00	S/161,000.00
		312			
				TOTAL	**S/2,518,600.00**

Tabla 9.

Ingresos - Montos aproximados anuales

Ítem	Áreas	Cantidad de nuevos alumnos anual	Importe por ciclo I-II
1	Pre universidad	20	S/64,660.00
2	Carreras	312	S/2,518,600.00
3	9 Maestrías	45	S/224,100.00
4	2 Doctorados	10	S/49,800.00
5	4 Segundas especialidades	20	S/100,600.00
6	EPEL	60	S/247,800.00
7	Formación continua	-	-
	Total	**467**	**S/3,205.560.00**

Nota: Adicionalmente se propone sumar 600 postulantes más al examen de admisión dando un total de S/210,000.00 adicionales.

4.5. Recomendaciones

Para garantizar una implementación exitosa, es crucial reconocer que el portal web no solo debe satisfacer las necesidades internas, sino también actuar como una herramienta estratégica para atraer nuevos usuarios. Esto implica integrar elementos de marketing digital en su diseño y funcionamiento, como el uso de técnicas de optimización para motores de búsqueda (SEO) y estrategias de contenido que destaquen la oferta académica y los valores institucionales. De esta manera, el portal web puede posicionarse como un recurso clave para captar potenciales estudiantes y fortalecer la presencia digital de la universidad.

Mantener orden y coherencia en nuestros contenidos visuales es esencial para reflejar una imagen profesional y atractiva que inspire confianza en los usuarios. Dado que el portal web es la cara visible de la universidad en el mundo digital, cada elemento gráfico y textual debe ser cuidadosamente diseñado para transmitir modernidad, innovación y compromiso con la excelencia educativa. Además, el uso coherente de la identidad visual refuerza el reconocimiento de marca y establece un vínculo emocional con la comunidad universitaria y los prospectos.

Para futuras investigaciones, es fundamental llevar a cabo un análisis exhaustivo de nuestra audiencia con el fin de comprender sus necesidades y expectativas en los medios digitales. Este conocimiento permitirá adaptar el contenido y las funcionalidades del portal web para responder a las demandas de diferentes perfiles de usuarios. También ayudará a identificar qué herramientas de marketing, como formularios de contacto optimizados o campañas de remarketing, pueden incrementar la interacción y el interés de los nuevos visitantes, ampliando así el alcance de la institución.

En última instancia, resulta fundamental que las instituciones comprendan que el portal web es un activo digital crucial para el desarrollo y la competitividad en el entorno educativo. Más allá de ser un repositorio de información, debe convertirse en un canal activo que impulse la interacción, promueva los servicios académicos y fomente el crecimiento económico a través de estrategias de marketing digital. Por ello, es indispensable garantizar un mantenimiento constante, con actualizaciones que reflejan la evolución de la universidad y su capacidad para adaptarse a las tendencias globales.

Finalmente, para garantizar un impacto sostenible, el diseño del portal debe ser responsivo y optimizado para dispositivos móviles, ya que una gran parte de los usuarios accede a la información desde smartphones y tabletas. Además, el portal debe integrar funcionalidades

que incentiven la participación activa, como inscripciones online, simuladores de costos y chatbots interactivos. Estas características no solo mejorarán la experiencia del usuario, sino que también reforzarán el portal web como una herramienta indispensable en la captación de nuevos estudiantes y en el fortalecimiento de la imagen institucional en el ámbito digital.

Referencias

Arias Arce, E. A. (2021). *Transformación digital en la Universidad Católica Argentina* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica Argentina]. Repositorio Institucional. https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/11986

Bautista, F. (2023). Ciberseguridad en pymes: caso de estudio en Cayambe. *Dominio De Las Ciencias, 9*(4), 388–402. https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/3597

Bermúdez, M. (2024). *Aplicación de estándares de ciberseguridad para proteger la información de las organizaciones* (Tesis de suficiencia profesional). Pontificia Universidad Católica del Perú. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/27284

Betancur, J. (2023). *Sistema de Gestión de Contenidos aplicado en el diseño de páginas web personalizadas basados en Django y React* (Proyecto de aplicación de conocimiento). Universidad Católica de Pereira. https://repositorio.ucp.edu.co/entities/publication/60bc076a-0397-4c2f-a658-35c5828ba81f

Carhuancho Mendoza, I. M., & Nolazco Labajos, F. A. (2020). Factores que influyen en el desarrollo de la investigación universitaria. *Revista Espacios, 41*(2). http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/654321/8672

Carrillo Montenegro, L. V., Cruz Arana, D. A., & Flores Cabrera, R. J. (2023). *Eficacia de los sitios web universitarios peruanos como herramienta comunicacional*. Repositorio Institucional. http://hdl.handle.net/10757/667755

Castillejos, B. (2019). Gestión de información y creación de contenido digital en el prosumidor millennial. *Apertura (Guadalajara, Jal.)*, *11*(1), 137–154. https://doi.org/10.32870/ap.v11n1.1375

Cerna, K., Duran K., Genovez, W., & Aguilar, F. (2023). El beneficio del uso de las herramientas web en el sector educativo. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 8*(2), 234–251. https://doi.org/10.35381/r.k.v8i2.2874

Chávez Calderón, J. X., Zambrano Romero, W. D., Cedeño Palma, E. A., Zambrano Zambrano, D. M., & Cotera Ramírez, G. A. (2022). El Frontend. Diseño web adaptativo y diseño web responsivo para el desarrollo de aplicaciones web. *Informática y sistemas: Revista de tecnologías de la información y las comunicaciones, 6*(1), Artículos regulares. Universidad Técnica de Manabí. https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Informaticaysistemas/article/view/4625

Espejo Vinasco, G. (2022). *Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Ingeniería Multimedia* [Trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Institucional Universidad Militar Nueva Granada. https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/c9a79ebe-3810-4d28-be25-4b63bd82a2fe/content

Forero Solano, W. (2023). Arquitectura de la información en la web: metodologías, métodos, aplicaciones tecnológicas y estudios de usuarios. *Ágora de heterodoxias, 9*(2), 50–81. https://doi.org/10.5281/zenodo.8422530

Fernández, J. (2021). *Análisis y propuesta de mejora en la usabilidad web. Caso Mercadona* (Trabajo Fin de Grado Inédito). Universidad de Sevilla, Sevilla. https://idus.us.es/items/296f0069-5156-463a-a3f5-0515f3676e54

Gaetan, G., Villagra, S., Martin, A., & Saldaño, V. (2024). Estrategia de contenido para mejorar la experiencia de usuarios de un sitio web universitario. *EIpa*. https://eipa.unpa.edu.ar/wp-content/uploads/arforms/userfiles/101_153_1665284418578_ArticuloEIPAGIFIS.pdf

Garland Damiani, G. (2023, septiembre 15). Complejidad visual y elementos gráficos en los letreros comerciales de los mercados de abastos mixtos de Lima Sur. [Trabajo de investigación]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/669127

Gonzalez Garay, S., Sánchez Michel, G., & Ramírez Reyes, M. (2021). Análisis del posicionamiento web en portales web: Casos de estudio y buenas prácticas. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas, 15*(4), 125–140. Editorial Ediciones Futuro. Cuba. https://www.redalyc.org/journal/3783/378369433008/html/

Kotler, P., Setiawan, I., & Kartajaya, H. (2021). *Marketing 5.0: Tecnología para la humanidad* (p. 160). Deusto. https://www.amazon.com/-/es/Marketing-5-0-Spanish-Philip-Kotler/dp/8418709871

Luna, G. (2022). Diseño de Información como eje de un modelo para planear experiencias educativas digitales en medicina. *Zincografía, 5*(10). https://doi.org/10.32870/zcr.v5i10.104

Mahira, F. (2021). *User experience enhancement to university academic portal interface*. Diploma thesis, Universitas Andalas. http://scholar.unand.ac.id/82129/

Meza, M. (2018). El recurso de información y comunicación visual: imagen. *Apuntes en torno a las Ciencias de la Información y Bibliotecología. E-Ciencias de la Información, 8*(2), 102–136. https://doi.org/10.15517/eci.v8i2.29956

Moya, G. B. A., & Suri, D. Z. (2021). *Arquitectura de información para un portal institucional*. 51(2), 3. https://oa.mg/work/3126452780

Olmos, B. (2017). *Diseño y comunicación visual de apps* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Artes y Diseño, Ciudad de México. https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TES01000768956/3/0768956.pdf

Pastor, S., Acevedo, A., & Sario, G. (2022). Comunicación visual en la creación de redes sociales locales y de larga distancia (Valle de Punilla, Córdoba, Argentina). *Chungará (Arica), 54*(1), 91–109. https://doi.org/10.4067/s0717-73562022000100091

Plaza Trujillo, M. E. (2023). Diseño y comunicación web en Ecuador: Análisis comparativo de la arquitectura de la información e interactividad en portales de educación superior [Tesis de la Maestría en Gestión del Diseño, Universidad de Palermo, Facultad de Diseño y Comunicación]. https://dspace.palermo.edu/ojs/index.php/tmgd/issue/view/528

REDINE (Ed.). (2023). *Conference Proceedings EDUNOVATIC 2023*. Madrid, Spain: Adaya Press. https://doi.org/10.58909/adc24139168

Restrepo Tamayo, J. F., & Gómez Agudelo, D. S. (2020). La conectividad digital como derecho fundamental en Colombia. *Law, State & Telecommunications Review / Revista de Direito, Estado e Telecomunicações*, *12*(1), 112. https://doi.org/10.26512/lstr.v12i1.28520

Ramos, J. (2021). *Herramientas digitales para la educación*. https://books.google.com.pe/books?id=GmgjEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

Scimago Institutions Rankings. (2024). *Universities Peru 2024*. Scimago. https://www.scimagoir.com/rankings.php?sector=Higher+educ.&country=PER

Sánchez, J. (2021). *Empezando con WordPress*. QuantiKa14. https://quantika14.com/wpresa/docu_download/Empezando-con-wordpress.pdf

Sisa, G., & Torres, S. (2024). *Marketing de contenido y estrategia SEO para el sitio web de la empresa CEALT de la ciudad de Ambato* (Trabajo de investigación). Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Marketing y Gestión de Negocios. https://repositorio.uta.edu.ec/items/8470414d-bf9a-4c64-987c-41404bd3410d

UNESCO. (2024). *El derecho a la educación*. UNESCO. https://www.unesco.org/es/right-education

Valdivia, K. (2022). *Rediseño de la página web de SUMADI*. (Proyecto de graduación). Centro Universitario Tecnológico CEUTEC, Tegucigalpa, Honduras. https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/12515

Vidal Fernández, P. (2023). El portal web de la universidad pública ecuatoriana: Hacia el equilibrio entre accesibilidad, posicionamiento y usabilidad. *AdComunica, 25*, 97–136. https://doi.org/10.6035/adcomunica.6993

W3C. (2024). *W3C Accessibility Standards Overview*. World Wide Web Consortium. https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/

W3C Accessibility Initiative. (2024). *WCAG 2 Overview*. World Wide Web Consortium. https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/

Yamberla, L. (2023). *Impacto de la comunicación visual en la captación del cliente. Caso sector Otavalo* (Proyecto de titulación). Universidad Tecnológica Israel, Escuela de Posgrados "ESPOG". https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/4192/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADME-378.242-2023-031.pdf

Anexos

Anexo 1: Consentimiento informado

TOULOUSE LAUTREC	**Centro de Investigación Toulouse Lautrec**

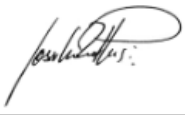
Consentimiento informado para Participantes de investigaciones originadas en TLS

Lima, 13 de noviembre de 2024

Yo **Eduardo Alberto Solis Valle**, identificado con el DNI **09829934**, aceptó de manera voluntaria participar como parte de la muestra de estudio de la investigación titulada "**Diseño de Arquitectura de la Información en la Usabilidad Web para Fortalecer la Comunicación Visual en el Portal Institucional de una Universidad Privada en Lima Metropolitana**", luego de haber conocido y comprendido en su totalidad el objetivo y su naturaleza experimental. Adicionalmente se me informó que:

- El tratamiento o metodología al que seré partícipe de acuerdo a mi pertenencia al grupo control o experimental según corresponda y la duración esperada.
- Mi participación es libre y voluntaria, por lo tanto, tengo derecho a retirarme de la investigación en cualquier momento sabiendo las consecuencias que conllevaría mi retiro.
- Los beneficios, incentivos y/o los efectos adversos que puedo tener por participar en la investigación.
- Se mantendrá en estricta confidencialidad la información obtenida producto de mi participación, codificando el total de mis resultados con un número clave para ocultar mi identidad y garantizar que la difusión de los resultados se realice en total anonimato.
- Puedo contactarme con **José Saul Zevallos Pickman** al correo **j.zevallos@urp.edu.pe** para despejar dudas sobre mi participación y derechos en la investigación.

Datos de informante(s):

Nombre	Relación con la investigación	Firma
Becerra Caballero, Stefany Milagros	Investigador	
Zevallos Pickman, José Saul	Investigador	

Anexo 2: Consentimiento informado

TOULOUSE LAUTREC	**Centro de Investigación Toulouse Lautrec**

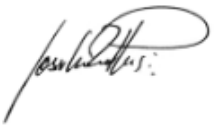
Consentimiento informado para Participantes de investigaciones originadas en TLS

Lima, 15 de noviembre de 2024

Yo **Oskárt Teodoro Ramirez Guija**, identificado con el DNI **07631371**, aceptó de manera voluntaria participar como parte de la muestra de estudio de la investigación titulada "**Diseño de Arquitectura de la Información en la Usabilidad Web para Fortalecer la Comunicación Visual en el Portal Institucional de una Universidad Privada en Lima Metropolitana**", luego de haber conocido y comprendido en su totalidad el objetivo y su naturaleza experimental. Adicionalmente se me informó que:

- El tratamiento o metodología al que seré partícipe de acuerdo a mi pertenencia al grupo control o experimental según corresponda y la duración esperada.
- Mi participación es libre y voluntaria, por lo tanto, tengo derecho a retirarme de la investigación en cualquier momento sabiendo las consecuencias que conllevaría mi retiro.
- Los beneficios, incentivos y/o los efectos adversos que puedo tener por participar en la investigación.
- Se mantendrá en estricta confidencialidad la información obtenida producto de mi participación, codificando el total de mis resultados con un número clave para ocultar mi identidad y garantizar que la difusión de los resultados se realice en total anonimato.
- Puedo contactarme con **José Saul Zevallos Pickman** al correo **j.zevallos@urp.edu.pe** para despejar dudas sobre mi participación y derechos en la investigación.

Datos de informante(s):

Nombre	Relación con la investigación	Firma
Becerra Caballero, Stefany Milagros	Investigador	
Zevallos Pickman, José Saul	Investigador	

Anexo 3: Consentimiento informado

TOULOUSE LAUTREC	**Centro de Investigación Toulouse Lautrec**

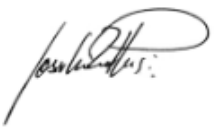
Consentimiento informado para Participantes de investigaciones originadas en TLS

Lima, 15 de noviembre de 2024

Yo **Omar Ríos Pizarro**, identificado con el DNI **06595488**, aceptó de manera voluntaria participar como parte de la muestra de estudio de la investigación titulada "**Diseño de Arquitectura de la Información en la Usabilidad Web para Fortalecer la Comunicación Visual en el Portal Institucional de una Universidad Privada en Lima Metropolitana**", luego de haber conocido y comprendido en su totalidad el objetivo y su naturaleza experimental. Adicionalmente se me informó que:

- El tratamiento o metodología al que seré partícipe de acuerdo a mi pertenencia al grupo control o experimental según corresponda y la duración esperada.
- Mi participación es libre y voluntaria, por lo tanto, tengo derecho a retirarme de la investigación en cualquier momento sabiendo las consecuencias que conllevaría mi retiro.
- Los beneficios, incentivos y/o los efectos adversos que puedo tener por participar en la investigación.
- Se mantendrá en estricta confidencialidad la información obtenida producto de mi participación, codificando el total de mis resultados con un número clave para ocultar mi identidad y garantizar que la difusión de los resultados se realice en total anonimato.
- Puedo contactarme con **José Saul Zevallos Pickman** al correo **j.zevallos@urp.edu.pe** para despejar dudas sobre mi participación y derechos en la investigación.

Datos de informante(s):

Nombre	Relación con la investigación	Firma
Becerra Caballero, Stefany Milagros	Investigador	
Zevallos Pickman, José Saul	Investigador	

Anexo 4: Consentimiento informado

TOULOUSE LAUTREC	**Centro de Investigación Toulouse Lautrec**

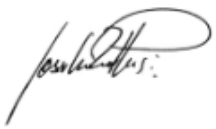
Consentimiento informado para Participantes de investigaciones originadas en TLS

Lima, 20 de noviembre de 2024

Yo **María Elena Celi Gonzales**, identificado con el DNI **41484449**, aceptó de manera voluntaria participar como parte de la muestra de estudio de la investigación titulada "**Diseño de Arquitectura de la Información en la Usabilidad Web para Fortalecer la Comunicación Visual en el Portal Institucional de una Universidad Privada en Lima Metropolitana**", luego de haber conocido y comprendido en su totalidad el objetivo y su naturaleza experimental. Adicionalmente se me informó que:

- El tratamiento o metodología al que seré partícipe de acuerdo a mi pertenencia al grupo control o experimental según corresponda y la duración esperada.
- Mi participación es libre y voluntaria, por lo tanto, tengo derecho a retirarme de la investigación en cualquier momento sabiendo las consecuencias que conllevaría mi retiro.
- Los beneficios, incentivos y/o los efectos adversos que puedo tener por participar en la investigación.
- Se mantendrá en estricta confidencialidad la información obtenida producto de mi participación, codificando el total de mis resultados con un número clave para ocultar mi identidad y garantizar que la difusión de los resultados se realice en total anonimato.
- Puedo contactarme con **José Saul Zevallos Pickman** al correo **j.zevallos@urp.edu.pe** para despejar dudas sobre mi participación y derechos en la investigación.

Datos de informante(s):

Nombre	Relación con la investigación	Firma
Becerra Caballero, Stefany Milagros	Investigador	
Zevallos Pickman, José Saul	Investigador	

Anexo 5: Consentimiento informado

TOULOUSE LAUTREC	**Centro de Investigación Toulouse Lautrec**

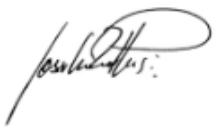
Consentimiento informado para Participantes de investigaciones originadas en TLS

Lima, 19 de noviembre de 2024

Yo **Eder Canchari Tomás**, identificado con el DNI **44760938**, aceptó de manera voluntaria participar como parte de la muestra de estudio de la investigación titulada "**Diseño de Arquitectura de la Información en la Usabilidad Web para Fortalecer la Comunicación Visual en el Portal Institucional de una Universidad Privada en Lima Metropolitana**", luego de haber conocido y comprendido en su totalidad el objetivo y su naturaleza experimental. Adicionalmente se me informó que:

- El tratamiento o metodología al que seré partícipe de acuerdo a mi pertenencia al grupo control o experimental según corresponda y la duración esperada.
- Mi participación es libre y voluntaria, por lo tanto, tengo derecho a retirarme de la investigación en cualquier momento sabiendo las consecuencias que conllevaría mi retiro.
- Los beneficios, incentivos y/o los efectos adversos que puedo tener por participar en la investigación.
- Se mantendrá en estricta confidencialidad la información obtenida producto de mi participación, codificando el total de mis resultados con un número clave para ocultar mi identidad y garantizar que la difusión de los resultados se realice en total anonimato.
- Puedo contactarme con **José Saul Zevallos Pickman** al correo **j.zevallos@urp.edu.pe** para despejar dudas sobre mi participación y derechos en la investigación.

Datos de informante(s):

Nombre	Relación con la investigación	Firma
Becerra Caballero, Stefany Milagros	Investigador	
Zevallos Pickman, José Saul	Investigador	

Anexo 6: Consentimiento informado

TOULOUSE LAUTREC	**Centro de Investigación Toulouse Lautrec**

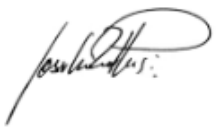
Consentimiento informado para Participantes de investigaciones originadas en TLS

Lima, 21 de noviembre de 2024

Yo **Paola Zavala Panduro**, identificado con el DNI **45202883**, aceptó de manera voluntaria participar como parte de la muestra de estudio de la investigación titulada "**Diseño de Arquitectura de la Información en la Usabilidad Web para Fortalecer la Comunicación Visual en el Portal Institucional de una Universidad Privada en Lima Metropolitana**", luego de haber conocido y comprendido en su totalidad el objetivo y su naturaleza experimental. Adicionalmente se me informó que:

- El tratamiento o metodología al que seré partícipe de acuerdo a mi pertenencia al grupo control o experimental según corresponda y la duración esperada.
- Mi participación es libre y voluntaria, por lo tanto, tengo derecho a retirarme de la investigación en cualquier momento sabiendo las consecuencias que conllevaría mi retiro.
- Los beneficios, incentivos y/o los efectos adversos que puedo tener por participar en la investigación.
- Se mantendrá en estricta confidencialidad la información obtenida producto de mi participación, codificando el total de mis resultados con un número clave para ocultar mi identidad y garantizar que la difusión de los resultados se realice en total anonimato.
- Puedo contactarme con **José Saul Zevallos Pickman** al correo **j.zevallos@urp.edu.pe** para despejar dudas sobre mi participación y derechos en la investigación.

Datos de informante(s):

Nombre	Relación con la investigación	Firma
Becerra Caballero, Stefany Milagros	Investigador	
Zevallos Pickman, José Saul	Investigador	

Anexo 7: Preguntas semiestructuradas

PREGUNTAS SEMI- ESTRUCTURADAS

Nos encontramos realizando una tesis enfocada en el Diseño de Arquitectura de la Información y su impacto en la Usabilidad Web, con el objetivo de fortalecer la Comunicación Visual en el Portal Institucional de una Universidad Privada en Lima Metropolitana.

El propósito de esta entrevista es recopilar información que nos ayude a validar nuestra propuesta de diseño. Valoramos mucho su sinceridad, ya que toda la información proporcionada será utilizada únicamente en el marco de este proyecto de investigación. No existen respuestas correctas o incorrectas, y le agradecemos que sea lo más honesto/a posible, ya que esto nos permitirá identificar áreas de mejora con mayor precisión.

Para optimizar la toma de información, solicitamos su permiso para grabar esta conversación. Esto nos ayudará a captar detalles importantes que podrían perderse si tomáramos notas manualmente. La grabación será utilizada exclusivamente para fines de análisis y será manejada con total confidencialidad.

Agradecemos de antemano su tiempo y disposición para colaborar con nuestro estudio.

Elementos del Diseño Web

Usabilidad web UX y RWD

1. ¿Cree que la estructura de navegación actual del portal dificulta la localización rápida y eficiente de la información más relevante para los usuarios?

Diseño Visual y de Contenidos

2. ¿Opina que el diseño visual del portal, en cuanto a su estética y disposición de contenidos, debería ser más moderno y atractivo para facilitar una mejor experiencia a los usuarios que buscan información de forma más intuitiva?

Interactividad

3. ¿Cree que la falta de herramientas de interactividad y funcionalidades dinámicas en el portal impide que los usuarios accedan de manera rápida y eficiente a la información y servicios que necesitan?

Dificultades

Diseño Desactualizado

1. ¿Considera que el diseño actual del portal transmite una imagen desactualizada de la universidad, lo que podría perjudicar la percepción que los usuarios tienen sobre su imagen y prestigio institucional?

Falta de Claridad en la Información

2. ¿Considera que la presentación confusa o desorganizada de la información en el portal dificulta la navegación y aumenta el esfuerzo que los usuarios deben realizar para encontrar lo que buscan?

Comunicación Visual Inadecuada

3. ¿En qué medida cree que la falta de coherencia en los elementos visuales del portal, como los colores, la tipografía y la disposición de los contenidos, afecta la claridad y facilidad en la comunicación visual para los usuarios?

Beneficios

Mejora en la Experiencia del Usuario UX

1. ¿Considera que mejorar la usabilidad y el diseño visual del portal podría mejorar la satisfacción general de los usuarios y, por ende, su percepción de la universidad como una institución moderna y accesible?

Posicionamiento en Rankings y Competitividad

2. ¿Cree que una mejora en la comunicación visual y la usabilidad del portal podría influir positivamente en su posicionamiento en rankings y aumentar su competitividad frente a otras instituciones?

Aumento en la Captación de Nuevos Estudiantes

3. ¿Cree que los problemas actuales de usabilidad y diseño visual están afectando negativamente el interés de posibles estudiantes en explorar más sobre los programas y servicios que la universidad ofrece?

Anexo 8: Carta de Autorización

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

Oficina Central de Informática y Cómputo

Santiago de surco 15 de diciembre de 2024

Sr. José Saúl Zevallos Pickman

En atención a su solicitud, se autoriza el uso de imágenes y contenido multimedia disponibles en el repositorio institucional de la Universidad Ricardo Palma para la elaboración de su tesis, siempre que dicho material sea empleado exclusivamente para fines académicos y de investigación.

Le recordamos que el uso del material deberá respetar las disposiciones legales aplicables, incluyendo las normativas de propiedad intelectual y protección de datos personales. Asimismo, le instamos a manejar la información con responsabilidad, asegurando su adecuada protección y confidencialidad.

Atentamente

Ing. Aldo Madrid L.

Anexo 9: Imágenes de las entrevistas

Foto: Entrevista virtual a Eduardo Alberto Solis Valle es un destacado profesional con sólida formación en Ingeniería de Sistemas IT por la Universidad de Lima y amplia experiencia en desarrollo de negocios, marketing digital e innovación. Actualmente, se desempeña como Director de Desarrollo de Negocio en Increnta, liderando estrategias de crecimiento empresarial. Su trayectoria incluye roles académicos como profesor de posgrado en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas y en ESAN Graduate School of Business, donde imparte cursos sobre innovación y estrategias de marketing digital. Durante más de seis años, ocupó el cargo de Gerente General en Grupo La República Digital





Foto: Entrevista presencial a Oskárt Teodoro Ramírez Guija es un ingeniero industrial destacado con especialización en gestión de entornos virtuales de aprendizaje y amplia experiencia en la administración de proyectos digitales, marketing e innovación. Es un investigador en temas relacionados con la arquitectura de la información, así como en neuromarketing. Docente en diversas universidades de Lima. Ponente en áreas como Sistemas de Información, E-Business, E-Marketing, Marketing Social, Informática para la Toma de Decisiones, Consumo Insight, Tecnologías de Información y Comunicación, y Gestión de Relaciones con Clientes.





Foto: Entrevista presencial a Omar Ríos Pizarro es un destacado publicista con más de 20 años de experiencia y formación multidisciplinaria en Literatura, Sistemas y Administración. Su trayectoria abarca la docencia, el marketing, la publicidad y el diseño, áreas en las que ha dejado una huella significativa. Es el fundador y creador de Chamba para Creativos.



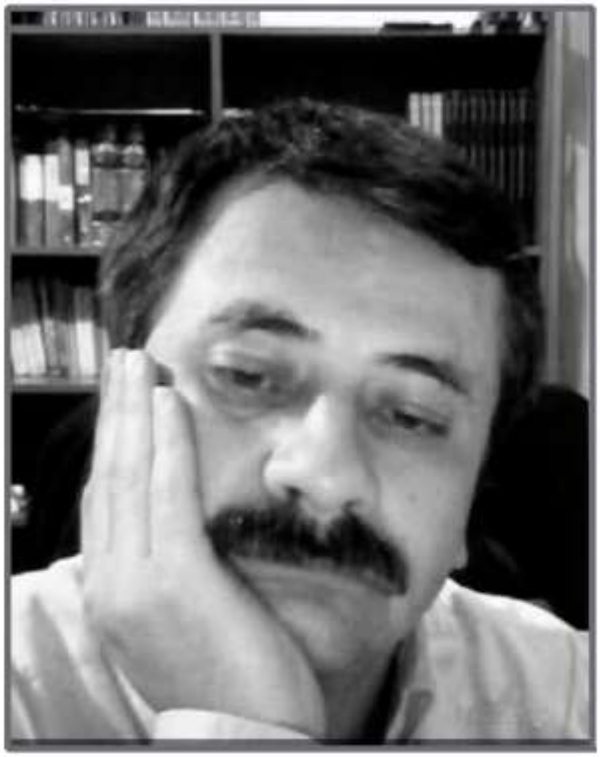


Foto: Entrevista presencial a María Elena Celi Gonzales, administradora con una trayectoria de 13 años en el sector inmobiliario, Jefa Comercial de Ventas. Posee una maestría en Marketing y especialización en liderazgo de equipos comerciales, destacándose por su capacidad para gestionar equipos de alto rendimiento y desarrollar estrategias comerciales innovadoras.

Cuenta con experiencia integral en gestión administrativa, diseño e implementación de estrategias de marketing inmobiliario y digital, y enfoque en servicio al cliente.





Foto: Entrevista presencial a Eder Canchari Tomás, Diseñador y especialista en marketing digital. Maestría en Educación con Mención en Docencia Virtual. Actualmente labora en una Universidad en Lima Metropolitana.





Foto: Entrevista presencial a Paola Zavala Panduro, Ingeniera industrial con experiencia en entornos digitales de aprendizaje. Maestría en Educación con Mención en Informática y Tecnología Educativa.



