



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSTGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA  
DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN**

**Satisfacción de los usuarios del sistema de información  
implementado en el área periodística de un canal de televisión  
limeño, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías  
de la Información**

**AUTOR:**

Vasquez Mendoza, Javier Enrique (orcid.org/0000-0001-7223-5173)

**ASESORES:**

Mg. Poletti Gaitan, Eduardo Humberto (orcid.org/0000-0002-2143-4444)

Mg. Tejada Ruiz, Roberto Juan (orcid.org/0000-0003-3669-836X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de Información y Comunicaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL I NIJERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A mí querida madre Marina en el cielo, sirva este trabajo como un homenaje a quien me enseñó a perseverar y luchar por mis sueños, y que a pesar que ya no está con nosotros, siempre será una gran fuente espiritual de motivación e inspiración que será mi guía en busca de ser cada vez mejor.

## **AGRADECIMIENTO**

Toda mi gratitud a la Universidad Cesar Vallejo y sobre todo a los docentes por transmitirme sus conocimientos y apoyar mi desempeño durante toda la Maestría.

A toda mi familia y amigos que me transmitieron su apoyo desinteresado y la motivación durante todo este tiempo.

De manera muy especial a mi amada esposa Liliana y mis hijos Giancarlo y Daniel, por toda su paciencia, comprensión y sacrificio que tuvieron que hacer con el fin de que yo pueda cumplir este objetivo.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, POLETTI GAITAN EDUARDO HUMBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción de los usuarios del sistema de información implementado en el área periodística de un canal de televisión limeño, 2023

", cuyo autor es VASQUEZ MENDOZA JAVIER ENRIQUE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
POLETTI GAITAN EDUARDO HUMBERTO DNI: 18073124 ORCID: 0000-0002-2143-4444	Firmado electrónicamente por: EPOLETTIG el 02-08- 2023 14:23:26

Código documento Trilce: TRI - 0634492





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, VASQUEZ MENDOZA JAVIER ENRIQUE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Satisfacción de los usuarios del sistema de información implementado en el área periodística de un canal de televisión limeño, 2023

", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
VASQUEZ MENDOZA JAVIER ENRIQUE DNI: 10044383 ORCID: 0000-0001-7223-5173	Firmado electrónicamente por: JVASQUEZMEN el 02-08-2023 15:13:40

Código documento Trilce: INV - 1227315



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	viii
Índice de Figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	42
VII RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	51

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1:	Representatividad de las muestras	13
TABLA 2:	Descripción de las dimensiones a medir	15
TABLA 3:	Escala de medición de Alfa de Cronbach	16
TABLA 4:	Tabla de frecuencias para la variable Satisfacción	18
TABLA 5:	Tabla de frecuencias para la variable Sistema de información	19
TABLA 6:	Pruebas de Normalidad	20
TABLA 7:	Escala de Valores de la correlación de Spearman	20
TABLA 8:	Correlación entre las variables Satisfacción y el Sistema de información	21
TABLA 9:	resumen del Modelo	22
TABLA 10:	Reglas de interpretación de R	22
TABLA 11:	Resultado de Coeficientes	23
TABLA 12:	Capacidad de Procesamiento del Sistema de Información vs la Satisfacción	24
TABLA 13:	Correlación entre la dimensión Capacidad de Procesamiento del Sistema de información y la Satisfacción	26
TABLA 14:	Confiabilidad del Sistema de Información vs la Satisfacción	27
TABLA 15:	Correlación entre la dimensión Confiabilidad del Sistema de información y la Satisfacción	28
TABLA 16:	Empatía del Sistema de Información vs la Satisfacción	29
TABLA 17:	Correlación entre la Empatía y la Satisfacción	30
TABLA 18:	Diseño del Sistema de Información vs la Satisfacción	31
TABLA 19:	Correlación entre el diseño de un sistema de información y la Satisfacción	32
TABLA 20:	Seguridad del Sistema de Información vs la Satisfacción	33
TABLA 21:	Correlación entre la seguridad de un sistema de información y la Satisfacción	34
TABLA 23:	Valores de niveles de confianza	48
TABLA 24:	Estadística de Fiabilidad	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:	Gráfica de frecuencias para la variable Satisfacción	18
Figura 2:	Gráfica de frecuencias para la variable Sistema de Información	19
Figura 3:	Grafica de la recta de Regresión Lineal	23
Figura 4:	Gráfica sobre la Capacidad del Procesamiento del Sistema de Información vs la Satisfacción	25
Figura 5:	Grafica sobre la Confiabilidad del Sistema de Información vs la Satisfacción	27
Figura 6:	Grafica de Empatía del Sistema de Información vs la Satisfacción	29
Figura 7:	Grafica de Diseño del Sistema de Información vs la Satisfacción	31
Figura 8:	Grafica sobre la Seguridad del Sistema de Información vs la Satisfacción	33
Figura 9:	Análisis de Fiabilidad	49

## RESUMEN

El actual trabajo se enfocó en saber cuánto es la satisfacción que manifiestan tener los usuarios referido al uso de un sistema de información para la ejecución de su trabajo. Como metodología nos basamos en un estudio cuantitativo no experimental aplicando encuestas a una cantidad de 92 usuarios de un sistema de información que son integrantes del área periodística de un medio televisivo. Un cuestionario fue utilizado como herramienta para la recopilación de datos, que fueron procesados mediante un análisis descriptivo e inferencial con pruebas no paramétricas validándose la hipótesis mediante las pruebas de correlación de Spearman, siendo los datos procesados mediante la herramienta estadística SPSS. Como resultado el valor del coeficiente de Spearman que obtuvimos fue de 0.918 y la significancia fue igual a 0, esto se refiere a que hay una correlación fuerte entre la satisfacción que manifiestan los usuarios y el uso que se le da a los sistemas de información. Esto nos permite concluir que los sistemas de información están relacionados directamente con la satisfacción que experimenta el usuario y deben implementarse no solamente para alcanzar resultados de producción, sino que también deben permitir la conformidad de los usuarios en el uso que le dan.

**Palabras Clave:** Satisfacción del usuario, percepción de un sistema, sistemas de información.

## **ABSTRACT**

The objective of the present work is to know the degree of satisfaction that users have with the use of an information system as a tool for the execution of their work. The methodology was a non-experimental quantitative study applying surveys to a number of 92 users of an information system who are members of the journalistic area of a television media. A questionnaire was used for data collection, which were processed through a descriptive and inferential analysis with non-parametric tests, validating the hypothesis through Spearman's correlation tests, being the data processed through the SPSS statistical tool. As a result, the Spearman coefficient value obtained was 0.918 and the significance was equal to 0, which indicates that there is a strong correlation between the satisfaction expressed by users and the use given to the information systems. This allows us to conclude that information systems have a direct relationship with user satisfaction and should be implemented not only to achieve production results, but also to allow user compliance in their use.

**Keywords:** Perception of a system, information systems; user satisfaction

## I. INTRODUCCIÓN

En estos tiempos encontramos que los avances tecnológicos a nivel global permiten que las empresas sean cada vez ser más competitivas y para eso recurren a todas las posibilidades que la tecnología les brinda, siendo una de esas el uso de los sistemas de información. Este trabajo se enfoca en saber cómo el uso de un sistema de información dedicado a un entorno de producción periodística tiende a impactar en la satisfacción que experimentan o perciben los usuarios que usan dicho sistema.

Según Zabala, R, et al., (2021) El uso de sistemas es una necesidad de estos tiempos que permite engrandecer los negocios y su competitividad basándose en plataformas que soportan automatización para mejorar la productividad integrando las labores de los usuarios y su adaptación a ellos.

A nivel internacional podemos encontrar el uso de sistemas de información orientados a procesos de generación de material periodístico en diversas empresas a nivel mundial. Grandes cadenas televisivas, productoras y empresas dedicadas a temas audiovisuales implementaron soluciones digitales integrales que cubren todos los aspectos que se requieren actualmente para el trabajo con material audiovisual debido a la necesidad de cubrir la demanda existente a través de la diversidad de dispositivos donde se puede visualizar contenido de video. Podemos mencionar a CNN en Estados Unidos como una gran cadena de noticias que emplea estos sistemas tanto para su producción como distribución de contenido periodístico en las distintas regiones en el mundo en donde cuenta con una sucursal. En la mayoría de estos casos resultan en casos de éxito operativos pero si vemos cual es el éxito de los sistemas periodísticos como parte de la apreciación del usuario no existe mucha información de cómo estos sistemas están relacionados con lo que los usuarios sienten en términos de satisfacción respecto a lo que ellos esperan obtener de manera que pueden ayudar a contribuir en alcanzar la eficiencia de la empresa que lo implementó.

Según Ravichandran y Lertwongsatien (2005) las organizaciones deben evaluar y tomar medidas a fin de conocer los beneficios de los sistemas

implementados con el fin de saber si existe rentabilidad de la inversión reflejada con las expectativas planteadas inicialmente por el área usuaria.

A nivel nacional el uso de sistemas de información orientados a temas de producción de contenido fue realizado a partir del año 2000 en cadenas de televisión. Fue Canal N la primera empresa en adquirir un sistema dedicado a este proceso de negocio donde a mediados del 1999 implementaron el primer sistema de gestión de contenido audiovisual multiusuario. En esa oportunidad los resultados fueron óptimos, pero no significaba que los usuarios estén totalmente satisfechos con el sistema que usaban, de hecho al ser la primera integración realizada, fue como un experimento y hubo situación que tuvieron que ser corregidas con el tiempo. Con el paso de los años otros medios televisivos empezaron a actualizar su forma de trabajo pero una vez más siempre orientada al hecho de lo que los sistemas podían hacer, más allá de si eran realmente funcionales para los usuarios en la medida de tener una medida de satisfacción positiva y directamente relacionada al sistema que usaban.

En la empresa que sirvió de base a esta investigación, implementaron un sistema de información para su área periodística basado en una evaluación y diseño previo que incluyó visitas programadas a otras empresas en el extranjero que usan sistemas similares, se buscó que esta implementación permitiese obtener mejores resultados tanto a nivel operativo y económico. Para fines del actual trabajo de investigación se consideró relevante el resultado operativo de la implementación realizada que permitirá conocer en qué medida los usuarios están satisfechos con dicha implementación y que ayudaría a la compañía a decidir con miras a inversiones en proyectos futuros similares. Desde la perspectiva de procesos, se esperaba que existan mejoras significativas en los tiempos de producción, también en las actividades de creación de contenido audiovisual y en la calidad de los programas, optimizando los recursos que se contaban para generar una reestructuración en las funciones del personal con tareas bien definidas, para de esta manera alcanzar las expectativas que, desde un visión operativo, tenía el área de prensa respecto a lo que requería en comparación con la forma de trabajo anterior.

Según Rey (2000) Solo un sistema de información eficaz es capaz de determinar cuan satisfecho o insatisfecho puede estar un usuario, cuya opinión está relacionada con la calidad y características del sistema y como le ayuda a cubrir sus expectativas. Además Rey (2000) nos dice los usuarios valoran los resultados que se obtienen del uso de los sistemas, condicionado por percepción personal que tienen del tipo y estructura del sistema. En ese sentido la relevancia de este trabajo de investigación está enmarcado en cuán importante es la opinión de los usuarios para determinar qué tan aprovechable resultó la implementación del sistema de información. Por tal motivo se consideró que el nivel de satisfacción es una variable crucial en la determinación de la calidad del sistema que se usa que nos permitirá conocer el tipo de vínculo que establece con el sistema de información y que de manera indirecta puede llevar a alcanzar el hecho de decidir en base a resultados que son obtenidos.

Todo esto nos lleva a plantear como problema general lo siguiente: ¿Cuál es el impacto del sistema de información periodístico en el nivel de satisfacción del personal de prensa del área periodística de un canal de televisión en Lima en el año 2023?

Este proyecto tiene una justificación práctica basada en el desconocimiento de cómo se sienten los usuarios del área de prensa sobre su grado de satisfacción respecto al sistema implementado y para eso es necesario saber la eficiencia y funcionalidad del sistema que nos ayude a comprender e identificar problemas o limitaciones que puedan encontrarse con el propósito de corregirlas y mejorarlas. Debemos considerar que el tener un elevado grado de usuarios satisfechos generará una mayor calidad en el producto realizado en el sistema, al mismo que tiempo nos indica indirectamente cual es la actitud de cada usuario hacia el sistema implementado. Por último, esta investigación debe llevar a que el sistema de información mejore de manera continua, debe ir de la mano de lo que se espera obtener y los requerimientos de los usuarios, para generar un resultado positivo en la producción y permita a la compañía ver futuras soluciones similares

El actual trabajo de investigación es un considerado de tipo cuantitativo, aplicado con un diseño descriptivo de corte transversal donde se consideraron técnicas puntuales para la recopilación de datos, como las encuestas y herramientas para el análisis estadístico. Será de tipo relacional y no experimental. Como herramientas se usó el cuestionario para recoger cual es la percepción de las personas como un razonable acercamiento a la satisfacción de los usuarios. Según Kotler (2016) el estado anímico de las personas que usan un producto resulta en hacer la comparación entre la satisfacción de un producto o servicio recibido con los deseos esperados.

Dentro de la investigación tenemos como objetivo general: Determinar el impacto del sistema de información periodístico en el nivel de satisfacción del personal de prensa del área periodística de un canal de televisión en Lima, 2023.

Y los objetivos específicos son:

Establecer el impacto de la capacidad de procesamiento del sistema de información periodístico en el nivel de satisfacción del personal de prensa del área periodística de un canal de televisión en Lima, 2023.

Establecer el impacto de la confiabilidad del sistema de información periodístico en el nivel de satisfacción del personal de prensa del área periodística de un canal de televisión en Lima, 2023.

Establecer el impacto de la empatía del sistema de información periodístico en el nivel de satisfacción del personal de prensa del área periodística de un canal de televisión en Lima, 2023.

Establecer el impacto del diseño del sistema de información periodístico en el nivel de satisfacción del personal de prensa del área periodística de un canal de televisión en Lima, 2023.

Establecer el impacto de la seguridad del sistema de información periodístico en el nivel de satisfacción del personal de prensa del área periodística de un canal de televisión en Lima, 2023.

Para este estudio, se planteó como hipótesis general: El sistema de información periodística impacta significativamente en el nivel de satisfacción del

personal de prensa del área periodística de un canal de televisión en Lima, 2023. Y como hipótesis específicas se plantearon las siguientes:

La capacidad de procesamiento del sistema de información periodística impacta significativamente en el nivel de satisfacción del personal de prensa del área periodística de un canal de televisión en Lima, 2023.

La confiabilidad del sistema de información periodística impacta significativamente en el nivel de satisfacción del personal de prensa del área periodística de un canal de televisión en Lima, 2023.

La empatía del sistema de información periodística impacta significativamente en el nivel de satisfacción del personal de prensa del área periodística de un canal de televisión en Lima, 2023.

El diseño del sistema de información periodística impacta significativamente en el nivel de satisfacción del personal de prensa del área periodística de un canal de televisión en Lima, 2023.

La seguridad del sistema de información periodística impacta significativamente en el nivel de satisfacción del personal de prensa del área periodística de un canal de televisión en Lima, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Abrego D., et al., (2017) desarrollaron en su investigación como los sistemas de información influían en las expectativas de las compañías, donde una de sus hipótesis era la de saber si el que un usuario logra la satisfacción está relacionado de manera positiva con la utilidad que se le da a un sistema de información. Para esto se basaron en que la satisfacción del usuario está dado por el grado de confianza que tiene el usuario después de usar un sistema y su percepción sobre la utilidad del mismo en términos de eficiencia y efectividad. (Medina et al., 2011). Su metodología consistió en aplicar de un cuestionario medido con la escala mas adecuada para esto y que es la de Likert, y para sus mediciones probaron la consistencia con el alfa de Cronbach. Ellos usaron un muestreo por conveniencia y tardaron casi 1 año en la recolección de sus datos debido a que tenía como alcance diversas empresas del estado de Tamaulipas en la ciudad de la ciudad de México. De sus resultados obtenemos que los usuarios con mayor satisfacción son los que están más motivados respecto a usar un Sistema de información. Así mismo determinan que la calidad que tiene el sistema es el punto más relevante e importante para que el usuario alcance su satisfacción y para la utilidad de los Sistemas. Por otro lado, también consideran que su estudio al ser bastante localizado es solo una foto del momento que podría ser llevada a un universo más amplio de empresas.

Al-Okaily et al., (2021) realizó un trabajo donde el enfoque principal se basó en un modelo que buscó ver cómo influye la utilidad o capacidad recibida desde un sistema aplicado en lo que el usuario siente como satisfacción. Para esto usaron como técnica el empleo de encuestas y su alcance estuvo en los bancos de comercio de Jordania. Emplearon un total de 208 encuestas cuyos datos obtenidos fueron procesados con el software Smart-PLS. Sus resultados determinaron en forma clara que había un alta relación entre todos sus postulados del modelo, lo cual incluía la calidad de la data con las hipótesis de su modelo, pero fue casi insignificante cuando se comparó cuan satisfechos estaban los usuario respecto de la calidad que mostraba el servicio recibido. Esta investigación fue una de las primeras de este tipo realizadas en una empresa en Jordania y que ayudó a

comprobar cuan diversas son las causas que determinan la el grado de satisfacción que alcanzan quienes usan un sistema.

La satisfacción que los usuarios manifiestan tener respecto a un sistema de información está relacionada con la clase de servicio y las emociones positivas que puede brindar un sistema (Calderón Yarlequé, R., 2018), lo cual, según postulados de Lewis y Boom (1983) son los usuarios quienes en su deseo de cubrir sus necesidades y sus requerimientos determinan la calidad de servicio de los sistemas utilizados esperando cubrir sus expectativas planteadas. En el mismo sentido podemos aplicar a los sistemas de información los conceptos de la teoría de la desconfirmación que, según Iqbal, Ul Hassan, & Habibah, (2018) es lo que se espera en cuanto a los servicios en general, mediante la cual una persona experimenta un grado de satisfacción en contraprestación a la confianza en lo que espera que el servicio le entregue. El obtener un buen servicio de un sistema es el forma más directa de alcanzar que una persona se encuentre satisfecha. (Marinova, Singh, and Singh 2018) y tener un equipamiento adecuado es importante en la búsqueda de satisfacer al usuario (Silva-Treviño, et al., 2021), del mismo modo los niveles de confianza que genera el lograr satisfacción son regulados por la efectividad de un sistema (Santa, MacDonald, & Ferrer, 2019)

Se debe tener en cuenta que tal como lo sugirió Zárraga Cano, L., et al., (2018) es importante tener una medición de la satisfacción basándose en las emociones del usuario, referidas a su producción personal y al uso del sistema y ver cuál es el aporte de cada uno da. Hay que considerar que la satisfacción que experimenta una persona que usa un sistema es un tema subjetivo e importante referido a lo que expresa tras el proceso de uso de un servicio, (Zhou et al., 2019. Cao et al., 2018;), es así que vale indicar que la actualización de las personas es importante en el desempeño de sus funciones para mejorar los servicios y aumentar su nivel de satisfacción (Ramanathan et al., 2017). Del mismo modo Según Chang et al. (2017); se espera que la satisfacción que alcance una persona sea producto del buen manejo de la eficiencia del servicio, esto permitirá un mayor compromiso por parte del usuario. Factores como la calidad y rendimiento del producto, las características de la persona y lo que se espera recibir de un sistema deben ser

considerados para mejorar la probabilidad de que aumente en los usuarios su satisfacción. (Kalankesh LR, ete al., 2020; Wisemantoro Y, Aryanto V-D-W 2017). Resulta importante ver y analizar la influencia de factores que pueden ser considerados de poca importancia, pero que afectan la satisfacción de la persona que usa un sistema (Suchánek, P., and Králová, M. 2019). Uno de esos factores desde un punto de vista emocional es la empatía el cual se vincula con la capacidad de los usuarios para comprometerse con las acciones que va a desarrollar dentro de sus actividades (Sofyani H., et al., 2020) En su estudio, Lai y Nguyen (2017) establecen que la empatía y la confianza influyen fuertemente en la satisfacción que puede alcanzar una persona respecto a un servicio dado. Kumar y Hundal (2019) indicaron en su estudio que lo que separa la expectativa y la percepción de una persona es muy baja para temas de confiabilidad y empatía.

Haciendo referencia al trabajo de Burgos C, et al., (2020). Debemos entender que desarrollar una investigación permite conocer los aspectos más resaltantes a mejorar para brindar una mejor servicio en función a la satisfacción de la persona que lo usa. Existe una gran cantidad de información relacionada con investigación acerca de sistemas de información en el medio periodístico, aunque la mayoría se ha centrado en el contexto de los países que se denominan desarrollados. Se ha prestado menos atención al contexto de los países con deseos de lograr su progreso, tal cual son los de América Latina. Algunos estudios, como el de Sánchez-Taberner y Carvajal-Prieto (2002), han comenzado a llenar esta brecha, pero aún queda mucho por explorar.

Si nos referimos a lo que constituye nuestra primera variable podemos definirla como indica De Pablos, C., et al.,(2019) donde define a los sistemas de información como la agrupación de aspectos humanos como técnicos que se encuentran vinculados dinámicamente, al mismo tiempo que se organizan en función del objetivo de cubrir los requerimientos de información de una entidad para una correcta gestión de sus procesos. Respecto a los sistemas implementados para la parte de producción de noticias están basados en sistemas MAM (Media Access Management) los cuales significaron una inversión importante pero que resulto en tener una tecnología de tipo audiovisual muy importante para los procesos de

generación de contenido. (García-Loureda, R. García Crespo, O., García Mirón, S. 2017)

Varios estudios han examinado como influyen de los sistemas de información en labores periodísticas. Por ejemplo, Pavlik (2000) encontró que estos sistemas pueden aumentar la eficiencia al automatizar tareas rutinarias, hacer que los miembros del equipo sean más colaborativos mejorando como se manejan los recursos informativos. Sin embargo, también se ha señalado que toda puesta en marcha de un sistemas de información puede presentar desafíos, como la resistencia que muestra el personal frente al cambio y la necesidad de estar en constante capacitación (Deuze, 2008).

La digitalización ha transformado la industria periodística en las últimas décadas. Este cambio ha sido impulsado por un constante y veloz avance de las tecnologías en cuanto al manejo de la información se refiere y tambien de las comunicación, que han mostrado nuevas formas para recopilar, procesar y distribuir las noticias (Boczkowski, 2004). Las organizaciones periodísticas están adoptando cada vez más sistemas de información para gestionar estos procesos y mantenerse competitivas en el entorno digital actual.

Según explica Walther (2012) en su Teoría del Procesamiento de Información Social la forma como la información es interpretada por los usuarios genera actitudes y comportamientos mediante su interacción en los sistemas de información. influyendo en la satisfacción que tendrán dichos usuarios. No se trata de medir la calidad del producto dentro de la organización en general, sino, cual es la apreciación que desde la perspectiva de los usuarios esto se da

Mediante un enfoque de productividad y eficiencia podemos analizar cómo un sistema dedicado al manejo de la información puede hacer mejores los flujos de negocio y la utilización de los recursos disponibles. Autores como Dedrick y Kraemer (2005) han investigado la forma como incide la tecnología de la información en la productividad y han encontrado evidencia de mejoras

significativas en la eficiencia operativa lo cual genera mejora de la satisfacción que se ve en los usuarios de un sistema.

Según Bedregal-Alpaca, et al.,(2019) existe un modelo de aceptación tecnológica que permite comprender la adopción de la tecnología, examinando factores relacionados al uso y a utilidad, que afectan la percepción del usuario sobre la satisfacción y la capacidad de usarlo continuamente, de esto se desprende que el uso de la tecnología determina pero no necesariamente mejora el rendimiento de los usuarios Este modelo sugiere que la adopción y aceptación de un sistema realizada por los usuarios es un factor clave para determinar su satisfacción El modelo destaca la importancia que se le debe dar a un factor como la percepción de saber si el sistema es útil y fácil de usar el por parte de los usuarios.

Implementar un sistema de información puede permitir una mejor gestión de los flujos de trabajo, la colaboración entre equipos y la publicación en múltiples plataformas, lo que puede aumentar la satisfacción de los usuarios generando mayor productividad. Se espera que toda la infraestructura tecnológica adecuada (como hardware, software y redes) proporcione el soporte necesario para el sistema de información y garantice su funcionamiento continuo y eficiente.

Según Oliver R., (1980) en su teoría de la expectativa y la disconformidad nos muestra que existe una relación entre las expectativas previas al uso de un producto por parte del usuario y la satisfacción posterior, teniendo que ver mucho el desempeño del producto, podemos decir entonces que la satisfacción está en función del desempeño y la expectativa.

Esta teoría sugiere que para conocer la satisfacción es necesario evaluar tanto la percepción que tiene el usuario respecto al producto en referencia como tener en claro cuáles eran sus expectativas sobre dicho producto. y uno de los modelos que siguen este patrón es mencionado por Parasuraman et al. (1985) en su modelo de brechas sobre calidad de servicio donde se refiere a la brecha correspondiente al usuario o consumidor y que define como el contraste existente entre las respuestas obtenidas por experiencias pasadas y las percepciones

existentes que tiene el usuario. Chacón y Rugel (2018) complementan esto indicando que la satisfacción que experimenta una persona recibe influencia de la calidad del proceso que realiza, siempre que su percepción sea un juicio permanente respecto a una expectativa predefinida.

Cronin y Taylor (1992, 1994) proponen una medida viculada al servicio basado únicamente en el rendimiento, el cual es determinado por los usuarios del producto. Mediante la metodología SERVPERF. Para esto se usa 22 ítems que evalúan la percepción de los usuarios, pero sin incluir lo relacionado con las expectativas, lo cual puede dar una ventaja al contar con la claridad de la persona consultada al momento de proporcionar que precise sus respuestas.

Al respecto podemos encontrar que autores como Smith (1995) afirman que poder desarrollar un enfoque que tenga por base solamente las percepciones de los usuarios, es considerar solo las que son directamente referidas al producto y ya no las diferenciales siendo esto una forma más adecuada de medir la percepción de la satisfacción.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, orientada a comprender las situaciones ocurridas mediante la observación y la interrelación de sucesos ocurridos. Gabriel-Ortega (2017)

##### 3.1.2 Diseño de investigación

Fue de tipo no experimental es decir sin que las variables sean alteradas deliberadamente. Basándose completamente en la observación de las cosas que pasan en su real contexto con el fin de posteriormente llevarlos a un análisis.

El presente trabajo también es transversal, ya que solo se considerarán los datos en un instante de tiempo sobre una población previamente establecida. Es de tipo descriptivo porque nos mostrará el comportamiento de las variables recopilando gran cantidad de información y es correlacional dado que buscaremos determinar si existe una relación aunque sea mínima entre nuestras variables.

#### 3.2. Variables y operacionalización

- **Variable 1 independiente** : Sistema de información
- **Variable 2 dependiente** : Satisfacción del usuario.

Para este estudio, un enfoque cuantitativo fue usado, con la finalidad de con una valoración numérica podamos obtener resultados que relacionen las variables que tenemos. Para Fuentes-Doria et al. (2020), Podemos determinar y describir cualquier fenómeno desde la data que recolectemos, estableciendo un modelo numérico representativo y utilizando los instrumentos necesarios para el trabajo probabilístico, lo cual nos lleva a los hechos que explican los enfoques cuantitativos En el anexo 1 podemos ver la tabla creada para mostrar la operacionalización de nuestras variables.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población:**

Se consideró a todo el personal que trabaja en el área de prensa de un canal de televisión, esto incluye desde operadores, redactores, asistentes, editores, reporteros, conductores, presentadores, directores y productores periodísticos, llegando a alcanzar un total de 140 personas. Se establece una población según lo indicado por Arias et al. (2016) donde indican que los lineamientos metodológicos de investigación deben mencionar a los universos poblacionales.

**Criterios de inclusión:** Pertenecer al área de prensa y por las funciones que realiza debe tener creada una cuenta de usuario que le permita el acceso seguro al sistema de información.

**Criterios de exclusión:** Pertenecer al área de prensa pero debido a sus funciones no tiene una cuenta de usuario creada.

#### **3.3.2 Muestra:**

Se consideró para propósito de este estudio el tamaño de muestra de 92 personas del área de prensa de un canal de televisión. Este valor fue determinado mediante el uso de técnicas de muestreo cuyo cálculo se aprecian en el anexo 6. Lo que se buscó con la muestra obtenida era lograr que sea estadísticamente significativa para determinado intervalo de confianza y un error más o menos aceptable en dicho intervalo, esto se refleja al momento del cálculo de la muestra.

Las muestras que se tomaron son representativas de diferentes dependencias existentes dentro del área de prensa donde fue instalado el sistema, además de tomar muestras también de las áreas responsables de la instalación. Esto se muestra en la Tabla 1. En esta ocasión se consideró un muestreo aleatorio simple. Según Lopez & Fachlelli (2017) Una muestra se refiere a un conjunto de elementos que representan de manera precisa a una población determinada.

**Tabla 1:**

*Representatividad de las muestras*

Dependencia	cantidad de muestra
Editores	8
Redactores	15
Directores	5
Productores	5
presentadores	9
reporteros	12
Asistentes	15
ingestadores	5
ingenieros	6
operadores	12
TOTAL	92

### 3.3.3 Muestreo:

En nuestro caso se tuvo en cuenta calcularlo para una investigación cuantitativa, y dado que nuestra población no es excesivamente grande y finita se utilizó la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 S^2 N}{E^2 (N - 1) + Z^2 S^2}$$

En donde tenemos:

Z = grado de confianza,

n = Muestreo (valor a calcular)

S = Desviación estándar

N = cantidad de Población,

E = error máximo permisible,

### 3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

#### **Técnica:**

Se manejaron encuestas como método válido, aceptado y confiable para medir la satisfacción respecto a las dimensiones definidas en las variables basándonos en la percepción de los usuarios.

De la revisión de estudios previos está demostrado que este método permite buenos resultados, ya que las estimaciones que proporcionan son más confiables y tienen una mayor concordancia con otras medidas, lo que resulta en una menor distorsión en los resultados. (Rodríguez, Barkur, Varambally, & Golrooy, 2011).

Las encuestas utilizadas fueron realizadas mediante el uso de formularios virtuales, los cuales cuentan con una primera parte donde se solicita el consentimiento de la persona para realizar dicha encuesta, pudiendo esta aceptarla o rechazarla, en el primer caso será dirigido a las preguntas y en el segundo caso dará por finalizada la encuesta.

Se contó con el apoyo de los Ingenieros Marlon Acuña, Juan Pacheco y Danny Santa Cruz para realizar la validación del instrumento en un juicio de expertos. Las personas indicadas son profesionales afines a la línea de investigación del este trabajo y cuyos formatos de validación se encuentran en el anexo 4.

El plazo utilizado para la realización de esta encuesta fue de 2 semanas donde inicialmente a través de correo electrónico, sistemas de mensajería instantánea o de manera personal se coordinó la colaboración de las personas a ser encuestadas, previo a enviarles la encuesta.

#### **Instrumento:**

Para este estudio utilizamos como principal instrumento un cuestionario que permita de manera clara y objetiva recolectar datos. Según Hernández et al., (2010) los cuestionarios pasan a ser el instrumento más utilizados para recolectar datos, a través del planteamiento de un grupo selecto de preguntas que tienen que ver con las variables a medir. El cuestionario elaborado se muestra en el anexo 2.

Las preguntas formuladas se realizaron basándose en los criterios del modelo SERVPERF, considerando 17 ítems destinados a evaluar percepciones del usuario en relación a las dimensiones de las variables consideradas en las hipótesis. En la Tabla 2, vemos lo que se espera medir con el cuestionario para sus diferentes dimensiones

**TABLA 2**

*Descripción de las dimensiones a medir*

Dimensión	Descripción
Rendimiento del Sistema	Mide la capacidad de procesamiento de sistema
Diseño del Sistema	Evaluar la configuración requerida de módulos del sistema
Disponibilidad	Tiempo en que el sistema está en línea y uso
Confiabilidad	Mide la capacidad del sistema para cumplir con lo requerido sin errores
Seguridad	Mide el grado de confianza en que la información está protegida en el sistema
Empatía	Mide las facilidades de la interface del sistema para su uso

Nota: Elaboración Propia

Como debimos evaluar cuan confiable es el instrumento utilizado, se empleó el alfa de Cronbach (Cronbach, 1951), cuyos intervalos y valoración podemos verlos en la tabla 3, y cuyo cálculo está basado en la aplicación de la siguiente formula:

$$\alpha = k \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right) / (k - 1)$$

En dicha formula el valor de  $S_i^2$  corresponde a la varianza del ítem i, mientras que  $S_t^2$  nos muestra la varianza de los totales, siendo k la cantidad de ítems. Cuando los ítems se combinan de manera positiva (sumándose) midiendo las características en el mismo sentido entonces podemos afirmar que mantienen una correlación bastante fuerte lo cual deriva en contar con un instrumento confiable.

En ese caso el valor del coeficiente  $\alpha$  tiende a ser 1. En contraposición a esto, Si el alfa de Cronbach tiende a un valor de cero los ítems tienen una correlación bastante débil. El cálculo del alfa( $\alpha$ ) de Cronbach está en el anexo 7, y podemos ver que el valor de  $\alpha$  es 0.945 y si lo llevamos a la tabla 3 vemos que está en el rango de excelente, lo que nos indica que existe alta fiabilidad en el instrumento que se está usando.

**TABLA 3:**

*Escala de medición de Alfa( $\alpha$ ) de Cronbach*

Rango de $\alpha$	Valor de fiabilidad
$0 \leq \alpha < 0,5$	Nada aceptable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,9 \leq \alpha < 1$	Excelente

Nota: creación propia

### 3.5 Procedimientos

En esta investigación utilizamos como método la realización de una encuesta, mediante la cual se le brindó a cada entrevistado un cuestionario para ser respondido en un tiempo determinado con preguntas dirigidas en base a las dimensiones y con opción de selección múltiple basada en una escala Likert. Esto permitirá que los trabajos de interpretación de datos y de análisis sean mucho más rápidos y sencillos. Cada pregunta del cuestionario está relacionada con el fin de establecer cuál es la satisfacción que muestran los usuarios respecto a las dimensiones propuestas. Por otro lado, se ha considerado como aspectos importantes para la elaboración de las consultas la expectativa que pueden tener los usuarios respecto a la implementación realizada.

En nuestro caso usaremos un cuestionario adaptado a las necesidades buscadas con base en las cinco dimensiones mencionadas previamente en las variables, y que contiene formulaciones que buscará recolectar y medir la

percepción de la operatividad del sistema que se implementó desde la opinión del usuario con el apoyo del uso de la escala de Likert. Con los resultados de las mediciones obtenidas con la ayuda de las herramientas mencionadas, se realiza un análisis para determinar cuál es la percepción de los usuarios.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Todo inició con la recolección de datos que luego de ser organizados para elaborar una fuente de información básica. Posteriormente se utilizarán herramientas de cómputo como los programas de Excel y SPSS como herramienta de estadística descriptiva para los cálculos de desviación estándar y frecuencias.

Se hace hincapié en el cálculo del alfa de Cronbach para sustentar cuan confiables y validas fueron las pruebas. Los datos recopilados se muestran en el anexo 8.

### **3.7 Aspectos éticos**

Nos basamos en los lineamientos que la institución universitaria César Vallejo tiene respecto al desarrollo de una investigación, mediante el cual se consideran aspectos internacionales como el consentimiento informado, el cual tiene su formato en el anexo 3 (consentimiento informado) y que está bajo conocimiento de todos los consultados quienes de manera voluntaria participan en la investigación.

Del mismo modo se garantizó la protección de toda la información así como mantener la privacidad de quienes participan, asegurando la confidencialidad de los datos recopilados y que serán usados únicamente para propósitos de la investigación. Se deja en claro que no existe por parte del autor ningún conflicto de intereses que pueda influir en los resultados obtenidos de la investigación.

Por último, este trabajo se desarrolló evitando el plagio en todas sus formas. Actuando con honestidad y transparencia en todas las etapas de la investigación. Siguiendo las normas de las leyes de derecho de autor establecidas a nivel mundial y nacional, referenciando y citando las ideas que no sean propias sometiéndose a las pruebas necesarias con el fin de comprobar lo indicado. anexo 5 (resultado turnitin)

#### IV. RESULTADOS

En relación con el objetivo principal se hizo un análisis descriptivo para determinar la tendencia de los resultados obtenidos por nuestras variables. Es así que podemos ver en la tabla 4 que para la variable satisfacción existe un alto porcentaje de los encuestados que al menos manifiesta sentirse algo satisfecho con el sistema que usan, no llegando a estar nadie completamente satisfecho. Sobre la insatisfacción podemos decir que es de un valor insignificante. Esto podemos apreciarlo mejor en la gráfica de la figura 1.

**TABLA 4**

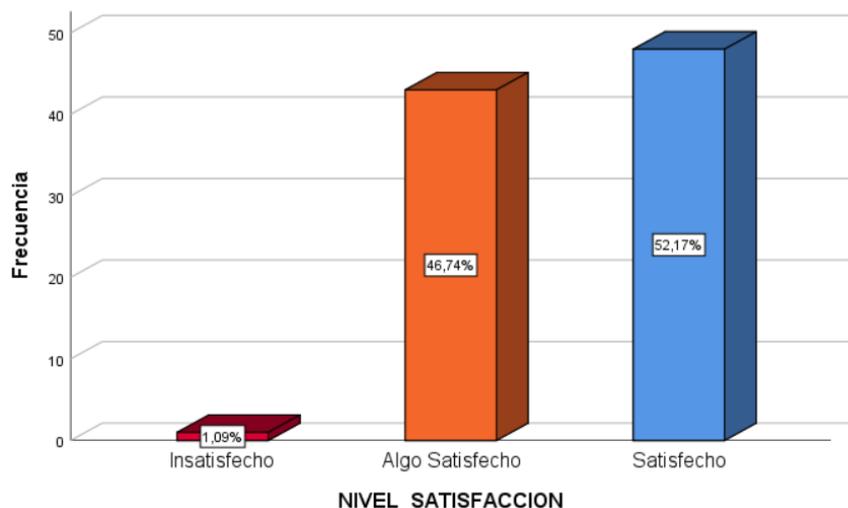
*Frecuencias para la variable Satisfacción*

	frecuencia	%	% válido	% acumulado
Insatisfecho	1	1,1	1,1	1,1
Algo insatisfecho	43	46,7	46,7	47,8
Satisfecho	48	52,2	52,2	100
Total	92	100	100	

Nota: Tabla de creación propia basada en lo obtenido de la herramienta SPSS

**FIGURA 1**

*frecuencias de la variable Satisfacción*



Nota: Gráfico construido con lo obtenido de la herramienta SPSS

Del mismo modo la tabla 5 nos muestra el análisis descriptivo de nuestra segunda variable sistema de información y los resultados nos muestran que un porcentaje alto esta de alguna forma conforme con el sistema que utiliza. Llegando a ser la inconformidad también insignificante. Gráficamente podemos verlo claramente en la figura 2, donde se resalta que un grupo considera que esta muy conforme con el sistema pero no necesariamente totalmente satisfecho.

**TABLA 5**

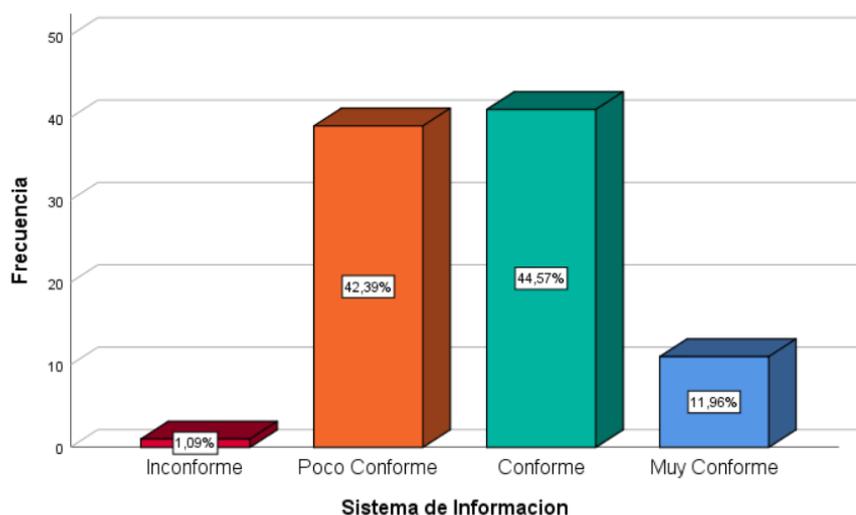
*Frecuencias para la variable Sistema de información*

	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
Inconforme	1	1,1	1,1	1,1
Poco Conforme	39	42,4	42,4	43,5
Conforme	41	52,2	52,2	100
Muy Conforme	11	12	12	100
Total	92	100	100	

Nota: Tabla de creación propia basada en lo obtenido de la herramienta SPSS

**FIGURA 2**

*Frecuencias para la variable Sistema de Información*



Nota: Gráfico elaborado en base a los resultados de la herramienta SPSS

Seguidamente se determinó si existía normalidad de los datos considerando las siguientes definiciones:

$H_0$ : Los datos siguen un comportamiento de distribución normal

$H_1$ : Los datos no siguen un comportamiento de distribución normal

Si  $p\text{-valor} < \alpha$  rechazamos la Hipótesis nula, y los datos son no paramétricos

Si  $p\text{-valor} \geq \alpha$  aceptamos la Hipótesis nula, y los datos son paramétricos

Se aplicó la prueba de normalidad con el SPSS para nuestras dos variables y se consideró un valor de  $\alpha = 0,05$ . La tabla 6 nos tabula los resultados

**Tabla 6:**

*Pruebas de Normalidad*

	Kolmogorov - Smirnov			Shapiro - Wilk		
	estadístico	gl	Sig.	estadístico	gl	Sig.
Sistema de Información	0,155	92	0,000	0,938	92	0,000
Satisfacción	0,182	92	0,000	0,933	92	0,000

Nota: Tabla de creación propia basada en lo obtenido de la herramienta SPSS

Al tener 92 muestras tomadas se consideraron los valores referidos por el test de Kolmogorov-Smirnov, obteniéndose un  $p\text{-valor} = 0,000$  menor al valor del  $\alpha = 0,05$  entonces rechazamos la  $H_0$  planteada y senos lleva a concluir que estas variables no tienen una distribución normal por lo que es conveniente aplicar pruebas no paramétricas. Siendo en este caso la correlación de Spearman la más adecuada y cuya escala de valores la vemos en la tabla 7.

**TABLA 7**

*Valores de la Correlación de Spearman*

Escala de valoración	
Valor de r	Tipo de correlación
Desde +0,91 hasta + 1,00	positiva perfecta
Desde +0,76 hasta +0,90	positiva muy fuerte
Desde +0,51 hasta + 0,75	positiva considerable
Desde +0,11 hasta +0,50	positiva media
Desde +0,01 hasta + 0,10	positiva debil

Nota: Tabla de elaboración propia

A continuación pasamos a probar nuestra hipótesis general, para lo cual definimos lo siguiente:

H<sub>0</sub>: La satisfacción de los usuarios no está influenciada por la percepción que tiene ellos sobre el funcionamiento del sistema de información en el área periodística de un canal de televisión

H<sub>1</sub>: La satisfacción de los usuarios está influenciada por la percepción que tiene ellos sobre el funcionamiento del sistema de información en el área periodística de un canal de televisión

Aplicando la correlación de Spearman, los resultados los vemos en la tabla 8 y notamos que existe una asociación o relación entre las variables, que, al compararlo con la tabla 7 vemos que tenemos una correlación positiva Perfecta, entonces podemos decir que si existe correlación y que además es significativa por lo tanto podemos concluir que existe una alta correlación de 0,918 y significativa (0,000) entre las variables entonces se descarta la hipótesis nula, y damos por aceptada la otra hipótesis donde la satisfacción de los usuarios está influenciada por la percepción que tiene ellos sobre la correcta operatividad del sistema.

**TABLA 8:**

*Correlación entre las variables Satisfacción y Sistema de Información.*

			S.I.	Satisfacción
Rho de Spearman	Variable Sistema de Información	Coeficiente de correlación	1,000	0,918
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	92	92
	Variable Satisfacción	Coeficiente de correlación	0,918**	0,909
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	92	92

Para nuestras variables de estudio también se realizó las pruebas de regresión lineal con el propósito de obtener un modelo predictivo para nuestras variables determinado por una ecuación lineal. Usando el SPSS con los datos se obtuvo lo mostrado en la tabla 9.

**TABLA 9***Resumen del modelo*

Modelo	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> ajustado	Error estándar de estimación	Cambio en R <sup>2</sup>	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	0,918 <sup>a</sup>	0,843	0,842	1,819	0,843	484,767	1	90	0,000

a. Predictores: (Constante), Sistema de información

De la tabla 9 podemos ver que el valor de R<sup>2</sup> es de 84,3% lo cual indica que existe una fuerte dependencia de nuestra variable dependiente en relación a nuestra variable independiente lo cual ayuda a que podamos predecir el nivel de satisfacción del usuario en función de cuanto se usa el sistema. De la misma tabla vemos que la cantidad para el coeficiente de correlación múltiple mostrado como valor R es de 0,918. Este valor lo comparamos con la tabla 10 y tenemos que existe un alto grado de correlación lo cual confirma lo encontrado también en las pruebas de correlación de Spearman de la tabla 7.

**TABLA 10****REGLAS DE INTERPRETACIÓN DE R**

<b>Reglas de interpretación de R</b>		
Para	$r = 0$	Correlación inexistente
Para	$0,00 \leq r < \pm 0,20$	correlación no significativa
Para	$\pm 0,20 \leq r < \pm 0,40$	Baja correlación
Para	$\pm 0,40 \leq r < \pm 0,70$	correlación de nivel significativo
Para	$\pm 0,70 \leq r < \pm 1,00$	alto índice de correlación
Para	$r = 1$	correlación positiva perfecta
Para	$r = -1$	correlación negativa perfecta

Nota: elaboración propia

También podemos ver que el error tipo de estimación es relativamente bajo (1.819) lo cual indica que existe una mejor fijación a la gráfica de regresión de los datos (es una recta), lo cual junto con el valor de significancia o p-valor es menor a 0,05 nos permite establecer el modelo que queremos de regresión de tipo lineal predictivo para estas variables.

**TABLA 11***Resultados de Coeficientes<sup>a</sup>*

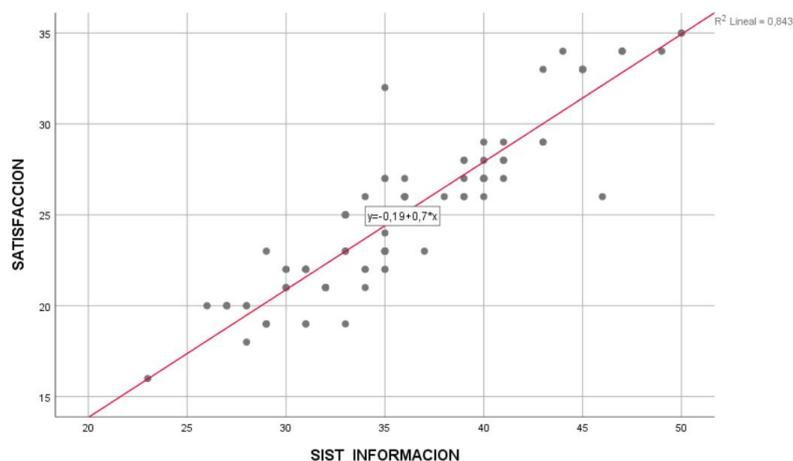
Modelo	B	Error de Desviación	Coefficientes estandarizados Beta	t	Sig.
1 (Valor Constante)	-0,191	1,162		-0,164	0,870
Sistema de información	0,703	0,032	0,918	22,017	0,000

a. variable dependiente: Satisfacción

Para esto la tabla 11 nos muestra un valor de coeficiente Constante y que es el punto de partida de la recta de nuestra regresión lineal, y en nuestro caso equivale a un valor de -0,191. Del mismo modo el coeficiente equivalente a la variable independiente es 0,703 y constituye la pendiente para nuestra recta de regresión que en este caso es de tipo positivo lo cual indica la relación directa de las variables. Según esto se obtiene una ecuación con la siguiente estructura:

$$\text{Nivel de Satisfacción} = -0,191 + (0,703) \text{ Sistema de Información}$$

Y su grafica la podemos ver en la Figura 3 donde vemos una relación directa con un ángulo positivo de 34,99°, cuanto mejor es la percepción sobre la utilidad del sistema de información mejor es el sentir del usuario respecto a su satisfacción.

**FIGURA 3***Gráfico de regresión lineal*

Respecto a nuestro primer objetivo de tipo específico referido al impacto de la capacidad de procesamiento en el nivel de satisfacción, obtuvimos como resultados los mostrados en la tabla 12 donde vemos que la satisfacción del usuario depende de como el sistema es capaz de procesar la información, y solo un muy valor muy pequeño considera que su insatisfacción es producto de la capacidad de trabajo del sistema. Esto lo podemos ver gráficamente en la Figura 4.

**TABLA 12**

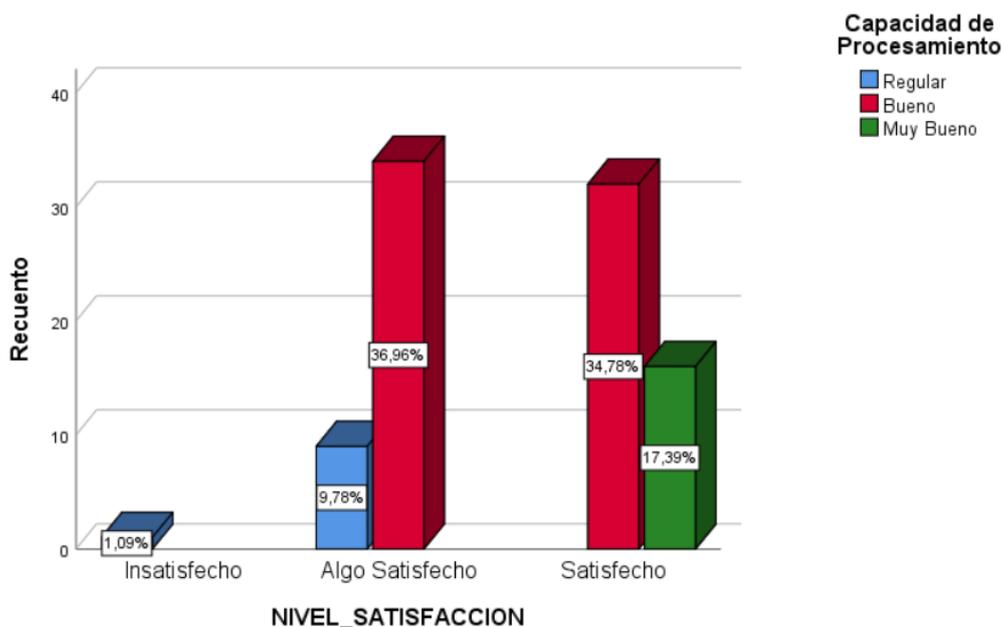
*Capacidad de Procesamiento del Sistema de Información vs la Satisfacción*

		Capacidad de procesamiento				
		Regular	Bueno	Muy Bueno	Total	
Nivel de Satisfacción	Insatisfecho	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de capacidad de procesamiento	10%	0%	0%	1,10%
	Algo satisfecho	Recuento	9	34	0	1
		% dentro de capacidad de procesamiento	90%	52%	0%	46,7%
	Satisfecho	Recuento	0	32	16	48
		% dentro de capacidad de procesamiento	0%	49%	100%	52,20%
Total		Recuento	10	66	16	92
		% dentro de capacidad de procesamiento	100%	100%	100%	100.00%

Nota: Tabla propia elaborada de lo obtenido de la herramienta SPSS

## FIGURA 4

*Grafica de la Capacidad de Procesamiento del Sistema vs la Satisfacción*



Nota: Gráfico elaborado en base a los resultados de la herramienta SPSS

Para la prueba de la primera hipótesis relacionada con este objetivo específico se consideró lo siguiente:

H<sub>0</sub>: La capacidad de procesamiento del sistema de información no tiene un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios del área periodística de un canal de televisión.

H<sub>1</sub>: La capacidad de procesamiento del sistema de información tiene un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios del área periodística de un canal de televisión.

Aplicado la prueba de correlación vemos en la tabla 13 que el valor de Spearman es de 0,764 lo cual dice que existe una relación entre la capacidad de procesamiento y la satisfacción, que, al compararla con la tabla 7 nos dice que esta relación es positivamente fuerte además de ser significativa (Sig=0,000) por lo tanto concluimos que hay la correlación entre la capacidad del sistema de información y la satisfacción es bastante significativa por lo tanto se descarta la hipótesis nula, y tomamos la hipótesis alterna como válida.

**Tabla 13**

*Correlación entre la dimensión Capacidad de Procesamiento del Sistema de información y el nivel de Satisfacción*

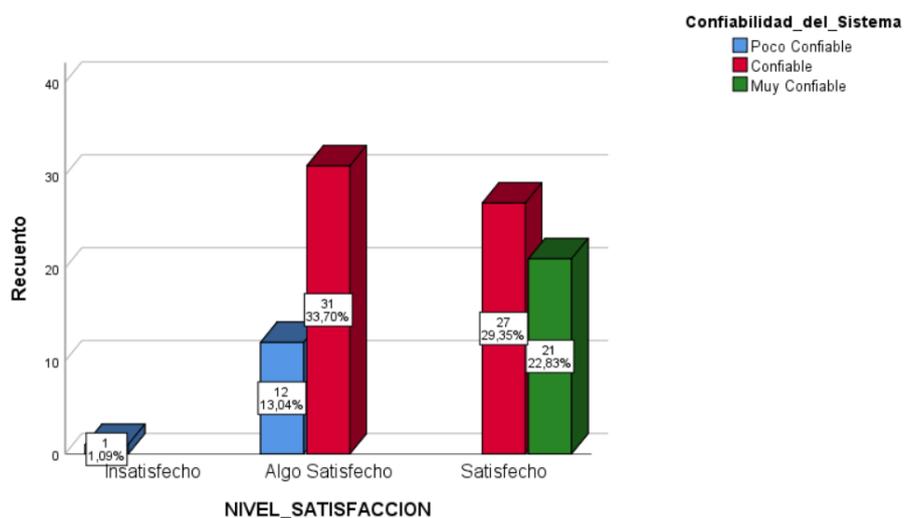
			Procesamiento	Satisfacción
Rho de Spearman	Procesamiento	Coeficiente de correlación	1,000	0,764
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	92	92
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	0,764**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	92	92

Respecto al impacto de la confiabilidad del sistema de información obtuvimos como resultados los mostrados en la tabla 14. De dicha tabla podemos ver que de los 92 participantes, los que están insatisfechos consideran que el sistema es poco confiable en un grado muy bajo y es confiable para aquellos que se sienten satisfechos en menor a mayor grado. Lo resaltante es que un grupo de las personas satisfechas lo consideran muy confiable. Esto lo podemos apreciar mejor en la gráfica de la figura 5.

**TABLA 14***Confiabilidad del Sistema de Información vs la Satisfacción*

Nivel de Satisfacción		Confiabilidad del Sistema			Total
		Poco Confiable	Confiable	Muy Confiable	
Insatisfecho	Recuento	1	0	0	1
	% Confiabilidad del sistema	7,7%	0,0%	0,0%	1,1%
Algo satisfecho	Recuento	12	31	0	43
	% Confiabilidad del sistema	92,3%	53,4%	0,0%	46,7%
Satisfecho	Recuento	0	27	21	48
	% Confiabilidad del sistema	0,0%	46,6%	100,0%	52,2%
Total	Recuento	13	58	21	92
	% Confiabilidad del sistema	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota: Tabla elaborada a partir de lo obtenido de la herramienta SPSS

**FIGURA 5***Confiabilidad del Sistema de Información vs la Satisfacción*

Nota: Gráfico elaborado en base a lo obtenido de la herramienta SPSS

Para el análisis y prueba de esta segunda hipótesis específica se consideró lo siguiente:

H<sub>0</sub>: La confiabilidad de un sistema de información no tiene un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios del área periodística de un canal de televisión.

H<sub>1</sub>: La confiabilidad de un sistema de información tiene un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios del área periodística de un canal de televisión.

**TABLA 15**

*Correlación entre la Confiabilidad del Sistema y la Satisfacción.*

			Confiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	0,902
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	92	92
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	0,902**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	92	92

De la tabla 15 vemos una relación entre las variables, y si lo comparamos con la tabla 7 vemos que corresponde a tener una correlación positiva Fuerte, entonces podemos decir que si existe correlación y que además es significativa por lo tanto podemos concluir que hay una alta correlación de 0,902 al mismo tiempo que es significativa (0,000) para lo que es la confiabilidad en un sistema y la sensación de satisfacción que experimentan los usuarios por lo tanto descartamos la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna donde la satisfacción está influenciada por confiabilidad que el sistema de información puede brindar a los usuarios.

Sobre al tercer objetivo específico referido al impacto de la empatía del sistema en cuanto satisfacción tienen los usuarios. Observando la tabla 16,

podemos ver que de todos los participantes el porcentaje de insatisfacción es mínimo respecto a la del sistema de información. Pero también existe un alto grado de personas que consideran que el sistema no está empático pero que a pesar de eso muestran cierto nivel de satisfacción por su uso. Esto lo podemos apreciar mejor en la gráfica de la figura 6

**TABLA 16**

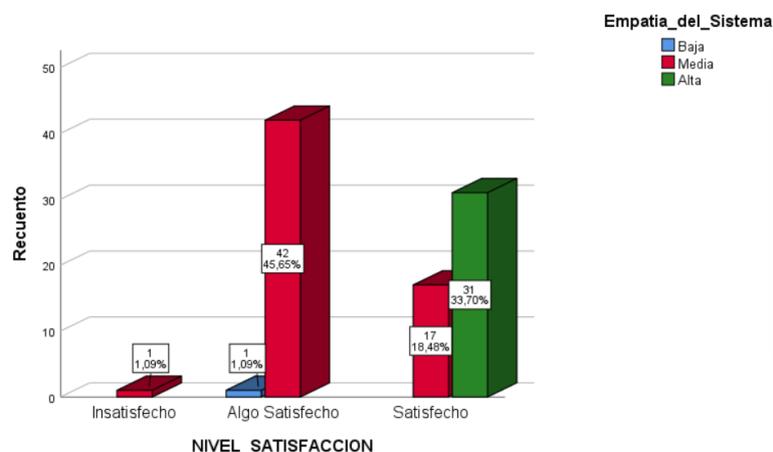
*Empatía del Sistema de Información vs la Satisfacción*

Nivel de Satisfacción			Empatia del Sistema			
			Baja	Media	Buena	Total
Insatisfecho	Recuento		0	1	0	1
	% Diseño del sistema		0,0%	1,7%	0,0%	1,1%
Algo satisfecho	Recuento		1	42	0	43
	% Diseño del sistema		92,3%	70,0%	0,0%	46,7%
Satisfecho	Recuento		0	17	31	48
	% Diseño del sistema		0,0%	28,3%	100,0%	52,2%
Total	Recuento		1	60	31	92
	% Diseño del sistema		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota: Tabla elaborada a partir de lo obtenido de la herramienta SPSS

**FIGURA 6**

*Empatía del Sistema de Información vs la Satisfacción*



Nota: Gráfico elaborado en base a lo obtenido de la herramienta SPSS

Para la prueba de la tercera Hipótesis específica se consideró las siguientes definiciones y los resultados los podemos ver en la tabla 17:

H<sub>0</sub>: La empatía de un sistema de información no impacta significativamente en la satisfacción de los usuarios del área periodística de un canal de televisión.

H<sub>1</sub>: La empatía de un sistema de información impacta significativamente en la satisfacción de los usuarios del área periodística de un canal de televisión.

**Tabla 17**

*Resultado de Correlación para la Empatía y la Satisfacción*

			Empatía	Satisfacción
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	0,909
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	92	92
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	0,909**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	92	92

La tabla 17 indica que para la correlación obtenida entre la empatía y la satisfacción del usuario el valor de Spearman es de 0,909 lo cual según la tabla 7 indica que estamos frente a una correlación positiva fuerte, entonces concluimos que si existe correlación y que además es significativa (0,000) entre la empatía y la satisfacción, por eso descartamos la hipótesis nula y damos por aceptada la hipótesis alterna en la cual la empatía de un sistema de información impacta significativamente en los niveles de satisfacción que experimentan los usuarios.

Sobre al cuarto objetivo específico referido al impacto del diseño del sistema en la satisfacción, tenemos lo que apreciamos en la tabla 18 acompañado de la figura 7 donde podemos vemos que ninguno de los encuestados manifestó que es malo, y se mantiene entre regular y bueno, los poco satisfechos creen que el sistema es mucho más regular que bueno mientras que para los satisfechos es más

bueno que regular aunque en una proporción menor. El nivel de insatisfacción se mantiene en valores muy pequeños.

**TABLA 18**

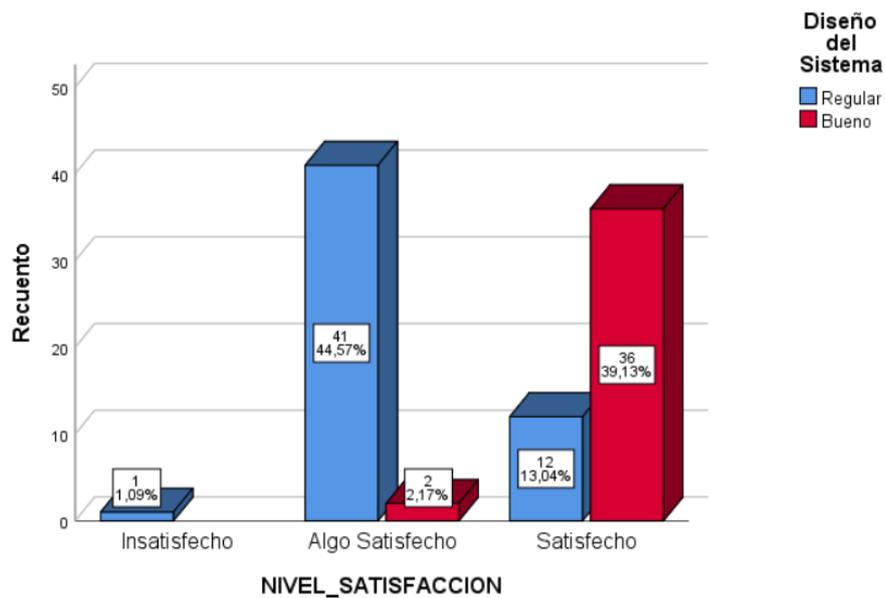
*Diseño del Sistema de Información vs la Satisfacción*

		Valoración del diseño del Sistema			
		Regular	Bueno	Total	
Nivel de Satisfacción	Insatisfecho	Recuento %	1	0	1
		Diseño del sistema	1,9%	0,0%	1,1%
Algo satisfecho	Recuento %	41	2	43	
	Diseño del sistema	75,9%	5,3%	46,7%	
Satisfecho	Recuento %	12	36	48	
	Diseño del sistema	22,2%	94,7%	52,5%	
Total	Recuento %	1	60	31	
	Diseño del sistema	100,0%	100,0%	100,0%	

Nota: Tabla elaborada a partir de lo obtenido de la herramienta SPSS

**FIGURA 7**

*Grafica de Diseño del Sistema de Información vs la Satisfacción*



Nota: Gráfico elaborado en base a los resultados de la herramienta SPSS

Para la prueba de la cuarta hipótesis específica se consideró las definiciones mostradas y los resultados los podemos ver en la tabla 19:

H<sub>0</sub>: Un diseño adecuado del sistema de información impacta significativamente en la satisfacción de los usuarios del área periodística de un canal de televisión.

H<sub>1</sub>: Un diseño adecuado del sistema de información impacta significativamente en la satisfacción de los usuarios del área periodística de un canal de televisión.

**TABLA 19**

Correlación entre el diseño de un sistema de información y la Satisfacción

		Diseño	Satisfacción
Rho de Spearman	Diseño del sistema	1,000	0,878
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	92	92
	Satisfacción	0,878**	1,000
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	92	92

En la tabla 19 vemos que ella correlacion es de 0,878 lo cual dice que existe una existe una relación entre el diseño del sistema y la satisfacción, el cual, según la tabla 7 nos dice que esta relación es positivamente fuerte y al ser significativa (Sig=0,000) concluiremos que existe correlación significativa entre el diseño del sistema y la satisfacción por lo tanto se procede a descartar lo que es la hipótesis nula, aceptando la hipótesis que es alterna donde la satisfacción es impactada por el diseño del sistema de información usado.

Sobre al quinto objetivo específico referido al impacto de la seguridad del sistema de información en el nivel de satisfacción de los usuarios, encontramos según vemos en la tabla 20 que para los usuarios satisfechos la seguridad del sistema es buena en mayor grado y regular en menor grado, mientras que para los usuarios algo satisfechos la seguridad del sistema es apenas buena y regular en su mayoría. lo cual se ve graficamente en la figura 8.

**TABLA 20**

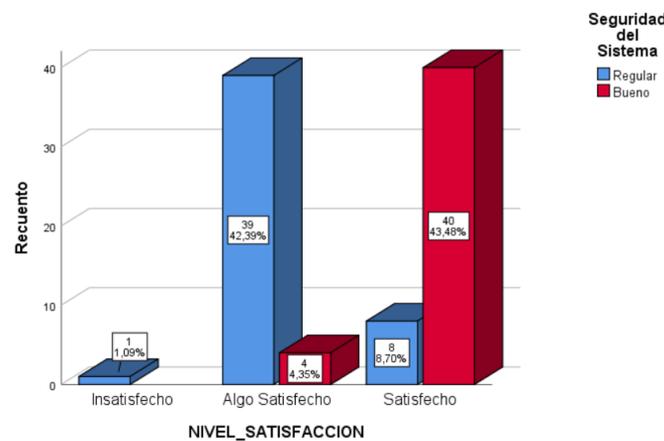
*Seguridad del Sistema de Información vs la Satisfacción*

Nivel de Satisfacción		Seguridad del Sistema		
		Regular	Bueno	Total
Insatisfecho	Recuento	1	0	1
	% Seguridad del sistema	2,1%	0,0%	1,1%
Algo satisfecho	Recuento	39	4	43
	% Seguridad del sistema	81,3%	9,1%	46,7%
Satisfecho	Recuento	8	40	48
	% Seguridad del sistema	16,7%	90,9%	52,5%
Total	Recuento	48	44	92
	% Seguridad del sistema	100,0%	100,0%	100,0%

Nota: Tabla elaborada a partir de lo obtenido de la herramienta SPSS

**FIGURA 8**

*Grafica de Seguridad del Sistema de Información vs la Satisfacción*



Nota: Gráfico elaborado en base a los resultados de la herramienta SPSS

Para validar la quinta hipótesis específica se consideró las definiciones siguientes:

H<sub>0</sub>: Un sistema de información que garantiza la seguridad de la información no impacta significativamente en la satisfacción de los usuarios del área periodística de un canal de televisión

H<sub>1</sub>: Un sistema de información que garantiza la seguridad de la información impacta significativamente en la satisfacción de los usuarios del área periodística de un canal de televisión.

**Tabla 21**

*Correlación entre la seguridad de un sistema de información y la Satisfacción*

			Seguridad	Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	0,909
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	92	92
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	0,909**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	92	92

En la tabla 21 vemos que el coeficiente de spearman para la correlación entre la seguridad del sistema y la satisfacción es de 0,909 lo cual según la tabla 7 deja en claro que existe una correlación positiva fuerte, además que es significativa (0,000) entonces podemos concluir que si existe correlación entre la seguridad de la información y la satisfacción por eso procedemos a descartar lo indicado en la hipótesis nula, y damos por aceptada la hipótesis alterna.

## V. DISCUSIÓN

Como objetivo se propuso el determinar cuánto es la satisfacción de los usuarios respecto a la percepción que tienen del funcionamiento del sistema de información que utilizan. Para esto se realizó como primer paso un análisis descriptivo. En este análisis como punto más resaltante podemos ver que los valores extremos de muy insatisfecho como de muy satisfecho no tienen mayor relevancia al realizar el análisis arrojado por los resultados de las encuestas y son los valores de Insatisfecho, Poco satisfecho y Satisfecho donde tenemos la mayor cantidad de registros por parte de los participantes.

Del análisis descriptivo podemos indicar que para los usuarios satisfechos el sistema de información es confiable para la mayoría de los encuestados, siendo muy confiable para un grupo pequeño de usuarios, al mismo tiempo la capacidad de procesamiento del sistema es considerado bueno en general y podemos decir que el sistema también mostro ser empático con una gran cantidad de usuarios. Sobre el diseño del sistema encontramos mayor división y prácticamente es considerado entre regular y bueno en porcentajes similares por los usuarios. Por ultimo respecto a la seguridad tenemos un caso similar al anterior donde en partes muy similares lo consideran entre bueno y regular.

Del análisis inferencial de los resultados, afirmamos que las variables planteadas en este trabajo no presentaron una distribución normal, y para ver si existía una relación entre ellas se aplicó la correlación de Spearman.

Revisando la hipótesis general podemos decir que la satisfacción como variable dependiente es influenciada por la variable Sistema de Información en una relación positivamente perfecta. En ese sentido los resultados se alinean con lo indicado por Abrego D., Sánchez Y., y Medina J., (2017) donde una de sus hipótesis planteaba que la satisfacción es influenciada de manera importante por las cualidades del sistema y al igual que nuestra investigación, los resultados obtenidos en cuanto a la funcionalidad del sistema de información, nos indica que existe una conformidad en distintos niveles pero que ocupan más del 98% respecto a los que sienten inconformidad. Todo esto sugiere que existe un impacto positivo respecto

al uso que los sistemas de información tienen a nivel general lo cual debe resumirse en mejoras de productividad y eficiencia que definitivamente influirán en el desempeño de la empresa tanto de manera externa como interna.

Una forma de validar lo obtenido con la prueba de correlación fue usar el método de regresión lineal, el cual nos presentó que el nivel de significancia también nos hacía rechazar la hipótesis nula y con ello validar la hipótesis propuesta pero además de eso nos permitió validar la relación directa que tiene nuestras variables mediante el establecimiento de la ecuación de regresión lineal confirmado de esa manera la correlación entre nuestras variables.

Respecto a la hipótesis específica sobre la confidencialidad del sistema con la satisfacción, obtuvimos como resultado la existencia de una relación fuerte, es decir que para los usuarios mantener la información que manejan de manera privada o reservada dentro del sistema les genera un signo de satisfacción, mientras más confiable sea el sistema, más satisfecho está el usuario y por lo tanto, tiende a realizar una mejor labor de producción. La confidencialidad está definida como uno de los pilares dentro de lo que es la seguridad de la información de todo sistema, la cual está enmarcada dentro de la Norma ISO 27001.

Si ahora nos centramos en la hipótesis específica que se refiere a la capacidad de procesamiento del sistema con la satisfacción de usuario podemos entender que el sistema debe estar preparado para realizar diferentes funciones que los usuarios esperan, y que esa expectativa solo es cubierta en término de respuesta de los procesos que tiene el sistema. Mientras más rápida o efectiva sea la respuesta del sistema a las indicaciones del usuario, este sentirá que el sistema trabaja de manera eficiente lo cual genera una alta satisfacción sobre el trabajo que está realizando, por otro lado, si las respuestas del sistema son tediosas, o no muy rápidas pueden generar un descontento y molestia con el sistema de información debido a que estaría viendo perjudicado el trabajo que realiza. En pocas palabras la prueba de Spearman nos dice que se tiene correlación positivamente fuerte que va en el mismo sentido.

Respecto a la hipótesis específica que vincula la empatía del sistema con la satisfacción encontramos que es una relación positiva fuerte. Esto se manifiesta a través de la facilidad con la que los usuarios pueden acceder a los diferentes módulos del sistema, también a la capacidad de autoaprendizaje del sistema en cuando a las facilidades de uso. Del mismo la relación es positiva y directa. Cuanto más fácil sea la operatividad del sistema, más fácil será para el usuario experimentar sensaciones de satisfacción en el trabajo que realiza.

Sobre la hipótesis específica que relaciona el diseño del sistema con la satisfacción podemos ver como la forma como está estructurado el sistema determina que el usuario pueda realizar su trabajo de manera más eficiente y sobre todo ordenada. La forma como el sistema se presenta ante el usuario es muchas veces el principal signo de que el usuario está satisfecho con la herramienta que le están alcanzando, esto se confirma mediante el resultado del test de correlación donde se muestra que es positivamente fuerte. Esta relación tiene que ver mucho con la adaptación del usuario a los diferentes módulos que el sistema le muestra y que facilita de alguna forma su trabajo, no se complica con procesos o funciones repetitivas, sin que permite al usuario sentir que su trabajo está siendo realizado con efectividad

Por último, si nos referimos a la hipótesis específica sobre la seguridad del sistema con la satisfacción encontraremos que la correlación existente es fuerte y está dada principalmente por cómo se sienten los usuarios respecto al tratamiento de su información, en este caso un alto porcentaje considera que los sistemas deben proteger la información por lo que existe una relación directa también. Una mala administración de la seguridad dentro del sistema definitivamente iría contra la sensación de satisfacción de los usuarios y podría llevar a resultados no esperados.

La investigación realizada puso en evidencia que de los 92 usuarios del área periodística que participaron de la muestra de este trabajo, un alto porcentaje está entre algo satisfecho y satisfecho con el sistema de información que están utilizando. Al mismo tiempo esta investigación evidenció la existencia de una mayor

sensación de satisfacción relacionada con las fortalezas del sistema en cuanto a la empatía, capacidad de procesamiento y confiabilidad.

Aunque el sistema implementado demostró que tiene una aceptación favorable respecto de su confiabilidad y también de su capacidad de respuesta, los puntos como la empatía y seguridad fueron percibidos de manera menos favorable para aquellos usuarios que se sentían apenas satisfechos.

Si hacemos la comparación de lo que encontramos como respuestas con lo obtenidos por Abrego D., et al., (2017), podemos encontrar que en ambos casos se tiene como conclusión que es la calidad del sistema la que determina, ya sea en mayor o menor grado, la satisfacción del usuario del sistema. En ambos casos los estudios son de tipo localizados circunscritos en el caso del presente trabajo a una empresa de televisión y en el otro caso a una región de México.

De la misma manera respecto Al-Okaily et al., (2021), dice que el uso de las encuestas fue factor determinante para la investigación y sus resultados están alineados con los encontrados en el presente trabajo, al considerar que el éxito de los sistemas de información radica en la capacidad de procesamiento y la confiabilidad como los puntos más resaltantes e influyentes en cómo se siente un usuario sobre el nivel de satisfacción que alcanza al usar un sistema de información.

Si vemos las teorías propuestas veremos que hay concordancia con lo indicado por Lewis y Boom (1983) referido a que la satisfacción está dada por como los sistemas cubren las expectativas del usuario a través de las diversas funcionalidades que pueden realizar y como ellos perciben que se cumple dichas expectativas tal como lo indico Duque y Chaparro, (2012).

Queda también demostrado que es importante considerar las dimensiones propuestas en el presente trabajo con el fin de tener en consideración el grado de satisfacción como un valor crítico en la elaboración de un sistema esto acorde con lo publicado por Guzmán y Giménez (2014) al afirmar que los sistemas son base

para el desarrollo de las organizaciones a través de la utilidad que los usuarios puedan realizar de manera satisfactoria.

Sobre la metodología utilizada podemos afirmar que la aplicación de encuestas a través de un cuestionario resulto ser un camino adecuado para conocer la percepción de los participantes sobre su nivel de satisfacción respecto al sistema que usan. En ese contexto podemos citar a Feria, Blanco y Valledor (2019) que definen el cuestionario como la herramienta optima usada por el investigador para que realice la recolección y registre la información de datos.

Pero lo que no estaba contemplado es que existiría cierto rechazo inicialmente por parte de los participantes para acceder a participar en la investigación, por diferentes motivos pero el principal fue el hecho de que al no ser anónimo podía influenciar negativamente en su trabajo diario. Esto nos hace pensar en lo indicado por Deuze, (2008) respecto a que poner en funcionamiento un sistema es un desafío que primeramente debe superar la resistencia que se da a un cambio.

Todos los resultados obtenidos están limitados por un alcance definido, ya que fueron realizados puntualmente sobre una empresa en particular, y si bien los resultados indican para este caso una relación muy fuerte de las variables sistema y satisfacción, depende de las características del sistema que se esté utilizando, por lo tanto, no podemos generalizar respecto a todos los sistemas de información.

Podrían realizarse estudios posteriores para determinar de manera puntual y en ámbitos más extensos que ayuden a comprender cuales son los efectos que los sistemas generan en los usuarios a nivel de satisfacción y cumplimiento con el fin de tener un espectro más grande de datos para tal vez formular un modelo que lleve a mejorar las implementaciones de los sistemas de información.

Esta investigación es considerada relevante porque sirve de base a las empresas para conocer la real necesidad de los usuarios antes de implementar algún tipo de sistema. Lógicamente cada usuario espera cubrir necesidades propias y relacionadas con sus actividades, pero deben establecerse criterios que permitan

llegar a un consenso a fin de lograr un mayor grado de personas satisfechas al realizar su trabajo. Es primordial dejar en claro la importancia de llegar entender el sentir de los trabajadores a fin de que el trabajo realizado sea más productivo como consecuencia de estar satisfechos con las herramientas que utilizan.

Se podrían realizar nuevas investigaciones considerando otras dimensiones que también ayuden a vincular otros factores de las empresas como los resultados financieros con el uso de los sistemas y ver como están relacionados con la satisfacción de los usuarios.

## VI. CONCLUSIONES

**PRIMERA.-** Se encontró que para las variables planteadas, satisfacción y Sistema de información, existe una fuerte correlación positiva, aceptándose la Hipótesis general de que la percepción que tienen las personas sobre el sistema de información que está usando, determinan sus satisfacción. lo cual está alineado con lo que se buscó en el objetivo general de la investigación

**SEGUNDA.-** Existe una fuerte relación además de ser directa entre lo que es la satisfacción que tienen los usuarios y la capacidad para procesar datos que ofrece el sistema del sistema y que se manifiesta con las distintas tareas que se pueden realizar para beneficio de quien lo usa.

**TERCERA.-** Los usuarios que confiaron en el sistema desarrollaron mejores niveles de satisfacción que aquellos que dudan de las tareas que pueden realizar con él. Y eso se refleja en el alto porcentaje de confianza mostrado por los usuarios en los datos obtenidos.

**CUARTA.-** La empatía y el diseño de un sistema de información lo hace más amigable para su uso y satisface las expectativas que manifiestan los usuarios y lo llevan a un estado de satisfacción completo en casi la totalidad de los casos que se puedan presentar.

**QUINTA.-** En la medida que la seguridad adoptada por los sistemas de información sean buenos, óptimos y transparentes para los usuarios, se logrará que estos se sientan más satisfechos con el uso que le dan a dichos sistemas.

## VII. RECOMENDACIONES

**PRIMERA.-** Si bien es cierto que se alcanzó el propósito planteado por esta investigación, se pueden realizar nuevos trabajos que permitan evaluar cómo mejorar la percepción de todos los usuarios insatisfechos, con el fin de hacer aún mejor el sistema utilizado.

**SEGUNDA.-** Se recomienda tener en cuenta las opiniones de los usuarios para poder mejorar las capacidades de respuesta y procesamiento de los sistemas con el propósito de disminuir el nivel de inconformidad que respecto a este punto existe.

**TERCERA.-** Es importante resaltar la confianza que las personas le brindan a un sistema, para lo cual este trabajo puede servir de base a otros que actúen como complementos de esta investigación y cuyo propósito sea el establecer procedimientos, que brinden al usuario de un entorno más confiable.

**CUARTA.-** Debido a que el alcance del presente trabajo es muy limitado se recomienda el poder realizar investigaciones futuras que permitan comparar una cantidad mayor de empresas que usan sistemas de información ya sean similares o no, para establecer cuál es la percepción de los usuarios a una escala mucho mayor. Esto definitivamente puede recoger información que ayuden a los desarrolladores de sistemas a mejorar aspectos como la empatía y el diseño que son la final el rostro del sistema al usuario

**QUINTA.-** Mas allá de determinar una relación existente entre seguridad y lo que representa alcanzar satisfacción se recomienda que los usuarios formen parte activa antes de implementar un sistema de información, ya que son ellos los que al final usarán dicha herramienta y su opinión respecto a lo que entienden por seguridad de su información puede ser relevante a fin de que los procesos funcionen de manera adecuada y eficiente.

## REFERENCIAS

- Abrego Almazán, Demian, Sánchez Tovar, Yesenia, & Medina Quintero, José M. (2017). Influencia de los sistemas de información en los resultados organizacionales. *Contaduría y administración*, 62(2), 303-320. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.005>
- Ahrholdt, D. C., Gudergan, S. P., and Ringle, C. M. (2017). Enhancing service loyalty: The roles of delight, satisfaction, and service quality. *Journal of Travel Research*. 56(4): 436-450.
- Al-Okaily, A., Al-Okaily, M., Ai Ping, T., Al-Mawali, H., y Zaidan, H. (2021). An empirical investigation of enterprise system user satisfaction antecedents in Jordanian commercial banks, *Cogent Business & Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1918847>
- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206 <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Báez-Vázquez, B., & Abrego-Almazán., D. (2022). El papel de los factores de éxito en los sistemas de información académicos. *IE Revista De Investigación Educativa De La REDIECH*, 13, e1399. [https://doi.org/10.33010/ie\\_rie\\_rediech.v13i0.1399](https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v13i0.1399)
- Bedregal-Alpaca, Norika, Cornejo-Aparicio, Víctor, Tupacyupanqui-Jaén, Doris, & Flores-Silva, Sidanelia. (2019). Evaluación de la percepción estudiantil en relación al uso de la plataforma Moodle desde la perspectiva del TAM. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 707-718. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400707>
- Burgos Chávez, S. V., & Morocho Revollo, T. C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22 - 39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Calderón Yarlequé, R., (2018) Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote 2018 [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34746/calderon\\_yr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34746/calderon_yr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Cao, Y., Ajjan, H., and Hong, P. (2018). Post-purchase shipping and customer service experiences in online shopping and their impact on customer satisfaction: an empirical study with comparison. *Asia Pacif. J. Market. Logist.* 30:71. doi: 10.1108/APJML-04-2017-0071
- Cascón-Katchadourian, J.; Ruiz-Rodríguez, A. A.; Alberich-Pascual, J. (2018). Revisión, análisis y evaluación de sistemas para la gestión de activos multimedia en organizaciones. *Revista Española de Documentación Científica*, 41 (1): e196. <https://doi.org/10.3989/redc.2018.1.1480>
- Chacon, Javier., Rugel, Susana., (2018) Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html#iden4>
- Chang, M., Jang, H.-B., Li, Y.-M., and Kim, D. (2017). The relationship between the efficiency, service quality and customer satisfaction for state-owned commercial banks in China. *Sustainability* 9:2163. doi: 10.3390/su9122163
- Cronin, J. and Taylor, S. (1994), "SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality", *Journal of Marketing*, Vol. 58, January, pp. 125-131.
- Cronin, J. J. and Taylor, S. (1992), "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, Vol. 56, July, pp. 55-68.
- De Pablos, C., Hermoso J., Martín-Romo, S., Medina, S., (Eds) (2019) *Organización y transformación de los sistemas de información de la empresa*, cuarta edición ESIC Editorial.
- Feria Avila, H., Matilla González, M. ., & Mantecón Licea, S. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA?. *Didáctica Y Educación* ISSN 2224-2643, 11(3), 62–79. Recuperado a partir de <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>
- Feria, H., Blanco, M.R. y Valledor, R.F. (2019). *La dimensión metodológica del diseño de la investigación científica*. Las Tunas, Cuba: Académica Universitaria.

- Fuentes-Doria, D. D., Toscano-Hernández, A. E., Malvaceda-Espinoza, E., Díaz Ballesteros, J. L., & Díaz Pertuz, L. (2020). Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables. Medellín - Colombia: SCDD 21 / Cutter-Sanborn.
- Gabriel-Ortega, Julio. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156. Recuperado en 28 de abril de 2023, [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es&tlng=es).
- Hafiez Sofyani, Hosam Alden Riyadh & Heru Fahlevi | Lorenzo Ardito (Reviewing editor) (2020) Improving service quality, accountability and transparency of local government: The intervening role of information technology governance, *Cogent Business & Management*, 7:1, DOI: 10.1080/23311975.2020.1735690
- Iqbal, M. S., Ul Hassan, M., & Habibah, U. (2018). Impact of self-service technology (SST) service quality on customer loyalty and behavioral intention: The mediating role of customer satisfaction. *Cogent Business & Management*, 5. doi:10.1080/23311975.2018.1423770
- J., Bentley, L. y Dittman, K. (2004). *System analysis y design methods*. Editorial Mc. Graw Hill.
- Joseph Walther (2012) *Teoría del procesamiento de información social*". Un primer vistazo a la teoría de la comunicación 8ª ed. McGraw Hill.
- Kalankesh LR, Nasiry Z, Fein RA, Damanabi S. Factors Influencing User Satisfaction with Information Systems: A Systematic Review. *Galen Med J*. 2020 Jun 26;9:e1686. doi: 10.31661/gmj.v9i0.1686. PMID: 34466567; PMCID: PMC8343607.
- Kotler, P. (2001). *Dirección de mercadotecnia: Análisis, planeación, implementación y control*. Magíster en Administración-Tiempo Parcial 29, ESAN.
- Kumar, Vikas & Hundal, Bikramjit. (2018). Evaluating the service quality of solar product companies using SERVQUAL model. *International Journal of Energy Sector Management*. 13. 10.1108/IJESM-07-2017-0007.
- Lai, C., & Nguyen, M.C. (2017). *Factors Affecting Service Quality, Customer Satisfaction And Loyalty Of Mobile Phone Service Providers In Vietnam*.
- Laudon, K. Y Laudon, J. (2012). *Sistemas de información gerencial*. Editorial Pearson, Decimosegunda Edición. Educación de México

- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). The marketing of service quality in emerging perspectives on service marketing. Chicago, AMA, 99-107.
- López, P., Fachelli, S. (2017). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Cap II- 4 <https://ddd.uab.cat/record/185163>
- Marinova Detelina, Singh Sunil K., Singh Jagdip (2018), “ Frontline Problem-Solving Effectiveness: A Dynamic Analysis of Verbal and Nonverbal Cues,” *Journal of Marketing Research*, 55 (2), 178–92. <https://doi.org/10.1509/jmr.15.0243>
- Medina, J. , Lavín, J. y Pedraza, N. (2011). Seguridad en la administración y calidad de los datos de un sistema de información contable en el desempeño organizacional. *Contaduría y Administración*, 57(4), 11-34.
- Murray, J., Elms, J., and Curran, M. (2019). Examining empathy and responsiveness in a high-service context. *Int. J. Retail Distrib. Manag.* 2019:16. doi: 10.1108/IJRDM-01-2019-0016
- Oliver RL. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*. 1980;17(4):460-9. <http://www.jstor.org/stable/3150499>
- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- R García-Loureda Díaz, O García Crespo, S García Mirón (2017): “MAM (Media Asset Management, Sistema de Gestión de Archivos de Medios). Introducción de la digitalización MAM en las televisiones en España. (2017)”. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, pp. 998 a 1009. DOI: 10.4185/RLCS-2017-1204MAM
- Ramanathan, U., Subramanian, N., and Parrott, G. (2017). Role of social media in retail network operations and marketing to enhance customer satisfaction. *Int. J. Operat. Prod. Manag.* 37:153. doi: 10.1108/IJOPM-03-2015-0153
- Ravichandran, T., & Lertwongsatien, C. (2005). Effect of Information Systems Resources and Capabilities on Firm Performance: A Resource-Based Perspective. *Journal of Management Information Systems*, 21(4), 237–276. <http://www.jstor.org/stable/40398738>

- Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Universidad de Murcia Espirado España: Anales Documentación redalyc.org Num 3. <https://www.redalyc.org/pdf/635/63500309.pdf>
- Riascos Erazo, Sandra Cristina; Arias-Cardona, Víctor Hugo. Análisis del impacto organizacional en el proceso de implementación de los Sistemas de Información ERP – Caso de Estudio. En: Entramado. Enero - Junio, 2016. vol. 12, no. 1, p. 284-302, <http://dx.doi.org/10.18041/entramado.2016v12n1.23127>
- Roldán y Leal, (2003) A validation test of an adaptation of the DeLone and McLean's model in the Spanish EIS field. *Critical reflections on information systems: A systemic approach*, pp. 66-84
- Santa, R., MacDonald, J., & Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, 36(1), 39-50. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.007>
- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Lea, E. y Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Smith, A.M. (1995), "Measuring service quality: is SERVQUAL now redundant?", *Journal of Marketing Management*, Vol. 11, No. 2, pp. 257-276
- Suchánek, P., and Králová, M. (2019). Customer satisfaction, loyalty, knowledge and competitiveness in the food industry. *Eco. Res. Ekonomika istraživanja* 32, 1237–1255. doi: 10.1080/1331677X.2019.1627893
- Whitten, J., Bentley, L. y Dittman, K. (2004). *System analysis y design methods*. Editorial Mc. Graw Hill
- Wisemantoro Y, Aryanto V-D-W. The hospital application of information system service's quality adoption and user information satisfaction. *Int Bus Manag.* 2017;11(2):381–91.
- Zabala, Rosa M., Granja, Luis G., Calderón, Hugo A., & Velasteguí, Luis E.. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información tecnológica*, 32(5), 101-110. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000500101>

Zárraga Cano, L., Molina Morejón, V. M., & Corona Sandoval, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, 7(18), 46-65.

Zhou, R., Wang, X., Shi, Y., Zhang, R., Zhang, L., and Guo, H. (2019). Measuring e-service quality and its importance to customer satisfaction and loyalty: an empirical study in a telecom setting. *Elect. Comm. Res.* 19, 477–499. doi: 10.1007/s10660-018-9301-3

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Tipo de variable	Dimensión	Indicador	ítem	escalas y rangos
Sistema de Información	Para Whitten, Bentley y Dittman (2004) un sistema de información es un compuesto formado por individuos, datos, tecnología y procedimientos interactuando entre sí, que recopilan, procesan, almacenan y brindan la información requerida para el adecuado funcionamiento de los flujos de trabajo en una empresa.	Conjunto estructurado de elementos, basados en un diseño y hardware específico, de alta disponibilidad para alcanzar un rendimiento que permita cubrir las tareas de procesamiento de datos e información basados en una configuración y tiempos de respuesta preestablecida en el trabajo de los usuarios.	independiente	Rendimiento del sistema	Capacidad de procesamiento	1,2,3,4	<b>Escala:</b> ordinal  <b>Escala de Likert:</b> 1. Muy inconforme 2. Inconforme 3. Neutral 4. Conforme 5. Muy Conforme
				diseño del sistema	Configuración requerida de módulos	5,6,7	
				Disponibilidad	Tiempo en que el sistema está en línea	8,9,10	
Satisfacción del usuario	Según postulados de Lewis y Boom (1983) La satisfacción de los usuarios respecto a un sistema de información está relacionada con la calidad de servicio que los usuarios perciben en el deseo de cubrir sus necesidades y requerimientos.	Grado de percepción referente al uso del sistema de información usado en la producción de noticias mediante el uso de escalas tipo Likert: Muy inconforme, inconforme, neutral, conforme, muy conforme. Según teorías de recolección de datos. Lee y Guerin (2009)	dependiente	Seguridad	Protección de información	11,12	
				Empatía	Facilidad de uso del interface sistema	13,14,15	
				Confiabilidad	Cantidad de problemas detectados	16,17	

## ANEXO 2

### Instrumento para Recolectar Datos

#### Cuestionario

Sección 3 de 4

##### CUESTIONARIO



Para las preguntas del siguiente cuestionario, se les pide considerar las siguientes opciones de respuestas según su criterio con la mayor sinceridad y objetividad posible.

1. Muy inconforme
2. Inconforme
3. Normal
4. Conforme
5. Muy Conforme

1. Cómo te sientes respecto a los equipos del sistema que usas en tu trabajo ? \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

2. Qué tan conforme estás con el rendimiento y desempeño del sistema? \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

3. Consideras que el sistema responde de manera rápida y ágil a tus solicitudes de procesamiento de datos? \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

4. Estas satisfecho con el resultado que entrega el sistema respecto a las búsquedas de información solicitadas? \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

5. ¿Encuentras que el sistema de información te ayuda a realizar tus tareas de manera eficiente? \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

6. Puedes decir que el sistema tiene un orden y una estructura acorde para las labores que realizas \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

7. Estas conforme con todas las tareas que puedes realizar dentro del sistema? \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

8. Como te sientes respecto al tiempo que le das uso al sistema de información? \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

9. estas conforme con los tiempos de respuesta ante una interrupción del sistema? \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

10. Estas conforme con todas las tareas que puedes realizar en el sistema? \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

11. Consideras que el sistema de información garantiza la seguridad de tus datos ? \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

12. El sistema de información te proporciona la información precisa y actualizada que necesitas? \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

13. El sistema de información cumple con tus necesidades y expectativas? \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

14. Cómo te sientes respecto a la facilidad de uso y manejo del sistema? \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

15. Recomendarías el uso del sistema de información que usas a otras personas fuera de tu entorno laboral? \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

16. Como te sientes respecto al soporte y la asistencia necesaria cuando tienes problemas o dudas sobre el sistema? \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

17. Sientes que la cantidad de errores o fallas que pueden aparecer en el sistema afectan enormemente tu trabajo? \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

## ANEXO 3

### MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**PROPOSITO:** Le invitamos a completar la presente encuesta que nos permitirá conocer cuál es nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la implementación del sistema de noticias en el área periodística. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa de Maestría en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnología de la Información, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

**IMPACTO:** Se busca conocer la satisfacción de los usuarios del área de prensa sobre el sistema implementado respecto a la eficiencia y funcionalidad del sistema.

**PROCEDIMIENTO:** Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y las respuestas a 17 preguntas sobre la investigación titulada: "Satisfacción de los usuarios del sistema de información implementado en el área periodística de un canal de televisión limeño, 2023"
2. Esta encuesta esta diseñada para terminarse en un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará mediante un formulario digital.

Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene preguntas sobre la investigación, puede contactar con el Investigador: Vásquez Mendoza Javier Enrique. email: [jvasquezmen@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jvasquezmen@ucvvirtual.edu.pe) ó el Docente asesor: Poletti Gaitán Eduardo Humberto email: [epolettig@ucvvirtual.edu.pe](mailto:epolettig@ucvvirtual.edu.pe)

[jvasmen@gmail.com](mailto:jvasmen@gmail.com) [Cambiar cuenta](#)



 No compartido

Después de haber leído los propósitos de la investigación acepta ud. participar en la investigación antes mencionada.?

Si acepto

No acepto

[Siguiente](#)

[Borrar formulario](#)

## ANEXO 4

### Evaluación por juicio de expertos 1

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario para evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios respecto a un sistema de información implementado en una empresa televisora en Lima**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos Generales del Juez:

Nombre del Juez	Marlon Acuña Benitez
Grado Profesional	Maestría ( ) Doctor ( X )
Área de Formación Académica	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( X ) Organizacional ( X )
Área de experiencia profesional	Ingeniería de sistemas
Institución donde labora	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en evaluación Psicométrica (si corresponde)	No corresponde

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Javier Vásquez Mendoza
Procedencia:	Autoría propia
Administración:	Formularios virtuales
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Área de prensa de la empresa televisora
Significación:	Se usara la escala Likert con valores del 1 (muy inconforme) al 5 ( muy conforme) a un cuestionario de 17 ítems para evaluar 6 dimensiones y cuyo objetivo es obtener datos para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios.

#### 4. Soporte teórico

El presente cuestionario se elaboró en base al modelo SERVPERF para la calidad de servicio y adaptado a las necesidades de la presente investigación.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario elaborado por el autor del presente trabajo de investigación en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la orden de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

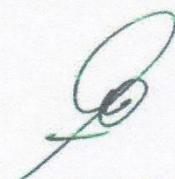
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Dimensiones del instrumento:** Rendimiento del Sistema, Diseño del Sistema, Disponibilidad, Confiabilidad, Seguridad, Empatía

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Capacidad de procesamiento	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
Configuración requerida de módulos	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
Tiempo en el que el sistema está en línea	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Protección de la información	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
Facilidad de uso de la interface	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
Cantidad de problemas detectados	16	4	4	4	
	17	4	4	4	



Dr. Márlon Acuña Benites  
DNI: 42097456  
Ing. de Sistemas / Investigador

## Evaluación por juicio de expertos 2

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario para evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios respecto a un sistema de información implementado en una empresa televisora en Lima**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos Generales del Juez:

Nombre del Juez	Juan Francisco Pacheco Torres
Grado Profesional	Maestría ( ) Doctor ( <b>X</b> )
Área de Formación Académica	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( <b>X</b> )
Área de experiencia profesional	Ingeniería de sistemas
Institución donde labora	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( <b>X</b> )
Experiencia en evaluación Psicométrica (si corresponde)	No corresponde

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Javier Vásquez Mendoza
Procedencia:	Autoría propia
Administración:	Formularios virtuales
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Área de prensa de la empresa televisora
Significación:	Se usara la escala Likert con valores del 1 (muy inconforme) al 5 (muy conforme) a un cuestionario de 17 ítems para evaluar 6 dimensiones y cuyo objetivo es obtener datos para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios.

### 4. Soporte teórico

El presente cuestionario se elaboró en base al modelo SERVPERF para la calidad de servicio y adaptado a las necesidades de la presente investigación.

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario elaborado por el autor del presente trabajo de investigación en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la orden de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Dimensiones del instrumento:** Rendimiento del Sistema, Diseño del Sistema, Disponibilidad, Confiabilidad, Seguridad, Empatía

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Capacidad de procesamiento	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
Configuración requerida de módulos	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
Tiempo en el que el sistema está en línea	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Protección de la información	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
Facilidad de uso de la interface	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
Cantidad de problemas detectados	16	4	4	4	
	17	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI:18167212

### Evaluación por juicio de expertos 3

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario para evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios respecto a un sistema de información implementado en una empresa televisora en Lima**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos Generales del Juez:

Nombre del Juez	DANNY ALONSO SANTA CRUZ CUEVA
Grado Profesional	Maestría ( x )    Doctor (   )
Área de Formación Académica	Clínica (   )    Social (   ) Educativa (   )    Organizacional ( x )
Área de experiencia profesional	ingeniería Telecomunicaciones / Proyectos TI
Institución donde labora	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (   )    Más de 5 años ( x )
Experiencia en evaluación Psicométrica (si corresponde)	No corresponde

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Javier Vásquez Mendoza
Procedencia:	Autoría propia
Administración:	Formularios virtuales
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Área de prensa de la empresa televisora
Significación:	Se usara la escala Likert con valores del 1 (muy inconforme) al 5 (muy conforme) a un cuestionario de 17 ítems para evaluar 6 dimensiones y cuyo objetivo es obtener datos para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios.

#### 4. Soporte teórico

El presente cuestionario se elaboró en base al modelo SERVPERF para la calidad de servicio y adaptado a las necesidades de la presente investigación.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario elaborado por el autor del presente trabajo de investigación en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la orden de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Dimensiones del instrumento:** Rendimiento del Sistema, Diseño del Sistema, Disponibilidad, Confiabilidad, Seguridad, Empatía

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Capacidad de procesamiento	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
Configuración requerida de módulos	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
Tiempo en el que el sistema está en línea	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Protección de la información	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
Facilidad de uso de la interface	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
Cantidad de problemas detectados	16	4	4	4	
	17	4	4	4	



Danny Alonso Santa Cruz Cueva

DNI: 72692015

## ANEXO 6

### Determinación de la muestra

Se consideró la información de la tabla 23 respecto a niveles de confianza de distribución normal de la media para determinar el nivel de confianza:

**Tabla 23**

Valores de niveles de confianza	
Nivel	Valor Z
90%	1,645
95%	1,96
99%	2,58

Nota: valores standard para niveles de confianza basados en teoría estadística

Sobre el valor Z: Tomaremos un valor de confianza de 90% lo cual nos da un valor para Z de 1.645 esto basado en la distribución normal de la muestra

Sobre la desviación standard (S): Debido a que queremos maximizar el tamaño de la muestra es que asumiremos un valor de la desviación estándar de 0.5. con el fin de tener los datos más cerca a la media.

Sobre el error (E): Respecto al valor del error permitido tomaremos un valor de 5% (0.05) con el fin de tener una muestra representativa respecto a la población.

Sobre la Población (N): La población es el valor de la cantidad de personas que pertenecen al área de prensa igual a 140

Al hacer el reemplazo de los valores en la formula tendremos:

$$n = \frac{(1,645)^2(0,5)^2 140}{(1,645)^2(140 - 1) + (1,645)^2(0,5)^2}$$

Lo cual nos da un valor para n de:

$$n = 92,27$$

Entonces la muestra a utilizar será de 92 personas

## ANEXO 7

### Calculo del Alfa ( $\alpha$ ) de Cronbach

#### Validación de la fiabilidad del instrumento

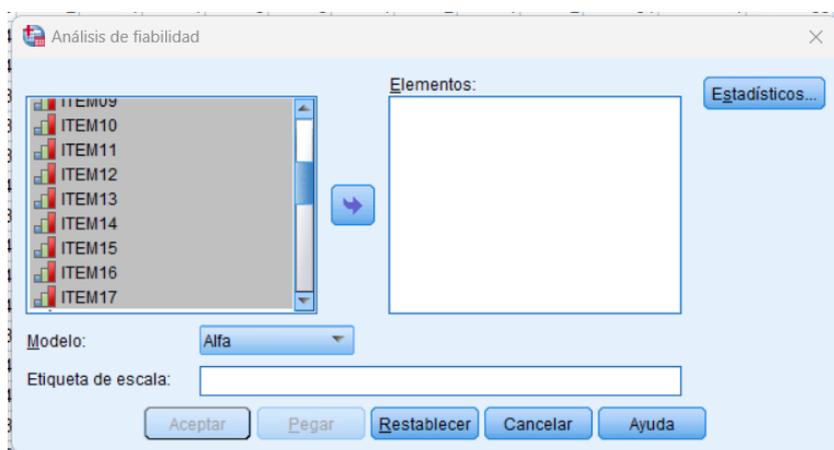
Tomando los resultados que se obtuvieron de las encuestas que realizamos se procedió a calcular el valor del Alpha de Cronbach usando la fórmula:

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) * \left( \frac{1}{1 - \frac{V_i}{V_t}} \right)$$

Usando la herramienta del SPSS se calculó el valor de  $\alpha$  para los 17 items como se ve en la figura 10 cuyo resultado es el mostrado en la tabla 25.

#### Figura 9

##### Analisis de fiabilidad en SPSS



Nota: extraído del software estadístico SPSS

#### Tabla 24:

##### Estadística de la Fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nro. De elementos
0.945	0.948	17

Nota: elaborado en base a resultados del SPSS

Como resultado tenemos que el  $\alpha$  es 0.945

## ANEXO 8

### Datos resultantes de las encuestas realizadas

usuari o	ITEM 01	ITEM 02	ITEM 03	ITEM 04	ITEM 05	ITEM 06	ITEM 07	ITEM 08	ITEM 09	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	SIST_INFORM ACION	SATISFAC CION
1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	47	34
2	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	35	24
3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	37	25
4	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	5	3	1	3	28	20
5	4	3	3	2	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	2	4	2	31	22
6	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	40	27
7	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	2	5	33	25
8	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	28	18
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	31	22
10	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	32	21
11	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	36	27
12	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	34	22
13	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	36	26
14	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	38	26
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	40	27
16	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	30	21
17	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	34	26
18	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	33	23
19	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	27	20
20	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	49	34
21	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	43	33

22	5	5	4	5	1	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	44	34
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	39	27
24	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	2	41	29
25	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	31	22
26	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	40	29
27	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	4	3	4	3	3	34	21
28	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	2	4	32	21
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	35
30	3	3	1	1	1	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	23	16
31	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	35	23
32	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	33	19
33	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	35	27
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	1	39	28
35	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	29	19
36	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	2	4	3	4	3	29	23
37	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	45	33
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	40	26
39	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	43	29
40	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	35	22
41	4	2	2	2	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	5	3	30	22
42	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	37	23
43	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	35	23
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	40	27
45	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	2	39	26
46	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	41	28
47	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	36	26
48	3	2	1	2	2	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	26	20
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	41	27
50	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	5	2	31	19

51	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	34	22
52	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	46	26
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	35
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	28
55	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	33	23
56	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	29	19
57	3	3	3	5	5	5	2	4	3	2	5	4	5	5	5	3	5	35	32
58	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	35	27
59	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	29	19
60	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	45	33
61	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	43	29
62	4	2	2	2	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	5	3	30	22
63	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	47	34
64	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	5	3	1	3	28	20
65	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	2	5	33	25
66	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	32	21
67	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	36	26
68	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	30	21
69	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	27	20
70	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	31	22
71	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	2	4	32	21
72	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	35	23
73	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	1	39	28
74	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	45	33
75	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	35	22
76	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	47	34
77	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	2	5	33	25
78	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	36	26
79	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	27	20

80	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	31	22	
81	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	35	23
82	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	45	33	
83	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	35	23
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	40	27
85	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	2	39	26
86	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	41	28
87	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	32	21
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	40	27
89	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	31	22
90	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	36	26
91	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	2	5	33	25
92	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	5	2	31	19

## ANEXO 9

### RESUMEN DE REFERENCIAS

Criterios de Aceptación	Cantidad	Porcentaje
Total de referencias	50	
Referencias menores a 7 años	35	70%
Referencias de artículos científicos	35	70%
Referencias de libros o tesis	15	30%
Referencias en otro idioma	21	42%