



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Plataforma digital SIPAD y satisfacción del usuario
externo, del depósito legal de la biblioteca nacional del
Perú, Lima - 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Chumbimuni De la Cruz, Jenny Roxana (orcid.org/0000-0001-6025-6356)

ASESOR:

Dr. Lip Licham, Cruz Antonio (orcid.org/0000-0002-9670-8980)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA-PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por la bendición de la vida.

A mis padres Eduardo y Ofelia por todo su amor y gran apoyo.

A mi amado esposo Wylls por toda la paciencia y orientación.

A mi hijo Diego que cada día alegra mi existir.

Agradecimiento

A mi asesor Cruz Antonio Lip Licham por su gran orientación y paciencia.

Al profesor Willian Sebastián Flores Sotelo por sus orientaciones.

Índice de contenidos

| | |
|--|-----------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de tablas | v |
| Índice de gráficos y figuras..... | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 18 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 18 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 18 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo | 19 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 19 |
| 3.5. Procedimientos | 20 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 20 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 21 |
| IV. RESULTADOS | 22 |
| V. DISCUSIÓN | 26 |
| VI. CONCLUSIONES | 30 |
| VII. RECOMENDACIONES | 31 |
| REFERENCIAS..... | 32 |
| ANEXOS | 48 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Validez de contenido por juicio de expertos | 20 |
| Tabla 2 Eficiencia de la plataforma digital SIPAD y sus dimensiones | 22 |
| Tabla 3 Nivel de satisfacción del usuario y sus dimensiones | 23 |
| Tabla 4 Correlación de las variables eficiencia de la plataforma digital SIPAD y nivel de satisfacción del usuario | 24 |
| Tabla 5 Correlación de la variable nivel de satisfacción del usuario con las dimensiones de la variable eficiencia de la plataforma digital SIPAD | 25 |

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Eficiencia de la plataforma digital SIPAD y sus dimensiones22

Figura 2 Nivel de satisfacción del usuario y sus dimensiones23

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la eficiencia de la plataforma digital SIPAD y el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022. El tipo de investigación fue aplicada, de enfoque cuantitativo, corte transversal, no experimental y correlacional. Se aplicaron dos instrumentos a una muestra de 116 usuarios. De la recolección de información y análisis mediante la prueba de Rho de Spearman se obtuvo que el coeficiente de correlación fue positivo (0,945), por ende, se concluyó que, si existe relación positiva y altamente significativa, entre la eficiencia de la plataforma digital SIPAD y el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022.

Palabras clave: Plataforma digital, satisfacción del usuario, depósito legal, biblioteca.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between the efficiency of the digital platform SIPAD and the level of satisfaction of the external user of the legal deposit of the National Library of Peru, 2022. The type of research was applied, quantitative, cross-sectional, non-experimental and correlational. Two instruments were applied to a sample of 116 users. From the data collection and analysis using Spearman's Rho test, the correlation coefficient was positive (0.945), therefore, it was concluded that there is a positive and highly significant relationship between the efficiency of the SIPAD digital platform and the level of satisfaction of the external user of the legal deposit of the National Library of Peru, 2022.

Key words: Digital platform, user satisfaction, legal deposit, library.

I. INTRODUCCIÓN

Los países no se encontraban listos para afrontar la pandemia mundial, a través del uso articulado de las tecnologías digitales. En los países centroamericanos (miembros del SICA), al igual que otros de América Latina, se interrumpieron los servicios con el cierre de oficinas desestabilizando la dinámica funcional de las instituciones públicas. La demanda social de información por la enfermedad se incrementaba, y la administración pública no pudo responder prontamente, ya que, al no contar, por ejemplo, con un expediente digital único de salud no se logró identificar rápidamente a las personas más vulnerables para una pronta atención (Enríquez & Sáenz, 2021). En el caso de las bibliotecas, de los servicios que ofrecen, el proceso de trámite de carne de un grupo de bibliotecas ganadoras del premio Fundación Biblioteca Social, no se logró realizar en todas ellas, debido a que no adoptaron el uso de la tecnología (Parra, Montesi & Villaseñor, 2022). La Biblioteca Nacional del Perú, no fue exenta de esta situación, se cerraron servicios que impidieron la realización de trámites, como el de depósito legal, ya que no se podía hacer la entrega física del material publicado, así mismo el proceso de certificación no llegó a culminarse en muchos casos a pesar de contar con una plataforma que permite la inscripción de publicaciones hasta la emisión de la constancia digital.

En Panamá, los ciudadanos al solicitar la renovación de la cédula de identidad mediante una plataforma digital, muchos no completaron el proceso por una mala experiencia al interactuar con dicha tecnología, por lo que no cumplió totalmente con las expectativas de los ciudadanos (Reyes, Roseth & Vera-Cossio, 2021). De igual manera, en Ecuador, un trámite en línea se ve afectado si la página web no es amigable o que no cuente con información clara (por ejemplo, para alojar un documento requerido), lo que conlleva a una mayor inversión de tiempo en completar dicho proceso (M. García et al., 2018). En concordancia, con el último párrafo, en el Perú, los usuarios de la plataforma web del Proyecto Huallaga han presentado inconvenientes por el prolongado tiempo de respuesta del sistema (Luna, 2021). Ante las diversas consultas mediante canal telefónico de la Biblioteca Nacional del Perú, los usuarios presentaban muchas dudas acerca del

funcionamiento de la plataforma digital SIPAD, no encontraban la información requerida, no identificaban cuál era la opción de carga del documento, o que la plataforma no se adecuaba a otros dispositivos de lectura, ocupándoles más tiempo de lo que esperaban.

La experiencia de los ciudadanos con los trámites en línea, durante la crisis sanitaria, en un alto porcentaje no ha sido satisfactorio debido principalmente a problemas técnicos al momento de interactuar con las páginas institucionales, le sigue en ese orden, que no contaban con instrucciones claras e invertían mucho tiempo para realizar el trámite requerido, así mismo, las páginas no se adaptaban a equipos móviles (Roseth, Reyes & Yee, 2021). Según la encuesta de satisfacción realizada en Chile en el año 2021, los usuarios señalaron que se debe mejorar el funcionamiento de las plataformas web y éste ha sido un factor clave que ha provocado una valoración negativa en la calificación de los servicios digitales (Alonso, 2022). Por lo que, la satisfacción de los usuarios decrece al invertir más tiempo o al realizar un mayor número de interacciones al llevar a cabo un trámite (Roseth, Reyes & Santiso, 2018), también genera en los ciudadanos desconfianza en el uso de las plataformas digitales, debido a que no es sencillo ubicar la información como es el caso en el Perú de dos plataformas del Sistema Integral de Salud (Yactayo, 2021). Ante las dificultades señaladas, ha provocado en los usuarios del depósito legal desánimo en el uso de la plataforma digital SIPAD calificándola como una herramienta no amigable.

De manera que, en España, se ha establecido entre sus prioridades desarrollar plataformas de fácil uso con la finalidad de brindar óptimos servicios que se adecúen a la demanda ciudadana. Así mismo, al llegar al 2025, la ciudadanía logre acceder a la mitad de los servicios públicos a través de aplicaciones móviles (Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital del Gobierno de España, 2020). Esto en razón, a que casi el 80% de 193 países brindan servicios digitales a una población juvenil, femenino, adulto mayor, con discapacidad, con escasos recursos y de nacionalidad extranjera (ONU, 2020a).

Por lo expuesto, es relevante el presente estudio, en razón del impulso y fortalecimiento, desde el sector público, de la puesta en práctica de las plataformas

digitales para llevar a cabo diversos servicios, más aún, con el impacto desfavorable de la pandemia en los diferentes sectores, a fin de lograr satisfacer las demandas de los usuarios, en este caso del sector editorial.

De la información anterior, se planteó como problema general: ¿Existe relación entre la eficiencia de la plataforma digital SIPAD y el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022?; así mismo, se formuló los siguientes problemas específicos: ¿Existe relación entre el nivel de usabilidad, de accesibilidad y de seguridad de la plataforma digital SIPAD con el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022?

Se planteó como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la eficiencia de la plataforma digital SIPAD y el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022 y; como objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre el nivel de usabilidad, de accesibilidad y de seguridad de la plataforma digital SIPAD con el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022.

Se formuló como hipótesis general: Existe relación entre la eficiencia de la plataforma digital SIPAD y el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022 y; como hipótesis específicas: Existe relación entre el nivel de usabilidad, de accesibilidad y de seguridad de la plataforma digital SIPAD con el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022.

La presente investigación se justifica porque permitió medir la relación entre la eficiencia de la plataforma digital SIPAD y el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, además de presentar los aportes conceptuales y teóricos de ambas variables, por consiguiente; facilitó identificar las deficiencias en la dinámica del funcionamiento de la plataforma con la finalidad de mejorar la satisfacción de los usuarios. En cuanto al aporte

metodológico, los instrumentos de recolección de información, validado por expertos en el tema, puede ser aplicado en investigaciones similares.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a las variables de estudio se han revisado trabajos previos, internacionales y nacionales. Con respecto a las investigaciones internacionales se señalan a Yang et al. (2020) al presentar como objetivo evaluar la eficiencia de las plataformas sociales gubernamentales de China en la satisfacción del usuario, determinaron que la presentación, contenido y utilización de estas redes influyen positivamente en la satisfacción de los ciudadanos.

Abbasi, Khajouei y Mirzaee (2020) evaluaron la efectividad y la eficiencia del sistema de información quirúrgico de tres hospitales con el objetivo de ofrecer una mejor atención al paciente. Determinaron que la efectividad y la eficiencia son aceptables, casi al 50%, y según las respuestas de los usuarios, se debe optimizar la interacción y el tiempo de respuesta en la ejecución de las tareas que les indica dicho sistema.

Kalankesh et al. (2020) al plantear como objetivo, precisar los factores que influyen en la satisfacción del usuario con relación a los sistemas de información, concluyeron que la información, la calidad del sistema y la del proveedor, el uso y utilidad percibida de la misma, así como el perfil de los usuarios y la gestión organizacional, son importantes para que el usuario logre sentirse más satisfecho.

Alshira'H (2020) en su trabajo de investigación, planteó identificar los efectos de la usabilidad y la accesibilidad de las páginas web gubernamentales de Albania en la satisfacción del usuario. Concluyó que la usabilidad y accesibilidad tienen un efecto positivo en la satisfacción del usuario final, por lo que; alguna mejora en ambas aumentaría la satisfacción del usuario.

Parrales (2020) analizó la usabilidad de las apps móviles del servicio de entrega a domicilio según la norma ISO/IEC 25010, utilizadas en el territorio ecuatoriano durante la pandemia. Concluyó la relevancia de considerar la eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario en el diseño de estas aplicaciones para conseguir la aprobación de los mismos.

Eivazzadeh et al. (2018) plantearon especificar cuáles son las cualidades de las aplicaciones de salud electrónica que influyen de forma directa en la satisfacción del usuario. Coligieron que la eficacia, la eficiencia y la seguridad en estos sistemas son las más determinantes en la satisfacción o no de los usuarios.

Fernando, Pacheco y Francisco (2018) evaluaron la calidad de una plataforma digital para la distribución de comida a domicilio en Brasil. Concluyeron que el desempeño de la aplicación, los recursos que ofrecen dicha herramienta y su relación con el usuario son importantes para establecer el nivel de satisfacción de los clientes. Por consiguiente, se propuso mejorar la plataforma en los siguientes aspectos: diseño, facilidad de uso y establecer un canal comunicativo de atención, que permitirán acercar más al usuario con esta tecnología.

Bernd y Tuna (2015) plantearon un modelo para satisfacer a los usuarios que utilizan los portales web municipales locales del gobierno electrónico alemán. En esta propuesta señalaron que los formularios descargables, la función de búsqueda, la disponibilidad de los servicios en línea, la facilidad de uso percibido y la integración en redes sociales de los sitios web influyen positivamente en la satisfacción de los usuarios.

En el contexto peruano, Salvatierra (2021), determinó la relación de la plataforma virtual y la calidad del servicio en una municipalidad provincial de la capital de La Libertad. Coligió que no existe relación entre ambas variables, sin embargo, destacó la aceptación de la plataforma en su componente de accesibilidad, en un 50%, y en el mismo porcentaje, de la información que se presenta en dicha tecnología; también resaltó, el 57% en relación al factor de comunicación del usuario con esta herramienta.

Ruíz (2021) determinó la relación significativa entre el gobierno digital y la satisfacción de los usuarios de la región San Martín. Concluyó que, al mejorar la usabilidad de la web institucional con respecto al tiempo en la carga, en la descarga de archivos y en la respuesta ante una solicitud, incrementaría la cantidad de usuarios satisfechos.

Herrera y Herrera (2021) plantearon analizar la relación entre la calidad del servicio para la obtención del pasaporte electrónico con la satisfacción del usuario, constataron que las dos variables se relacionan de forma positiva por lo que, al mejorar el servicio se incrementa la satisfacción de los usuarios. Las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta obtuvieron los más altos puntajes, por ende, son las que más influyen en la satisfacción ciudadana.

Balbin y Carrera (2021) establecieron la relación entre la calidad del servicio de la banca online y la satisfacción del usuario. Los resultados indicaron que ambas variables se vinculan significativamente y, los aspectos más importantes para que los clientes se encuentren satisfechos son: la facilidad de uso, la eficiencia y la organización de las páginas web, sin olvidar las necesidades de los usuarios.

Meza y Figueroa (2021) analizaron la relación de la calidad del sistema de trámite documental con la satisfacción del usuario. Verificaron que la calidad del sistema influye en la satisfacción de los usuarios internos como externos, por ende, el buen funcionamiento, la simplicidad en la navegación, la flexibilidad y la viabilidad en el uso impactan favorablemente en la percepción de los usuarios.

Porras (2019) tuvo como finalidad establecer la influencia de la plataforma digital de una municipalidad del Cono Norte en la satisfacción de los usuarios. De acuerdo a los resultados de su investigación, concluyó que la relación entre ambas variables es positiva, afirmando la hipótesis general planteada inicialmente. La interactividad e información disponible en la página web institucional son las dimensiones que obtuvieron los mayores puntajes, por lo que son las más influyentes en la satisfacción de sus usuarios.

En cuanto a la variable eficiencia de las plataformas digitales, es de importancia señalar que las plataformas digitales son sitios en la web intermediarios en el proceso comunicativo de las personas con la finalidad de satisfacer alguna necesidad y se caracterizan porque ofrecen un sin número de herramientas a los usuarios a través de internet (CEPAL, 2022). También son definidas como infraestructuras, con base en una aplicación digital, facilitan a los usuarios interactuar como ofertantes y demandantes de un bien o servicio (Rosenbaum,

2021). Así mismo, son proveedoras de servicios en un entorno digital impulsando la participación en distintos rubros: comercial, social, cultural o de ocio, entre otros (Le Grip, 2016).

De las definiciones expuestas líneas anteriores, las plataformas digitales son el soporte que viabilizan la comunicación persona-tecnología para realizar diversas actividades en la web; por consiguiente, en concordancia con la variedad en las demandas sociales, es importante establecer lineamientos de mejoras para asegurar el fortalecimiento de este nuevo vínculo.

Acerca de la historia de las plataformas digitales, en los 90's, se consolidó sus inicios, enfocándose en el comercio electrónico y en la generación de contenido. Hoy en día, se han adoptado las plataformas digitales para ofrecer bienes y servicios (préstamos bancarios, alojamiento, movilidad, entre otros), así como, la participación ciudadana o las utilizadas por los partidos políticos y la administración pública (Ferrer, 2018).

En relación a los enfoques teóricos de las plataformas digitales, se distinguen dos: el técnico y el tecnosocial. El primero, se constituyen como sistemas creados en base a un software, y sobre éstos, se desarrollan módulos o aplicaciones que permiten ampliar sus funcionalidades (Tiwana, 2014). Mientras que el segundo, señala que no solo son infraestructuras tecnológicas (software y hardware) también ha de considerarse su uso en los procesos individuales u organizacionales (Tilson, Sorensen & Lyytinen, 2012).

Respecto a la importancia de las plataformas digitales, las organizaciones han simplificado sus procesos para ofrecer servicios cómodos y de mayor alcance a sus usuarios, debido a la ejecución de varias tareas en un mismo espacio en la web (Búho Agencia Creativa, 2021). Por lo que, son el soporte en el proceso de digitalización de los trámites en las entidades públicas con el objetivo de lograr un Estado moderno (Fundación País Digital, 2021), y se enmarcan en normas establecidas por la administración pública (Venier, 2021). Y de acuerdo al último párrafo, se estableció en el Perú, la directiva que impulsa la conversión de los

procesos administrativos a plataformas y servicios digitales (Secretaría de Gobierno Digital, 2021).

Por estas razones, las plataformas digitales han contribuido al manejo económico por parte del gobierno, al monitoreo de la salud pública (control de los índices de contagio por el COVID-19), la enseñanza - aprendizaje y el trabajo a distancia, aminorando el miedo al contagio (CAF et al., 2020), además han propiciado la participación ciudadana, permitiéndoles desenvolverse en un escenario digital de manera confiable, con el debido respeto a la diversidad, así como el de ejercer su derecho a expresarse con libertad (CEPAL et al., 2022).

En cuanto a la variedad de plataformas digitales, se clasifican en plataformas de transacción y las de innovación. Las primeras, favorecen la interacción entre los usuarios y las segundas, sirven de base tecnológica para la construcción de nuevas apps y/o programas informáticos (ONU, 2020b). Y desde la perspectiva comercial: las que tienen fines de lucro y las que no buscan beneficio económico. Como ejemplos del primer tipo se señalan las plataformas de pago, las de financiación compartida, las redes sociales, las de comercio electrónico (para servicios como transporte, turismo, entretenimiento, medios de comunicación, publicitarios, de búsqueda, de aprendizaje, de empleo, servicios en la nube, entre otros). En el segundo grupo, se mencionan a las plataformas de donación, de servicios gratuitos, entre otros (ONU, 2018).

Para medir la eficiencia de una plataforma digital se ha considerado las dimensiones: usabilidad, accesibilidad y seguridad.

En cuanto a la usabilidad, es que tan utilizable es una aplicación informática y cómo ésta le ayuda al usuario a lograr el objetivo que persigue de forma eficaz, eficiente y satisfactoria (ISO 9241-11:2018). La eficacia puede obtenerse por el porcentaje de tareas realizadas por el usuario, la eficiencia; por el tiempo que emplea al realizar dichas tareas y la satisfacción, de acuerdo a que tan agradable se siente el usuario al ejecutarlas (Albornoz et al., 2019). Otra definición, se refiere a lo simple que puede resultar al momento de navegar en una plataforma (ESAN, 2015). Por ende, la usabilidad es un componente importante en el diseño de sistemas, ya que el

usuario requiere que la interacción con ellas, se logre de forma sencilla, intuitiva y gratificante (G. García et al., 2019).

En relación a las características de la usabilidad se mencionan: (a) Facilidad de aprendizaje: el tiempo que le toma al usuario en aprender a realizar las operaciones de un nuevo sistema. (b) Facilidad y eficiencia de uso: que tan rápido puede el usuario ejecutar la tarea una vez que aprendió a usar el sistema. (c) Facilidad de recordar cómo funciona: que tan fácil el usuario recuerda el funcionamiento del sistema en posteriores momentos. (d) Frecuencia y gravedad de errores: se refiere a los inconvenientes que el usuario enfrenta al interactuar con el sistema (Gobierno de Chile, 2018).

En cuanto a la accesibilidad, es la facilidad de las personas con discapacidad en disponer de los diversos servicios públicos, los medios tecnológicos, los medios de comunicación, información, entre otros; con la finalidad de garantizar su desenvolvimiento sin ningún tipo de limitación (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2018). Sin embargo, no solo debe referirse a los usuarios identificados con alguna discapacidad, se incluyen a la población adulta mayor, los que hablan un idioma nativo, los que aún no han desarrollado competencias digitales, etc., en especial, al momento de interactuar con las diversas tecnologías. Por ello, es primordial que el diseño de las páginas web, aplicaciones webs, entre otras; permitan el acceso a sus contenidos para lograr una mejor experiencia en toda la población. También, se considera a los usuarios que tienen dificultades tecnológicas por un bajo nivel de banda ancha, por dispositivos con poca capacidad al procesar datos o por sistemas operativos antiguos (Exxs, Chanchí & Duhén, 2022).

Los principios básicos de una web accesible son: (1) Debe ser perceptible: los contenidos de la web son percibidos por todos los usuarios. (2) Debe ser operable: los elementos del sistema son utilizados sin ningún problema. (3) Debe ser fácil de comprender: el contenido y el funcionamiento del sistema deben utilizar un lenguaje claro y sencillo. (4) Debe ser robusto: el contenido web debe permanecer accesible en función a los cambios tecnológicos (Plataforma digital única del Estado peruano, 2020).

En las siguientes líneas, se presentan algunos requisitos relacionados a los principios anteriormente señalados: (a) Información perceptible e interfaz de usuario: es importante que se encuentre disponible las alternativas de texto para contenidos no textuales, por ejemplo, la imagen de “lupa” reemplazado por un botón de “buscar” en las páginas o aplicaciones web, las opciones de cambio de tamaño de letra, alternativas de adaptación de dispositivos en sistema braille, apoyo de subtítulos para audios o lenguaje de señas, entre otros. (b) Interfaz de usuario y navegación operables: permitir al usuario acceder a las funcionalidades del sistema a través del teclado, así como el reconocimiento de voz. Igualmente, facilitarles la navegación para ubicar el contenido que necesitan y el tiempo suficiente para que puedan leer y usar la información que se encuentra en la plataforma web. (c) Información comprensible e interfaz de usuario: el contenido debe ser claro y de comprensión fácil para todo el público, por ejemplo, que se presenten definiciones entendibles, abreviaturas con explicación, etc. También, es relevante que el sistema proporcione instrucciones que ayuden al usuario, por ejemplo, en llenar un formulario (indicando mensajes de error, opciones de revisar o de revertir la operación). (d) Contenido robusto e interpretación confiable: la información debe ser compatible en diversos navegadores, nuevas versiones o nuevos dispositivos, etc., a fin de que el usuario logre el acceso sin problemas (World Wide Web Consortium [W3C], 2019).

En relación a la seguridad, es el bienestar que las personas logran alcanzar por confiar en alguien o en algo, ya que no existe algún riesgo de por medio, por lo que; la seguridad evita o previene riesgos. Generalmente, la seguridad se enfatiza en las personas, por ejemplo, para no ser víctimas de robos, algún daño físico, entre otros (Romero et al., 2018).

La seguridad en los sistemas de información es y ha sido clave en el desarrollo de una sociedad. Desde la preservación de los datos únicamente utilizados en asuntos militares o diplomáticos; hoy en día, se amplían al manejo de los mismos en transacciones comerciales, información personal, pagos por internet entre otros, por lo que, es importante que se consideren las medidas necesarias de seguridad, teniendo en cuenta los riesgos en el diseño e implementación en la gran variedad de aplicaciones (Areitio, 2008).

En relación al último párrafo, la seguridad, en el entorno digital, es el estado de tranquilidad derivada de las medidas preventivas y ofensivas (tecnológicas, políticas, de controles entre otros) para enfrentar los posibles intentos de vulneración de información durante la interacción digital (Ley de Gobierno Digital, 2018).

Los principios de seguridad para garantizar el buen resguardo y la debida protección de la información, los cuales, han sido tomados en cuenta en la presente investigación son: (a) Confidencialidad: la información no debe ser divulgada a personas o sistemas que no estén autorizados. (b) Integridad: la información debe ser correcta sin modificación, es decir la información es recibida exactamente igual como fue enviada. (c) Disponibilidad: la información se encuentra cuando se necesite (ISO/IEC 27000: 2018).

Con respecto a la variable nivel de satisfacción del usuario, se define satisfacción como el bienestar que siente el usuario al lograr cubrir una necesidad o un deseo (Hernández, 2011). También se concibe como la percepción de las personas con respecto al nivel con la que se ha cumplido sus requerimientos o expectativas al recibir un servicio (Chunga, 2018). Del mismo modo, es la diferencia entre el rendimiento que percibe las personas de un servicio o producto y sus expectativas sobre éstos (Kotler, 2001).

De la revisión teórica, se precisa que el modelo persona lógico explica cinco fases de la satisfacción el usuario: el primero, refiere a los conocimientos previos acerca del servicio en la que el cliente está interesado, el segundo, relacionado con las expectativas sobre lo que recibirán del servicio, el tercero; referido a qué siente el usuario al momento de recibir el servicio, el cuarto, relacionado al grado de satisfacción y por último; si la experiencia con el servicio fue buena se lo recomendará a sus allegados (Carrillo, Córdova & Chong, 2016).

Desde el punto de vista tecnológico, la satisfacción es una respuesta personal sujeta al uso de alguna plataforma digital (Muñoz & Raza, 2018). Por lo que, es necesario que el diseño, la búsqueda de información, el uso y la navegabilidad de los portales web se caractericen por su facilidad, accesibilidad, rapidez, claridad y fácil lectura que superen las expectativas de los usuarios (Secretaría General de la

Presidencia, 2012). Por esta razón, la satisfacción del usuario es un estándar para determinar la acogida o no de los sistemas de información (Bouaissa & Chalal, 2017).

De las definiciones expuestas, el nivel de satisfacción es la medida resultante de las expectativas que tiene el usuario y lo que recibe del producto o servicio adquirido, logrando el sosiego personal o colectivo. Por ende, al brindar algún servicio en particular, mediante la utilización de algún medio tecnológico, se debe considerar las funcionalidades del mismo para superar las expectativas de los usuarios a fin de propiciar una relación de comunicación positiva y de confianza en el entorno digital.

Las dimensiones que se han considerado para esta variable son: comunicación, confianza y expectativa.

En cuanto a la comunicación, se da cuando el emisor y receptor intercambian información mediante herramientas digitales (Sàez, 2007). La web, como nueva fuente de comunicación, permite a las empresas relacionarse con su público objetivo, creando conversaciones multidireccionales, en la que las personas son agentes activos y productores de contenidos (Marín & Lasso de la Vega, 2017). En consecuencia, el proceso de comunicación se mide por: a qué velocidad, en cuánto tiempo, con qué soportes y qué códigos usamos para comunicarnos (Rivera-Rogel & Romero-Rodríguez, 2019). Por lo que, mejorar la comunicación entre las empresas y sus usuarios requiere el análisis de las siguientes características de los sitios web: Interactividad, navegación y contenido (Díaz-Sánchez, Martín-Consuegra & Esteban, 2008; Marín & Lasso de la Vega 2017).

La interactividad es el grado en que las tecnologías de la información y comunicación permiten a los usuarios el intercambio bilateral de mensajes de forma sincrónica o asincrónica (Kiouisis, 2002). Existen dos posturas, una de ellas es que al usuario se le otorga todas las opciones de comunicación con el sistema y la otra, hace hincapié al tiempo empleado en la realización de alguna operación con dicha infraestructura, el cual debe ser menor para el usuario (Estebanell, 2007). Por lo que, la interactividad es el vínculo de comunicación entre el usuario y el sistema de información, brindándole a las personas los diversos recursos para su participación.

De esta manera, si el usuario tiene más opciones de acceso a la información, logra comunicarse de forma sencilla y realiza rápidamente los procedimientos que le señala dicha herramienta, por lo que será mayor el grado de interactividad con ésta (Kiuss, 2022). Para lograr esta relación, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: la base tecnológica de los productos utilizados, el entorno en la que se desarrolla la comunicación y la percepción de los usuarios (Kiouisis, 2002). Además, se debe incluir a la visibilidad y el feedback, éstos en base a los principios de Norman. El primero, señala que el programa presente las opciones de su funcionamiento a simple vista, indicando en cada parte del proceso qué comandos son necesarios para la ejecución de determinadas tareas para evitar la sobrecarga de información en el usuario. Y en relación, al feedback, el usuario tiene información de qué operaciones se encuentra realizando y de los resultados obtenidos (Soler-Adillon, 2012).

En relación a la navegación, el usuario se ubica y se desplaza fácilmente en las secciones de un sitio web (saben en dónde están y a dónde pueden ir) a fin de encontrar lo que necesita ya que logra conocer cómo se organiza la información en dicha web, por ende; los vínculos (barras de navegación y menús desplegables) que se encuentren en las páginas deben brindar acceso a otros puntos de información del mismo sitio. Las barras de navegación, textual o de íconos, y de la combinación de ambos, facilitan localizar y acceder al contenido de la web. En el caso de los menús desplegables, permiten al usuario en un solo bloque obtener varias opciones de navegación de un menú principal a submenús (que en un principio no son visibles al usuario y que se mostrarán cuando el que navega dirija el cursor sobre éstos) (Linares, 2004).

En cuanto al contenido, es la información que se encuentra en el sitio web y es clave para el éxito o no de éste (Palmer, 2002). Dicha información puede ser de forma de texto, sonidos, videos o imágenes (González & Velásquez, 2012). Así mismo, el contenido debe ser actual, relevante e interesante al usuario (Hernández, Jiménez & Martín 2010).

Acerca de la dimensión confianza, en una sociedad es trascendental establecer la confianza para mantener la cohesión social. La confianza es otorgar al otro la credibilidad de sus acciones teniendo en cuenta que éste lo respetará como tal. Confiar resulta de la expectativa (creer en que el otro actúa como uno espera) y se afianza con la evaluación de su comportamiento. La confianza puede darse en dos sentidos: el interpersonal (creencia en la actitud de la otra persona) y el institucional (creencia en un colectivo que representa a una institución que presta un bien o servicio) (Vives, 2015). Con respecto a este último punto, la confianza que llegan a tener los consumidores en los sistemas de información asegura la continuidad de uso de los mismos afirmando su relación continua con la empresa que los administra (Ureña & Hidalgo, 2016).

Los indicadores de esta dimensión son: Confiabilidad, aceptación y recomendación.

En cuanto a la confiabilidad, se determina por el buen funcionamiento de un sistema en un tiempo establecido y bajo condiciones de trabajo determinados (Cubas, 2003; Mesa, Ortiz & Pinzón, 2006). La confiabilidad es la exactitud de la operatividad del programa informático, es decir, que cumple con los requerimientos establecidos en su diseño, sin ningún tipo de falla (González, 2015). Por lo que, un indicador para evaluar la confiabilidad de un sistema es la frecuencia de errores (número de fallas por periodo de tiempo) así como la percepción del usuario acerca de dichas incidencias (Marcos et al., 2016).

En relación a la aceptación, el usuario al aceptar una tecnología es porque la ha incorporado como parte de su vida diaria a razón que les ha sido sencilla su utilización, en base a ello, cuando se realiza el diseño de ésta, se debe tener en cuenta si van a ser bien recibida para la función que van a cumplir (González-Pérez, Ramírez-Montoya & García-Peñalvo, 2018).

En cuanto a la recomendación, en las organizaciones es fundamental lograr la satisfacción, la fidelización y la recomendación del cliente para incrementar el nivel de competencia y sobrevivencia en el mercado (Patiño, 2017). En relación a la recomendación, es un mecanismo importante para que el público conozca de la existencia de una empresa (Palma, 2022). La recomendación del cliente está sujeta a las experiencias positivas con la empresa, ya que; si un usuario se siente

satisfecho con el servicio obtenido, mayor será la recomendación en su entorno (comunicación boca-boca) y su retención como cliente fiel (Schneider et al., 2008). Por ello, para lograr que los usuarios recomienden un servicio, es esencial identificar qué aspectos del servicio se debe mejorar (Agudelo, 2022).

Acerca de la dimensión expectativa, las instituciones se esfuerzan en proporcionar a sus usuarios servicios que superen sus expectativas, de esta manera marcan la diferencia sobre otros (Palma, 2022). Por tal motivo, las empresas deben conocer las expectativas de sus clientes, en vista de que, la confluencia de algunos factores puede ocasionar opiniones por debajo de lo que el usuario pensaba recibir y de lo que verdaderamente recibió durante el tiempo del servicio (Naldos-Villarreal & Rosa-Oviedo, 2018). En base a esta afirmación, la expectativa es lo que el usuario espera obtener de un servicio y que muchas veces depende de sus experiencias, de sus necesidades, de la comunicación voz a voz y de la información que difunden los medios externos, por lo que es primordial conocer qué esperan las personas del servicio y qué opinan una vez recibido el mismo, de esta manera, se consolida su lealtad a la institución (Gavilan, 2019). Por lo tanto, si el usuario afirma sus expectativas se logra su satisfacción debido a que, existe correspondencia entre lo esperado y recibido del servicio (Arjona & Cebrián, 2012).

Los indicadores que se han considerado para esta dimensión son: Tiempo de respuesta, simplicidad y ayuda.

En relación al tiempo de respuesta, implica que las operaciones que realizan los usuarios en el sistema se ejecuten en el menor tiempo posible (Estebanell, 2007), y depende de este factor, que el usuario sienta comodidad y permanezca más tiempo al navegar, por ejemplo, en una página web (Echevarría, 2016).

En cuanto a la simplicidad, es un factor importante en el diseño de todo dispositivo para su aceptación por el usuario (Yudica, 2016). Las webs deben ser simples en su funcionamiento y en sus contenidos (Ideas Digitales Aplicadas, 2016). Por lo tanto, las interfaces deben ser fáciles y diseñados de manera lógica para que el usuario interactúe con la aplicación (González & Granados, 2018).

En cuanto a la ayuda, es importante que el usuario reciba ayuda mediante mensajes claros en caso haya cometido un error durante la ejecución en alguna tarea, por lo que el sistema debe indicarle en qué parte se equivocó y qué pasos debe seguir para solucionarlos (Sanchez, 2011).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, denominada también práctica, ya que en función de los resultados se plantean soluciones a problemas específicos (Vara, 2012). Por lo que, se ha propuesto contribuir a mejorar la eficiencia de la plataforma digital SIPAD del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, identificado las falencias en su funcionamiento, a fin de que el usuario logre estar satisfecho con el uso de dicha tecnología.

A su vez, es de enfoque cuantitativo, debido a que emplea el análisis estadístico para la recolección y medición de los datos al igual que la verificación de las hipótesis (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018). Por ende, el presente estudio utilizó instrumentos estadísticos para cuantificar los datos y corroborar las hipótesis planteadas.

Así mismo, es de corte transversal, de naturaleza no experimental y de la forma correlacional simple. Es transversal, porque la información recabada de los sujetos de investigación es llevada a cabo en un momento específico y por una sola vez (Bernal, 2010). Por lo que, los usuarios serán evaluados en una sola oportunidad. Es no experimental, porque no se controlan las variables solo se describen (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018). Por lo que las variables de estudio no serán manipuladas y solo se describirán tal como se presenten. Es correlacional, porque mide la relación entre la variación de las variables de estudio (Tamayo y Tamayo, 2004). En base a esta afirmación, se determinó la relación entre la eficiencia de la plataforma digital SIPAD y el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú.

3.2. Variables y operacionalización

Plataformas digitales se definen como sitios en la web intermediarios en el proceso comunicativo de las personas con la finalidad de satisfacer alguna necesidad y se caracterizan porque ofrecen un sin número de herramientas a los usuarios a través de internet (CEPAL, 2022). Operacionalmente se pretendió medir la eficiencia de la

plataforma digital SIPAD teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: (A) Usabilidad. (B) Accesibilidad. (C) Seguridad.

Satisfacción del usuario se define como el bienestar que siente el usuario al lograr cubrir una necesidad o un deseo (Hernández, 2011). Operacionalmente se pretendió medir su nivel, de acuerdo a las siguientes dimensiones: (A) Comunicación. (B) Confianza. (C) Expectativa

3.3. Población, muestra, muestreo

La población es el número total de individuos que comparten algunas características o propiedades en común (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018). Por lo que, la población estuvo compuesta por 166 sujetos (promedio mensual) que han culminado el procedimiento de depósito legal entre los cuatro primeros meses del año 2022.

En relación a la muestra, es una parte de la población, la que se seleccionará para obtener información, en base a fórmulas estadísticas (Luis, 2004). En ese sentido, la muestra estuvo representada por 116 individuos, cifra que se obtuvo al hacer uso del programa en línea <https://www.smartsurvey.co.uk/survey-tools/sample-size-calculator> con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

El tipo de muestreo es no probabilístico e intencional y por conveniencia, porque depende del juicio del investigador y no del azar (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, que facilita la recolección y registro de datos, se organiza por un número de preguntas y se aplica a la muestra seleccionada (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018). Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, en conformidad con los objetivos de la presente investigación y en relación a los indicadores, dimensiones y variables de estudio. La calificación se basó en la escala de Likert. Ambos instrumentos fueron validados por juicio de expertos como se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 1

Validez de contenido por juicio de expertos

| N° | Experto | Grado | Resultado |
|----|-------------------------------|--|------------------------|
| 1 | Cruz Antonio Lip Licham | Doctor en Educación | Aplicable |
| 2 | Edwin Alberto Martínez López | Doctor en Ciencias de la Educación | Aplicable |
| 3 | Adelaida Estela Balvin Landeo | Magister en Dirección en Tecnologías de la Información | Aplicable Aplicable |

Con referencia a la confiabilidad se aplicó el coeficiente de Alpha de Cronbach con los siguientes resultados: 0,959 (22 preguntas para eficiencia de la plataforma digital SIPAD) y 0,982 (20 preguntas para nivel de satisfacción del usuario) por lo que ambos instrumentos son altamente confiables.

3.5. Procedimientos

Se obtuvo el permiso de la Dirección de Gestión de las Colecciones de la Biblioteca Nacional del Perú, con el propósito de obtener los correos de los usuarios que han utilizado la plataforma digital SIPAD para el envío de los cuestionarios en línea.

Se procedió con la recopilación de las respuestas en hojas de Excel 2019, que sirvió de base para el traslado de los datos al programa estadístico SPSS 22.

3.6. Método de análisis de datos

La cuantificación de los resultados es a través de tablas y figuras, en relación a las variables y sus dimensiones, para su respectiva interpretación.

Se empleó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para contrastar las hipótesis planteadas mediante el programa estadístico SPSS versión 22.

3.7. Aspectos éticos

Para la ejecución de la presente investigación se contó con el consentimiento informado de la autoridad de la Dirección de Gestión de las Colecciones.

Las citas y referencias se realizaron de acuerdo a las normas APA 7ma edición 2020.

Los datos de los sujetos de investigación se mantienen en el anonimato y son exclusivamente utilizados para los fines académicos.

IV. RESULTADOS

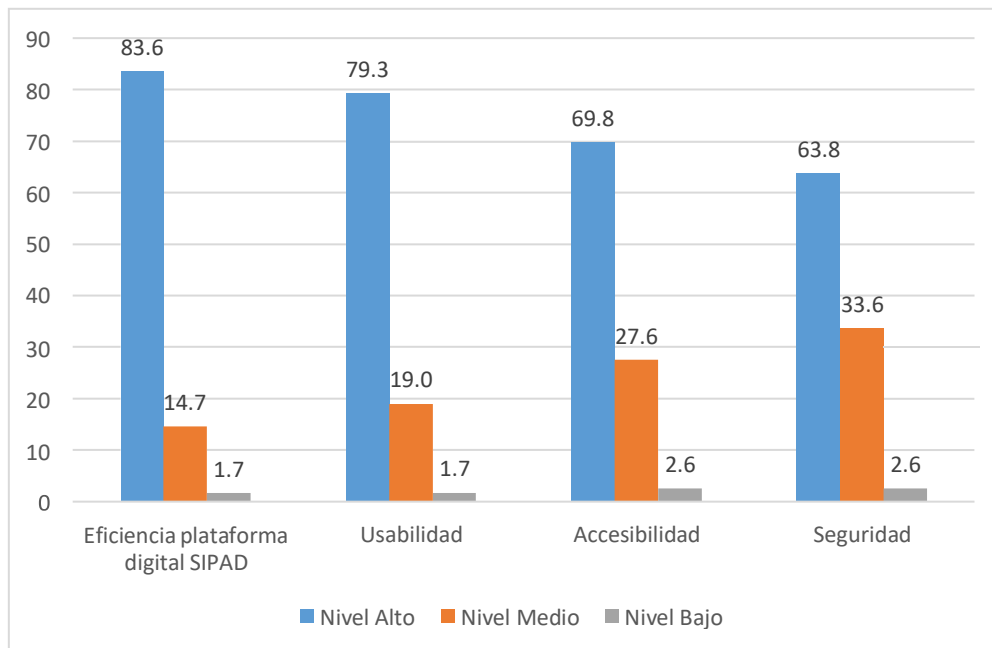
Tabla 2

Eficiencia de la plataforma digital SIPAD y sus dimensiones

| Variable/dimensiones | Nivel (%) | | |
|-------------------------------------|-----------|-------|------|
| | Alto | Medio | Bajo |
| Eficiencia plataforma digital SIPAD | 83.6 | 14.7 | 1.7 |
| Usabilidad | 79.3 | 19.0 | 1.7 |
| Accesibilidad | 69.8 | 27.6 | 2.6 |
| Seguridad | 63.8 | 33.6 | 2.6 |

Figura 1

Eficiencia de la plataforma digital SIPAD y sus dimensiones



La figura 1 y tabla 2 evidencian que el 83.6% de los usuarios consideran que la eficiencia de la plataforma digital SIPAD es alta, mientras que el 14.7% como media y el 1.7% como baja; en referencia a las dimensiones, el 79.3% opinan que el nivel de usabilidad es alto, el 19% que es medio y el 1.7% que es bajo; en cuanto al nivel de accesibilidad, el 69.8% la considera alta, el 27.6% media y el 2.6% baja; acerca del nivel de seguridad, el 63.8% cree que está en un nivel alto, el 33.6% medio y el 2.6% bajo.

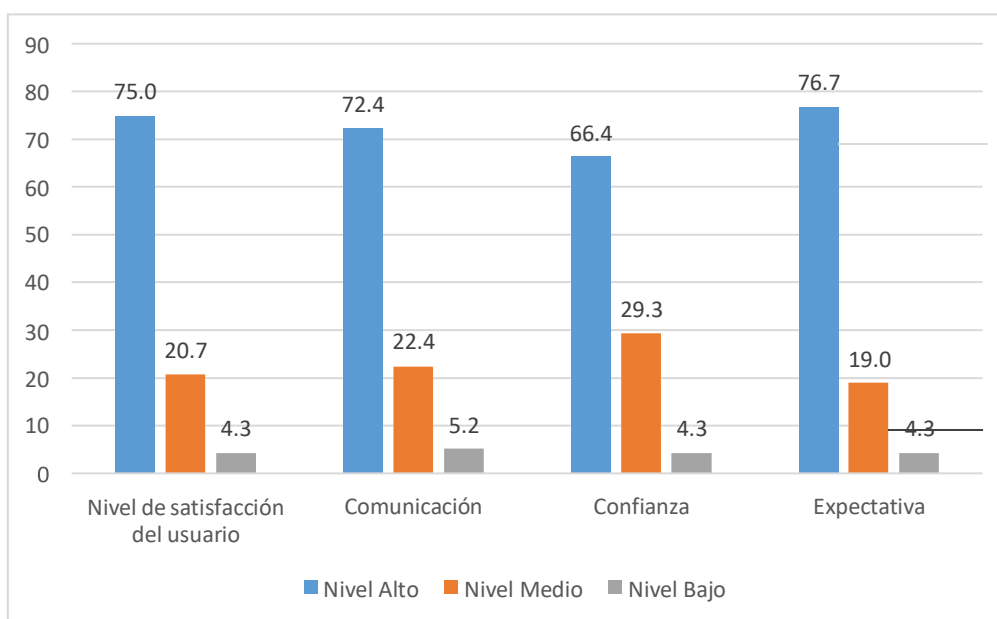
Tabla 3

Nivel de satisfacción del usuario y sus dimensiones

| Variable/dimensiones | Nivel (%) | | |
|-----------------------------------|-----------|-------|------|
| | Alto | Medio | Bajo |
| Nivel de satisfacción del usuario | 75.0 | 20.7 | 4.3 |
| Comunicación | 72.4 | 22.4 | 5.2 |
| Confianza | 66.4 | 29.3 | 4.3 |
| Expectativa | 76.7 | 19.0 | 4.3 |

Figura 2

Nivel de satisfacción del usuario y sus dimensiones



La figura 2 y tabla 3, muestran que el nivel de satisfacción del usuario es alto por el 75% de los encuestados, mientras que el 20.7% lo considera medio y sólo el 4.3% como bajo. En lo que corresponde a la dimensión comunicación, el 72.4% opinan que está en un nivel alto, el 22.4% en nivel medio y el 5.2% en nivel bajo; en referencia a la confianza el 66.4% considera que es de nivel alto, mientras que el 29.3% la considera medio y solo el 4.3% bajo; en cuanto a la expectativa, el 76.7% la percibe como alta, el 19% como media y el 4.3% como baja.

Prueba de hipótesis

Función de Prueba

Se empleó el coeficiente de correlación de Spearman, porque las variables no tienen normalidad en sus datos.

Regla de decisión

Se rechazará H_0 cuando la significancia mostrada " p " sea inferior que $\alpha = 0.05$.

No rechazar H_0 cuando la significación observada " p " sea superior que $\alpha = 0.05$.

Nivel de Significancia

La significancia teórica será, $\alpha = 0,05$ correspondiente a una confiabilidad del 95%.

Hipótesis general:

H_0 : No existe relación entre la eficiencia de la plataforma digital SIPAD y el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022.

H_1 : Existe relación entre la eficiencia de la plataforma digital SIPAD y el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022.

Tabla 4

Correlación de las variables eficiencia de la plataforma digital SIPAD y nivel de satisfacción del usuario

| | | Eficiencia plataforma digital SIPAD | Nivel de satisfacción del usuario |
|--------------------|---|--|---|
| Rho de Spearman | Eficiencia plataforma digital SIPAD | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 1,000 . 0,000 116 |
| | Nivel de satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 0,945** 1,000 . 0,000 116 |

En la tabla 4 se puede observar que al aplicar el estadístico Rho de Spearman, este devuelve coeficiente de correlación positivo de 0,945 y un nivel de significancia de 0,000, el cual es menor al p (valor) de 0,05 requerido; por tanto, se puede afirmar que existe una correlación positiva y altamente significativa, entre la eficiencia de la plataforma digital SIPAD y el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específicas:

H0: No existe relación entre el nivel de usabilidad, de accesibilidad y de seguridad de la plataforma digital SIPAD con el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022.

H1: Existe relación entre el nivel de usabilidad, de accesibilidad y de seguridad de la plataforma digital SIPAD con el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022.

Tabla 5

Correlación de la variable nivel de satisfacción del usuario con las dimensiones de la variable eficiencia de la plataforma digital SIPAD

| | | Plataforma digital SIPAD | Usabilidad | Accesibilidad | Seguridad |
|-----------------|-----------------------------------|----------------------------|------------|---------------|-----------|
| Rho de Spearman | Nivel de satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | 0,898* | 0,884** | 0,867** |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| | | N | 116 | 116 | 116 |

En la tabla 5 se puede observar que al aplicar el estadístico Rho de Spearman, este muestra en todos los casos, un coeficiente de correlación positivo y un nivel de significancia de 0,000, el cuál es menor al p (valor) de 0,05 requerido; por tanto, se puede afirmar que existe una correlación directa y altamente significativa, entre el nivel de usabilidad, de accesibilidad y de seguridad de la plataforma digital SIPAD y el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022; lo que conlleva a aceptar todas las hipótesis específicas alternas.

V. DISCUSIÓN

De los trabajos revisados en la presente investigación y de los resultados obtenidos, muestran la relevancia que tienen las variables de estudio en las instituciones públicas, más aún en su proceso de adaptación y alineamiento a la transformación digital tomando en cuenta las necesidades de los usuarios y los efectos negativos a razón de la pandemia mundial por el COVID-19. Las bibliotecas no son ajenas a este cambio para el ofrecimiento de servicios de información a través de la web y el uso de la tecnología que soporte trámites en línea a través de plataformas digitales. Según la Directiva que establece los Lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales del año 2021, la mira es que el diseño de las plataformas digitales se enfoque en el usuario para lograr una sociedad digital que respete la inclusión de todos sus miembros.

Los resultados de esta investigación indicaron que existe una relación significativa, entre la eficiencia de la plataforma digital SIPAD y el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022, por lo que, si la primera tiene alguna variación (positiva o negativa), la segunda también, presentaría los mismos cambios.

Las investigaciones que anteceden a este estudio, teniendo en cuenta ambas variables, no son numerosas, en particular en la prestación de trámites administrativos que se realizan en bibliotecas del sector público (universitarias, escolares o especializadas) razón por la cual, la presente investigación aporta al conocimiento para futuras investigaciones tipos.

Se advierte entre los resultados más resaltantes de esta investigación, que la gran mayoría de encuestados (83.6%), consideran que la eficiencia de la plataforma digital SIPAD es alta; en contraposición, con lo indicado por Abbasi, Khajouei y Mirzaee (2020), en su artículo de investigación, el 23% de los sujetos de investigación refieren que la eficiencia del sistema hospitalario es baja, en una muestra de 82 personas.

Con respecto a las dimensiones de la variable expuesta, los resultados precisan que la usabilidad obtuvo el 79.3%, calificado por los usuarios como nivel alto; la accesibilidad y la seguridad, con porcentajes del 69.8% y 63.8%, respectivamente, también fueron calificados como nivel alto. Los dos últimos resultados, señalan a pesar de superar el 50% de las opiniones de los encuestados, que aún existe algunos aspectos o falencias que se debe tomar en consideración para lograr el máximo nivel de eficiencia de dicha plataforma, que es la meta que toda institución pública aspira a alcanzar a fin de lograr reconocimiento de sus usuarios. En cuanto al resultado de la usabilidad, difiere con lo señalado por Alshira'H (2020), los usuarios indicaron que este factor es calificado como bueno, teniendo en cuenta que el rango de valoración de media general oscila entre 1 a 5, ubicándose este resultado entre 2,34 a 3,66; que para este caso sería calificado como medio. La dimensión accesibilidad, con porcentaje de 69.8%, es casi similar con la afirmación de Salvatierra (2021), en su trabajo de grado de maestría, de una muestra de 207 usuarios que usan la plataforma virtual de una municipalidad provincial, sólo el 50%, la estima en un nivel bueno.

Así mismo, de acuerdo a los resultados de este estudio, la mayoría de encuestados (75%), consideran que el nivel de satisfacción del usuario es alto; en coherencia con lo señalado por Bernd y Tuna (2015), al utilizar el modelo de regresión logística binaria para medir la satisfacción de los usuarios en 117 municipios, los datos indicaron que el 70,2% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con los portales web. Sin embargo, en el trabajo de investigación de Ruíz (2021), tesis de maestría, en una muestra de 50 personas, sólo el 44%, manifestaron que el nivel de satisfacción es alto; caso similar al de Porras (2019), afirmando que solo el 47.6% de los usuarios están totalmente de acuerdo con la plataforma virtual (para pagos y consultas) de una municipalidad distrital, en una muestra de 60 personas.

Con respecto a las dimensiones de la variable en mención, los resultados precisan que la comunicación obtuvo el 72.4%, calificado por los usuarios como nivel alto; la confianza y la expectativa, con porcentajes del 66.4% y 76.7.8%, respectivamente, también fueron calificados como nivel alto. Del primer resultado, concuerda con Salvatierra (2021), el 57% de la muestra sostienen que la comunicación es buena. Con respecto a la segunda dimensión, el resultado es contrario a lo señalado por

Ruíz (2021), en razón de que tan sólo el 32%, la calificó en un nivel alto, de igual manera, la tercera dimensión, el mismo autor señala que sólo el 34 %, de los sujetos encuestados la calificaron en un nivel alto. Concluyó, que el nivel predominante de las dos últimas dimensiones es el medio.

En relación a los resultados inferenciales del presente estudio, de la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman para las variables de estudio, resulta positivo en un valor de 0,945 con un nivel de significancia de 0,000; el cual es menor a 0,05; por ende, se afirma que existe una correlación positiva y de gran significancia, entre la eficiencia de la plataforma digital SIPAD y el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022; aceptándose la hipótesis alterna. Resultados similares, se aprecia en la investigación de Porras (2019) al demostrar, de acuerdo a valor de correlación de Spearman (0,749) y el grado de significancia de 0,000 inferior a 0,05; la influencia positiva de la plataforma virtual en la satisfacción de los usuarios del municipio de Los Olivos. En la misma línea, Yang et al. (2020), en base a la teoría de la comunicación integral y el modelo de ecuaciones estructurales SmartPLS 3.0, la presentación, el contenido y la utilidad de las plataformas sociales del gobierno chino influyen positivamente en la satisfacción del usuario. De igual manera, Alshira'H (2020), sostuvo que la usabilidad y la accesibilidad de las páginas web de los servicios en Albania tienen efecto positivo en la satisfacción de los usuarios. Para determinar la correlación de la usabilidad y accesibilidad con la satisfacción, se basó en la prueba de regresión simple: valor R (.685a) y valor R (. 617824a), respectivamente. La muestra de encuestados fue 387 personas.

Finalmente, al aplicar el estadístico Rho de Spearman, se demuestra que todas las dimensiones, obtuvieron un coeficiente de correlación positivo y un nivel de significancia de 0,000, el cuál es inferior a 0,05 requerido; por lo que, se afirma que existe una correlación directa y altamente significativa, entre el nivel de usabilidad, de accesibilidad y de seguridad de la plataforma digital SIPAD y el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022; aceptándose todas las hipótesis específicas alternas. Por ende, es de suma importancia que las organizaciones públicas que administran las plataformas

digitales puestas al servicio de los ciudadanos, se encuentren en constante revisión y mejora para fortalecer la interrelación persona-tecnología teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

1. En cuanto a la hipótesis general se concluye que, si existe relación positiva y altamente significativa, entre la eficiencia de la plataforma digital SIPAD y el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022, ya que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,945, y nivel de significancia =0,000 por lo que al mejorar el funcionamiento de la plataforma digital SIPAD, el nivel de satisfacción del usuario aumentará de forma directa.
2. En cuanto a la hipótesis específica 1, se concluye que, si existe relación directa y altamente significativa, entre el nivel de usabilidad de la plataforma digital SIPAD y el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022, ya que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,898 y nivel de significancia =0,000; por ende, al mejorar la usabilidad de la plataforma digital SIPAD, el nivel de satisfacción del usuario aumentará de forma directa.
3. En cuanto a la hipótesis específica 2, se concluye que, si existe relación directa y altamente significativa, entre el nivel de accesibilidad de la plataforma digital SIPAD y el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022, ya que, el coeficiente de correlación Spearman es de 0,884 y nivel de significancia =0,000; por ende, al mejorar la accesibilidad de la plataforma digital SIPAD, el nivel de satisfacción del usuario aumentará de forma directa.
4. En cuanto a la hipótesis específica 3, se concluye que, si existe relación directa y altamente significativa, entre el nivel de seguridad de la plataforma digital SIPAD y el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022, ya que, el coeficiente de correlación Spearman es de 0,867 y nivel de significancia =0,000; por ende, al mejorar la seguridad de la plataforma digital SIPAD, el nivel de satisfacción del usuario aumentará de forma directa.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda, a la Oficina de Tecnología de la Información y Estadística (OTIE) de la Biblioteca Nacional del Perú (BNP) en cuanto a la accesibilidad, que el diseño de la plataforma digital SIPAD, se adapte a los diferentes navegadores y dispositivos para la realización del trámite de depósito legal. Así mismo, indicar en algunas de las opciones del sistema si las notificaciones acerca de la confirmación de la recepción del material bibliográfico documental (MBD) físico o digital y de la certificación correspondiente se envíe por mensaje de texto al número de celular registrado por el editor. También, que la creación de cuentas de usuario como persona natural no esté condicionado a la mayoría de edad, ya que se han presentado casos, en que los menores de edad editan su propia obra.
2. Se recomienda, a la Oficina de Tecnología de la Información y Estadística (OTIE) de la Biblioteca Nacional del Perú (BNP), en relación a la confianza, que la plataforma de depósito legal se interconecte con el sistema de la Oficina de Trámite Documentario, ya que éste último al ser el primer canal de recepción del MBD, a la aprobación de la solicitud, envíe de forma inmediata información del material recibido. Y en base a esta información actualizada, el usuario confíe en lo que le señale la plataforma digital SIPAD. Así mismo, ante la falla en la pérdida de información o archivos enviados por el usuario, se logre identificar rápidamente e informar al solicitante para no extender mayor tiempo del trámite solicitado.
3. Se recomienda, a la Oficina de Tecnología de la Información y Estadística (OTIE) de la Biblioteca Nacional del Perú (BNP), en referencia a la seguridad, que en el perfil de usuario tenga la opción de cambio de contraseña, a fin de evitar que otros ingresen y extraigan datos personales registrados.
4. Se recomienda, a la Oficina de Tecnología de la Información y Estadística (OTIE) de la Biblioteca Nacional del Perú (BNP), implementar material de autoayuda que permita al nuevo usuario orientarse y encontrar apoyo para lograr concretizar el trámite de depósito legal.

REFERENCIAS

- Abbasi, F., Khajouei, R. y Mirzaee, M. (2020). The efficiency and effectiveness of surgery information systems in Iran. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 20(29), 2-8. <https://doi.org/10.1186/s12911-020-01236-5>
- Agudelo, L. (2022). *Identificación de factores a mejorar para aumentar la recomendación, análisis de NPS para clientes neutros a partir de procesamiento de lenguaje natural*. [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional de Colombia]. <http://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/81608/1020475135.2022.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Albornoz, D., Moncayo, S., Ruano-Hoyos, S., Chanchí-Golondrino, G. y Márceles-Villalba, K. (2019). Sistema software para la ejecución de pruebas de usabilidad bajo el enfoque de mouse tracking. *Tecnológicas*, 22, 21-33. <https://www.redalyc.org/journal/3442/344262226004/html/>
- Alonso, C. (10 de marzo de 2022). Evaluación positiva de los servicios del Estado aumenta en 2021 y la “Tía Rica” lidera en preferencias de los ciudadanos. *La Tercera*.
- Alshira’H, M. H. (2020). The Effects of Usability and Accessibility for E-Government Services on the End-user Satisfaction. *International Journal of Interactive Mobile Technologies (IJIM)*, 14(13), 78–90. <https://doi.org/10.3991/ijim.v14i13.14659>
- Areitio, J. (2008). *Seguridad de la información. Redes, informática, y sistemas de información*. Ediciones Parainfo S.A. <https://books.google.com.co/books?id=z2GcBD3deYC&printsec=copyrig ht#v=onepage&q&f=false>

- Arjona, J. y Cebrián, M. (2012). Expectativas y satisfacción de usuarios en cursos on line. Estudio del caso: Experto en entornos virtuales de formación. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, (41), 93-107.
<https://www.redalyc.org/pdf/368/36828247007.pdf>
- Balbin, G. S., y Carrera, E. (2021). *Calidad de servicio de la banca electrónica y la satisfacción de los clientes en una entidad financiera de Lima Norte, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27473/Balbin%20Romero%2c%20Gissell%20Sui-Carrera%20Mija%2c%20Edwin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3° edición). Pearson Educación.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bouaissa, D. y Chalal, R. (2017). *Modelization of user satisfaction in is research*. Fifth International Conference on Advances in Computing, Communication and Information Technology - CCIT 2017.
<https://www.seekdl.org/conferences/paper/details/9019>
- Búho Agencia Creativa. (15 de junio de 2021). *Todo sobre las plataformas digitales: ¿Qué tipos existen?* <https://buhoagenciadigital.com/plataformas-digitales-tipos/>
- CAF, CEPAL, Digital Policy and Law y Telecom Advisory Services (2020). *Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al COVID-19*. CEPAL, CAF.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45360/4/OportDigitalizaCovid-19_es.pdf

Carrillo, F., Córdova, N. y Chong, T. Modelos de satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación. *Innova Research Journal*, 1 (10), 145-155, DOI: <https://doi.org/10.33890/innova.v1.10.2016.64>

CEPAL (2022). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro*. CEPAL. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961_es.pdf

CEPAL, Chile Telcos y Cámara Chilena de Infraestructura Digital (2022). *Estrategia de transformación digital - Chile 2035*. CEPAL. <https://cepal.org/es/eventos/presentacion-la-estrategia-transformacion-digital-chile-2035>

Chunga, E. (2018). *Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay*. [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2152/CHUNGA%20VERGARA%20EVELYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cubas, F. (2003). *Estudio sobre métodos de confiabilidad aplicables en la ingeniería del software*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de las Américas Puebla]. http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lis/cubas_g_fm/resumen.pdf

Decreto Legislativo que aprueba N° 1412 que aprueba la Ley de Gobierno Digital. (12 de setiembre de 2018). <https://www.datosabiertos.gob.pe/ley-de-gobierno-digital>

Directiva N°001-2021-PCM-SGD. Lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digital. (15 de junio de 2021). <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/1976362-001-2021-pcm-sgd>

- Díaz-Sánchez, E., Martín-Consuegra, D. y Esteban, Águeda (2008). Evaluación de la eficacia de las páginas web: un análisis de contenido de las principales compañías aéreas. *Universidad, Sociedad y Mercados Globales*, 279-293. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2751745>
- Echevarría, D. (2016). Tiempo de respuestas y experiencia de usuario. Estudio experimental. *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software*, 4(5), 231-234. <http://revistas.unla.edu.ar/software/article/view/1280/1115>
- Eivazzadeh, S., Berglund, J. S., Larsson, T. C., Fiedler, M., y Anderberg, P. (2018). Most influential qualities in creating satisfaction among the users of health information systems: study in seven European Union countries. *JMIR medical informatics*, 6(4), 1-19. <https://doi.org/10.2196/11252>
- Enríquez, A. y Sáenz, C. (2021). Primeras lecciones y desafíos de la pandemia de COVID-19 para los países del SICA. Serie Estudios y Perspectivas-Sede Subregional de la CEPAL en México, N° 189. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46802-primeras-lecciones-desafios-la-pandemia-covid-19-paises-sica>
- ESAN. (2015, 28 de setiembre). *¿Por qué la usabilidad es tan importante en una plataforma digital?* Conexión ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/por-que-usabilidad-tan-importante-plataforma-digital>
- Estebanell, M. (2007). Interactividad e interacción. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa – RELATEC*, 1(1), 23-32. <https://relatec.unex.es/article/view/2/1>
- Exxs, K., Chanchí, G. y Duhem, M. (2022). *Inclusión y accesibilidad web*. En *Ux Latam: historias sobre definición y diseño de servicios digitales*. Universidad del Pacífico.

<https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3413/AE101a.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Fernando, M., Pacheco, E. y Francisco, D. (2018). *Avaliacao da qualidade de plataformas digitais de delivery de alimentos a partir da satisfacao dos usuários*. XVIII Congreso SEPROSUL Semana de Ingeniería de la Producción Sudamericana. Argentina.

https://www.researchgate.net/publication/331175476_QUALITY_ASSESSMENT_OF_FOOD-DELIVERY_PLATFORMS_THROUGH_USER_SATISFACTION

Ferrer, M. (2018). Presente y futuro de las plataformas digitales. *Revista de Estudios de Juventud*, (119), 63-74.
https://issuu.com/injuve/docs/revista_injuve_119

Fundación País Digital (12 de agosto de 2021). *Transformación digital del Estado*.
<https://paisdigital.org/transformacion-digital-de-estado/>

García, G., Polvo, Y., Hernández, J., Sánchez, M., Nava, H., Collazos, C. y Hurtado, J. (2019). Medición de la usabilidad del diseño de interfaz de usuario con el método de evaluación heurística: dos casos de estudio. *Revista Colombiana de Computación*, 20(1), 23-40. <https://doi.org/10.29375/25392115.3605>

García, M., Molina, A., Reyes, A. y Roseth, B. (2018). *Gobiernos simples y digitales para servir al ciudadano*. Banco Interamericano de Desarrollo.
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Gobiernos-simples-y-digitales-para-servir-al-ciudadano-N%C3%BAmero-7-Construyendo-un-Estado-orientado-al-ciudadano-Lecciones-aprendidas-del-Plan-Nacional-de-Simplificaci%C3%B3n-de-Tr%C3%A1mites-de-Ecuador.pdf>

Gavilan, E. (2019). *Expectativa y percepción sobre la calidad de atención del usuario externo de los servicios de medicina y cirugía del Hospital*

Amazónico de Yarinacha, 2018. [Tesis de Licenciatura, Universidad Alas Peruanas].

[https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/3909/Tesis_Expectativa_Recepci%
c3%b3n_Calidad_Atenci%
c3%b3n.pdf?sequence=1&
isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/3909/Tesis_Expectativa_Recepci%c3%b3n_Calidad_Atenci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/3909/Tesis_Expectativa_Recepci%
c3%b3n_Calidad_Atenci%
c3%b3n.pdf?sequence=1&
isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/3909/Tesis_Expectativa_Recepci%c3%b3n_Calidad_Atenci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gobierno de Chile. (13 de agosto de 2018). *Guía digital: guía de plataformas digitales – Gobierno de Chile*. <https://www.guiadigital.gob.cl/articulo/que-es-la-usabilidad.html>

González, A. (29 de mayo de 2015). *Software & web: Confiabilidad del software*. http://i4is.blackberrycross.com/app/cms/www/index.php?pk_articulo=726

González, B. y Granados, A. (2018). Guía de diseño web para facilitar el acceso a la información desde teléfonos inteligentes. *Pistas educativas*, 39 (128), 586-606. <https://core.ac.uk/reader/229041547>

González, L. y Velásquez, J. (2012). Una aplicación de herramientas de eye-tracking para analizar las preferencias de contenido de los usuarios de sitios web. *Revista de Ingeniería de Sistemas*, 26, 95-118. <http://www.dii.uchile.cl/~ris/RISXXVI/gonzalez.pdf>

González-Pérez, L., Ramírez-Montoya, M., y García-Peñalvo, F. (2018). *Instrumento Aceptación Tecnológica de Repositorios Institucionales*. (Informe técnico GRIALTR-2018-006). Grupo GRIAL. <https://repositorio.grial.eu/bitstream/grial/1316/3/GRIAL-TR-2018-006.pdf>

Hernández, B., Jiménez, J. y Martín, M. (2010). Efecto de la calidad de un sitio web sobre el tráfico recibido. El caso de la banca electrónica en España. *Information Research*, 15(2), <http://informationr.net/ir/15-2/paper429.html>

- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368, <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/36463>
- Herrera, C. y Herrera, C. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el trámite expedición de Pasaporte Electrónico Sede Central - Migraciones, 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a7e5540e-891c-45e7-b13e-e62c6995cc04/content>
- Ideas Digitales Aplicadas. (09 de febrero de 2016). *Reglas para mantener la simplicidad en interfaces*. <https://blog.ida.cl/disenio/reglas-simplicidad-interfaces/>
- ISO 9241-11: 2018. (21 de agosto de 2012). *Ergonomics of human-system interaction — Part 11: Usability: Definitions and concepts*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-2:v1:en>
- ISO/IEC 27000: 2018. (6 de setiembre de 2020). *Referencias normativas ISO 27000*. <https://normaiso27001.es/referencias-normativas-iso-27000/#terminos>
- Kalankesh, L., Nasiry, Z., y Damanabi, S. (2019). Factors Influencing User Satisfaction with Information Systems: A Systematic Review. *Galen Medical Journal*, 9, 1-9. <https://doi.org/10.31661/gmj.v9i0.1686>
- Kiousis, S. (2002). Interactivity: a concept explication. *New Media & Society*, 4(3),355–383. Sage Journals. <https://doi.org/10.1177/146144480200400303>

- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia: análisis, planeación, implementación y control*. (8va edición). ESAN.
http://observatoriocultural.udgvirtual.udg.mx/repositorio/bitstream/handle/123456789/403/Kotler_Direccion_de_mercadotecnia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Le Grip, C. (2016). *Opinión de la Comisión de Asuntos Jurídicos. Parlamento Europeo*. https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-8-2017-0204_ES.html#title2
- Linares, V. (2004). *Análisis de sistemas de navegación de sitios web*. Universitat Oberta de Catalunya
<http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/handle/10609/447>
- Luis, P. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69-74.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Luna, P. (2021). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020*. [Tesis de Magister, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56201/Luna_GP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marcos, M., Rodríguez, G., Amor, M. y Cararo, A. (2016). *Análisis de confiabilidad en software de aviónica*. 4 to Congreso Argentino de Ingeniería Aeronáutica.
<https://rdu.iua.edu.ar/bitstream/123456789/1998/1/Marcos.pdf>
- Marín, P. y Lasso de la Vega, M. (2017). La efectividad de las páginas web en la comunicación empresarial de las pequeñas y medianas empresas. Un estudio en Pymes de la provincia de Cádiz. *Zer Revista de Estudios de Comunicación*, 22 (42), 1137-1102. <https://ojs.ehu.eus/index.php/Zer/article/view/17797>

Mesa, D., Ortiz, Y. y Pinzón, M. (2006). La confiabilidad, la disponibilidad y mantenibilidad, disciplinas modernas aplicadas al mantenimiento. *Scientia et Technica*, 12, 155-160.
<https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/6513/3787>

Meza, J. y Figueroa, S. (2021). *La calidad del sistema de trámite documentario (Sigedoc) en Sanipes influye en la satisfacción de los usuarios*. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola].
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a7e5540e-891c-45e7-b13e-e62c6995cc04/content>

Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. (2020). *España digital 2025*.
https://www.lamoncloa.gob.es/presidente/actividades/Documents/2020/230720-Espa%C3%B1aDigital_2025.pdf

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. (2018). *Plan Nacional de Accesibilidad 2018 – 2023*. <https://dgadt.vivienda.gob.pe/uploads/PNA.pdf>

Muñoz, O y Raza M. (2018). *UskaySMS: desarrollo y evaluación de la usabilidad de una aplicación informática de envío y recepción de mensajes de texto para la comunicación entre profesionales de salud del primer nivel y pacientes*. [Tesis de Posgrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82241/Ruiz_GL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Naldos-Villarreal, V. y Rosa-Oviedo, S. (2018). Medición del cumplimiento de las expectativas de los alumnos de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Piura campus Lima a través de la herramienta Servqual. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Piura].
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3751/ADS_006.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- ONU (2018). *Fomento de los beneficios para el desarrollo del comercio electrónico y las plataformas digitales. Nota de la Secretaría de la UNCTAD*. Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo. https://unctad.org/system/files/official-document/tdb_ed2d2_es.pdf
- ONU (2020a). *Encuesta sobre e-gobierno, 2020: gobierno digital en la década de acción para el desarrollo sostenible*. [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Spanish%20Edition\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Spanish%20Edition).pdf)
- ONU (2020b). *Plataformas digitales y creación de valor en los países en desarrollo: repercusiones en las políticas nacionales e internacionales. Nota de la Secretaría de la UNCTAD*. Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo. https://unctad.org/system/files/official-document/tdb_ed4d2_es.pdf
- Palma, K. (2022). *Nivel de satisfacción y fidelización en los canales electrónicos de la mutualista Imbarura*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica del Norte]. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/12091/2/02%20ICO%20788%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- Palmer, J. (2002). Web site usability design, and performance. *Information Systems Research*, 13(2), 151-167. <https://www.jstor.org/stable/23011053>
- Parra P., Montesi, M. y Villaseñor, I. (2022). Biblioteques davant la crisi sanitària de 2020–21. Resultats d'una enquesta amb biblioteques guanyadores i finalistes del premi de la Fundació Biblioteca Social. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, (48), 1-23. <https://doi.org/10.1344/BiD2022.48.01>

- Parrales, S. (2020). *Análisis de la usabilidad de las aplicaciones móviles más utilizadas para pedido a domicilio en Ecuador ante la emergencia sanitaria y restricción de movilidad por el coronavirus COVID-19*. [Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Ingeniería en Producción y Dirección en Artes Multimedia, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/15768/1/T-UCSG-PRE-ART-IPM-188.pdf>
- Patiño, L. (2017). *Modelos de atención orientados a la satisfacción y recomendación de los clientes*. [Universidad Militar Nueva Granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16279/Pati%c3%b1oCespedesLiliana2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Plataforma digital única del Estado Peruano (4 de setiembre de 2020). *Accesibilidad web*. <https://www.gob.pe/975-accesibilidad-web>
- Porras, P. (2019). *Plataforma virtual y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42926>
- Reyes, A., Roseth, B. y Vera-Cossio, D. (2021). *Perspectivas de investigación: ¿Cómo las herramientas digitales aumentan el acceso a programas sociales y servicios del Gobierno?* Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Perspectivas-de-investigacion-Como-las-herramientas-digitales-aumentan-el-acceso-a-programas-sociales-y-servicios-del-Gobierno-a-traves-de-la-renovacion-puntual-de-la-cedula-de-identidad.pdf>
- Rivera-Rogel, D. y Romero-Rodríguez, L. (Coord.). (2019). *La comunicación en el escenario digital: actualidad, retos y prospectiva*. Pearson Educación de Perú, S.A. <http://tec->

comunicacion.unsl.edu.ar/Tecno%20I/2019/Teor%EDas/Documentos/La_comunicacion_en_el_escenario_digital.pdf

Romero, M., Figueroa, G., Vera, D., Álava, J., Parrales, G., Álava, C., Murillo, Á. y Castillo, M. (2018). *Introducción a la seguridad informática y el análisis de vulnerabilidades. 3 Ciencias*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. <https://doi.org/10.17993/ingytec.2018.46>

Rosenbaum, F. (2021). *El trabajo mediante plataformas digitales y sus problemas de calificación jurídica*. Editorial Aranzadi. https://books.google.com.pe/books?id=HipdEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Roseth, B., Reyes A. y Santiso, C. (Eds). (2018). *El fin del trámite eterno: ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://cleiman.com/dev/wp-content/uploads/2020/11/El-fin-del-trA%C2%A1mite-eterno-Ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital.pdf>

Roseth, B., Reyes A. y Yee (2021). *Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia: perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Servicios-publicos-y-gobierno-digital-durante-la-pandemia-Perspectivas-de-los-ciudadanos-los-funcionarios-y-las-instituciones-publicas.pdf>

Ruiz, L. (2021). *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín-2021*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82241>

Sàez, A. (2007). *Sociología de la comunicación de masses*. Universitat Oberta de Catalunya.

http://materials.cv.uoc.edu/daisy/Materials/XX06_16043_01904/html5/modul_2.html

Salvatierra, R. (2021). *Plataforma virtual y su impacto en la calidad del servicio, subgerencia de cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57342>

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística*. Vicerrectorado de Investigación. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Sanchez, W. (2011). La usabilidad en Ingeniería de software: definición y características. *Revista Ing-Novación*, (2), 7-22. <http://rd.udb.edu.sv:8080/jspui/bitstream/11715/519/1/2.%20La%20usabilidad%20en%20Ingenieria%20de%20Software-%20definicion%20y%20caracteristicas.pdf>

Secretaría General de la Presidencia (2012). *Modelo de satisfacción de usuarios con los servicios de gobierno electrónico*. <https://datos.gob.cl/dataset/f8ccb7c5-b044-4add-a056-d8cfe2345b6c/resource/2a8b6e63-3a5e-4485-ad8b-7fb50e34870b/download/modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-con-los-servicios-de-gobierno-electronico.pdf>

Schneider, D., Berent, M., Thomas, R. y Krosnick, J. (2008). *Measuring customer satisfaction and loyalty: Improving the 'Net-Promoter' Score*. <https://www.van-haaften.nl/images/documents/pdf/Measuring%20customer%20satisfaction%20and%20loyalty.pdf>

- Soler-Adillon, J. (2012). *Principios de diseño de interacción para sistemas interactivos*. Universitat Pompeu Fabra. https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/21513/JSA%282012%29PrincipiosDIparaSI_upf_v3.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación* (4a edición). LIMUSA. https://books.google.com.cu/books?id=BhymmEqkkJwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Tilson, D., Sorensen, C. y Lyytinen, K. (2012). *Change and control paradoxes in mobile infrastructure innovation: The Android and iOS mobile operating systems cases*. 45th Hawaii International Conference on System Sciences. <https://ieeexplore.ieee.org/document/6148683>
- Tiwana, A. (2014). *Platform ecosystems: aligning architecture, governance, and strategy*. <https://www.sciencedirect.com/book/9780124080669/platform-ecosystems>
- Ureña, A. e Hidalgo, A. (2016). La confianza en el comercio electrónico. Políticas de fomento de la confianza en el ámbito digital. *Economía Industrial*, 399,165-174. <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/399/URUE%C3%91A%20e%20HIDALGO.pdf>
- Vara, A. (2012). *Desde la Idea hasta la sustentación: siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

Venier, E. (2021). Gubernamentalidad, datos y algoritmos. La modernización del Estado argentino bajo el modelo de las plataformas digitales. *Revista de Administración Pública y Sociedad*, (11), 156-175.

<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/APyS/article/view/32768/34258>

Vives, M. (2015). *Confianza: propuesta de un modelo teórico sobre su génesis y consolidación*. Universidad de La Salle.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=LVz5DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=Confianza:+Propuesta+de+un+modelo+te%C3%B3rico+sobre+su+g%C3%A9nesis+y+consolidaci%C3%B3n&ots=XxjlS8wiwj&sig=dmVgmgj1iCuwHyKA3jGmmcjv51Q#v=onepage&q=Confianza%3A%20Propuesta%20de%20un%20modelo%20te%C3%B3rico%20sobre%20su%20g%C3%A9nesis%20y%20consolidaci%C3%B3n&f=false>

World Wide Web Consortium (W3C) (23 de setiembre de 2019). *Principios de accesibilidad*.

[https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-principles/es#:~:text=La%20Iniciativa%20de%20Accesibilidad%20Web%20del%20W3C%20\(WAI\)%20facilita%20un,\(UAAG\)%20\(en%20Ingl%C3%A9s\)](https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-principles/es#:~:text=La%20Iniciativa%20de%20Accesibilidad%20Web%20del%20W3C%20(WAI)%20facilita%20un,(UAAG)%20(en%20Ingl%C3%A9s))

Yactayo, J. (2021). *Optimización de la experiencia de usuario en las plataformas digitales del SIS para afiliados de 18 a 29 años*. [Trabajo de Suficiencia, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/657245>

Yang, F., Zhao, S., Li, W., Evans, R. y Zhang, W. (2020). Understanding user satisfaction with Chinese government social media platforms. *Information Research*, 25(3). <http://informationr.net/ir/25-3/paper865.html>

Yudica, M. (2016). *Experiencia de usuario: la importancia de UX en el desarrollo de sistemas*. [Tesis de Licenciatura, Universidad del Salvador].

<https://racimo.usal.edu.ar/6355/1/P%C3%A1ginas%20desde5000256833->

[Experiencia%20de%20usuarios%20%20la%20importancia%20de%20UX%20en%20el%20desarrollo%20de%20sistemas.pdf](#)

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Plataforma digital SIPAD y satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, Lima - 2022

Autor: Jenny Roxana Chumbimuni De la Cruz

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | |
|---|--|---|---|-------------------------------------|-------|--|---|
| <p>Problema principal ¿Existe relación entre la eficiencia de la plataforma digital SIPAD y el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Existe relación entre el nivel de usabilidad de la plataforma digital SIPAD con el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022? ¿Existe relación entre el nivel de accesibilidad de la plataforma digital SIPAD con el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022? ¿Existe relación entre el nivel de seguridad de la plataforma digital SIPAD con el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022?</p> | <p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la eficiencia de la plataforma digital SIPAD y el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación que existe entre el nivel de usabilidad de la plataforma digital SIPAD con el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022. Determinar la relación que existe entre el nivel de accesibilidad de la plataforma digital SIPAD con el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022. Determinar la relación que existe entre el nivel de seguridad de la plataforma digital SIPAD con el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022.</p> | <p>Hipótesis general Existe relación entre la eficiencia de la plataforma digital SIPAD y el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación entre el nivel de usabilidad de la plataforma digital SIPAD con el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022. Existe relación entre el nivel de accesibilidad de la plataforma digital SIPAD con el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022. Existe relación entre el nivel de seguridad de la plataforma digital SIPAD con el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022.</p> | Variable 1: Eficiencia de la plataforma digital SIPAD | | | | |
| | | | Dimensión | Indicadores | Ítems | Escala ordinal | Niveles y Rangos |
| | | | Usabilidad | Facilidad de aprendizaje | 1,2 | Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1 | Alto:32-40 Medio: 20-31 Bajo:8-19 |
| | | | | Facilidad y eficiencia de uso | 3,4 | | |
| | | | | Facilidad de recordar como funciona | 5,6 | | |
| | | | Accesibilidad | Perceptible | 9,10 | | Alto:32-40 Medio: 20-31 Bajo:8-19 |
| | | | | Operable | 11,12 | | |
| | | | | Comprensible | 13,14 | | |
| | | | | Robusto | 15,16 | | |
| | | | Seguridad | Confidencialidad | 17,18 | | Alto:24-30 Medio: 15-23 Bajo:6-14 |
| | | | | Integridad | 19,20 | | |
| | | | | Disponibilidad | 21,22 | | |
| | | | Variable 2: Nivel de satisfacción del usuario | | | | |

| | | | <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1373 288 1514 376">Dimensión</th> <th data-bbox="1514 288 1686 376">Indicadores</th> <th data-bbox="1686 288 1771 376">Ítems</th> <th data-bbox="1771 288 1951 376">Escala ordinal</th> <th data-bbox="1951 288 2092 376">Niveles y Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1373 376 1514 576" rowspan="3">Comunicación</td> <td data-bbox="1514 376 1686 421">Interactividad</td> <td data-bbox="1686 376 1771 421">1,2</td> <td data-bbox="1771 376 1951 576" rowspan="3">Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1</td> <td data-bbox="1951 376 2092 576" rowspan="3">Alto:24-30 Medio: 15-23 Bajo:6-14</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1514 421 1686 491">Navegación</td> <td data-bbox="1686 421 1771 491">3,4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1514 491 1686 576">Contenido</td> <td data-bbox="1686 491 1771 576">5,6</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 576 1514 751" rowspan="3">Confianza</td> <td data-bbox="1514 576 1686 622">Confiabilidad</td> <td data-bbox="1686 576 1771 622">7,8,9</td> <td data-bbox="1771 576 1951 751" rowspan="3"></td> <td data-bbox="1951 576 2092 751" rowspan="3">Alto:27-35 Medio: 17-26 Bajo:7-16</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1514 622 1686 676">Aceptación</td> <td data-bbox="1686 622 1771 676">10,11</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1514 676 1686 751">Recomendación</td> <td data-bbox="1686 676 1771 751">12,13</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 751 1514 890" rowspan="3">Expectativa</td> <td data-bbox="1514 751 1686 796">Tiempo de respuesta</td> <td data-bbox="1686 751 1771 796">14,15</td> <td data-bbox="1771 751 1951 890" rowspan="3"></td> <td data-bbox="1951 751 2092 890" rowspan="3">Alto:27-35 Medio: 17-26 Bajo:7-16</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1514 796 1686 841">Simplicidad</td> <td data-bbox="1686 796 1771 841">16,17,18</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1514 841 1686 890">Ayuda</td> <td data-bbox="1686 841 1771 890">19,20</td> </tr> </tbody> </table> | | | | | Dimensión | Indicadores | Ítems | Escala ordinal | Niveles y Rangos | Comunicación | Interactividad | 1,2 | Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1 | Alto:24-30 Medio: 15-23 Bajo:6-14 | Navegación | 3,4 | Contenido | 5,6 | Confianza | Confiabilidad | 7,8,9 | | Alto:27-35 Medio: 17-26 Bajo:7-16 | Aceptación | 10,11 | Recomendación | 12,13 | Expectativa | Tiempo de respuesta | 14,15 | | Alto:27-35 Medio: 17-26 Bajo:7-16 | Simplicidad | 16,17,18 | Ayuda | 19,20 |
|--------------|---------------------|----------|---|---|--|--|--|-----------|-------------|-------|----------------|------------------|--------------|----------------|-----|--|---|------------|-----|-----------|-----|-----------|---------------|-------|--|---|------------|-------|---------------|-------|-------------|---------------------|-------|--|---|-------------|----------|-------|-------|
| Dimensión | Indicadores | Ítems | Escala ordinal | Niveles y Rangos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Comunicación | Interactividad | 1,2 | Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1 | Alto:24-30 Medio: 15-23 Bajo:6-14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Navegación | 3,4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Contenido | 5,6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Confianza | Confiabilidad | 7,8,9 | | Alto:27-35 Medio: 17-26 Bajo:7-16 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Aceptación | 10,11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Recomendación | 12,13 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Expectativa | Tiempo de respuesta | 14,15 | | Alto:27-35 Medio: 17-26 Bajo:7-16 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Simplicidad | 16,17,18 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Ayuda | 19,20 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Tipo y diseño de investigación | Población y muestra | Técnica e instrumentos | Estadística a utilizar |
|--|--|---|--|
| <p>Tipo aplicada, denominada también práctica, ya que en función de los resultados se plantean soluciones a problemas específicos (Vara, 2012). Por lo que, se ha propuesto contribuir a mejorar el nivel de satisfacción del usuario externo que utiliza la plataforma digital SIPAD del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú identificando las falencias de este sistema.</p> <p>A su vez, es de enfoque cuantitativo, debido a que emplea el análisis estadístico para la recolección y medición de los datos al igual que la verificación de las hipótesis (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018). Por ende, el presente estudio utilizó instrumentos estadísticos para la cuantificar los datos y corroborar las hipótesis planteadas.</p> <p>Así mismo, es de corte transversal, de naturaleza no experimental y de la forma correlacional simple. Es transversal, porque la información recabada de los sujetos de investigación es llevada a cabo en un momento específico y por una sola vez (Bernal, 2010). Por lo que, los usuarios serán evaluados en una sola oportunidad. Es no experimental, porque no se controlan las variables solo se describen (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018). Por lo que las variables de estudio no serán manipuladas y solo se describirán tal como se presenten. Es correlacional, porque mide la relación entre la variación de las variables de estudio (Tamayo y Tamayo, 2004). En base a esta afirmación, se determinó la relación entre la eficiencia de la plataforma digital SIPAD y el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú.</p> | <p>La población</p> <p>Es el número total de individuos que comparten algunas características o propiedades en común (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018). Por lo que, la población estuvo compuesta por 166 sujetos (promedio mensual) que han culminado el procedimiento de depósito legal entre los cuatro primeros meses del año 2022.</p> <p>Muestra</p> <p>En relación a la muestra, es una parte de la población, la que se seleccionará para obtener información, en base a fórmulas estadísticas (Luis, 2004). En ese sentido, la muestra estuvo representada por 116 individuos, cifra que se obtuvo al hacer uso del programa en línea https://www.smartsurvey.co.uk/survey-tools/sample-size-calculator con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.</p> <p>Muestreo</p> <p>El tipo de muestreo es no probabilístico e intencional y por conveniencia, porque depende del juicio del investigador y no del azar (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018).</p> <p>Unidad de análisis</p> <p>La unidad de análisis es cada uno de los usuarios externos que han utilizado la plataforma digital SIPAD.</p> | <p>Variable 1: Eficiencia de la plataforma SIPAD</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Jenny Roxana Chumbimuni De la Cruz</p> <p>Año: 2022</p> <p>Ámbito de Aplicación: Biblioteca Nacional del Perú</p> <p>Variable 2: Nivel de satisfacción del usuario</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Jenny Roxana Chumbimuni De la Cruz</p> <p>Año: 2022</p> <p>Ámbito de Aplicación: Biblioteca Nacional del Perú</p> | <p>Para la validación de los instrumentos se aplicó el coeficiente de Alpha de Cronbach con los siguientes resultados: 0,959 (22 preguntas para eficiencia de la plataforma digital SIPAD) y 0,982 (20 preguntas para nivel de satisfacción del usuario) por lo que ambos instrumentos son altamente confiables.</p> <p>La cuantificación de los resultados es a través de tablas y figuras, en relación a las variables y sus dimensiones, para su respectiva interpretación.</p> <p>Se empleó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para contrastar las hipótesis planteadas mediante el programa estadístico SPSS versión 22.</p> |

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización de la variable eficiencia de la plataforma digital SIPAD

| VARIABLES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA DE MEDICIÓN | NIVELES Y RANGOS |
|---|--|--------|--|--|
| EFICIENCIA DE LA PLATAFORMA DIGITAL SIPAD | * Usabilidad * Accesibilidad * Seguridad | 1 - 22 | Escala ordinal | Alto 82-110 Medio 52-81 Bajo 22-51 |
| Usabilidad | * Facilidad de aprendizaje * Facilidad y eficiencia de uso * Facilidad de recordar como funciona * Frecuencia y gravedad de errores | 1 - 8 | 5= Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2= En desacuerdo | Alto 32-40 Medio 20-31 Bajo 8-19 |
| Accesibilidad | * Perceptible * Operable * Comprensible * Robusto | 9 - 16 | 1= Totalmente en desacuerdo | Alto 32-40 Medio 20-31 Bajo 8-19 |
| Seguridad | * Confiabilidad * Integridad * Disponibilidad | 17- 22 | | Alto 24-30 Medio 15-23 Bajo 6-14 |

Operacionalización de la variable nivel de satisfacción del usuario

| VARIABLES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA DE MEDICIÓN | NIVELES Y RANGOS |
|-----------------------------------|--|--------|--|--|
| NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO | * Comunicación * Confianza * Expectativa | 1 - 20 | Escala ordinal 5= Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2= En desacuerdo | Alto 76-100 Medio 48-75 Bajo 20-47 |
| Comunicación | * Interactividad * Navegación * Contenido | 1-6 | 1= Totalmente en desacuerdo | Alto 24-30 Medio 15-23 Bajo 6-14 |
| Confianza | * Confiabilidad * Aceptación * Recomendación | 7-13 | 2= En desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo | Alto 27-35 Medio 17-26 Bajo 7-16 |

| | | | |
|-------------|-----------------------|-------|-------------|
| Expectativa | * Tiempo de respuesta | 14-20 | Alto 27-35 |
| | *Simplicidad | | Medio 17-26 |
| | *Ayuda | | Bajo 7-16 |

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

FECHA:

N° Cuestionario:

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad conocer su opinión sobre el nivel de satisfacción con respecto a la eficiencia de la plataforma digital SIPAD.

Instrucciones

Marque con una "X" la mejor alternativa según corresponda.
Sus respuestas son anónimas y confidenciales.

Opciones de respuesta

| EFICIENCIA DE LA PLATAFORMA DIGITAL SIPAD | | | | | | |
|---|--|----|----|----------|----|----|
| N° | Usabilidad | TA | DA | NA ND | ED | TD |
| 1 | Fue fácil aprender a utilizar la plataforma digital SIPAD | | | | | |
| 2 | La plataforma digital SIPAD está hecha para usuarios con conocimientos básicos de internet | | | | | |
| 3 | Es eficiente la plataforma digital SIPAD para realizar su trámite de depósito legal | | | | | |
| 4 | La plataforma digital SIPAD le permite realizar su trámite rápidamente | | | | | |
| 5 | Es sencillo recordar el funcionamiento de la plataforma digital SIPAD | | | | | |
| 6 | En pocos pasos pudo realizar la inscripción de su publicación en la plataforma digital SIPAD | | | | | |
| 7 | Los errores en la plataforma digital SIPAD son poco comunes | | | | | |
| 8 | Los errores en la plataforma digital SIPAD no impiden culminar con el trámite de depósito legal | | | | | |
| N° | Accesibilidad | TA | DA | NA ND | ED | TD |
| 9 | La plataforma digital SIPAD se adapta a sus necesidades | | | | | |
| 10 | La información que presenta la plataforma digital SIPAD es leído sin ayuda adicional (cambio de tamaño de letra, cambio de color, botones de búsqueda, etc.) | | | | | |
| 11 | La plataforma digital SIPAD ofrece al usuario un tiempo limitado para el registro de su publicación | | | | | |
| 12 | La plataforma digital SIPAD funciona con cualquier teclado | | | | | |
| 13 | La plataforma digital SIPAD presenta un lenguaje sencillo para entender el trámite de depósito legal | | | | | |
| 14 | El contenido del formulario de inscripción en plataforma digital SIPAD es comprensible | | | | | |
| 15 | La plataforma digital SIPAD es compatible con todos los navegadores (Internet Explorer, Mozilla, Google Chrome, entre otros) | | | | | |
| 16 | La plataforma digital SIPAD se instala en distintos dispositivos | | | | | |
| N° | Seguridad | TA | DA | NA ND | ED | TD |
| 17 | El sistema de seguridad de la plataforma digital es eficaz | | | | | |
| 18 | La plataforma digital evita el filtro de sus datos personales | | | | | |
| 19 | La información que registró en la plataforma digital SIPAD es inalterable | | | | | |
| 20 | Las cuentas de cada usuario en la plataforma digital SIPAD son de acceso restringido | | | | | |
| 21 | La plataforma digital SIPAD se encuentra disponible las 24 horas de día | | | | | |
| 22 | Los fines de semana la plataforma digital se mantiene disponible | | | | | |

| N° | Comunicación | TA | DA | NA ND | ED | TD |
|-----------|--|-----------|-----------|------------------|-----------|-----------|
| 1 | La plataforma digital SIPAD promueve la interacción con el usuario | | | | | |
| 2 | La plataforma digital SIPAD propone opciones de autollenado del formulario, para reservas múltiples de depósito legal | | | | | |
| 3 | El modo de navegación que brinda la plataforma es sencillo y eficaz | | | | | |
| 4 | Para navegar en la plataforma digital SIPAD no es necesario ser experto | | | | | |
| 5 | La organización de la información en la plataforma digital SIPAD es adecuada | | | | | |
| 6 | Es posible ubicar la información necesaria en la plataforma digital SIPAD rápidamente | | | | | |
| N° | Confianza | TA | DA | NA ND | ED | TD |
| 7 | La plataforma digital SIPAD es confiable | | | | | |
| 8 | La plataforma digital SIPAD no presenta fallas en sus procesos | | | | | |
| 9 | La plataforma digital SIPAD, es estable y no se "cuelga" de repente | | | | | |
| 10 | Es agradable el uso de la plataforma digital SIPAD | | | | | |
| 11 | En la plataforma digital SIPAD todos los campos de selección o llenado son necesarios | | | | | |
| 12 | Es muy recomendable el uso de la plataforma digital SIPAD a otros de su entorno | | | | | |
| 13 | Las novedades de la plataforma digital SIPAD se difunden constantemente | | | | | |
| N° | Expectativa | TA | DA | NA ND | ED | TD |
| 14 | Fue aceptable el tiempo de respuesta a sus solicitudes de depósito legal a través de la plataforma digital SIPAD | | | | | |
| 15 | El tiempo de espera para obtener una respuesta de la plataforma digital SIPAD es inalterable así el usuario se encuentre fuera de Lima | | | | | |
| 16 | La plataforma digital SIPAD fue amigable | | | | | |
| 17 | La plataforma digital SIPAD fue intuitiva | | | | | |
| 18 | Fue fácil realizar el trámite de depósito legal usando la plataforma digital SIPAD | | | | | |
| 19 | La plataforma digital SIPAD me brindó ayuda oportuna ante mis dudas e interrogantes | | | | | |
| 20 | La ayuda que ofrece la plataforma digital SIPAD se adecuó a mi tipo de usuario (por edad o nivel académico) | | | | | |

Anexo 4. Ficha técnica de los instrumentos

FICHA TÉCNICA

INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE EFICIENCIA DE LA PLATAFORMA DIGITAL SIPAD

Estudio: Plataforma digital SIPAD y satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú

1. Nombre del instrumento: Cuestionario
2. Autor/adaptado por: Jenny Roxana Chumbimuni De la Cruz
3. Año de elaboración/ adaptación: 2022
4. Objetivo: Determinar la relación que existe entre la eficiencia de la plataforma digital SIPAD y el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022.
5. Normativos – información
 - Su finalidad es completamente académica
 - Es anónimo
 - Se solicita ser objetivo, honesto y sincero con sus respuestas.
 - Marque sólo una alternativa de respuesta
 - Formulario google.
6. Usuarios

La población estuvo conformada por 166 usuarios (promedio mensual) que han utilizado la plataforma digital SIPAD entre los meses de enero y abril de 2022, del cual el tamaño de muestra fue de 116 personas.
7. Unidad de análisis

Usuarios externos del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú.
8. Modo de aplicación:

El cuestionario, está conformado por 22 ítems, distribuidos entre las dimensiones: Usabilidad, accesibilidad y seguridad, con alternativas de respuesta entre totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, por cada ítem.

El desarrollo del cuestionario es individual.

El tiempo de aplicación del cuestionario es de aproximadamente 10 minutos.

9. Estructura: 22 ítems

Variable: Eficiencia de la plataforma digital SIPAD

| Dimensiones | Nº de ítems |
|-----------------|-------------|
| • Usabilidad | 8 |
| • Accesibilidad | 8 |
| • Seguridad | 6 |

10. Escala diagnóstica

10.1. Escala general de la variable

Variable: Eficiencia de la plataforma digital SIPAD

| Nivel | Rango |
|-------|------------|
| Alto | [82 -110] |
| Medio | [52 -81] |
| Bajo | [22 -51] |

10.2. Escala valorativa de las alternativas de respuesta.

Las opciones de respuesta, para todas las dimensiones están en una escala del 1 al 5, considerando el 1 como la menor calificación (nunca con la afirmación del ítem) y el 5 como la mayor calificación (siempre con la afirmación del ítem), las mismas que representan la percepción del encuestado sobre la eficiencia de la plataforma digital SIPAD. Se codificó como:

| Alternativa | Valor |
|--------------------------------|-------|
| Totalmente de acuerdo | 5 |
| De acuerdo | 4 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 |
| En desacuerdo | 2 |
| Totalmente en desacuerdo | 1 |

11. Validez y confiabilidad.

11.1. Validez: a través del proceso de validación por Juicio de expertos, según los normativos vigentes de esta EPG. Los formatos de los tres docentes validadores se presentan en los siguientes apéndices del trabajo.

11.2. Confiabilidad: Se obtuvo un índice de 0,959 en la aplicación del estadístico de fiabilidad del Alpha de Cronbach.

FICHA TÉCNICA

INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estudio: Plataforma digital SIPAD y satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú

1. Nombre del instrumento: Cuestionario
2. Autor/adaptado por: Jenny Roxana Chumbimuni De la Cruz
3. Año de elaboración/ adaptación: 2022
4. Objetivo: Determinar la relación que existe entre la eficiencia de la plataforma digital SIPAD y el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, 2022.
5. Normativos – información
 - Su finalidad es completamente académica
 - Es anónimo
 - Se solicita ser objetivo, honesto y sincero con sus respuestas.
 - Marque sólo una alternativa de respuesta
 - Formulario google.
6. Usuarios

La población estuvo conformada por 166 usuarios (promedio mensual) que han utilizado la plataforma digital SIPAD entre los meses de enero y abril de 2022, del cual el tamaño de muestra fue de 116 personas.
7. Unidad de análisis:

Usuarios externos del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú.
8. Modo de aplicación:

El cuestionario, está conformado por 20 ítems, distribuidos entre las dimensiones: Comunicación, confianza y expectativa, con alternativas de respuesta entre totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, por cada ítem.

El desarrollo del cuestionario es individual.

El tiempo de aplicación del cuestionario es de aproximadamente 10 minutos.
9. Estructura: 20 ítems

Variable: Nivel de satisfacción del usuario

| Dimensiones | Nº de ítems |
|----------------|-------------|
| • Comunicación | 6 |
| • Confianza | 7 |
| • Expectativa | 7 |

10. Escala diagnóstica

10.1. Escala general de la variable

Variable: Nivel de satisfacción del usuario

| Nivel | Rango |
|-------|----------|
| Alto | [76-100] |
| Medio | [49-75] |
| Bajo | [20-47] |

10.2. Escala valorativa de las alternativas de respuesta.

Las opciones de respuesta, para todas las dimensiones están en una escala del 1 al 5, considerando el 1 como la menor calificación (nunca con la afirmación del ítem) y el 5 como la mayor calificación (siempre con la afirmación del ítem), las mismas que representan la percepción del encuestado sobre el nivel de satisfacción. Se codificó como:

| Alternativa | Valor |
|--------------------------------|-------|
| Totalmente de acuerdo | 5 |
| De acuerdo | 4 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 |
| En desacuerdo | 2 |
| Totalmente en desacuerdo | 1 |

11. Validez y confiabilidad.

11.1 Validez: a través del proceso de validación por Juicio de expertos, según los normativos vigentes de esta EPG. Los formatos de los tres docentes validadores se presentan en los siguientes apéndices del trabajo.

11.2 Confiabilidad: Se obtuvo un índice de 0,982 en la aplicación del estadístico de fiabilidad del Alpha de Cronbach

Anexo 5. Estadístico de confiabilidad

Prueba de confiabilidad de Alpha de Cronbach

| Alpha de Cronbach | N° de preguntas | Confiabilidad |
|-------------------|--|---------------|
| 0,959 | 22, para eficiencia de la plataforma digital SIPAD | |
| 0,982 | 20, para nivel de satisfacción del usuario | Muy Alta |

Anexo 6. Formatos de validación

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Cruz Antonio Lip Licham

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer desu conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención Gestión Pública de la UCV, en la sede Ate - Vitarte, promoción 2021-1, aula B4, requiero validar los instrumentos con los cuales recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación para optar el grado de Maestro.

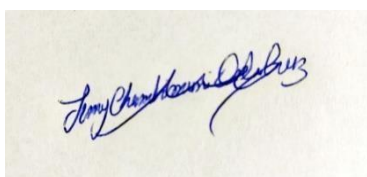
El título nombre de mi proyecto de investigación es: **Plataforma digital SIPAD y satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, Lima-2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Chumbimuni De la Cruz Jenny Roxana

D.N.I: 41535293

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE 1 Y SUS DIMENSIONES

Variable 1: Eficiencia de la plataforma digital SIPAD

Plataformas digitales se definen como sitios en la web intermediarios en el proceso comunicativo de las personas con la finalidad de satisfacer alguna necesidad y se caracterizan porque ofrecen un sin número de herramientas a los usuarios a través de internet (CEPAL, 2022).

Dimensiones:

Dimensión 1. Usabilidad

Según la norma ISO 9241-11:2018, la usabilidad es que tan utilizable es una aplicación informática y cómo ésta le ayuda al usuario a lograr el objetivo que persigue de forma eficaz, eficiente y satisfactoria.

Dimensión 2. Accesibilidad

La accesibilidad no solo prioriza a los usuarios con diferentes discapacidades para que logren interactuar con las diversas tecnologías, incluyen a la población de edades mayores, los que hablan un idioma nativo, los que aún no han desarrollado competencias digitales, etc. (Exxs, Chanchí y Duhén, 2022).

Dimensión 3. Seguridad

La seguridad es el estado de tranquilidad derivada de las medidas preventivas y ofensivas (tecnológicas, políticas, de controles entre otros) para enfrentar los posibles intentos de vulneración de información en la interacción digital (Ley de Gobierno Digital, 2018).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE EFICIENCIA DE LA PLATAFORMA DIGITAL SIPAD

| Dimensión | indicadores | Ítems | Niveles y rangos |
|----------------------|-------------------------------------|--------------|---|
| Usabilidad | Facilidad de aprendizaje | 1,2 | - Alto:32-40 Medio: 20-31 Bajo:8-19 |
| | Facilidad y eficiencia de uso | 3,4 | |
| | Facilidad de recordar como funciona | 5,6 | |
| | Frecuencia y gravedad de errores | 7,8 | |
| Accesibilidad | Perceptible | 9,10 | - Alto:32-40 Medio: 20-31 Bajo:8-19 |
| | Operable | 11,12 | |
| | Comprensible | 13,14 | |
| | Robusto | 15,16 | |
| Seguridad | Confidencialidad | 17,18 | - Alto:24-30 Medio: 15-23 Bajo:6-14 |
| | Integridad | 19,20 | |
| | Disponibilidad | 21,22 | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EFICIENCIA DE LA PLATAFORMA DIGITAL SIPAD

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Usabilidad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Fue fácil aprender a utilizar la plataforma digital SIPAD | x | | x | | x | | |
| 2 | La plataforma digital SIPAD está hecha para usuarios con conocimientos básicos de internet | x | | x | | x | | |
| 3 | Es eficiente la plataforma digital SIPAD para realizar su trámite de depósito legal | x | | x | | x | | |
| 4 | La plataforma digital SIPAD le permite realizar su trámite rápidamente | x | | x | | x | | |
| 5 | Es sencillo recordar el funcionamiento de la plataforma digital SIPAD | x | | x | | x | | |
| 6 | En pocos pasos pudo realizar la inscripción de su publicación en la plataforma digital SIPAD | x | | x | | x | | |
| 7 | Los errores en la plataforma digital SIPAD son poco comunes | x | | x | | x | | |
| 8 | Los errores en la plataforma digital SIPAD no impiden culminar con el trámite de depósito legal | x | | x | | x | | |
| | DIMENSIÓN 2: Accesibilidad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | La plataforma digital SIPAD se adapta a sus necesidades | x | | x | | x | | |
| 10 | La información que presenta la plataforma digital SIPAD es leído sin ayuda adicional (cambio de tamaño de letra, cambio de color, botones de búsqueda, etc.) | x | | x | | x | | |
| 11 | La plataforma digital SIPAD ofrece al usuario el tiempo suficiente para registrar su publicación sin premura | x | | x | | x | | |
| 12 | La plataforma digital SIPAD funciona con cualquier teclado | x | | x | | x | | |
| 13 | La plataforma digital SIPAD presenta un lenguaje sencillo para | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| | entender el trámite de depósito legal | | | | | | | |
| 14 | El contenido del formulario de inscripción en plataforma digital SIPAD es comprensible | x | | x | | x | | |
| 15 | La plataforma digital SIPAD es compatible con todos los navegadores (Internet Explorer, Mozilla, Google Chrome, entre otros) | x | | x | | x | | |
| 16 | La plataforma digital SIPAD puede ser instalada en distintos dispositivos | x | | x | | x | | |
| | DIMENSIÓN 3: Seguridad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 17 | El sistema de seguridad de la plataforma digital SIPAD es eficaz | x | | x | | x | | |
| 18 | La plataforma digital SIPAD evita el filtro de sus datos personales | x | | x | | x | | |
| 19 | La información que registró en la plataforma digital SIPAD es inalterable | x | | x | | x | | |
| 20 | Las cuentas de cada usuario en la plataforma digital SIPAD son de acceso restringido | x | | x | | x | | |
| 21 | La plataforma digital SIPAD se encuentra disponible las 24 horas de día | x | | x | | x | | |
| 22 | Los fines de semana la plataforma digital SIPAD se mantiene disponible | x | | x | | x | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Cruz Antonio Lip Licham **DNI:** 07517707

Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, 17 de junio de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto informante.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE 2 Y SUS DIMENSIONES

Variable 2: Nivel de satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario se define como el bienestar que siente el usuario al lograr cubrir una necesidad o un deseo (Hernández, 2011).

Dimensiones:

Dimensión 1. Comunicación

La comunicación se da cuando el emisor y receptor intercambian información mediante herramientas digitales (Sàez, 2007).

Dimensión 2. Confianza

La confianza es otorgar al otro credibilidad de sus acciones teniendo en cuenta que éste lo respetará como tal. La confianza, se adquiere con la expectativa (creer en que el otro actúa como uno espera) y se afianza con la evaluación de su comportamiento (Vives, 2015).

Dimensión 3. Expectativa

La expectativa es lo que el usuario espera conseguir de un servicio y que muchas veces depende de sus experiencias, sus necesidades, la comunicación voz a voz e información que difunden los medios externos (Gavilan, 2019).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

| Dimensiones | indicadores | ítems | Niveles o rangos |
|---------------------|---------------------|----------|---------------------------|
| Comunicación | Interactividad | 1,2 | Alto:24-30 |
| | Navegación | 3,4 | Medio: 15-23 Bajo:6-14 |
| | Contenido | 5,6 | |
| Confianza | Confiabilidad | 7,8,9 | Alto:27-35 |
| | Aceptación | 10,11 | Medio: 17-26 Bajo:7-16 |
| | Recomendación | 12,13 | |
| Expectativa | Tiempo de respuesta | 14,15 | Alto:27-35 |
| | Simplicidad | 16,17,18 | Medio: 17-26 Bajo:7-16 |
| | Ayuda | 19,20 | |

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Comunicación | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | La plataforma digital SIPAD promueve la interacción con el usuario | x | | x | | x | | |
| 2 | La plataforma digital SIPAD propone opciones de autollenado del formulario, para reservas múltiples de depósito legal | x | | x | | x | | |
| 3 | El modo de navegación que brinda la plataforma es sencillo y eficaz | x | | x | | x | | |
| 4 | Para navegar en la plataforma digital SIPAD no es necesario ser experto | x | | x | | x | | |
| 5 | La organización de la información en la plataforma digital SIPAD es adecuada | x | | x | | x | | |
| 6 | Es posible ubicar la información necesaria en la plataforma digital SIPAD rápidamente | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 2: Confianza | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 7 | La plataforma digital SIPAD es confiable | x | | x | | x | | |
| 8 | La plataforma digital SIPAD no presenta fallas en sus procesos | x | | x | | x | | |
| 9 | La plataforma digital SIPAD, es estable y no se "cuelga" de repente | x | | x | | x | | |
| 10 | Es agradable el uso de la plataforma digital SIPAD | x | | x | | x | | |
| 11 | En la plataforma digital SIPAD todos los campos de selección o llenado son necesarios | x | | x | | x | | |
| 12 | Es muy recomendable el uso de la plataforma digital SIPAD a otros de su entorno | x | | x | | x | | |
| 13 | Las novedades de la plataforma digital SIPAD se difunden constantemente | x | | x | | x | | |
| | DIMENSIÓN 3: Expectativa | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 14 | Fue aceptable el tiempo de respuesta a sus solicitudes de depósito legal a través de la plataforma digital SIPAD | x | | x | | x | | |
| 15 | El tiempo de espera para obtener una respuesta de la plataforma digital SIPAD es inalterable así el usuario se encuentre fuera de Lima | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 16 | La plataforma digital SIPAD fue amigable | x | | x | | x | | |
| 17 | La plataforma digital SIPAD fue intuitiva | x | | x | | x | | |
| 18 | Fue fácil realizar el trámite de depósito legal usando la plataforma digital SIPAD | x | | x | | x | | |
| 19 | La plataforma digital SIPAD me brindó ayuda oportuna ante mis dudas e interrogantes | x | | x | | x | | |
| 20 | La ayuda que ofrece la plataforma digital SIPAD se adecuó a mi tipo de usuario (por edad o nivel académico) | x | | x | | x | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Cruz Antonio Lip Licham

DNI: 07517707

Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, 17 de junio de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto informante.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Martínez López, Edwin Alberto

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer desu conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención Gestión Pública de la UCV, en la sede Ate - Vitarte, promoción 2021-1, aula B4, requiero validar los instrumentos con los cuales recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación para optar elgrado de Maestro.

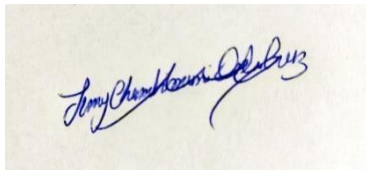
El título nombre de mi proyecto de investigación es: **Plataforma digital SIPAD y satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, Lima-2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antesagradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Chumbimuni De la Cruz Jenny Roxana

D.N.I: 41535293

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE 1 Y SUS DIMENSIONES

Variable 1: Eficiencia de la plataforma digital SIPAD

Plataformas digitales se definen como sitios en la web intermediarios en el proceso comunicativo de las personas con la finalidad de satisfacer alguna necesidad y se caracterizan porque ofrecen un sin número de herramientas a los usuarios a través de internet (CEPAL, 2022).

Dimensiones:

Dimensión 1. Usabilidad

Según la norma ISO 9241-11:2018, la usabilidad es que tan utilizable es una aplicación informática y cómo ésta le ayuda al usuario a lograr el objetivo que persigue de forma eficaz, eficiente y satisfactoria.

Dimensión 2. Accesibilidad

La accesibilidad no solo prioriza a los usuarios con diferentes discapacidades para que logren interactuar con las diversas tecnologías, incluyen a la población de edades mayores, los que hablan un idioma nativo, los que aún no han desarrollado competencias digitales, etc. (Exxs, Chanchí y Duhén, 2022).

Dimensión 3. Seguridad

La seguridad es el estado de tranquilidad derivada de las medidas preventivas y ofensivas (tecnológicas, políticas, de controles entre otros) para enfrentar los posibles intentos de vulneración de información en la interacción digital (Ley de Gobierno Digital, 2018).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE EFICIENCIA DE LA PLATAFORMA DIGITAL SIPAD

| Dimensión | indicadores | Ítems | Niveles y rangos |
|----------------------|-------------------------------------|--------------|---|
| Usabilidad | Facilidad de aprendizaje | 1,2 | - Alto:32-40 Medio: 20-31 Bajo:8-19 |
| | Facilidad y eficiencia de uso | 3,4 | |
| | Facilidad de recordar como funciona | 5,6 | |
| | Frecuencia y gravedad de errores | 7,8 | |
| Accesibilidad | Perceptible | 9,10 | - Alto:32-40 Medio: 20-31 Bajo:8-19 |
| | Operable | 11,12 | |
| | Comprensible | 13,14 | |
| | Robusto | 15,16 | |
| Seguridad | Confidencialidad | 17,18 | - Alto:24-30 Medio: 15-23 Bajo:6-14 |
| | Integridad | 19,20 | |
| | Disponibilidad | 21,22 | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EFICIENCIA DE LA PLATAFORMA DIGITAL SIPAD

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Usabilidad | | | | | | | |
| 1 | Fue fácil aprender a utilizar la plataforma digital SIPAD | x | | x | | x | | |
| 2 | La plataforma digital SIPAD está hecha para usuarios con conocimientos básicos de internet | x | | x | | x | | |
| 3 | Es eficiente la plataforma digital SIPAD para realizar su trámite de depósito legal | x | | x | | x | | |
| 4 | La plataforma digital SIPAD le permite realizar su trámite rápidamente | x | | x | | x | | |
| 5 | Es sencillo recordar el funcionamiento de la plataforma digital SIPAD | x | | x | | x | | |
| 6 | En pocos pasos pudo realizar la inscripción de su publicación en la plataforma digital SIPAD | x | | x | | x | | |
| 7 | Los errores en la plataforma digital SIPAD son poco comunes | x | | x | | x | | |
| 8 | Los errores en la plataforma digital SIPAD no impiden culminar con el trámite de depósito legal | x | | x | | x | | |
| | DIMENSIÓN 2: Accesibilidad | | | | | | | |
| 9 | La plataforma digital SIPAD se adapta a sus necesidades | x | | x | | x | | |
| 10 | La información que presenta la plataforma digital SIPAD es leído sin ayuda adicional (cambio de tamaño de letra, cambio de color, botones de búsqueda, etc.) | x | | x | | x | | |
| 11 | La plataforma digital SIPAD ofrece al usuario el tiempo suficiente para registrar su publicación sin premura | x | | x | | x | | |
| 12 | La plataforma digital SIPAD funciona con cualquier teclado | x | | x | | x | | |
| 13 | La plataforma digital SIPAD presenta un lenguaje sencillo para entender el trámite de depósito legal | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 14 | El contenido del formulario de inscripción en plataforma digital SIPAD es comprensible | x | | x | | x | | |
| 15 | La plataforma digital SIPAD es compatible con todos los navegadores (Internet Explorer, Mozilla, Google Chrome, entre otros) | x | | x | | x | | |
| 16 | La plataforma digital SIPAD puede ser instalada en distintos dispositivos | x | | x | | x | | |
| | DIMENSIÓN 3: Seguridad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 17 | El sistema de seguridad de la plataforma digital SIPAD es eficaz | x | | x | | x | | |
| 18 | La plataforma digital SIPAD evita el filtro de sus datos personales | x | | x | | x | | |
| 19 | La información que registró en la plataforma digital SIPAD es inalterable | x | | x | | x | | |
| 20 | Las cuentas de cada usuario en la plataforma digital SIPAD son de acceso restringido | x | | x | | x | | |
| 21 | La plataforma digital SIPAD se encuentra disponible las 24 horas de día | x | | x | | x | | |
| 22 | Los fines de semana la plataforma digital SIPAD se mantiene disponible | x | | x | | x | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Martínez López Edwin Alberto **DNI:** 09080039

Especialidad del validador: Metodólogo

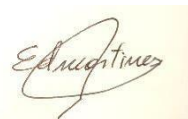
Lima, 23 de junio de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto informante.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE 2 Y SUS DIMENSIONES

Variable 2: Nivel de satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario se define como el bienestar que siente el usuario al lograr cubrir una necesidad o un deseo (Hernández, 2011).

Dimensiones:

Dimensión 1. Comunicación

La comunicación se da cuando el emisor y receptor intercambian información mediante herramientas digitales (Sàez, 2007).

Dimensión 2. Confianza

La confianza es otorgar al otro credibilidad de sus acciones teniendo en cuenta que éste lo respetará como tal. La confianza, se adquiere con la expectativa (creer en que el otro actúa como uno espera) y se afianza con la evaluación de su comportamiento (Vives, 2015).

Dimensión 3. Expectativa

La expectativa es lo que el usuario espera conseguir de un servicio y que muchas veces depende de sus experiencias, sus necesidades, la comunicación voz a voz e información que difunden los medios externos (Gavilan, 2019).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

| Dimensiones | indicadores | ítems | Niveles o rangos |
|---------------------|---------------------|----------|----------------------------|
| Comunicación | Interactividad | 1,2 | Alto:24-30 |
| | Navegación | 3,4 | Medio: 15-23 _Bajo:6-14 |
| | Contenido | 5,6 | |
| Confianza | Confiabilidad | 7,8,9 | Alto:27-35 |
| | Aceptación | 10,11 | Medio: 17-26 _Bajo:7-16 |
| | Recomendación | 12,13 | |
| Expectativa | Tiempo de respuesta | 14,15 | Alto:27-35 |
| | Simplicidad | 16,17,18 | Medio: 17-26 _Bajo:7-16 |
| | Ayuda | 19,20 | |

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Comunicación | | | | | | | |
| 1 | La plataforma digital SIPAD promueve la interacción con el usuario | x | | x | | x | | |
| 2 | La plataforma digital SIPAD propone opciones de autollenado del formulario, para reservas múltiples de depósito legal | x | | x | | x | | |
| 3 | El modo de navegación que brinda la plataforma es sencillo y eficaz | x | | x | | x | | |
| 4 | Para navegar en la plataforma digital SIPAD no es necesario ser experto | x | | x | | x | | |
| 5 | La organización de la información en la plataforma digital SIPAD es adecuada | x | | x | | x | | |
| 6 | Es posible ubicar la información necesaria en la plataforma digital SIPAD rápidamente | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 2: Confianza | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 7 | La plataforma digital SIPAD es confiable | x | | x | | x | | |
| 8 | La plataforma digital SIPAD no presenta fallas en sus procesos | x | | x | | x | | |
| 9 | La plataforma digital SIPAD, es estable y no se "cuelga" de repente | x | | x | | x | | |
| 10 | Es agradable el uso de la plataforma digital SIPAD | x | | x | | x | | |
| 11 | En la plataforma digital SIPAD todos los campos de selección o llenado son necesarios | x | | x | | x | | |
| 12 | Es muy recomendable el uso de la plataforma digital SIPAD a otros de su entorno | x | | x | | x | | |
| 13 | Las novedades de la plataforma digital SIPAD se difunden constantemente | x | | x | | x | | |
| | DIMENSIÓN 3: Expectativa | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 14 | Fue aceptable el tiempo de respuesta a sus solicitudes de depósito legal a través de la plataforma digital SIPAD | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 15 | El tiempo de espera para obtener una respuesta de la plataforma digital SIPAD es inalterable así el usuario se encuentre fuera de Lima | x | | x | | x | | |
| 16 | La plataforma digital SIPAD fue amigable | x | | x | | x | | |
| 17 | La plataforma digital SIPAD fue intuitiva | x | | x | | x | | |
| 18 | Fue fácil realizar el trámite de depósito legal usando la plataforma digital SIPAD | x | | x | | x | | |
| 19 | La plataforma digital SIPAD me brindó ayuda oportuna ante mis dudas e interrogantes | x | | x | | x | | |
| 20 | La ayuda que ofrece la plataforma digital SIPAD se adecuó a mi tipo de usuario (por edad o nivel académico) | x | | x | | x | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Martínez López Edwin Alberto **DNI:** 09080039

Especialidad del validador: Metodólogo

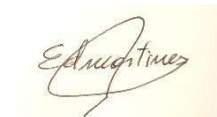
Lima, 23 de junio de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto informante.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mg. Adelaida Estela Balvín Landeo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención Gestión Pública de la UCV, en la sede Ate - Vitarte, promoción 2021-1, aula B4, requiero validar los instrumentos con los cuales recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación para optar el grado de Maestro.

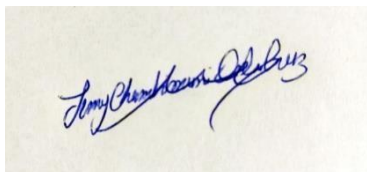
El título nombre de mi proyecto de investigación es: **Plataforma digital SIPAD y satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, Lima-2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Chumbimuni De la Cruz Jenny Roxana

D.N.I: 41535293

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE 1 Y SUS DIMENSIONES

Variable 1: Eficiencia de la plataforma digital SIPAD

Plataformas digitales se definen como sitios en la web intermediarios en el proceso comunicativo de las personas con la finalidad de satisfacer alguna necesidad y se caracterizan porque ofrecen un sin número de herramientas a los usuarios a través de internet (CEPAL, 2022).

Dimensiones:

Dimensión 1. Usabilidad

Según la norma ISO 9241-11:2018, la usabilidad es que tan utilizable es una aplicación informática y cómo ésta le ayuda al usuario a lograr el objetivo que persigue de forma eficaz, eficiente y satisfactoria.

Dimensión 2. Accesibilidad

La accesibilidad no solo prioriza a los usuarios con diferentes discapacidades para que logren interactuar con las diversas tecnologías, incluyen a la población de edades mayores, los que hablan un idioma nativo, los que aún no han desarrollado competencias digitales, etc. (Exxs, Chanchí y Duhén, 2022).

Dimensión 3. Seguridad

La seguridad es el estado de tranquilidad derivada de las medidas preventivas y ofensivas (tecnológicas, políticas, de controles entre otros) para enfrentar los posibles intentos de vulneración de información en la interacción digital (Ley de Gobierno Digital, 2018).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE EFICIENCIA DE LA PLATAFORMA DIGITAL SIPAD

| Dimensión | indicadores | Ítems | Niveles y rangos |
|----------------------|-------------------------------------|--------------|---|
| Usabilidad | Facilidad de aprendizaje | 1,2 | - Alto:32-40 Medio: 20-31 Bajo:8-19 |
| | Facilidad y eficiencia de uso | 3,4 | |
| | Facilidad de recordar como funciona | 5,6 | |
| | Frecuencia y gravedad de errores | 7,8 | |
| Accesibilidad | Perceptible | 9,10 | - Alto:32-40 Medio: 20-31 Bajo:8-19 |
| | Operable | 11,12 | |
| | Comprensible | 13,14 | |
| | Robusto | 15,16 | |
| Seguridad | Confidencialidad | 17,18 | - Alto:24-30 Medio: 15-23 Bajo:6-14 |
| | Integridad | 19,20 | |
| | Disponibilidad | 21,22 | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EFICIENCIA DE LA PLATAFORMA DIGITAL SIPAD

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Usabilidad | | | | | | | |
| 1 | Fue fácil aprender a utilizar la plataforma digital SIPAD | x | | x | | x | | |
| 2 | La plataforma digital SIPAD está hecha para usuarios con conocimientos básicos de internet | x | | x | | x | | |
| 3 | Es eficiente la plataforma digital SIPAD para realizar su trámite de depósito legal | x | | x | | x | | |
| 4 | La plataforma digital SIPAD le permite realizar su trámite rápidamente | x | | x | | x | | |
| 5 | Es sencillo recordar el funcionamiento de la plataforma digital SIPAD | x | | x | | x | | |
| 6 | En pocos pasos pudo realizar la inscripción de su publicación en la plataforma digital SIPAD | x | | x | | x | | |
| 7 | Los errores en la plataforma digital SIPAD son poco comunes | x | | x | | x | | |
| 8 | Los errores en la plataforma digital SIPAD no impiden culminar con el trámite de depósito legal | x | | x | | x | | |
| | DIMENSIÓN 2: Accesibilidad | | | | | | | |
| 9 | La plataforma digital SIPAD se adapta a sus necesidades | x | | x | | x | | |
| 10 | La información que presenta la plataforma digital SIPAD es leído sin ayuda adicional (cambio de tamaño de letra, cambio de color, botones de búsqueda, etc.) | x | | x | | x | | |
| 11 | La plataforma digital SIPAD ofrece al usuario el tiempo suficiente para registrar su publicación sin premura | x | | x | | x | | |
| 12 | La plataforma digital SIPAD funciona con cualquier teclado | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 13 | La plataforma digital SIPAD presenta un lenguaje sencillo para entender el trámite de depósito legal | x | | x | | x | | |
| 14 | El contenido del formulario de inscripción en plataforma digital SIPAD es comprensible | x | | x | | x | | |
| 15 | La plataforma digital SIPAD es compatible con todos los navegadores (Internet Explorer, Mozilla, Google Chrome, entre otros) | x | | x | | x | | |
| 16 | La plataforma digital SIPAD puede ser instalada en distintos dispositivos | x | | x | | x | | |
| | DIMENSIÓN 3: Seguridad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 17 | El sistema de seguridad de la plataforma digital SIPAD es eficaz | x | | x | | x | | |
| 18 | La plataforma digital SIPAD evita el filtro de sus datos personales | x | | x | | x | | |
| 19 | La información que registró en la plataforma digital SIPAD es inalterable | x | | x | | x | | |
| 20 | Las cuentas de cada usuario en la plataforma digital SIPAD son de acceso restringido | x | | x | | x | | |
| 21 | La plataforma digital SIPAD se encuentra disponible las 24 horas de día | x | | x | | x | | |
| 22 | Los fines de semana la plataforma digital SIPAD se mantiene disponible | x | | x | | x | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Adelaida Estela Balvín Landeo **DNI:** 43487193

Especialidad del validador: Dirección en Tecnologías de la Información **Lima, 21-06-2022**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto informante.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE 2 Y SUS DIMENSIONES

Variable 2: Nivel de satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario se define como el bienestar que siente el usuario al lograr cubrir una necesidad o un deseo (Hernández, 2011).

Dimensiones:

Dimensión 1. Comunicación

La comunicación se da cuando el emisor y receptor intercambian información mediante herramientas digitales (Sàez, 2007).

Dimensión 2. Confianza

La confianza es otorgar al otro credibilidad de sus acciones teniendo en cuenta que éste lo respetará como tal. La confianza, se adquiere con la expectativa (creer en que el otro actúa como uno espera) y se afianza con la evaluación de su comportamiento (Vives, 2015).

Dimensión 3. Expectativa

La expectativa es lo que el usuario espera conseguir de un servicio y que muchas veces depende de sus experiencias, sus necesidades, la comunicación voz a voz e información que difunden los medios externos (Gavilan, 2019).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

| Dimensiones | indicadores | ítems | Niveles o rangos |
|---------------------|---------------------|----------|---------------------------|
| Comunicación | Interactividad | 1,2 | Alto:24-30 |
| | Navegación | 3,4 | Medio: 15-23 Bajo:6-14 |
| | Contenido | 5,6 | |
| Confianza | Confiabilidad | 7,8,9 | Alto:27-35 |
| | Aceptación | 10,11 | Medio: 17-26 Bajo:7-16 |
| | Recomendación | 12,13 | |
| Expectativa | Tiempo de respuesta | 14,15 | Alto:27-35 |
| | Simplicidad | 16,17,18 | Medio: 17-26 Bajo:7-16 |
| | Ayuda | 19,20 | |

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Comunicación | | | | | | | |
| 1 | La plataforma digital SIPAD promueve la interacción con el usuario | x | | x | | x | | |
| 2 | La plataforma digital SIPAD propone opciones de autollenado del formulario, para reservas múltiples de depósito legal | x | | x | | x | | |
| 3 | El modo de navegación que brinda la plataforma es sencillo y eficaz | x | | x | | x | | |
| 4 | Para navegar en la plataforma digital SIPAD no es necesario ser experto | x | | x | | x | | |
| 5 | La organización de la información en la plataforma digital SIPAD es adecuada | x | | x | | x | | |
| 6 | Es posible ubicar la información necesaria en la plataforma digital SIPAD rápidamente | | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 2: Confianza | | | | | | | |
| 7 | La plataforma digital SIPAD es confiable | x | | x | | x | | |
| 8 | La plataforma digital SIPAD no presenta fallas en sus procesos | x | | x | | x | | |
| 9 | La plataforma digital SIPAD, es estable y no se "cuelga" de repente | x | | x | | x | | |
| 10 | Es agradable el uso de la plataforma digital SIPAD | x | | x | | x | | |
| 11 | En la plataforma digital SIPAD todos los campos de selección o llenado son necesarios | x | | x | | x | | |
| 12 | Es muy recomendable el uso de la plataforma digital SIPAD a otros de su entorno | x | | x | | x | | |
| 13 | Las novedades de la plataforma digital SIPAD se difunden constantemente | x | | x | | x | | |
| | DIMENSIÓN 3: Expectativa | | | | | | | |
| 14 | Fue aceptable el tiempo de respuesta a sus solicitudes de depósito legal a través de la plataforma digital SIPAD | x | | x | | x | | |
| 15 | El tiempo de espera para obtener una respuesta de la plataforma digital SIPAD es inalterable así el usuario se encuentre fuera de Lima | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 16 | La plataforma digital SIPAD fue amigable | x | | x | | x | | |
| 17 | La plataforma digital SIPAD fue intuitiva | x | | x | | x | | |
| 18 | Fue fácil realizar el trámite de depósito legal usando la plataforma digital SIPAD | x | | x | | x | | |
| 19 | La plataforma digital SIPAD me brindó ayuda oportuna ante mis dudas e interrogantes | x | | x | | x | | |
| 20 | La ayuda que ofrece la plataforma digital SIPAD se adecuó a mi tipo de usuario (por edad o nivel académico) | x | | x | | x | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: **Balvin Landeo Adelaida Balvín DNI: 43487193**

Especialidad del validador:

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 21-06-2022



Firma del experto informante.



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |

Anexo 8. Autorización de aplicación del instrumento firmado por autoridad

| | | | | | |
|---|-------------|------------------------------|-------------------------------------|---|--|
|  | PERÚ | Ministerio de Cultura | Biblioteca Nacional del Perú |  | <small>Entidad digitalizada por CENTRO NACIONAL DE METODOLOGÍA Y CALIDAD EVALUACIÓN DIRECCIÓN DE SERVICIO AL USUARIO Fecha: 05/10/2019 13:28:04 (MS)</small> |
|---|-------------|------------------------------|-------------------------------------|---|--|

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Lima, 30 de junio de 2022

CARTA N° 000049-2022-BNP-J-DGC

Señora
JENNY ROXANA CHUMBIMUNI DE LA CRUZ
Asoc. Sapotal Mz D9 Lt. 16
Primera etapa
Santa Anita
Presente.-

ASUNTO : PERMISO PARA TRABAJO DE INVESTIGACION

REFERENCIA : FUT N°--BNP-SN (06JUN2022)

De mi consideración

Es grato saludarla en atención al documento de la referencia, por el que *solicita permiso para aplicación de cuestionario a los usuarios que han hecho uso de la plataforma digital SIPAD del servicio de depósito legal como parte de trabajo de investigación de Maestría.*

Sobre el particular, y según lo coordinado con el Equipo de Trabajo de Gestión del Depósito Legal y Selección de las Colecciones de la DGC, esta Dirección tiene a bien aceptar su solicitud, considerando que su estudio podrá permitir conocer las oportunidades en el uso de la plataforma digital del Sistema de Procedimientos Administrativos (SIPAD) – Depósito Legal de la Biblioteca Nacional del Perú.

Es propicia la oportunidad para expresarle mi especial consideración y estima personal.



Atentamente,

CATALINA MERILUZ ZAVALA BARRIOS
DIRECTORA DE GESTIÓN DE LAS COLECCIONES
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LAS COLECCIONES

CZB/cpn

Av. La Poesía N° 160, San Borja, Lima / (511) 513-6900 / www.bnp.gob.pe

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Biblioteca Nacional del Perú. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SOTD. La verificación puede ser efectuada a partir del 30/06/2022. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 003-2021-PCM/SOTD.
URL: <https://verificador.bnp.gob.pe/>
CVD: 9515 9885 1744 9050





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LIP LICHAM CRUZ ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Plataforma digital SIPAD y satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la Biblioteca Nacional del Perú, Lima - 2022", cuyo autor es CHUMBIMUNI DE LA CRUZ JENNY ROXANA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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, 07 de Agosto del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| LIP LICHAM CRUZ ANTONIO DNI: 07517707 ORCID 0000-0002-9670-8980 | Firmado digitalmente por: CLICHAM el 14-08-2022 15:23:53 |

Código documento Trilce: TRI - 0400561