Universidad Continental

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática

Tesis

Relación entre la usabilidad y calidad de servicio de la Plataforma HRX Talent

Moisés Angel Fernández Flores

Para optar el Título Profesional de
Ingeniero de Sistemas e Informática

Huancayo, 2025

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital

Esta obra está bajo una licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional"

Universidad Continental

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A	:	Decano de la Facultad de Ingeniería
DE	:	Julio Cesar Alvarez Barreda Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO	:	Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA	:	4 de Julio de 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:
Relación entre la Usabilidad y Calidad de Servicio de la Plataforma HRX Talent

Autores:
1. Moisés Angel Fernández Flores – EAP. Ingeniería de Sistemas e Informática

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 19 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía — SI [X] NO [ ]
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores — SI [X] NO [ ]
  N° de palabras excluidas (PALABRAS): 10 palabras
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante — SI [ ] NO [x]

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original (no se muestra en este documento por estar expuesto a publicación

ASESOR

Mg. Julio César Alvarez Barreda

AGRADECIMIENTOS

A lo largo de este proyecto, he contado con el apoyo y la guía de muchas personas, sin quienes este trabajo no habría sido posible.

Agradezco profundamente a mi familia, por su paciencia, comprensión y constante motivación en cada paso de este camino académico. Su apoyo ha sido el motor que me impulsó a alcanzar esta meta.

A mi asesor de tesis, por su dedicación, conocimiento y valiosas recomendaciones, que enriquecieron cada aspecto de esta investigación. Sus enseñanzas no solo me guiaron durante este proceso, sino que también dejaron huella en mi formación profesional.

A mis amigos y compañeros, por las palabras de ánimo y las horas compartidas durante los momentos difíciles. Su compañía hizo que este viaje fuera más llevadero y significativo.

Finalmente, agradezco a Innzpira LLC. por facilitarme los recursos necesarios y permitir que esta investigación se desarrollara en un entorno profesional.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a la comunidad académica, a quienes inspiran el aprendizaje y la búsqueda del conocimiento.

A mis docentes y asesores, por compartir su sabiduría, fomentar mi curiosidad y guiarme en la construcción de un pensamiento crítico. Cada enseñanza impartida ha sido una pieza fundamental en mi desarrollo personal y profesional.

A mis compañeros de estudio, con quienes compartí ideas, desafíos y aprendizajes. Su colaboración y camaradería enriquecieron este camino académico de manera invaluable.

Finalmente, dedico este esfuerzo a todas las personas que, desde el ámbito académico, trabajan incansablemente por generar conocimiento y aportar soluciones significativas a los desafíos de nuestra sociedad.

ÍNDICE

ASESOR iv
AGRADECIMIENTOS v
DEDICATORIA vi
ÍNDICE vii
ÍNDICE DE TABLAS x
ÍNDICE DE FIGURAS xi
RESUMEN xii
ABSTRACT xiii
INTRODUCCIÓN xiv
CAPÍTULO I 1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO 1
1.1 Planteamiento del problema 1
1.2 Formulación del problema 2
1.2.1 Pregunta general 2
1.2.2 Preguntas específicas 2
1.3 Objetivos 3
1.3.1 Objetivo general 3
1.3.2 Objetivos específicos 3
1.4 Justificación 3
1.4.1 Justificación práctica 3
1.4.2 Justificación teórica 3
1.5 Importancia 4
1.6 Delimitación 5
1.6.1 Delimitación temporal 5
1.6.2 Delimitación espacial 5
1.7 Hipótesis 5
1.7.1 Hipótesis general 5

1.7.2 Hipótesis específicas 5
1.8 Variables 5
1.8.1 Descripción de variables 5
1.8.2 Operacionalización de variables 6
CAPÍTULO II 7
MARCO TEÓRICO 7
2.1 Antecedentes de la investigación 7
2.1.1 Antecedentes internacionales 7
2.1.2 Antecedentes nacionales 12
2.2 Bases teóricas 13
2.2.1 Variable: usabilidad 13
2.2.2 Variable: Calidad de servicio 20
2.2.3 Definición de términos básicos 25
CAPÍTULO III 28
METODOLOGÍA 28
3.1 Método, tipo o alcance de la investigación 28
3.2 Diseño de la investigación 28
3.3 Población y muestra 29
3.3.1 Población 29
3.3.2 Muestra 29
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos 29
3.4.1 Técnicas de recolección de datos 29
3.4.2 Instrumentos de recolección de datos 29
3.5 Instrumentos de análisis de datos 30
CAPÍTULO IV 32
DIAGNÓSTICO, ANÁLISIS Y RESULTADOS 32
4.1 Descripción de la empresa y sus procesos 32
4.1.1 Historia 32
4.1.2 Visión y misión 32

4.1.3 Organigrama 33
4.2 Diagnóstico de la situación actual 35
4.2.1 Fiabilidad de los instrumentos 36
4.3 Influencia de la usabilidad de la plataforma HRX Talent en la calidad de servicio 42
4.4 Relación entre la usabilidad y los elementos tangibles de plataforma HRX Talent 43
4.5 Influencia de la usabilidad en la percepción de confiabilidad y capacidad de respuesta de la plataforma HRX Talent 44
4.6 Relación entre usabilidad con la seguridad y empatía de plataforma HRX Talent.. 45
CAPÍTULO V 46
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 46
5.1 Conclusiones 46
5.2 Recomendaciones 46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 48
ANEXOS 54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables 6

Tabla 2. Población de HRX talent..... 29

Tabla 3. Fiabilidad del instrumento SUS. 36

Tabla 4. Fiabilidad del instrumento SERVPERF. 37

Tabla 5. Prueba de normalidad de datos. 37

Tabla 6. Resultados del instrumento SUS. 38

Tabla 7. Resultados del instrumento SERVPERF 39

Tabla 8. Resultados de la calidad de servicio por dimensiones. 40

Tabla 9. Relación usabilidad y calidad de servicio. 42

Tabla 10. Relación usabilidad y elementos tangibles. 43

Tabla 11. Influencia de la usabilidad en la confiabilidad y capacidad de respuesta. 44

Tabla 12. Relación usabilidad con la seguridad y empatía. 45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la investigación 28

Figura 2. Histograma de la Usabilidad. 37

Figura 3. Histograma de la Calidad de Servicio (Qos). 38

RESUMEN

El presente estudio analiza la relación entre la usabilidad y la calidad de servicio (QoS) de la plataforma HRX Talent en el año 2024, con el objetivo de determinar como la usabilidad de la plataforma HRX Talent influye en la calidad de servicio percibida por los usuarios, con el propósito de identificar áreas de mejora en la experiencia del usuario. Para ello, se utilizaron el Sistema de Escala de Usabilidad (SUS) y el modelo SERVPERF, permitiendo medir la percepción de facilidad de uso y la calidad del servicio a través de diferentes dimensiones.

Los resultados muestran una relación positiva moderada entre la usabilidad y los elementos tangibles de la calidad de servicio, con una correlación de 0.501 y un nivel de significancia menor a 0.05. Esto indica que el diseño visual, la interfaz intuitiva y la facilidad de navegación influyen en la percepción de los usuarios. Sin embargo, se identificaron factores que pueden afectar esta percepción, como la falta de retroalimentación visual y limitaciones en la interacción con la plataforma.

Asimismo, se halló una correlación de 0.569 y un nivel de significancia menor a 0.05 entre la usabilidad y la percepción de confiabilidad y capacidad de respuesta. Los usuarios consideran que la plataforma facilita la realización de tareas de manera precisa y eficiente, generando confianza en su uso. Además, la resolución efectiva de solicitudes refuerza la percepción de un servicio ágil y confiable.

Por otro lado, no se encontró una relación significativa entre la usabilidad y las dimensiones de seguridad y empatía, ya que su percepción depende de otros factores externos. La seguridad se asocia más con políticas de privacidad, certificaciones y medidas técnicas, mientras que la empatía está vinculada con la interacción humana y la atención personalizada, aspectos menos relevantes en plataformas SaaS.

En conclusión, este estudio proporciona evidencia sobre la importancia de la usabilidad en la calidad del servicio de HRX Talent, destacando áreas de mejora en la experiencia del usuario. Se recomienda optimizar la retroalimentación visual, mejorar la carga de datos y reforzar la capacidad de respuesta para fortalecer la percepción de confiabilidad y usabilidad. Los hallazgos obtenidos pueden servir como base para futuras mejoras en plataformas tecnológicas orientadas a la gestión del talento humano.

Palabras claves: usabilidad, SUS, calidad de servicio, SERVPERF.

ABSTRACT

This study analyzes the relationship between usability and quality of service (QoS) of the HRX Talent platform in 2024. Its objective is to determine how the usability of the HRX Talent platform influences the perceived quality of service by users and to identify areas for improvement in the user experience. To this end, the Usability Scale System (SUS) and the SERVPERF model were used, allowing the measurement of perceived ease of use and quality of service through different dimensions.

The results show a moderately positive relationship between usability and tangible elements of service quality, with a correlation of 0.501 and a significance level of less than 0.05. This indicates that the visual design, intuitive interface, and ease of navigation influence user perceptions. However, factors that may affect this perception were identified, such as a lack of visual feedback and limitations in interaction with the platform. Likewise, a correlation of 0.569 and a significance level of less than 0.05 was found between usability and the perception of reliability and responsiveness. Users believe the platform facilitates the completion of tasks accurately and efficiently, generating confidence in its use. Furthermore, the effective resolution of requests reinforces the perception of a fast and reliable service.

On the other hand, no significant relationship was found between usability and the dimensions of security and empathy, as their perception depends on other external factors. Security is more associated with privacy policies, certifications, and technical measures, while empathy is linked to human interaction and personalized service, aspects that are less relevant in SaaS platforms.

In conclusion, this study provides evidence of the importance of usability in HRX Talent's service quality, highlighting areas for improvement in the user experience. It is recommended to optimize visual feedback, improve data loading, and strengthen responsiveness to strengthen the perception of reliability and usability. The findings obtained can serve as a basis for future improvements in technological platforms aimed at human talent management.

Keywords: usability, SUS, quality of service, SERVPERF

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las plataformas digitales desempeñan un papel fundamental en la gestión del talento humano, permitiendo a las organizaciones optimizar sus procesos de selección, evaluación y administración de personal. Dentro de este contexto, la usabilidad y la calidad de servicio (QoS) son factores clave que influyen en la percepción y satisfacción de los usuarios, determinando la eficiencia y efectividad de estas herramientas tecnológicas.

La usabilidad, definida como la facilidad con la que un usuario puede interactuar con un sistema, impacta directamente en la experiencia del usuario y su disposición a utilizar una plataforma. Una interfaz intuitiva, un diseño visual atractivo y una navegación eficiente pueden mejorar la percepción del servicio ofrecido. Por otro lado, la calidad de servicio se relaciona con la capacidad de la plataforma para satisfacer las necesidades del usuario, abordando aspectos como confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

HRX Talent es una plataforma diseñada para la gestión de talento humano, que busca ofrecer una experiencia óptima a sus usuarios. Sin embargo, para garantizar su efectividad, es fundamental evaluar su desempeño desde una perspectiva de usabilidad y calidad de servicio. En este sentido, el presente estudio tiene como objetivo analizar la relación entre ambas variables, utilizando el Sistema de Escala de Usabilidad (SUS) para medir la percepción de facilidad de uso y el modelo SERVPERF para evaluar la calidad del servicio basado en el desempeño real.

Para ello, se empleó un enfoque metodológico cuantitativo, mediante la aplicación de encuestas a usuarios de la plataforma. Los resultados obtenidos permitirán identificar fortalezas y áreas de mejora, proporcionando información valiosa para la optimización de HRX Talent. Se espera que este estudio contribuya a la mejora continua de plataformas tecnológicas orientadas a la gestión de talento humano, ofreciendo un marco de referencia para futuras investigaciones en el campo de la usabilidad y la calidad de servicio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Planteamiento del problema

En el contexto actual de las plataformas web, así como en el ámbito empresarial, la usabilidad y calidad de servicio de los servicios ofertados son factores significativos para el logro de propósitos y satisfacción de los usuarios. Sin embargo, la falta de un enfoque integrado para medir, evaluar y mejorar la usabilidad y calidad de servicio plantea desafíos significativos. La ausencia de mecanismos para recopilar, analizar y actuar sobre la percepción de los usuarios con los servicios entregados, limita a una compañía para complacer las exigencias de sus usuarios, mantener altas valoraciones de satisfacción y asegurar la eficacia de sus servicios ofertados.

Este problema en la compañía Innzpira LLC se manifiesta en la falta de información sistemática de la usabilidad y la calidad de servicio sobre la plataforma SaaS HRX Talent que oferta, lo que impide el reconocimiento sobre elementos de mejora y decidir de forma acertada sobre estos. Además, la ausencia de una metodología estructurada para abordar la QoS puede llevar a la pérdida de oportunidades de mejora, la insatisfacción de los usuarios y, en última instancia, a la reducción de la competitividad y resultados de los propósitos de la plataforma HRX Talent y sus usuarios.

La plataforma SaaS HRX Talent desarrolla actividades de gestión de evaluaciones, si bien en la plataforma se realizan mejoras y añaden nuevas funcionalidades a solicitud del área de ventas y marketing sugeridas por los usuarios, a la fecha no se realiza un estudio que contemple la usabilidad y la QoS percibida por los usuarios de la plataforma y lograr mejoras puntuales acorde al resultado del estudio. Existe, por tanto, la necesidad de analizar la relación entre la usabilidad y la calidad de servicio en la plataforma HRX Talent, ya que se presume que una adecuada experiencia en el usuario impacta directamente en la percepción positiva y en la eficiencia del servicio ofertado en la plataforma. Asimismo, resulta fundamental determinar y describir cómo la usabilidad influye y se relaciona con la calidad de servicio percibida por los usuarios de la plataforma HRX Talent.

Nik y Nabilah (2021), en su investigación referente a usabilidad de una aplicación de ventas, determinan que la aplicación satisface a la mayoría de los participantes, con puntuación de 82.3% de eficiencia, 11.8% de insatisfacción y la puntuación de efectividad en un 64.7%; en tanto, la aplicación requiere de mejoras adicionales para corregir errores y problemas.

Jiwandana et al (2019), en su investigación referente la evaluación del rendimiento del servicio TI en la universidad de Jember, mediante los resultados de SERVPERF, determinaron que el rendimiento de los servicios es de puntuación 3.07; en tanto, por la perspectiva de los usuarios es necesario mejorar ya que algunos elementos del servicio son deficientes.

Brindar una experiencia de usuario positiva en la plataforma HRX Talent, implica no solo garantizar la usabilidad, si no también asegurar que el servicio asociado sea percibido como satisfactorio. Aunque una plataforma es considerada usable, esto no garantiza automáticamente una experiencia de servicio óptima, ya que pueden existir deficiencias en la percepción del rendimiento del servicio.

En este contexto, surge la exigencia de plantear un enfoque integral que permita la integración de la usabilidad de la plataforma y la calidad de servicio. Este enfoque debe abordar la selección de información, el análisis de retroalimentación, la implementación de mejoras y el seguimiento continuo, para asegurar que los servicios ofertados en la plataforma cumplan con las perspectivas y exigencias de los usuarios, contribuyendo así al éxito de los fines organizacionales, enriquecer la calidad de servicio y mantener satisfechos a los usuarios de la plataforma.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Pregunta general

¿Cómo la usabilidad de la plataforma HRX Talent influye en la calidad de servicio percibida por los usuarios?

1.2.2 Preguntas específicas

a) ¿Cuál es la relación entre la usabilidad y los elementos tangibles de la plataforma HRX Talent?
b) ¿Cómo influye la usabilidad en la percepción de confiabilidad y capacidad de respuesta de la plataforma HRX Talent?
c) ¿De qué manera se relaciona la usabilidad con la seguridad y empatía de la plataforma HRX Talent?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo la usabilidad de la plataforma HRX Talent influye en la calidad de servicio percibida por los usuarios, con el propósito de identificar áreas de mejora en la experiencia del usuario.

1.3.2 Objetivos específicos

a) Determinar la relación entre la usabilidad y los elementos tangibles de la plataforma HRX Talent.
b) Analizar la influencia de la usabilidad en la percepción de confiabilidad y capacidad de respuesta de la plataforma HRX Talent.
c) Identificar la relación entre la usabilidad con la seguridad y empatía de la plataforma HRX Talent.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación práctica

En el entorno de las plataformas SaaS como HRX Talent, la ausencia de estudios sistemáticos sobre usabilidad y calidad de servicio limita la toma de decisiones informadas. Actualmente, las mejoras se realizan con base en solicitudes de área de ventas o comentarios puntuales de los usuarios, sin una estructura que permita comprender de forma global cómo los usuarios perciben y experimentan la plataforma. Esta falta de retroalimentación estructurada puede impactar negativamente en la satisfacción del usuario, la retención de clientes y la competitividad de la organización.

El presente estudio busca evidencia empírica sobre los puntos fuertes y débiles en la experiencia del usuario. Al identificar como la usabilidad influye en la percepción del servicio, se podrán establecer acciones específicas que permitan mejorar funcionalidades, aumentar la eficiencia operativa y contribuir al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Como señala Wiro et al. (2019) que mediante el estudio de usabilidad no solo se detectan fallas, sino que orientan a mejoras que optimizan los sistemas en uso.

1.4.2 Justificación teórica

Desde el enfoque teórico, este estudio se fundamenta en lo modelos SUS y SERVPERF, ampliamente validados para medir usabilidad y calidad de servicio respectivamente. Sin

embargo, son escasos los estudios que integran ambos enfoques en plataformas SaaS. Por ello, está investigación aporta valor al abordar el estudio de la relación entre estas dos variables, ampliando el cuerpo teórico existente.

Además, la aplicación conjunta de SUS y SERVPERF permitirá completar investigaciones previas que han abordado está variables de manera aislada, tal como lo hicieron Nik y Nabilah (2021) al evaluar eficiencia y efectividad en apps de ventas, o Jiwandana et al. (2019) en contextos universitarios.

Tal como lo exponen Hernández y Mendoza (2020), organizar y articular teorías existentes permite construir un marco sólido que sirva como base para futuras investigaciones, especialmente en contextos organizacionales que aún no han explorado a profundidad la experiencia del usuario desde una mirada integral.

1.5 Importancia

La investigación sobre HRX Talent destaca por su relevancia en múltiples aspectos clave. En primer lugar, asegura una experiencia de usuario intuitiva, permitiendo que evaluadores y evaluados interactúen eficientemente con la plataforma. Esto es esencial para gestionar información compleja y evaluaciones críticas. Además, fomenta la precisión en las evaluaciones psicométricas y de habilidades blandas, reduciendo errores humanos gracias a un diseño centrado en el usuario.

En el ámbito organizacional, la plataforma se posiciona como un aliado estratégico, facilitando el desarrollo de talento y contribuyendo a la toma de decisiones fundamentadas. Esto, a su vez, impacta positivamente en la productividad de los equipos y promueve la retención de talento, generando confianza y motivación entre los usuarios.

Por otro lado, la investigación fortalece la capacidad de HRX Talent para mantenerse competitiva, destacándose como una herramienta innovadora en un mercado en constante evolución. También promueve la satisfacción de los usuarios y la mejora de la reputación de la plataforma, impulsando su adopción continua.

Finalmente, permite identificar áreas de mejora para garantizar la evolución del sistema, adaptándolo a las necesidades cambiantes del entorno laboral y educativo, maximizando así su impacto estratégico.

1.6 Delimitación

1.6.1 Delimitación temporal

Abril a setiembre del año 2024.

1.6.2 Delimitación espacial

El presente estudio se desarrolló en el contexto digital de la plataforma SaaS HRX Talent, la cual opera de manera remota y transnacional, aunque la empresa Innzpira LLC tiene presencia en Santiago de Chile, su plataforma es utilizada por usuarios ubicados en diferentes regiones de Chile, Brasil y Perú, lo cual refleja su naturaleza global y distribuida.

1.7 Hipótesis

1.7.1 Hipótesis general

La usabilidad de la plataforma HRX Talent influye positivamente en la percepción de calidad de servicio por parte de los usuarios, identificando áreas de mejora en la experiencia del usuario.

1.7.2 Hipótesis específicas

a) Existe una relación significativa entre la usabilidad y los elementos tangibles de la plataforma HRX Talent.
b) La usabilidad influye positivamente en la percepción de confiabilidad y capacidad de respuesta de la plataforma HRX Talent
c) La usabilidad está positivamente relacionada con la seguridad y empatía de la plataforma HRX Talent.

1.8 Variables

1.8.1 Descripción de variables

a) Variable independiente: usabilidad

Definición conceptual

Medina y Dávila (2022) indican que la usabilidad se basa en la satisfacción del usuario después del uso de un producto o servicio, y definir si satisface sus requisitos y/o cumple su fin.

Definición operacional

ISO 9241-11 Define la usabilidad como la escala en que un producto puede ser empleado por los usuarios para realizar fines determinados con efectividad, eficiencia y satisfacción en un entorno de uso específico.

b) Variable dependiente: calidad de servicio

Definición conceptual

Mujinga (2019) define que la calidad del servicio está directamente relacionada con la satisfacción del cliente.

Definición operacional

Cronin y Taylor (1992) refieren que la evaluación de calidad se realiza en base a la percepción del consumidor sobre el servicio que obtiene.

1.8.2 Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLES	INSTR. / TÉCNICA	DIMENSIONES	INDICADORES
Usabilidad	SUS Encuesta	Efectividad	Grado de aceptación de tareas completadas con éxito por los usuarios
		Eficiencia	Grado de aceptación de tiempo de realización de la tarea
		Satisfacción	Grado de aceptación en relación con expectativas y necesidades
Calidad de servicio	SERVPERF Encuesta	Elementos tangibles	Grado de profesionalismo de la plataforma y personal.
		Fiabilidad	Grado percibido de cumplimiento de horarios y fechas establecidas.
		Capacidad de respuesta	Grado de aceptación de tiempo de respuesta a consultas y problemas
		Seguridad	Grado en el que el equipo demuestra conocimiento de la plataforma.
		Empatía	Grado de percepción de comunicación efectiva y amigable

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Ratnawati et al. (2020), en su artículo científico de título "Evaluation Of Digital Library's Usability Using the System Usability Scale Method of (A Case Study)" publicado en el año 2020 en IEEE Xplore, tuvo como objetivo la evaluación de la usabilidad mediante SUS (System Usability Scale) aplicada a 85 encuestados. Los resultados encontrados indican que conforme la evaluación subjetiva del usuario se nota que la usabilidad no es eficaz, eficiente y satisfactoria, los autores sugieren periódicamente reevaluar y desarrollar la aplicación en cuanto a interfaz y funcionalidades.

Asimismo, el artículo científico titulado "Perceived usability evaluation of Microsoft Teams as an online learning platform during COVID-19 using system usability scale and technology acceptance model in India" de autoría de Pal y Vanijja (2020), en donde el objetivo fue evaluar la usabilidad de la plataforma Microsoft Teams, aplicando SUS en una muestra de 1595 estudiantes. Se encontraron efectos significativos de percepción de usabilidad, lo que indica una buena experiencia de usuario en el uso de Microsoft Teams.

Chica (2020),en su investigación de fin de máster denominado "Implementación de Aplicación Web Corporativa para CEDIA", desarrollado en la Universidad Internacional de la Rioja, se propuso como uno de los objetivos la evaluación de experiencia de usuario mediante evaluaciones de usabilidad aplicadas a 9 usuarios. Los resultados encontrados respecto a usabilidad después de mejorar la aplicación web fue un incremento del 23,45% en cumplimiento a estándares de usabilidad.

Por su parte, Ramírez (2021) en su artículo científico denominado "Estudio de la experiencia de usuario en los sistemas de gestión de aprendizaje" publicado en la revista de investigación educativa de la Rediech, cuyo objetivo fue presentar las opiniones de seis docentes sobre su satisfacción con un LMS y los resultados del User Experience Questionnaire Short version (UEQ-S) (UEQ-S) aplicado a 12 estudiantes. Mediante una metodología de investigación con un diseño de enfoque cualitativo, mediante técnicas de análisis documental, entrevistas semiestructuradas y el UEQ-S. Los resultados evidencian que, aunque los aspectos prácticos son bien evaluados, es necesario prestar más atención a los aspectos hedónicos. Concluye que

es crucial considerar el diseño emocional y hedónico para mejorar la satisfacción de los usuarios. Para el presente estudio, de igual manera, se aborda la experiencia de usuario mediante la variable usabilidad, pero con un enfoque cuantitativo y la aplicación de cuestionarios para medir la usabilidad y QoS.

El artículo de Rodríguez y del Valle (2021) titulado “Usabilidad de un LMS institucional en un contexto de enseñanza remota de emergencia” examina cómo los estudiantes de pregrado en una universidad mexicana perciben la usabilidad de un sistema de gestión de aprendizaje (LMS). Se realizó un muestreo por conveniencia con 352 estudiantes, de los cuales 161 eran hombres y 191 mujeres, con edades de entre 16 y 44 años. Para evaluar la percepción de usabilidad del LMS, se utilizó la Escala de Usabilidad de un Sistema. Los resultados mostraron que la percepción de usabilidad variaba según la disciplina. Un análisis de conglomerados identificó cuatro grupos: dos grupos consideraron que el LMS tenía buena usabilidad, mientras que los otros dos lo vieron como deficiente. En general, se recibió una evaluación positiva, aunque cerca de la mitad de los estudiantes de carreras relacionadas con TIC lo percibieron como poco usable, mientras que la mayoría de los estudiantes de ciencias del comportamiento, administración y negocios lo encontraron bastante usable.

Pinasthika et al. (2019) en su artículo científico referente a la medición de QoS de TI, dan a conocer que, aunque los servicios de TI en general son satisfactorios, es necesario implementar mejoras en áreas específicas como la relevancia, la oportunidad, la precisión y la presentación detallada de la información, así como en la seguridad de los servicios, para que el valor del rendimiento pueda alcanzar su verdadero potencial. Así, de Pinasthika et al. (2019) conforme a los resultados dan a conocer que los servicios de TI necesitan de mejoras en información relevante, oportuna y precisa.

Cuesta (2023) en su trabajo de investigación de maestría evaluó la usabilidad del sitio web de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE), utilizó dos herramientas principales: el Inventario de Medición de la Usabilidad del Software (SUMI) y el Sistema de Escala de Usabilidad (SUS), para analizar la experiencia de los usuarios. Los hallazgos evidenciaron problemas significativos de usabilidad, reflejados en bajas puntuaciones en aspectos como eficiencia, efectividad, utilidad, control y facilidad de aprendizaje. El puntaje del SUS situó la usabilidad del sitio web "por debajo del promedio", resaltando la necesidad de implementar mejoras específicas. Además, se subrayó la importancia de considerar la diversidad en las experiencias de los usuarios y de realizar investigaciones más detalladas, como entrevistas y pruebas adicionales de usabilidad. Adoptando un enfoque centrado en el usuario, el estudio promovió la retroalimentación continua durante el diseño y desarrollo del

sitio web, destacando la necesidad de priorizar la usabilidad en los portales universitarios. Estos resultados no solo son relevantes para la comunidad académica de la PUCESE, sino que también ofrecen recomendaciones valiosas para el diseño web en entornos educativos, asegurando un acceso eficiente a los recursos y una mejor experiencia para los usuarios, contribuyendo así al éxito académico.

Méndez et al. (2023) realizaron un estudio para evaluar la usabilidad de un software diseñado para identificar estilos de aprendizaje en estudiantes de Ingeniería Informática, basado en el modelo de Felder y Silverman y utilizando escalas ACRA. La investigación incluyó a 30 estudiantes que participaron en pruebas centradas en el usuario y observaciones directas para analizar la interacción con el sistema. Los resultados indicaron que el tiempo promedio para completar la prueba fue de 10 minutos, con reflexiones adicionales en algunos casos. El diseño del software, que agrupaba preguntas en pantalla, facilitó la reconsideración de respuestas, lo que resultó en un alto grado de precisión en las respuestas. Además, la accesibilidad del sistema se mejoró mediante accesos directos en el escritorio, lo que simplificó su uso. Se concluyó que los usuarios no experimentaron dificultades significativas en la navegación, y el software cumplió con las expectativas iniciales. Sin embargo, la retroalimentación de los usuarios permitió identificar áreas de mejora para versiones futuras. Aunque no se realizó una comparación con otros productos similares, los hallazgos resaltan el potencial del software para mejorar la experiencia de aprendizaje y destacan su pertinencia en entornos educativos.

Nik y Hasni (2021) en su artículo titulado “ISO 9241-11 and SUS Measurement for Usability Assessment of Dropshipping Sales Management Application” llevaron a cabo un estudio para evaluar la usabilidad de una aplicación móvil destinada a la gestión de ventas y clientes en el contexto del dropshipping. Utilizaron la norma ISO 9241-11, enfocándose en tres aspectos clave de la usabilidad: efectividad, eficiencia y satisfacción, evaluados mediante la System Usability Scale (SUS). El estudio incluyó a 17 participantes reales que interactuaron con la aplicación y completaron tareas específicas diseñadas para medir su desempeño. Los resultados indicaron que la aplicación obtuvo una puntuación promedio de 76.8 en la escala SUS, lo que la calificó como "buena" según los estándares establecidos. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora, como errores en funciones específicas (e.g., configuración de metas de ventas y seguimiento de paquetes), lo que limitó la efectividad al 64.7% y reveló un grado de insatisfacción en el 11.8% de los participantes. Este antecedente es relevante para la presente investigación, ya que aplica un enfoque sistemático basado en estándares reconocidos (ISO 9241-11) y un instrumento validado (SUS) para evaluar la usabilidad, lo que proporciona un marco metodológico robusto que puede adaptarse al análisis de otras aplicaciones o sistemas en diferentes contextos.

Romero y Vides (2022) en su investigación titulada "Uso de métricas de calidad para evaluar la usabilidad de un producto de software", analizaron la usabilidad de un sistema de gestión de servicios de salud implementado en una institución colombiana. Aplicaron las normas internacionales ISO/IEC 25010 y ISO/IEC 25023, que proporcionan un marco para evaluar criterios clave de calidad del software, con énfasis en la usabilidad. El estudio evaluó seis dimensiones de usabilidad: capacidad de aprendizaje, operabilidad, atracción, accesibilidad técnica, misceláneas y utilidad. Los resultados revelaron un desempeño general del 75%, considerado aceptable, aunque con áreas críticas que requieren atención. Las dimensiones mejor evaluadas fueron la accesibilidad técnica y la operabilidad, mientras que las más débiles fueron atracción y satisfacción, afectadas por la falta de personalización de la interfaz y problemas de conectividad. Los autores concluyen que el uso de estándares como ISO/IEC 25010 y 25023 es fundamental para identificar fortalezas y debilidades en sistemas de gestión. Además, recomendaron planes de capacitación y mejoras técnicas para optimizar la experiencia del usuario. Este trabajo proporciona una base relevante para investigaciones que busquen evaluar la calidad del software en sistemas complejos y sirve como referencia para garantizar niveles aceptables de usabilidad en plataformas tecnológicas.

Thamilarasan et al. (2023) en su artículo "Enhanced System Usability Scale Using the Software Quality Standard Approach", presentan un modelo mejorado de la System Usability Scale (SUS), diseñado para superar las limitaciones del modelo original. Este trabajo integra criterios de usabilidad establecidos por las normas internacionales ISO/IEC 9126 e ISO/IEC 9241-11, ampliando el análisis hacia dimensiones como atracción y efectividad, que no estaban incluidas previamente. El modelo mejorado fue evaluado en un sistema de gestión del aprendizaje (LMS) y mostró un incremento significativo en la confiabilidad de las evaluaciones, alcanzando un coeficiente de 0.95, comparado con el 0.92 del SUS original. Este enfoque permite analizar la usabilidad de manera más integral, al evaluar ocho criterios clave que incluyen eficiencia, satisfacción y capacidad de aprendizaje. La investigación concluye que esta versión ampliada de la escala SUS no solo mejora la medición de la usabilidad, sino que también optimiza la experiencia del usuario en plataformas tecnológicas. Este trabajo es relevante como base para investigaciones relacionadas con la mejora de herramientas de evaluación de usabilidad y como referencia para desarrollar sistemas tecnológicos que respondan a altos estándares de calidad.

Leyton-Johns et al (2020) realizaron un estudio en la región metropolitana de Santiago de Chile para evaluar la percepción de los consumidores sobre la calidad del servicio ofrecido por Amazon en el contexto del comercio electrónico. Para ello, emplearon las escalas E-S-QUAL y E-REC-QUAL, desarrolladas por Zeithaml, Parasuraman y Malhotra (2000), adaptadas al español. Estas escalas permiten medir tanto la calidad del servicio electrónico como los

mecanismos de recuperación en caso de fallos. Los autores aplicaron 350 encuestas online entre marzo y abril de 2019, evaluando dimensiones clave como eficiencia, disponibilidad del sistema, privacidad, cumplimiento, valor percibido, postventa y lealtad. Entre los resultados más destacados, se identificó que el valor percibido obtuvo la mayor puntuación (5.65 de 7.00), mientras que las dimensiones de disponibilidad del sistema (3.46 de 5.00) y postventa (3.73 de 5.00) presentaron las mayores brechas respecto a las calificaciones máximas posibles. En la dimensión de disponibilidad del sistema, se encontraron áreas críticas, como el bloqueo frecuente de la página y problemas de estabilidad que dificultan completar transacciones. En cuanto a la postventa, se evidenciaron deficiencias en la gestión de devoluciones y en la compensación al cliente cuando los pedidos no llegaban a tiempo. Este estudio valida la utilidad de las escalas mencionadas para medir la calidad del servicio en contextos de comercio electrónico en América Latina y destaca la importancia de mejorar aspectos clave para fortalecer la experiencia del consumidor. Estos hallazgos son relevantes para investigaciones que buscan evaluar la calidad del servicio y la experiencia del usuario en plataformas digitales como HRX Talent, ofreciendo una base metodológica sólida y aplicable.

Pico (2024) en su trabajo titulado "Evaluación de la calidad del servicio de atención al usuario. Aplicación del modelo SERVPERF en el Registro Civil de Manta - Ecuador", evaluó la calidad del servicio al cliente en esta institución. El estudio utilizó el modelo SERVPERF, que analiza la percepción de calidad del servicio a través de cinco dimensiones principales: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, complementadas con una dimensión adicional de satisfacción del cliente. La investigación, de carácter exploratorio, descriptivo y cuantitativo, incluyó encuestas a 402 usuarios del Registro Civil de Manta. El análisis estadístico, realizado mediante ecuaciones estructurales (PLS-SEM) utilizando SmartPLS4, permitió identificar que la empatía fue la dimensión con mayor impacto en la satisfacción del usuario, resaltando la importancia de la atención personalizada y la comprensión de las necesidades individuales. A pesar de la valoración positiva en dimensiones como empatía y seguridad, el estudio identificó áreas críticas de mejora en elementos tangibles y capacidad de respuesta, relacionadas con la modernización de infraestructura y la agilidad en los servicios. Este trabajo destaca la utilidad del modelo SERVPERF para evaluar la percepción de calidad en instituciones y subraya la importancia de priorizar la atención personalizada como factor clave para mejorar la satisfacción del usuario. Estos hallazgos resultan relevantes para investigaciones enfocadas en la evaluación de calidad y satisfacción del cliente en servicios tecnológicos, como en el caso de la plataforma HRX Talent.

2.1.2 Antecedentes nacionales

En el trabajo de Medina (2020) se desarrolló un modelo de calidad de servicios basado en el estándar ISO/IEC 25011, aplicado a un LMS desarrollado por un emprendimiento en Lima, Perú. Este estándar proporciona dos enfoques principales: calidad de servicio en uso y calidad como atributo del servicio. A través de un mapeo sistemático de literatura y el uso del Proceso Analítico Jerárquico (AHP), se identificaron y priorizaron características clave de calidad. Entre las más relevantes destacaron la disponibilidad, el profesionalismo y la adecuación del sistema. El estudio utilizó cuestionarios dirigidos a estudiantes, docentes y administradores para evaluar sub-características como exactitud, operabilidad y accesibilidad. Los resultados subrayaron la importancia de servicios funcionales como el aula virtual y la inscripción, destacando la necesidad de mantener un enfoque centrado en el usuario para mejorar la experiencia y el rendimiento de estos sistemas. Este modelo y su implementación demuestran que las herramientas metodológicas, como el AHP, son efectivas para la evaluación y priorización de mejoras en LMS. Además, el análisis permitió identificar que la calidad percibida de los servicios influye directamente en la satisfacción del usuario y, por ende, en la efectividad de los procesos de aprendizaje. En el contexto de la presente investigación, los hallazgos de Medina Delgado son una base valiosa para abordar la usabilidad y la calidad del servicio de la plataforma HRX Talent, aplicando modelos probados para garantizar un enfoque metodológico sólido y eficiente.

Medina y Dávila (2020) evaluaron la calidad del servicio (QoS) de un Sistema de Gestión de Aprendizaje (LMS) utilizando el estándar ISO/IEC 25011 y el Proceso Analítico Jerárquico (AHP) como técnica de priorización. Su investigación, desarrollada en una empresa educativa de Lima, Perú, combinó un mapeo sistemático de la literatura y un estudio de caso para identificar y priorizar áreas de mejora en un LMS personalizado. Los autores aplicaron cuestionarios a estudiantes, docentes y administradores, evaluando subcaracterísticas clave como disponibilidad, exactitud y operabilidad, consideradas fundamentales para la satisfacción del usuario. Los resultados destacaron que el aula virtual era el servicio más relevante, seguido por los servicios de inscripción y administración. La metodología empleada permitió estructurar las decisiones de mejora de manera sistemática, reduciendo la subjetividad y fortaleciendo el impacto de las intervenciones. En un contexto donde la virtualización educativa se volvió imprescindible, como ocurrió durante la pandemia de 2020, este trabajo demostró la eficacia de un enfoque basado en estándares internacionales para optimizar la calidad de los servicios educativos. Este antecedente resulta significativo para la presente investigación, ya que proporciona un marco metodológico sólido y aplicable para evaluar y mejorar la usabilidad y

calidad del servicio en plataformas como HRX Talent, integrando las perspectivas de los usuarios para el desarrollo de soluciones efectivas.

Cárdenas (2023), en su trabajo de investigación de título “Evaluación de la calidad y la usabilidad en un software transaccional de ventas”, tuvo el propósito de evaluar la calidad y la facilidad de uso del software transaccional de ventas SYSFACT. Para esta evaluación, se consideraron la población y muestra del estudio, utilizando la observación como técnica principal y una ficha de observación como instrumento. La evaluación de la calidad de uso se llevó a cabo bajo la norma internacional ISO/IEC 25000, la cual sirvió para definir las métricas correspondientes, con escalas de nivel diseñadas por el autor y supervisadas por especialistas en la materia. Los resultados indicaron que el software obtuvo una puntuación de 8.43 sobre 10, ubicándolo en un nivel aceptable con un grado de satisfacción satisfactorio, aunque presenta deficiencias en la dimensión de eficiencia. En conclusión, el software alcanzó una calificación satisfactoria con un puntaje porcentual del 81% en términos de calidad de uso.

El artículo científico de título “Satisfacción de calidad de servicio en los estudiantes de las Facultades de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Una mirada a través del modelo SERVQUAL” realizado por Vergiú (2021) la finalidad de estudio fue la evaluación de satisfacción de los educandos en relación con la QoS, donde la muestra fue de 367 estudiantes, obtuvo como resultados en índices de Fiabilidad en -0.48; Capacidad de Respuesta en -0.46, Elementos Tangibles en -0.66, Empatía en -0.15; resultando un índice general de -1.74. y concluye que la institución debe realizar acciones para elevar el índice de QoS.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Variable: usabilidad

La variable "Usabilidad" se profundiza y sustenta en lo siguiente:

Acorde a la ISO 9241-11 (2018) la usabilidad es "*the extent to which a product can be used by the specified users to achieve the specified goals with effectiveness, efficiency, and satisfaction in a specified context of use*". Por lo tanto, la usabilidad es la medida de utilidad del producto (plataforma) para alcanzar metas considerando indicadores como:

- Efectividad: tareas completadas con éxito.
- Eficiencia: tiempo de realización de las tareas.
- Satisfacción: aceptación en relación con las expectativas y necesidades.

Medina y Dávila (2020) se refieren a la usabilidad como la evaluación de la satisfacción del usuario después de utilizar un producto o servicio, para comprobar si cumple con sus necesidades, consideran características como: efectividad, eficiencia y satisfacción.

Pailiacho et al. (2022), luego de revisar parámetros de evaluación de usabilidad del software y verificar bibliografía, exponen que con el devenir del tiempo los parámetros se renovaron y unificaron, durante el progreso se llegó a la estandarización en la ISO 9241-11:2018 siendo actualmente el más destacado. Los autores reafirman los parámetros planteados en la ISO 9241-11:2018 como son: la eficiencia, la efectividad y la satisfacción.

La NTP 12207:2016 considera que el propósito de la usabilidad es asegurar los intereses y necesidades de los implicados, y referencia a las dimensiones de la ISO 9241-11.

Así, tras consultar y sintetizar bibliografía se ha identificado los parámetros de la usabilidad como efectividad, eficiencia y satisfacción. Estos parámetros lo definen la norma ISO 9241-11, la cual es ampliamente reconocida en diversas investigaciones.

Paniagua et al. (2020) desarrollaron un método estructurado para evaluar la accesibilidad y la usabilidad en aplicaciones móviles, con el objetivo de garantizar que estas sean inclusivas y funcionales para diversos tipos de usuarios, incluyendo personas con necesidades especiales. Este enfoque, basado en estándares internacionales como las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) del W3C y la norma ISO 9241-11, está diseñado para mejorar tanto la accesibilidad como la experiencia del usuario.

El método se organiza en seis fases iterativas que incluyen:

- Evaluación de estándares de accesibilidad: análisis de los niveles A, AA y AAA establecidos por el WCAG.
- Definición de público objetivo y selección de muestra: incluye personas en situación de discapacidad para garantizar un enfoque inclusivo.
- Diseño de pruebas de interacción y encuestas de satisfacción: permite analizar cómo los usuarios se desenvuelven con la aplicación.
- Aplicación de pruebas: realización de evaluaciones en entornos controlados y simulados para identificar áreas de mejora.
- Recolección de retroalimentación: mediante encuestas estructuradas, se recopilan datos sobre la experiencia del usuario.
- Reporte de fallos y ajustes iterativos: los resultados de las pruebas se traducen en mejoras continuas del producto.

Este método se aplicó al caso de estudio de la aplicación "Diccionario de Neologismos", diseñada para apoyar a personas con discapacidad auditiva. Tras cada iteración, se observaron mejoras significativas en los niveles de accesibilidad y satisfacción del usuario. Además, se logró una reducción en los tiempos de interacción y un incremento en la eficiencia del uso de la aplicación.

En términos teóricos, este trabajo destaca la importancia de integrar criterios de accesibilidad y usabilidad desde las primeras etapas del desarrollo de software. Proporciona un marco robusto para evaluar aplicaciones móviles, reforzando la inclusión y mejorando la experiencia de los usuarios.

Chanchí et al. (2019), en su investigación titulada "Propuesta de una herramienta de inspección según los atributos de usabilidad de Nielsen", presentan una herramienta diseñada para evaluar la usabilidad de sistemas software mediante los cinco atributos propuestos por Nielsen: facilidad de aprendizaje, eficiencia, facilidad de recordación, manejo de errores y satisfacción. La herramienta tiene como objetivo principal apoyar en la realización de inspecciones sistemáticas de usabilidad en entornos académicos y empresariales.

La propuesta incluye la definición de 60 criterios asociados a los atributos mencionados, expresados en forma de preguntas, y el desarrollo de una herramienta basada en Java. Estos criterios permiten evaluar, en una escala de 0 a 5, qué tan bien cumple un sistema software con los principios de usabilidad. Además, la herramienta genera gráficos visuales que muestran los resultados de la evaluación, como los promedios por atributo, porcentajes de cumplimiento y la distribución porcentual de los atributos.

El caso de estudio realizado con la herramienta FreeDFD 1.1, una aplicación utilizada en cursos de programación permitió identificar áreas críticas en su usabilidad. Los atributos mejor evaluados fueron facilidad de aprendizaje y satisfacción, con puntuaciones superiores al 70%. Sin embargo, la eficiencia obtuvo un porcentaje bajo (42%), lo que evidenció la necesidad de implementar mejoras, como la inclusión de atajos y opciones para rehacer o deshacer acciones.

En términos teóricos, este trabajo subraya la importancia de contar con herramientas que permitan realizar evaluaciones estructuradas y basadas en criterios sólidos. La herramienta propuesta no solo facilita la identificación de debilidades en sistemas software, sino que también genera recomendaciones prácticas para mejorar la experiencia del usuario. Este enfoque puede ser aplicado en diversos contextos, incluyendo plataformas tecnológicas complejas, donde la usabilidad es un factor clave para el éxito.

Cárdenas (2023), en su investigación titulada "Evaluación de la calidad y la usabilidad en un software transaccional de ventas, caso de estudio SYSFACT", aborda la evaluación de la calidad y usabilidad de un software diseñado para pymes en Perú, utilizando el estándar ISO/IEC 25000. Este estándar se centra en medir atributos clave de calidad en uso, como efectividad, eficiencia y satisfacción, para garantizar que las aplicaciones tecnológicas cumplan con las expectativas y necesidades de los usuarios.

La evaluación de SYSFACT se realizó mediante observación estructurada, con el apoyo de fichas de observación diseñadas para capturar datos relevantes sobre la interacción de los usuarios con el sistema. Los resultados del estudio revelaron una calificación global de 8.43/10, lo que indica un desempeño aceptable en términos generales. Sin embargo, la dimensión de eficiencia mostró áreas críticas que requieren atención, como la optimización de tiempos de respuesta y transacción.

El estudio concluyó que la aplicación del estándar ISO/IEC 25000 proporciona un marco sólido y objetivo para evaluar la calidad y usabilidad de software transaccional. Además, destaca la importancia de realizar evaluaciones periódicas para identificar y resolver deficiencias que puedan impactar negativamente la experiencia del usuario.

Este marco teórico es altamente relevante para investigaciones que analizan la calidad en uso de sistemas tecnológicos, ya que permite identificar atributos específicos que influyen en la satisfacción y eficiencia del usuario. La metodología y los hallazgos de esta investigación pueden ser replicados en plataformas similares, como la evaluación de herramientas tecnológicas en gestión de talento.

Reyes et al. (2016), en su investigación titulada "Evaluación de usabilidad de un sistema de administración de cursos basado en la plataforma Lingweb", analizan la usabilidad de la plataforma Lingweb, un sistema diseñado para la enseñanza de idiomas. Este estudio combina métodos tradicionales de evaluación de usabilidad con enfoques pedagógicos, demostrando la importancia de integrar criterios funcionales, técnicos y educativos en plataformas de aprendizaje virtual.

La metodología utilizada incluyó técnicas como evaluación heurística, tasa de cumplimiento de tareas, recorrido cognitivo y análisis de los tiempos de cumplimiento de tareas. Estas herramientas permitieron evaluar la plataforma desde tres dimensiones fundamentales: eficiencia, eficacia y satisfacción, alineadas con estándares internacionales como la ISO 9241-11. Además, el estudio incorporó métodos de bajo costo para facilitar su replicabilidad sin comprometer la calidad del análisis.

En términos pedagógicos, el concepto de usabilidad pedagógica fue clave para el análisis, centrándose en cómo la plataforma facilita el aprendizaje a través de tareas colaborativas, herramientas metacognitivas y actividades que promueven la reflexión. Se identificaron fortalezas en la capacidad de la plataforma para apoyar el aprendizaje lingüístico, pero también se detectaron áreas de mejora relacionadas con la organización de la interfaz y la optimización de los tiempos requeridos para completar tareas.

El trabajo concluye que las evaluaciones de usabilidad pueden ser integradas efectivamente con objetivos educativos, permitiendo identificar y mejorar aspectos que impactan la experiencia del usuario y el cumplimiento de metas pedagógicas. Este enfoque es especialmente relevante para investigaciones que buscan evaluar la usabilidad en plataformas tecnológicas, donde la combinación de criterios funcionales y pedagógicos es fundamental para garantizar una experiencia de usuario óptima.

Sánchez (2011), en su análisis sobre la usabilidad en la ingeniería de software, resalta su importancia como un atributo esencial para garantizar la calidad del software y una experiencia satisfactoria para los usuarios. Define la usabilidad como la capacidad de un sistema para facilitar el aprendizaje, la eficiencia y la satisfacción del usuario en un contexto específico, asegurando que los objetivos se alcancen de manera efectiva y eficiente.

Para evaluar la usabilidad, se destacan dos estándares internacionales ampliamente reconocidos:

a) ISO/IEC 9126

Este estándar se enfoca en los atributos generales de calidad del software, identificando la usabilidad como una dimensión fundamental. Los atributos específicos de usabilidad que evalúa incluyen:

- Capacidad de entendimiento: qué tan fácil es para el usuario comprender cómo utilizar el software.
- Capacidad de aprendizaje: el tiempo y esfuerzo que requiere el usuario para aprender a manejar el sistema.
- Operatividad: facilidad con la que el usuario puede operar el sistema en condiciones específicas.
- Atractivo: qué tan agradable resulta la experiencia de uso para el usuario.

b) ISO/IEC 9241

Este estándar está más enfocado en la interacción humano-computador, integrando principios de ergonomía y experiencia del usuario. Los atributos clave de usabilidad que considera son:

- Eficiencia: relación entre los recursos empleados y la precisión con la que se alcanzan los objetivos.
- Eficacia: qué tan bien el sistema permite a los usuarios alcanzar sus objetivos con precisión y completitud.
- Satisfacción: nivel de comodidad y aceptación del sistema por parte de los usuarios.

Beneficios de la Usabilidad

El trabajo destaca que la usabilidad impacta positivamente en varios aspectos, como:

- Reducción de los costos asociados al aprendizaje y asistencia técnica.
- Mejora en la percepción del producto, aumentando la aceptación por parte de los usuarios.
- Incremento en la productividad y la satisfacción del usuario.

El diseño centrado en el usuario y el uso de herramientas como pruebas heurísticas, encuestas y análisis de tareas son esenciales para identificar y optimizar los atributos de usabilidad. Este marco teórico proporciona una base sólida para investigaciones enfocadas en la evaluación de sistemas tecnológicos, asegurando que sean accesibles, eficientes y satisfactorios para los usuarios

Sierra (2013) aborda una revisión exhaustiva de los métodos y modelos utilizados para evaluar la usabilidad en sistemas de información web (WIS). Destaca la importancia de la usabilidad como atributo clave para garantizar la efectividad de los sistemas, evaluando dimensiones como eficiencia, facilidad de aprendizaje y satisfacción del usuario.

El autor clasifica los enfoques de evaluación de usabilidad en dos perspectivas principales:

- Orientación al producto: analiza la usabilidad como una característica del software, enfocándose en la calidad de la interfaz.
- Interacción Humano-Computador (HCI): se centra en la capacidad de los sistemas para ser utilizados en contextos específicos, incorporando principios de ergonomía y accesibilidad.

Además, detalla los métodos de evaluación en tres categorías principales:

- Métodos de inspección: como la evaluación heurística y los recorridos cognitivos, útiles en etapas tempranas del desarrollo.
- Métodos empíricos: incluyen pruebas de usuario y registros de acciones, que requieren interacción directa con los usuarios finales.
- Métodos de indagación: como cuestionarios y entrevistas, que capturan percepciones subjetivas de los usuarios.

El estudio concluye que no existe un único modelo o método ideal para evaluar la usabilidad, recomendando la combinación de enfoques para obtener resultados más precisos y representativos. Este marco teórico es fundamental para investigaciones que busquen optimizar la interacción usuario-sistema en entornos digitales.

Thamilarasan et al. (2023) proponen un modelo mejorado de la System Usability Scale (SUS) que incorpora criterios de usabilidad establecidos en las normas ISO/IEC 9126 e ISO/IEC 9241-11. Este modelo amplía el alcance del SUS original, al incluir dimensiones como atracción y efectividad, las cuales no estaban cubiertas previamente. La investigación valida este modelo en el contexto de los sistemas de gestión del aprendizaje (LMS), destacando su capacidad para mejorar la experiencia del usuario.

El modelo mejorado evalúa ocho criterios de usabilidad, integrando dimensiones clave como eficiencia, satisfacción, capacidad de aprendizaje y atracción. Los resultados muestran que este enfoque aumenta la confiabilidad de las evaluaciones, con un coeficiente de 0.95 según el método de Cronbach. Además, el modelo es adaptable a diferentes contextos tecnológicos, lo que lo hace especialmente útil para sistemas que buscan optimizar la interacción usuario-sistema.

Este marco teórico es relevante para investigaciones que busquen fundamentar la evaluación de usabilidad en sistemas tecnológicos, proporcionando herramientas prácticas y estándares internacionales para mejorar la calidad de las experiencias de los usuarios.

Wiro et al. (2019) presentan un enfoque innovador para evaluar la usabilidad de sistemas tecnológicos mediante la integración de la System Usability Scale (SUS) y el Net Promoter Score (NPS). La investigación se centra en analizar un sistema de información poblacional diseñado para mejorar la accesibilidad y la validación de datos en la ciudad de Tegal, Indonesia.

El estudio demuestra que el uso combinado de SUS y NPS permite medir de manera integral la calidad de la interacción usuario-sistema. El SUS evalúa la usabilidad en términos de eficiencia, eficacia y satisfacción, mientras que el NPS se enfoca en la lealtad del usuario y su disposición a recomendar el producto. El sistema propuesto obtuvo puntajes superiores en ambas métricas, destacándose como un producto de alta calidad según los estándares internacionales.

Además, los autores aplicaron un muestreo estratificado para optimizar el número de participantes en las pruebas, garantizando resultados confiables con una muestra de 12 usuarios. Este enfoque destaca la importancia de implementar metodologías sistemáticas y centradas en el usuario para evaluar la usabilidad y la satisfacción en sistemas tecnológicos.

Este marco teórico es especialmente relevante para investigaciones que buscan fundamentar la evaluación de la usabilidad en sistemas tecnológicos, integrando métricas prácticas y estándares reconocidos a nivel internacional.

2.2.2 Variable: Calidad de servicio

La variable "Calidad de servicio" se debate y sustenta en los siguiente:

Parasuraman et al. (1985) desarrolladores del modelo SERVQUAL definen que la QoS se da de acuerdo con a las expectativas y la percepción rendimiento del servicio, Cronin y Taylor (1992) quienes desarrollaron el modelo SERVPERF definen la calidad de servicio como la evaluación de calidad en base a la percepción del usuario acerca del servicio que reciben, en SERVPERF y SERVQUAL se consideran las dimensiones de:

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

Rasyida et al. (2016) presentaron un enfoque innovador para evaluar la calidad del servicio mediante la combinación de los modelos SERVPERF y Importance-Performance Analysis (IPA). Este enfoque permite medir el desempeño percibido del servicio en dimensiones clave como:

- Tangibilidad (aspectos físicos)
- Confiabilidad (brindar un servicio inmediato y preciso)

- Capacidad de respuesta (respuestas rápidas a las necesidades de soporte)
- Seguridad (conocimiento, cortesía, habilidades y ausencia de peligros, riesgos o dudas)
- Empatía (facilidad en las relaciones, comunicación, atención personalizada y comprensión de las necesidades).

El modelo SERVPERF mide el desempeño con base en percepciones de los usuarios, mientras que el IPA organiza los resultados en un análisis bidimensional, identificando atributos prioritarios y posibles excesos.

El estudio concluye que la combinación de estos modelos no solo permite identificar debilidades y fortalezas en el servicio, sino que también facilita la toma de decisiones estratégicas para mejorar la experiencia del usuario. Este marco teórico es útil para investigaciones que busquen optimizar la calidad del servicio en sectores como transporte, turismo y servicios públicos.

Luna (2017) utiliza las siguientes dimensiones de QoS:

- Tangibilidad: medios físicos, equipos, y la apariencia del personal
- Fiabilidad: atención proporcionada de modo certero y seguro.
- Capacidad de respuesta: facilidad de ayuda y servicio rápido.
- Seguridad: experiencia, cortesía y capacidad de generar confianza y seguridad.
- Empatía: asistencia personalizada entregada al usuario.

En síntesis, se considera la QoS como la evaluación de un servicio en base de como el cliente percibe el rendimiento del servicio, y siguiendo el modelo SERVPERF consideramos sus dimensiones para este estudio.

Pico (2024), en su investigación titulada "Evaluación de la calidad del servicio de atención al usuario. Aplicación del modelo Servperf en el Registro Civil de Manta - Ecuador", utilizó el modelo SERVPERF como herramienta principal para evaluar la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio ofrecido por esta institución pública. Este modelo permite analizar la calidad del servicio a través de cinco dimensiones clave: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, complementadas con una dimensión adicional sobre la satisfacción del cliente. El modelo SERVPERF se enfoca exclusivamente en la percepción de los usuarios, dejando de lado las expectativas previas, y mide indicadores como la efectividad en la infraestructura, la rapidez en la atención, la seguridad percibida y el trato personalizado por parte del personal. Este enfoque facilita identificar fortalezas y debilidades en el servicio, proporcionando una visión clara de los aspectos críticos que necesitan mejoras

para incrementar la satisfacción del usuario. En su aplicación, el estudio encontró que la dimensión empatía fue la que más influyó positivamente en la satisfacción del usuario, evidenciando la importancia de la atención personalizada y la comprensión de las necesidades individuales. Sin embargo, otras dimensiones, como elementos tangibles y capacidad de respuesta, obtuvieron resultados menos satisfactorios, señalando deficiencias en la infraestructura y la agilidad en la prestación de servicios. La investigación concluyó que el modelo SERVPERF es una herramienta eficaz para evaluar y mejorar la calidad del servicio en instituciones, ya que permite identificar relaciones directas entre las dimensiones de calidad y la satisfacción del usuario. Este enfoque puede ser replicado en otros contextos, como en el análisis de servicios tecnológicos, para garantizar una experiencia satisfactoria y de calidad para los usuarios.

Izquierdo y Anastacio (2021), en su estudio titulado "Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: revisión sistemática", analizan las principales metodologías utilizadas para evaluar la calidad del servicio en diversos entornos, enfocándose en los modelos SERVQUAL y SERVPERF. Su investigación resalta la importancia de entender la calidad del servicio como un concepto subjetivo, influenciado por las percepciones de los usuarios, y enfatiza la necesidad de desarrollar criterios estandarizados que permitan medir este constructo de manera objetiva. La calidad del servicio, según los autores, se encuentra intrínsecamente ligada a la satisfacción del cliente. Esta relación se basa en la comparación entre las expectativas previas del usuario y la experiencia percibida tras la interacción con el servicio. Sin embargo, estas percepciones pueden variar ampliamente debido a las diferencias individuales, lo que genera la necesidad de utilizar modelos estructurados para medir la calidad de manera consistente. Entre los modelos destacados, SERVQUAL evalúa la calidad del servicio a través de cinco dimensiones clave: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, siendo ampliamente reconocido por su aplicabilidad en diversos sectores. Por otro lado, el modelo SERVPERF se enfoca en el desempeño real del servicio, eliminando la comparación con expectativas previas y simplificando el proceso de medición. Los autores también señalan que, en el ámbito de las instituciones públicas en Perú, no existe un modelo estándar que permita medir la calidad del servicio de manera uniforme. Esto representa un desafío en el contexto de la modernización de la gestión pública, donde se requiere no solo mejorar la eficiencia, sino también garantizar la accesibilidad y la experiencia positiva del usuario en servicios digitales.

Este análisis teórico fundamenta la importancia de aplicar modelos como SERVQUAL y SERVPERF en investigaciones que busquen evaluar la calidad del servicio. Además, plantea la necesidad de adaptar estas metodologías al contexto específico de instituciones públicas y privadas para optimizar la experiencia del usuario y garantizar la satisfacción.

Medrano y Quiñonez (2021), en su investigación titulada "Calidad de servicio del soporte técnico utilizando el modelo SERVPERF y el marco ITSQM", presentan un enfoque híbrido para evaluar la calidad de los servicios de soporte técnico, combinando el modelo SERVPERF y el marco ITSQM. Este enfoque permite medir tanto la percepción del usuario sobre el desempeño del servicio como el progreso en la gestión de servicios de tecnología de la información (TI), integrando estándares internacionales como ISO 27001. El modelo SERVPERF se centra en cinco dimensiones de calidad del servicio: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este modelo se enfoca exclusivamente en el desempeño percibido, proporcionando una visión práctica de cómo los usuarios experimentan los servicios. Por su parte, el marco ITSQM complementa esta evaluación al analizar indicadores específicos de gestión basados en estándares formales, ayudando a identificar áreas críticas y proponiendo mejoras estructuradas. En la aplicación del modelo, los usuarios internos del soporte técnico evaluaron la calidad del servicio con una puntuación promedio global de 4.41 sobre 5. Las dimensiones de seguridad y empatía fueron las mejor valoradas, resaltando aspectos como la confianza y la atención personalizada. Sin embargo, la dimensión de tangibilidad recibió la calificación más baja, señalando deficiencias en la infraestructura y los equipos utilizados. El estudio concluye que la integración de SERVPERF e ITSQM ofrece una metodología sólida para evaluar servicios de TI, al combinar la perspectiva del usuario con la evaluación de procesos internos. Este enfoque es especialmente relevante para investigaciones que buscan optimizar servicios tecnológicos en sectores públicos y privados, al garantizar tanto la satisfacción del usuario como el cumplimiento de estándares de calidad.

Narváez (2021), en su investigación titulada "Las tecnologías de la información y comunicación orientadas a la calidad del servicio en la gestión empresarial: una revisión sistemática", analiza el papel fundamental que desempeñan las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la mejora de la calidad del servicio dentro de entornos empresariales. El estudio propone un modelo conceptual basado en el uso de TIC, dirigido a optimizar los procesos organizacionales y aumentar la satisfacción del cliente. El autor destaca que la integración de TIC en la gestión empresarial permite la implementación de herramientas avanzadas como algoritmos predictivos y sistemas de medición de calidad. Estas herramientas son esenciales para evaluar indicadores clave de calidad, como eficiencia, seguridad y satisfacción del cliente. Además, se subraya la importancia de contar con escalas de satisfacción que clasifiquen los servicios en niveles, desde "excelente" hasta "necesita mejora", lo que facilita la identificación de áreas críticas dentro de las operaciones empresariales. El modelo conceptual planteado en el estudio combina estructuras organizacionales con TIC, permitiendo no solo la evaluación continua de la calidad del servicio, sino también la implementación de estrategias específicas para su mejora. Estas estrategias incluyen el uso de algoritmos de protocolo para la gestión de requerimientos, los

cuales aseguran el cumplimiento de las expectativas del cliente mediante la optimización de los procesos. El trabajo concluye que el uso de TIC no solo transforma la forma en que las empresas operan, sino que también eleva significativamente los niveles de satisfacción del cliente y la competitividad organizacional. Este marco teórico es especialmente relevante para investigaciones que buscan integrar tecnología y calidad del servicio, proporcionando herramientas prácticas para evaluar y optimizar el desempeño en entornos empresariales.

Grapain et al. (2021) proponen una adaptación innovadora del modelo SERVPERF para medir la calidad del servicio en una empresa comercializadora. Este enfoque combina las dimensiones clásicas del SERVPERF —tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía— con lógica difusa, lo que permite manejar la subjetividad inherente a las percepciones de los clientes. El estudio implementa el motor de inferencia Mamdani y utiliza reglas definidas por expertos para procesar los datos. Las calificaciones se asignan mediante una escala continua que mejora la precisión en la evaluación de la calidad. Además, se ponderaron las dimensiones según su relevancia estratégica, destacando la capacidad de respuesta y la seguridad como las más críticas para la satisfacción del cliente. Los resultados muestran que la lógica difusa es una herramienta eficaz para segmentar a los clientes en categorías como leales, en riesgo o insatisfechos, y permite identificar áreas clave para la mejora continua. Este enfoque es particularmente útil para investigaciones que buscan evaluar y optimizar la calidad del servicio mediante herramientas avanzadas.

Jiwandana et al. (2019) propusieron un modelo híbrido que combina las metodologías SERVPERF, WebQual y IPA para evaluar la calidad de los servicios tecnológicos. Este enfoque se implementó en el sistema integrado "Sister for Students" (SFS), un servicio académico digital de la Universidad de Jember, Indonesia. El método SERVPERF permitió medir el rendimiento percibido de los servicios, mientras que WebQual evaluó dimensiones específicas como la calidad de la interacción web, la información y la usabilidad. Por su parte, IPA identificó los elementos críticos que requieren mejoras, mapeándolos en un cuadrante que combina importancia y rendimiento. Los resultados destacaron deficiencias en áreas como la relevancia de la información, la seguridad del sistema y la usabilidad de la interfaz. Como resultado, los autores propusieron mejoras específicas, incluidas la optimización de la conectividad y la integración de datos, el rediseño de la interfaz para una mayor facilidad de uso y el fortalecimiento de la seguridad del sistema. Este marco híbrido proporciona una guía práctica y sistemática para evaluar y optimizar la calidad de los servicios tecnológicos en entornos educativos.

Kanan et al. (2023) investigaron la calidad percibida del servicio en línea en la Universidad de Negocios y Tecnología (UBT) utilizando un modelo SERVPERF modificado. Este modelo incorpora un análisis dual que evalúa tanto la importancia como el desempeño de las dimensiones de calidad del servicio: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El enfoque Importance-Performance Analysis (IPA) permitió identificar áreas críticas como tiempos de respuesta y personalización de la atención, fundamentales para la satisfacción de los estudiantes. La investigación resalta la necesidad de optimizar recursos en dimensiones clave, proponiendo mejoras en los procesos de atención y herramientas de evaluación continua. El modelo SERVPERF modificado no solo demostró ser efectivo para priorizar mejoras, sino también para proporcionar datos útiles que permitan ajustar estrategias de marketing y gestión. Este marco teórico es relevante para estudios que buscan evaluar y optimizar la calidad del servicio en contextos educativos en línea, especialmente en períodos de transformación acelerada como la pandemia.

2.2.3 Definición de términos básicos

a) System Usability Scale:

Ratnawati et al. (2020) System Usability Scale (SUS) lo describen como un cuestionario para evaluar la usabilidad de un sistema informático según la perspectiva subjetiva del usuario, y utiliza una escala Likert de cinco puntos.

b) Software:

Según Márquez y Márquez (2018) es un grupo de instrucciones programáticas, datos o programas que habilitan a una computadora o dispositivo para ejecutar tareas específicas. Funciona como un facilitador para el usuario, facilitando la interacción y la funcionalidad sin que el usuario necesite entender las complejidades del hardware subyacente.

c) SERVPERF:

Según Cronin y Taylor (1994) es un modelo cuyo fin es la evaluación de calidad mediante indicadores de desempeño del servicio.

d) SERVQUAL:

Según Parasuraman et al. (1985) es un modelo que evalúa la QoS basado en las diferencias de las percepciones y expectativas sobre el servicio.

e) Expectativas:

Según la RAE (2025) expectativa es la “posibilidad razonable de que algo suceda”, por tanto, son las suposiciones previas que se tienen acerca de lo que sucederá, basadas en experiencias pasadas e información disponible.

f) Percepción:

Según la RAE (2025) es “comprender o conocer algo”, es el proceso de interpretación y organización de la información para darle significado y asimilar un entorno.

g) Rendimiento:

Jiwandana et al (2019) en el entorno de la QoS, se relaciona a la habilidad para otorgar un servicio eficiente, efectivo y satisfactorio a los clientes en función a necesidades específicas.

h) SaaS:

Según Hernández (2009) es un modelo de software (Software as a Service o software como servicio) que permite a los usuarios disponer de plataformas por medio de Internet, en lugar de requerir la instalación en dispositivos. Permite suscribirse a servicios de software sin necesidad de gestión exhaustiva de hardware y software por parte del usuario.

i) ISO:

Según la Organización Internacional de Normalización (2025) es una entidad internacional autónoma sin fines gubernamentales, que congrega especialistas del mundo con el objetivo de establecer acuerdos sobré practicas optimas. Abarca desde la gestión de calidad hasta inteligencia artificial, haciendo más segura, sencilla y eficiente la vida de las personas.

j) NTP:

La Norma Técnica Peruana, según el Instituto Nacional de Calidad (2025) son documentos que contienen normas de sectores como seguridad, calidad y gestión ambiental entre otros, la NTP establece pautas y requisitos de calidad y eficiencia de productos y servicios en el Perú.

k) ISO 9241-11:2018:

Según la Organización Internacional de Normalización (2025) es una norma internacional que se enfoca en la ergonomía entre el ser humano y el sistema, abordando específicamente el

concepto de usabilidad. La norma establece un marco para comprender la usabilidad y su aplicación en diversos contextos en los que las personas interactúan con sistemas, productos y servicios interactivos.

l) NTP 12207:2016:

Formalmente conocida como NTP-ISO/IEC 12207:2016, según el Instituto Nacional de Calidad (2025) es una norma técnica peruana que describe los procesos involucrados en el ciclo de vida del software y ofrece un marco para el desarrollo y la gestión del software.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Método, tipo o alcance de la investigación

El tipo de investigación es básica, puesto que se usó conocimientos ya existentes y sin alterar las variables de investigación. De nivel correlacional, por tanto, se analizará la conducta de las variables de estudio para luego vincularlas. Hernández y Mendoza (2020).

La presente investigación se centró en evaluar la usabilidad y la calidad de servicio de la plataforma HRX Talent en un entorno virtual.

3.2 Diseño de la investigación

Según la naturaleza del presente trabajo de nivel correlacional, según Hernández y Mendoza (2020), a través de esta metodología se especifica el nivel de relación que hay entre la usabilidad de la plataforma HRX TALENT y QoS percibida:

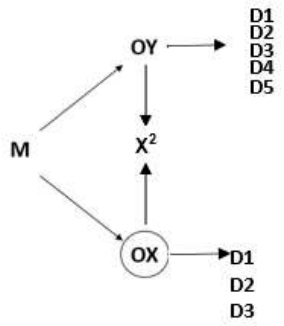


Figura 1. *Diseño de la investigación*

En el esquema:

- Ox = Datos de la variable 1.
- Oy = Datos de la variable 2.
- M = Muestra
- D1,2,3,4 = Dimensiones
- χ2 = Relación (Correlación)

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Población aproximada de usuarios de la plataforma HRX TALENT, año 2024

Tabla 2. Población de HRX talent.

USUARIOS	CANTIDAD
Administradores	3
Premium	6
Standard	45

Nota: Elaboración propia a partir de los registros de la plataforma HRX TALENT.

3.3.2 Muestra

Se ha considerado a los usuarios de la plataforma HRX TALENT, para el tamaño de la muestra se consideró el total de la población ya que se trata de una muestra censal.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas de recolección de datos

Para Canales et al. (1994), es "conjunto de reglas y procedimientos que le permiten al investigador establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación". De igual manera, indica lo siguiente:

"La encuesta se refiere a conseguir información de los individuos de estudio, información que dan ellos mismos, de igual forma hay dos formas mediante encuestas y entrevistas".

Para el presente trabajo de investigación como técnica e instrumento de recolección de datos se utilizó la encuesta y el cuestionario respectivamente.

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos

En la investigación se emplearon instrumentos elaborados y ajustados basándose en los siguientes modelos:

a) System Usability Scale (SUS)

Según Ratnawati et al. (2020), es un cuestionario diseñado para evaluar la usabilidad de un sistema informático desde la perspectiva subjetiva del usuario, empleando una escala Likert de cinco puntos. Por su parte, Wiro et al. (2019) describen la SUS como una técnica ampliamente adoptada para realizar pruebas de usabilidad, siendo uno de los cuestionarios más utilizados en la evaluación de este aspecto.

b) Service Performance (SERVPERF)

Según Mujinga (2019), evalúa la calidad del servicio a partir de las percepciones de los usuarios, considerando dimensiones como tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Por otro lado, Pinasthika et al. (2019) destacan que este modelo permite calcular la escala de importancia y el desempeño del servicio a través de diversos elementos de medición. Zhang et al. (2010) señalan que SERVPERF ha sido ampliamente utilizado en la evaluación de servicios de sistemas de información, especialmente en contextos en línea donde los usuarios encuentran difícil establecer expectativas claras. En lugar de medir la diferencia entre expectativas y percepciones, este modelo se enfoca únicamente en el desempeño para valorar la calidad del servicio (QoS).

3.5 Instrumentos de análisis de datos

En esta investigación se utilizaron herramientas y métodos estadísticos específicos para garantizar un análisis riguroso y confiable de los datos. Los datos fueron procesados con Microsoft Excel y SPSS, permitiendo cálculos básicos, gráficos descriptivos y análisis estadísticos avanzados.

Para el cuestionario SUS, los puntajes se calcularon siguiendo los estándares del modelo, utilizando una escala Likert de cinco puntos, mientras que los datos obtenidos mediante el modelo SERVPERF se analizaron en las dimensiones de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, empleando medidas de tendencia central y dispersión.

La consistencia interna de ambos instrumentos fue evaluada mediante el coeficiente de Cronbach, asegurando la fiabilidad de los resultados. Además, los datos se presentaron en tablas y gráficos descriptivos, complementados con análisis inferencial como la correlación, para explorar relaciones y diferencias significativas. Finalmente, la visualización clara y precisa de los resultados a través de tablas facilitó la interpretación y comprensión de los hallazgos,

proporcionando una perspectiva integral sobre la usabilidad y la calidad del servicio de la plataforma HRX Talent.

CAPÍTULO IV

DIAGNÓSTICO, ANÁLISIS Y RESULTADOS

4.1 Descripción de la empresa y sus procesos

4.1.1 Historia

2012: Fundación de Smart Coach. Se estableció Smart Coach, marcando el inicio de un proyecto dedicado a brindar soluciones innovadoras en el ámbito del desarrollo personal y profesional.

2015: Fundación de HPI. Se fundó HPI como una extensión estratégica del trabajo iniciado, enfocándose en la implementación de tecnologías avanzadas y metodologías efectivas.

2020: Fundación de Innzpira. Innzpira nació con la misión de revolucionar la gestión del talento y fomentar la innovación en procesos organizacionales. Esta etapa sentó las bases para soluciones tecnológicas de alto impacto.

2023: Fundación de HRX Talent. HRX Talent se lanzó como un servicio especializado para optimizar la captación y gestión del talento humano mediante herramientas digitales y procesos centrados en la experiencia del usuario.

2024: Lanzamiento de Perzon.ai. Finalmente, en 2024, se introdujo Perzon.ai, una plataforma avanzada que combina inteligencia artificial con análisis humano para transformar la forma en que las organizaciones gestionan su talento.

4.1.2 Visión y misión

Visión

Ser el asistente de automatización de recursos humanos, que transforma la productividad y efectividad de las áreas de personas en todo el mundo.

Misión

Reducir tiempo y costes en los procesos de reclutamiento, selección y desarrollo de personal, mejorando la toma de decisiones de las áreas de recursos humanos.

4.1.3 Organigrama

El organigrama de Innzpira representa una estructura organizativa bien definida con los siguientes niveles y departamentos clave:

a) CEO & Founder (Isaías Sharon)

- Lidera la organización y está al mando de todas las operaciones generales.
- Desde este nivel se supervisan los cuatro departamentos principales.

b) Departamentos

- IT Department:
    - Líder: Moisés Fernández Flores.
    - Empleados: 3.
    - Responsabilidades: Desarrollo, mantenimiento y gestión de la tecnología de la plataforma HRX Talent.
- Marketing Department:
    - Líder: Nataly Cornejo Garrido (CMO - Chief Marketing Officer).
    - Empleados: 1.
    - Responsabilidades: Estrategias de comunicación, posicionamiento de marca y atracción de clientes.
- Customer Service Department:
    - Líder: Fabiana Reyes (administration coordinator).
    - Empleados: 0.
    - Responsabilidades: Soporte a usuarios y clientes de la plataforma.
- Proyecto UES:
    - Líder: Felipe Ojeda (director de Proyectos).
    - Empleados: 2.
    - Responsabilidades: Gestión y ejecución de proyectos específicos.

c) Procesos principales

- Reclutamiento: el reclutamiento de talento se realiza principalmente a través de dos canales:

LinkedIn: Se publican ofertas laborales y se atraen candidatos de manera proactiva.

Referencias internas: Los empleados actuales pueden referir a potenciales candidatos, aprovechando su red profesional para identificar talento alineado con la cultura y necesidades de la empresa.

- Gestión de usuarios (Plataforma)

Los usuarios interesados pueden registrarse directamente en la plataforma mediante el enlace: https://app.hrxtalent.com/register.

Una vez registrados, pueden acceder a las diversas funcionalidades de la plataforma, como gestionar perfiles, aplicar a ofertas laborales, y realizar seguimiento de procesos.

Alternativamente, un administrador de la plataforma tiene la capacidad de registrar nuevos usuarios manualmente, facilitando la incorporación de clientes o empleados sin necesidad de auto-registro.

- Mantenimiento y actualización de la plataforma

Actualizaciones planificadas:

Se realizan ciclos de desarrollo de 2 semanas para incorporar nuevas funcionalidades.

Estas se planifican previamente mediante un roadmap detallado que prioriza las necesidades del negocio y los usuarios.

- Mantenimientos urgentes:

En caso de problemas críticos o fallas en el sistema, las acciones correctivas se implementan de manera inmediata para garantizar la continuidad del servicio.

- Gestión de tareas:

Todas las tareas relacionadas con desarrollo, mantenimiento y actualizaciones se gestionan mediante un tablero de Trello, que permite organizar y visualizar el progreso de cada actividad de forma clara y eficiente.

d) Tecnologías utilizadas

- Suite Office (Microsoft 365)

Herramientas como Outlook, Teams y Engage se utilizan para la gestión de comunicaciones, reuniones virtuales, colaboración en equipo y seguimiento de la experiencia del empleado. Estas herramientas garantizan una comunicación eficiente y un entorno colaborativo.

- Trello

Plataforma de gestión de proyectos y tareas basada en tableros. Se emplea para organizar y priorizar actividades relacionadas con el desarrollo, mantenimiento y operación de la plataforma, asegurando un flujo de trabajo transparente y ágil.

- GitHub

Repositorio de código fuente utilizado para el control de versiones y la colaboración en proyectos de desarrollo. Permite gestionar de manera eficiente los cambios en el código, realizar revisiones y desplegar nuevas versiones de la plataforma.

- DigitalOcean

Infraestructura en la nube utilizada para alojar y escalar la plataforma HRX Talent. Ofrece una solución fiable y de alto rendimiento para la gestión de servidores y almacenamiento de datos.

- Google Cloud

Servicios de computación en la nube complementarios, que proporcionan herramientas de análisis de datos, almacenamiento y capacidades avanzadas para mejorar el rendimiento y la seguridad de la plataforma.

- OpenAI

Implementación de soluciones basadas en inteligencia artificial para optimizar los procesos en la plataforma. Esto incluye funcionalidades como análisis de datos, predicción de comportamientos de usuarios y automatización de tareas.

4.2 Diagnóstico de la situación actual

La decisión del estudio de la usabilidad y la calidad del servicio (QoS) de la plataforma HRX Talent fue impulsada por una serie de desafíos detectados tanto en el uso cotidiano como en la percepción general de los usuarios. Estos problemas no solo afectaron la experiencia de los clientes finales, sino que también pusieron en evidencia la necesidad de ajustar y optimizar los

procesos para alinearse con las expectativas del mercado, con el fin de enfocar los esfuerzos en la mejora de la plataforma.

4.2.1 Fiabilidad de los instrumentos

Para evaluar la confiabilidad del instrumento SUS (System Usability Scale), se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach, un método estadístico ampliamente empleado para medir la consistencia interna de escalas de tipo Likert.

El criterio establecido para considerar el cuestionario como confiable fue que el valor de Alpha de Cronbach debía ser superior a 0.6. Tras procesar los datos en SPSS, se obtuvo un valor de 0.656, lo que indica que el cuestionario presenta un nivel aceptable de confiabilidad.

Si bien un Alpha de Cronbach de 0.656 supera el umbral mínimo establecido en este estudio, es importante notar que valores superiores a 0.7 se consideran indicativos de una buena confiabilidad, mientras que valores entre 0.6 y 0.7 pueden ser aceptables. Esto sugiere que el instrumento es confiable, aunque podría beneficiarse de mejoras en la formulación de algunos ítems para aumentar la consistencia interna.

Tabla 3. Fiabilidad del instrumento SUS.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,656	10

Para evaluar la confiabilidad del instrumento SERVPERF, se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach, un indicador de la consistencia interna de los ítems del cuestionario. Se estableció que el cuestionario sería confiable si el valor de Alpha superaba 0.6.

Tras procesar los datos en SPSS, se obtuvo un Alpha de Cronbach de 0.944 para los 22 ítems, lo que indica una excelente confiabilidad. Un valor superior a 0.9 sugiere una alta correlación entre los ítems, asegurando mediciones consistentes y precisas. Sin embargo, también puede reflejar cierta redundancia en las preguntas, por lo que sería útil analizar si la eliminación de algún ítem optimiza la estructura del cuestionario.

En general, estos resultados validan la confiabilidad del instrumento SERVPERF para la medición de la calidad del servicio en este estudio.

Tabla 4. Fiabilidad del instrumento SERVPERF.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,944	22

a) Prueba de normalidad

Dado que la muestra está compuesta por 43 encuestados, se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk, la cual es recomendada para tamaños muestrales inferiores a 50 debido a su mayor sensibilidad en la detección de desviaciones respecto a la normalidad.

Los resultados muestran que el valor de significancia (p-valor) obtenido es menor a 0.05, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula de normalidad. En otras palabras, los datos no siguen una distribución normal.

Este resultado implica que, para el análisis correlacional, se deben considerar el coeficiente de Spearman que es una prueba no paramétrica, ya que no requiere que los datos sean normales.

Tabla 5. Prueba de normalidad de datos.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Usabilidad	0,206	43	0,000	0,899	43	0,001
QoS	0,184	43	0,001	0,791	43	0,000

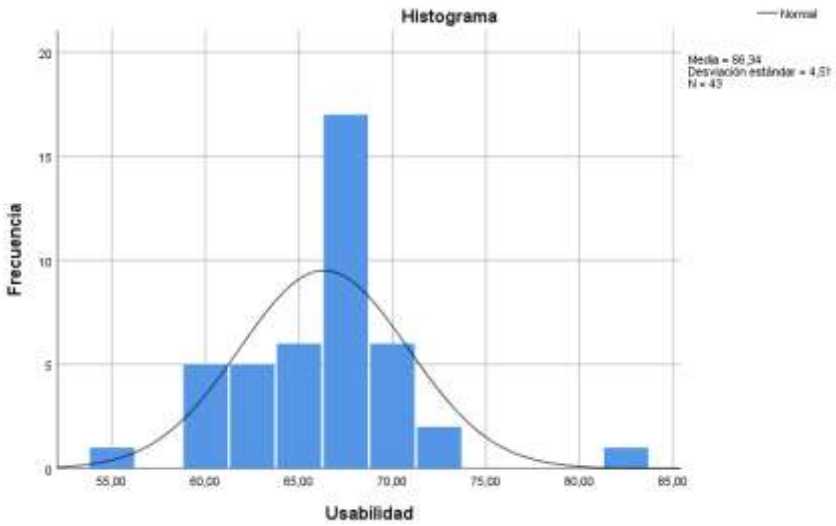


Figura 2. *Histograma de la Usabilidad.*

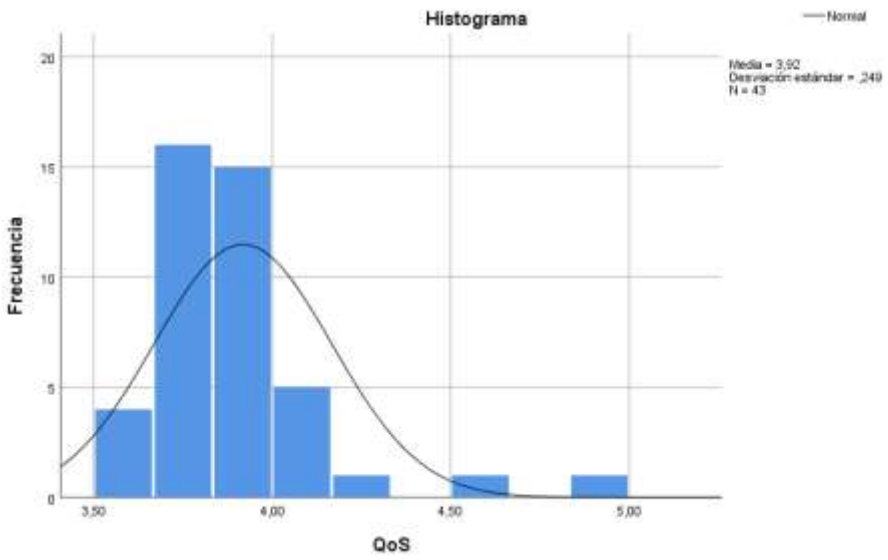


Figura 3. *Histograma de la Calidad de Servicio (Qos).*

En el histograma la frecuencia de los datos procesados de la variable Usabilidad y Calidad de servicios (QoS) observamos que no siguen una distribución normal. A continuación, se detallan los resultados hallados al aplicar los instrumentos y ser procesados:

a) Usabilidad

Al aplicar y procesar los datos con el instrumento SUS, para evaluar la Usabilidad de la plataforma HRX Talent teniendo 43 encuestados se obtuvo los siguientes resultados.

Tabla 6. Resultados del instrumento SUS.

Encuestados	Usabilidad	Encuestados	Usabilidad
1	70,00	23	70,00
2	67,50	24	65,00
3	60,00	25	65,00
4	60,00	26	70,00
5	82,50	27	67,50
6	62,50	28	67,50
7	70,00	29	65,00
8	62,50	30	72,50
9	67,50	31	67,50
10	67,50	32	65,00
11	65,00	33	67,50
12	60,00	34	55,00
13	60,00	35	67,50
14	67,50	36	67,50
15	70,00	37	72,50
16	67,50	38	62,50
17	62,50	39	67,50
18	67,50	40	65,00
19	67,50	41	67,50
20	70,00	42	67,50
21	60,00	43	62,50
22	67,50		

Wiro et al (2019) indican que un puntaje SUS superior a 80.2 se considera excelente y recibe la mejor calificación adjetiva. Los valores entre 68 y 80.2 indican que el producto es bueno. El nivel aceptable para un producto utilizable es un puntaje SUS de 67. Si el puntaje se encuentra entre 51 y 66, el producto se clasifica como deficiente en términos de usabilidad. Finalmente, cualquier puntaje por debajo de 51 representa el peor nivel de evaluación. El promedio de los puntajes de usabilidad para HRX Talent resulta en un 66.34, lo cual lo sitúa como deficiente y que hay aspectos de usabilidad a mejorar. Al aplicar mejoras en la plataforma se puede superar el puntaje de 67 y situar a la plataforma en un nivel aceptable.

b) Calidad de servicio

Al aplicar el instrumento SERVPERF para evaluar la calidad de servicio de la plataforma HRX Talent a 43 encuestados, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 7. Resultados del instrumento SERVPERF

Encuestados	Calidad de servicio	Encuestados	Calidad de servicio
1	4,23	23	4,00
2	4,00	24	3,95
3	3,59	25	3,82
4	3,73	26	3,86
5	5,00	27	3,95
6	3,59	28	3,86
7	4,05	29	3,82
8	3,64	30	4,00
9	4,14	31	4,00
10	4,59	32	3,77
11	3,77	33	3,82
12	3,82	34	3,64
13	3,86	35	3,82
14	4,14	36	3,82
15	4,05	37	3,82
16	4,00	38	3,73
17	4,09	39	3,95
18	3,82	40	3,82
19	3,86	41	3,73
20	3,95	42	3,82
21	3,91	43	3,68
22	3,95		

El puntaje SERVPERF se obtuvo del promedio de las preguntas respondidas por cada encuestado donde el puntaje mínimo es de 1 y el máximo de 5, siendo el promedio de los resultados 3.92, obteniendo el porcentaje de satisfacción da 78.40% lo que indica que los

usuarios están satisfechos a un 78.40% con el servicio brindado en HRX Talent, lo que se traduce en un nivel de satisfacción aceptable con márgenes de mejoras.

Tabla 8. Resultados de la calidad de servicio por dimensiones.

Dimensión	Promedio	Porcentaje de satisfacción
Tangibles	4.05	80.93%
Fiabilidad	3.83	76.56%
Cap. Respuesta	4.11	82.21%
Seguridad	4.02	80.47%
Empatía	3.67	73.30%

Al evaluar la calidad de servicio por dimensiones obtenemos un promedio de 4.05 y un porcentaje de satisfacción de 80.93 % para la dimensión de elementos tangibles, la fiabilidad obtuvo un promedio de 3.83 y un porcentaje de satisfacción de 76.56%, para capacidad de respuesta se obtuvo en promedio de 4.11 y un porcentaje de satisfacción de 82.21%, en la dimensión seguridad se obtuvo un promedio de 4.02 y un porcentaje de satisfacción de 80.47% y en la dimensión empatía se obtuvo un promedio de 3.67 y un porcentaje de satisfacción de 73.30%.

Elementos tangibles (promedio: 4.05 | satisfacción: 80.93%)

Esta dimensión mide la percepción de los usuarios sobre la apariencia física de la plataforma, el diseño de la interfaz, la organización de la información y la facilidad de uso en términos visuales.

Con un promedio de 4.05, los usuarios evaluaron de manera positiva los aspectos visuales de la plataforma, indicando que estos cumplen con sus expectativas en gran medida.

El porcentaje de satisfacción del 80.93% refuerza esta percepción, mostrando que una gran mayoría de los usuarios considera adecuados los elementos tangibles de la plataforma.

Fiabilidad (Promedio: 3.83 | Satisfacción: 76.56%)

La fiabilidad evalúa si el servicio prestado es consistente y si la plataforma funciona de manera estable, sin errores significativos que afecten la experiencia del usuario.

Con un promedio de 3.83, los resultados indican que, aunque la plataforma es mayormente confiable, existen oportunidades de mejora para fortalecer su estabilidad y precisión en la entrega de información.

El 76.56% de satisfacción sugiere que algunos usuarios pueden haber experimentado inconvenientes ocasionales que afectaron su percepción de fiabilidad.

Capacidad de Respuesta (Promedio: 4.11 | Satisfacción: 82.21%)

Esta dimensión mide la rapidez y eficacia con la que el sistema responde a las acciones de los usuarios y si el soporte técnico es ágil en resolver dudas o problemas.

Con un promedio de 4.11, se observa que la plataforma tiene tiempos de respuesta adecuados y que los usuarios la perciben como ágil en su funcionamiento.

La satisfacción del 82.21% indica que esta es una de las dimensiones mejor valoradas, lo que sugiere que el equipo de soporte y la infraestructura técnica están cumpliendo bien su función.

Seguridad (Promedio: 4.02 | Satisfacción: 80.47%)

La seguridad hace referencia a la confianza que los usuarios tienen en la plataforma, la protección de sus datos y la percepción de que el sistema es estable y sin vulnerabilidades.

Con un promedio de 4.02, los usuarios consideran que la plataforma brinda un nivel de seguridad adecuado, aunque aún hay margen para reforzar la percepción de confianza.

El 80.47% de satisfacción refleja que la mayoría de los usuarios se sienten seguros al utilizar el sistema, pero podría ser beneficioso implementar estrategias que refuercen aún más esta confianza, como mejoras en la comunicación sobre medidas de protección de datos.

Empatía (Promedio: 3.67 | Satisfacción: 73.30%)

La empatía mide qué tan bien la plataforma y su equipo de soporte comprenden y atienden las necesidades de los usuarios, ofreciendo un trato personalizado y adecuado a sus expectativas.

Con un promedio de 3.67, esta es la dimensión con la valoración más baja, lo que indica que algunos usuarios pueden percibir que el servicio no es lo suficientemente personalizado o que el soporte no siempre responde de manera cercana a sus necesidades.

La satisfacción del 73.30% confirma que hay un porcentaje considerable de usuarios que espera una atención más orientada a sus necesidades específicas. Esto sugiere oportunidades de mejora en la comunicación y el soporte al cliente, enfocándose en hacer que la plataforma se sienta más accesible y adaptada a cada usuario.

Los resultados reflejan que las dimensiones con mejor valoración son Capacidad de respuesta y Elementos tangibles, lo que indica que los usuarios consideran que la plataforma es visualmente atractiva y responde de manera rápida a sus acciones.

La dimensión con menor valoración es Empatía, lo que sugiere que se pueden implementar estrategias para mejorar la experiencia del usuario en términos de atención y personalización.

En general, los valores de satisfacción superan el 70%, lo que indica que la percepción de la calidad de servicio es positiva, aunque hay aspectos que podrían optimizarse para elevar aún más la experiencia del usuario.

4.3 Influencia de la usabilidad de la plataforma HRX Talent en la calidad de servicio

Al procesar los datos de los cuestionarios del SUS y SERVPERF, y aplicar la estadística correlacional se obtuvo lo siguiente:

Tabla 9. Relación usabilidad y calidad de servicio.

		Usabilidad	**Calidad de servicio**
Usabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,611**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	43	43
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,611**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	43	43

Al obtener un nivel de significancia (p-valor) menor a 0,05 indica que existe una correlación entre las variables Usabilidad y Calidad de Servicio, y al obtener un coeficiente de correlación de 0,611 indica que existe una relación positiva y moderadamente alta, esto indica que una mejora en la usabilidad de la plataforma influirá e impactará directamente en la percepción de la calidad de servicio.

Desde una perspectiva práctica, esto sugiere que los usuarios que perciben la plataforma como intuitiva, clara y fácil de usar, también tienden a considerarla como un servicio de mayor calidad. Esto coincide con lo reportado por Ratnawati et al (2020) quienes sostienen que la

usabilidad incide directamente en la percepción de valor de satisfacción de los usuarios en plataformas digitales, indicando que los usuarios con alta puntuación SUS tiende a sentirse satisfecho con el producto.

Como impacto práctico, un aumento en la usabilidad podría traducirse en mayor retención de usuarios, menos incidencias de soporte y mayor eficiencia operativa, tanto para los usuarios como para el equipo de atención. Si los procesos son más fluidos y requieren menor esfuerzo cognitivo, los usuarios pueden cumplir sus objetivos más rápido y con menos frustración. Si los usuarios encuentran la plataforma intuitiva y fácil de usar, tendrán una mejor experiencia y percibirán el servicio como más eficiente y confiable. Si la plataforma tiene problemas de usabilidad (errores, procesos largos, interfaz confusa), la percepción de calidad del servicio se verá afectada negativamente, incluso si el soporte y las funciones son buenas.

4.4 Relación entre la usabilidad y los elementos tangibles de la plataforma HRX Talent

Al procesar los datos de la variable usabilidad y la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de servicio obtenemos que:

Tabla 10. Relación usabilidad y elementos tangibles.

		Usabilidad	**Elementos tangibles**
Usabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,501**
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	43	43
Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,501**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	43	43

El coeficiente de correlación entre la usabilidad y elementos tangibles fue de 0,501 (p-valor < 005) lo que indica una correlación positiva moderada. Esta relación sugiere que la percepción del diseño visual, claridad en la disposición de elementos y profesionalismo visual del sistema mejora conforme mejora la usabilidad.

SERVPERF considera los elementos tangibles como aspectos físicos del servicio según Cronin y Taylo (1992), de igual manera Parasuraman et al. (1985) en el modelo SERVQUAL, en

contextos digitales como HRX Talent estos se manifiestan en la calidad gráfica, diseño visual, tipografía, colores, uso de espacio y coherencia visual, que vinculan la estética con la percepción de calidad el sistema. Como impacto práctico, mejoras en la interfaz visual (por ejemplo, modernización del diseño, uso adecuado de iconos y coherencia visual) pueden generar una impresión más profesional y confiable en la plataforma, lo que podría incluso influir en decisiones de uso continuo o recomendaciones.

4.5 Influencia de la usabilidad en la percepción de confiabilidad y capacidad de respuesta de la plataforma HRX Talent

Al procesar los datos de la variable usabilidad respecto a las dimensiones confiabilidad y capacidad de respuesta se obtiene lo siguiente:

Tabla 11. Influencia de la usabilidad en la confiabilidad y capacidad de respuesta.

		Usabilidad	**Confiabilidad y capacidad de respuesta**
Usabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,596**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	43	43
Confiabilidad y capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,596**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	43	43

El coeficiente de correlación obtenido fue de 0,596 (p-valor < 0,05), lo que demuestra una relación positiva moderada-alta entre la usabilidad y las dimensiones de confiablidad y capacidad de respuesta. Esto evidencia que la facilidad de uso de HRX Talent contribuye directamente a que los usuarios la perciban como una plataforma más estable, eficiente y predecible.

Los usuarios evalúan la confiabilidad no solo por la ausencia de errores, sino también por la consistencia de resultados, la exactitud de la información y el cumplimiento de expectativas funcionales. A su vez, la capacidad de respuesta se valora mediante la velocidad de carga, claridad de mensajes del sistema y soporte ante problemas, aspectos que están ligados a la experiencia de uso.

El impacto práctico de una mejora en estos aspectos puede reducir el número de tickets de soporte, aumentar la tasa de éxito de tareas en primera iteración y elevar la confianza de los usuarios. Los hallazgos se alinean con lo mencionado por Cardenas (2023), quien indica que la calidad implica procedimientos eficientes, disminución de costos y la satisfacción del cliente. Por tanto, la confiablidad y velocidad de respuesta son altamente sensibles en plataformas web orientadas a servicios.

4.6 Relación entre la usabilidad con la seguridad y empatía de la plataforma HRX Talent

Al procesar los datos de la variable usabilidad respecto a las dimensiones de seguridad y empatía se obtiene lo siguiente:

Tabla 12. Relación usabilidad con la seguridad y empatía.

		Usabilidad	**Seguridad y empatía**
Usabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	0,224
	Sig. (bilateral)		0,149
	N	43	43
Seguridad y empatía	Coeficiente de correlación	0,224	1,000
	Sig. (bilateral)	0,149	
	N	43	43

Se encontró un coeficiente de correlación de 0,224 (p-valor < 0,005), lo que indica que no existe una relación estadísticamente significativa entre la usabilidad y las dimensiones de seguridad y empatía. Esto refuerza a la idea que estas dimensiones están más relacionadas con los factores externos a la interfaz, como la gestión de datos, la comunicación institucional y el trato recibido en soporte humano.

Impacto práctico: aunque mejorar la usabilidad no incrementará directamente la percepción de seguridad o empatía, sí puede servir de base para que otros esfuerzos (como atención personalizada o comunicación de políticas de seguridad) sean más efectivos. Comparación con otros estudios: coincide con lo propuesto por Parasuman et al (1988), donde la empatía y la seguridad dependen de factores humanos y organizacionales.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Se determinó la relación entre la variable usabilidad y la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de servicio con un nivel de significancia menor a 0.05 y una correlación de 0.501, resultando en una relación positiva moderada. El resultado indica que la usabilidad está relacionada directamente en la percepción de los elementos tangibles, aspectos físicos como diseño visual, interfaz intuitiva y facilidad de navegación. Sin embargo, la carga de datos en ciertas secciones, falta de retroalimentación visual e interacción de la plataforma pueden afectar la percepción de los usuarios.

Se encontró una influencia positiva moderada de la usabilidad en la percepción de confiabilidad y capacidad de respuesta con un nivel de significancia menor a 0.05 y una correlación de 0.569. El resultado indica que la plataforma genera confianza al completar tareas con facilidad y precisión, respecto a la capacidad de respuesta se tiene la resolución eficiente a solicitudes de los usuarios.

A diferencia de los otros factores no se encontró una relación significativa entre la usabilidad con la seguridad y empatía, al obtener un nivel de significancia mayor a 0.05. Esto sugiere que la percepción de seguridad depende más de las políticas de seguridad y privacidad, condiciones de uso, certificaciones y medidas técnicas; de igual manera, la empatía se centra más en la atención al usuario que está más relacionada con la interacción humana, también que, al tratarse de una plataforma SaaS, no hay la personalización de servicio o no se centra en necesidades específicas de los usuarios

5.2 Recomendaciones

Implementar pruebas iterativas de usabilidad a fin de mejorar la estructura visual y facilidad de navegación de la plataforma, implementar interacciones visuales para mejorar la percepción del servicio y optimizar la carga de datos para reducir tiempos de espera. Invertir en un rediseño visual progresivo, aplicando principios de diseño centrado en el usuario (UX/UI), incluyendo test de preferencias de diseño visual y pruebas A/B para validar mejoras.

Incluir soporte mediante herramientas automatizadas o asistentes virtuales para agilizar la resolución de dudas. Implementar métricas automáticas de desempeño de la plataforma (como tiempos de carga y errores por usuario).

Para la dimensión de seguridad, es necesario comunicar proactivamente los protocolos de protección de datos y certificaciones de seguridad de la plataforma, destacando las buenas prácticas y gestión de datos y seguridad.

En la dimensión de empatía, se debe incluir soporte en tiempo real (chatbot o chat humano) y ofrecer respuestas e interacciones personalizadas que muestren comprensión del contexto del usuario, evaluar la calidad de soporte humano, así como también evaluar la comunicación y feedback recibido por los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CANALES, F., ALVARADO, E. y PINEDA, E. *Metodología de la investigación: Manual para el desarrollo de personal de salud* [En línea]. 2da edición1994. [Fecha de consulta: 10 de enero de 2025] Disponible en:https://iris.paho.org/handle/10665.2/3132

CARDENAS, A. *Evaluación de la calidad y la usabilidad en un software transaccional de ventas, caso de estudio SYSFACT* [En línea]. 2023. [Fecha de consulta: 12 de enero de 2025] Disponible en: https://repositorio.unsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/be4f807b-247d-4b6d-b1ba-314c8c407689/content

CHANCHÍ, G., ÁLVAREZ, M. y CAMPO, W. *Propuesta de una herramienta de inspección según los atributos de usabilidad de Nielsen. Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação* [En línea] 2020, no E26, p. 448-460. [Fecha de consulta: 13 de enero de 2025] Disponible en: https://investigaciones-pure.udemedellin.edu.co/es/publications/propuesta-de-una-herramienta-de-inspecci%C3%B3n-seg%C3%BAn-los-atributos-de

CHICA, F. *Implementación de Aplicación Web Corporativa para CEDIA* [En línea]. 2020. Tesis de Maestría. [Fecha de consulta: 21 de diciembre de 2024] Disponible en: https://reunir.unir.net/handle/123456789/12221

CRONIN, J. y TAYLOR, S. *Measuring service quality: a reexamination and extension. Journal of marketing* [En línea]. 1992, vol. 56, no 3, p. 55-68. [Fecha de consulta: 13 de mayo de 2025] Disponible en: https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224299205600304

CUESTA, A. *Evaluación del Usabilidad del Sitio Web de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas utilizando el Inventario de Medición de la Usabilidad del Software y el Sistema de Escala de Usabilidad* [En línea]. 2024. [Fecha de consulta: 08 de abril de 2025] Disponible en: https://repositorio.puce.edu.ec/items/e7291fa1-888f-4792-aac8-d40c2d7b7f1e

DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA [en línea]. 23.ª ed. Madrid: RAE, 2014 [consulta: 17 de mayo de 2025]. [Fecha de consulta: 22 de enero de 2025] Disponible en: https://dle.rae.es

GRAPAIN, N, et al. *Calidad del servicio de una empresa comercializadora, empleando un modelo SERVPERF difuso* [En línea]. 2021. [Fecha de consulta: 22 de enero de 2025] Disponible en: https://revistasinvestigacion.lasalle.mx/index.php/recein/article/view/2800

HERNÁNDEZ-SAMPIERI, R. y MENDOZA, C. *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* [en línea]. 2020. [Fecha de consulta: 19 de enero de 2025] Disponible en: https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=kULnhl0AAAAJ&citation_for_view=kULnhl0AAAAJ:dhFuZR0502QC

INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD. NTP-ISO/IEC 12207:2016 – Ingeniería del software. *Procesos del ciclo de vida del software.* Lima: INACAL [En línea] 2016. [Fecha de consulta: 11 de maro de 2025] Disponible en: https://www.senasa.gob.pe/senasa/descargasarchivos/2014/11/Certificacion-citricos-a-mexico_26_mayo_2105_2.pdf

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. ISO 9241-11:2018 – *Ergonomics of human-system interaction – Part 11: Usability: Definitions and concepts*. Geneva: ISO [En línea] 2018. [Fecha de consulta: 10 de enero de 2025] Disponible en: https://www.iso.org/standard/63500.html

IZQUIERDO, J y ANASTACIO, C. *Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: Revisión sistemática*. Tzhoecoen [En línea]. 2021, vol. 13, no 2, p. 84-93. [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2025] Disponible en: https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/2002

JIWANDANA, S., BUKHORI, S. y PRASETYO, B. *Hybrid lean SERVPERF-WebQual-IPA for measuring IT service quality*. En 2019 International Conference on Computer Science, Information Technology, and Electrical Engineering (ICOMITEE) [En línea]. IEEE, 2019. p. 13-18. [Fecha de consulta: 11 de febrero de 2025] Disponible en: https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/8921252

KANAN, M., et al. *Online education and managing service quality with the challenges of COVID 19: the case of University of Business and Technology (UBT) Saudi Arabia).* Applied Mathematics & Information Sciences [En línea]. 2023, vol. 17, no 2, p. 201-207. [Fecha de consulta: 04 de enero de 2025] Disponible en: https://digitalcommons.aaru.edu.jo/amis/vol17/iss2/1/

LEYTON-JOHNS, L., CASTILLO, R. y DÍAZ, J. *Aplicación de escalas Es-qual y E-rec-qual para evaluar la calidad del servicio del E-tail Amazon en Chile*. Revista de Investigación Aplicada en Ciencias Empresariales [En línea]. 2020, vol. 9, no 1, p. 49-83. [Fecha de consulta: 19 de enero de 2025] Disponible en: https://revistas.uv.cl/index.php/IACE/article/view/2599

MEDINA, J. *Modelo de calidad de servicios basado en la ISO/IEC 25011 para un sistema de gestión de aprendizaje: una aplicación en la industria* [En línea]. 2020. Tesis de Maestría. Pontificia Universidad Catolica del Peru. [Fecha de consulta: 11 de enero de 2025] Disponible en: https://tesis.pucp.edu.pe/items/20813aa5-a551-4644-b1e6-d48b0340dd56

MEDINA, J. y DÁVILA, A. *Quality of Service Evaluation of a Learning Management System using ISO/IEC 25011: A Prioritization Strategy*. En 2020 8th International Conference in Software Engineering Research and Innovation (CONISOFT) [En línea]. IEEE, 2020. p. 180-186. [Fecha de consulta: 10 de diciembre de 2024] Disponible en: https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9307815

MEDRANO-COLORADO, J. y QUIÑONEZ-KU, X. *Calidad de servicio del soporte técnico utilizando el modelo SERVPERF y el marco ITSQM*. Revista Tecnológica-ESPOL. [En línea] 2021, vol. 33, no 3, p. 242-257. [Fecha de consulta: 22 de diciembre de 2024] Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/357472270_Calidad_de_servicio_del_soporte_tecnico_utilizando_el_modelo_SERVPERF_y_el_marco_ITSQM

MÉNDEZ, M., et al. *Grado de usabilidad de software para definir el estilo de aprendizaje de los estudiantes.* ULEAM Bahía Magazine (UBM) e-ISSN 2600-6006 [En línea]. 2023, vol. 4, no 7, p. 114-123. [Fecha de consulta: 05 de enero de 2025] Disponible en: https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/uleam_bahia_magazine/article/view/373

MUJINGA, M. *SERVPERF analysis of retail banking service performance: A South African study*. En 2019 International Multidisciplinary Information Technology and Engineering Conference (IMITEC). IEEE [En línea]. 2019. p. 1-6. [Fecha de consulta: 12 de febrero de 2025] Disponible en: https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9015891

NARVÁEZ, E. *Las tecnologías de la información y comunicación orientadas a la calidad del servicio en la gestión empresarial: una revisión sistemática* [En línea]. 2021. Tesis de

Licenciatura. [Fecha de consulta: 02 de marzo de 2025] Disponible en: https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/20929

NIK, N. y HASNI, N. *ISO 9241-11 and SUS measurement for usability assessment of dropshipping sales management application*. En Proceedings of the 2021 10th International Conference on Software and Computer Applications [En línea]. 2021. p. 70-74. [Fecha de consulta: 06 de enero de 2025] Disponible en: https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/3457784.3457794

PAILIACHO, V., FREIRE, E. y MANZANO, J. *Usabilidad del software: Una revisión sobre su evolución conceptual y parámetros de evaluación*. Publicaciones en Ciencias y Tecnología [En línea].2022, vol. 16, no 2, p. 121-134. [Fecha de consulta: 13 de enero de 2025] Disponible en:

PAL, D. y VANIJJA, V. *Perceived usability evaluation of Microsoft Teams as an online learning platform during COVID-19 using system usability scale and technology acceptance model in India*. Children and youth services review [En línea]. 2020, vol. 119, p. 105535. [Fecha de consulta: 22 de enero de 2025] Disponible en: https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7527281/

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. y BERRY, L. *A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of marketing* [En línea]. 1985, vol. 49, no 4, p. 41-50. [Fecha de consulta: 19 de enero de 2025] Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL

PÉREZ, F. *Aplicación del modelo SERVPERF para la medición de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior.* Eco matemático [En línea]. 2017, p. 43-50. [Fecha de consulta: 13 de enero de 2025] Disponible en: https://revistas.ufps.edu.co/index.php/ecomatematico/article/view/1381

PICO, E. *Evaluación de la calidad del servicio de atención al usuario. Aplicación del modelo Servperf en el registro civil de Manta-Ecuador* [En línea]. 2024. [Fecha de consulta: 20 de enero de 2025] Disponible en: https://repositorio.iaen.edu.ec/xmlui/handle/24000/6620

PINASTHIKA, S., BUKHORI, S. y PRASETYO, B. *Hybrid lean SERVPERF-WebQual-IPA for measuring IT service quality* [En línea]. En 2019 International Conference on

Computer Science, Information Technology, and Electrical Engineering (ICOMITEE). IEEE. 2019. p. 13-18. [Fecha de consulta: 02 de febrero de 2025] Disponible en: https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/8921252

RAMIREZ, J. *Estudio de la experiencia de usuario en los sistemas de gestión del aprendizaje. IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH* [En línea] 2021, vol. 12, p. e1358-e1358. [Fecha de consulta: 09 de abril de 2025] Disponible en: https://rediech.org/ojs/2017/index.php/ie_rie_rediech/article/view/1358

RASYIDA, D., et al. *Assessing service quality: a combination of SERVPERF and importance-performance analysis.* En MATEC Web of Conferences. EDP Sciences [En línea]. 2016. p. 06003. [Fecha de consulta: 22 de febrero de 2025] Disponible en: https://doi.org/10.1051/matecconf/20166806003

RATNAWATI, S., et al. *Evaluation of digital library's usability using the system usability scale method of (A Case Study).* En 2020 8th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM). IEEE [En línea]. 2020. p. 1-5. [Fecha de consulta: 13 de enero de 2025] Disponible en: https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9268801

REYES, J., BERDUGO, M., y MACHUCA, L. *Evaluación de usabilidad de un sistema de administración de cursos basado en la plataforma Lingweb* [En línea]. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 2016, vol. 24, no 3, p. 435-444. [Fecha de consulta: 03 de enero de 2025] Disponible en: http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052016000300008

ROBLES, B. *Población y muestra. Pueblo continente* [En línea]. 2019, vol. 30, no 1, p. 245-246. [Fecha de consulta: 08 de enero de 2025] Disponible en: https://www.studocu.com/pe/document/universidad-san-ignacio-de-loyola/fisica-1/1269-4521-1-pb-tarea/70809337

RODRÍGUEZ, R. y DEL VALLE, J. *Usabilidad de un LMS institucional en un contexto de enseñanza remota de emergencia* [En línea]. 2021. [Fecha de consulta: 14 de enero de 2025] Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9139512

ROMERO, M. y VIDES, E. *Uso de métricas de calidad para evaluar la usabilidad de un producto de software.* Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas

[En línea]. 2022, vol. 15, no 12, p. 83-94. [Fecha de consulta: 18 de enero de 2025] Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8955440

THAMILARASAN, Y, et al. *Enhanced system usability scale using the software quality standard approach.* Engineering, Technology & Applied Science Research [En línea]. 2023, vol. 13, no 5, p. 11779-11784. [Fecha de consulta: 11 de enero de 2025] Disponible en: https://www.etasr.com/index.php/ETASR/article/view/5971

VERGIÚ, J. *Satisfacción de calidad de servicio en los estudiantes de las Facultades de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú*. Una mirada a través del modelo SERVQUAL [En línea]. Búsqueda, 2021, vol. 8, no 1, p. e536-e536. [Fecha de consulta: 19 de enero de 2025] Disponible en: https://revistas.cecar.edu.co/index.php/Busqueda/article/view/e536/682

WIRO, G, et al. *Usability testing based on system usability scale and net promoter score* [En línea]. En 2019 International Seminar on Research of Information Technology and Intelligent Systems (ISRITI). IEEE, 2019. p. 540-545. [Fecha de consulta: 19 de enero de 2025] Disponible en: https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9034666

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia.

RELACIÓN ENTRE LA USABILIDAD Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA PLATAFORMA HRX TALENT, 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿Cómo la usabilidad de la plataforma HRX Talent influye en la calidad de servicio percibida por los usuarios? **PROBLEMAS ESPECÍFICOS** ¿Cuál es la relación entre la usabilidad y los elementos tangibles de la plataforma HRX Talent? ¿Cómo influye la usabilidad en la percepción de confiabilidad y capacidad de respuesta de la plataforma HRX Talent? ¿De qué manera se relaciona la usabilidad con la seguridad y empatía de la plataforma HRX Talent, 2024?	**OBJETIVO GENERAL** Determinar como la usabilidad de la plataforma HRX Talent influye en la calidad de servicio percibida por los usuarios, con el propósito de identificar áreas de mejora en la experiencia del usuario. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS** Determinar la relación entre la usabilidad y los elementos tangibles de la plataforma HRX Talent. Analizar la influencia de la usabilidad en la percepción de confiabilidad y capacidad de respuesta de la plataforma HRX Talent. Identificar la relación entre la usabilidad con la seguridad y empatía de la plataforma HRX Talent.	**HIPÓTESIS GENERAL** La usabilidad de la plataforma HRX Talent influye positivamente en la percepción de calidad de servicio por parte de los usuarios, identificando áreas de mejora en la experiencia del usuario. **HIPÓTESIS ESPECÍFICAS** Existe una relación significativa entre la usabilidad y los elementos tangibles de la plataforma HRX Talent. La usabilidad influye positivamente en la percepción de confiabilidad y capacidad de respuesta de la plataforma HRX Talent. La usabilidad está positivamente relacionada con la seguridad y empatía de la plataforma HRX Talent.	VARIABLE 1 **Usabilidad** Dimensiones **Efectividad** - Grado de aceptación de tareas completadas con éxito por los usuarios. **Eficiencia** - Grado de aceptación de tiempo de realización de la tarea **Satisfacción del usuario** - Grado de aceptación en relación con expectativas y necesidades VARIABLE 2 **Calidad de servicio** Dimensiones **Elementos tangibles** - Grado de profesionalismo de la plataforma y personal **Fiabilidad** - Grado percibido de cumplimiento de horarios y fechas establecidas **Capacidad de respuesta** - Grado de aceptación de tiempo de respuesta a consultas y problemas **Seguridad** - Grado en el que el equipo demuestra conocimiento de la plataforma **Empatía** - Grado de percepción de comunicación efectiva y amigable	- **Tipo de investigación** No experimental - **Diseño de la investigación** Correlacional - **Ámbito de estudio** Plataforma HRX Talent - **Población** 54 - **Muestra** Censal - **Técnicas de recolección de datos** Encuesta - **Instrumentos** Cuestionario
Relevancia de la investigación CONTRIBUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS): La investigación planteada contribuye al ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico, la presente investigación puede impulsar la innovación y mejora del diseño de la plataforma y conducir en el avance de la infraestructura tecnológica y eficiencia de las operaciones; por ultimo contribuye al ODS 12 Producción y consumo responsable, al mejorar la usabilidad se puede reducir el consumo de recursos y optimizar el uso de tecnología, alentando el uso eficiente de recursos y la adopción de tecnologías sostenibles.				

Anexo 02. Instrumento SUS.

Nro	Enunciado	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Creo que me gustaría utilizar la plataforma **HRX Talent** con frecuencia.					
2	Encontré que la plataforma **HRX Talent** es innecesariamente complejo.					
3	Pensé que la plataforma **HRX Talent** era fácil de usar.					
4	Creo que necesitaría el apoyo de una persona técnica para poder utilizar la plataforma **HRX Talent**.					
5	Descubrí que las diversas funciones de la plataforma **HRX Talent** estaban bien integradas.					
6	Pensé que había demasiada inconsistencia en la plataforma **HRX Talent**.					
7	Me imagino que la mayoría de la gente aprendería a utilizar la plataforma **HRX Talent** muy rápidamente.					
8	Me pareció que la plataforma **HRX Talent** era muy complicado de utilizar.					
9	Me sentí muy seguro/a al utilizar la plataforma **HRX Talent**.					
10	Necesitaba aprender muchas cosas antes de poder empezar a utilizar la plataforma **HRX Talent**.					

Anexo 03. Instrumento SERVPERF.

Nro	Enunciado	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La plataforma HRX Talent tiene un diseño visualmente atractivo.					
2	La apariencia de la interfaz es profesional y moderna.					
3	La plataforma cuenta con elementos gráficos y visuales de alta calidad.					
4	La documentación o ayuda en línea es clara y está bien presentada.					
5	HRX Talent cumple con los servicios que promete.					
6	Las funcionalidades de la plataforma son consistentes y confiables.					
7	La plataforma realiza correctamente las operaciones necesarias en el primer intento.					
8	Proporciona un servicio libre de errores.					
9	La plataforma registra y guarda mi información de manera correcta y segura.					
10	La plataforma responde rápidamente a mis solicitudes.					
11	Recibo apoyo adecuado cuando tengo problemas en la plataforma.					
12	HRX Talent proporciona soluciones rápidas y efectivas a los problemas que puedan surgir.					
13	El sistema permite que las operaciones se realicen sin retrasos.					
14	Me siento seguro/a al usar la plataforma HRX Talent.					
15	Los procesos dentro de la plataforma son claros y confiables.					
16	HRX Talent protege adecuadamente mi información personal y datos sensibles.					
17	La plataforma inspira confianza en los usuarios.					

18	La plataforma se adapta a mis necesidades específicas como usuario/a.					
19	Siento que HRX Talent se preocupa por ofrecerme un servicio personalizado.					
20	El diseño de la plataforma refleja interés en mejorar mi experiencia como usuario/a.					
21	HRX Talent está diseñado para hacerme sentir valorado/a como cliente.					
22	La plataforma se enfoca en facilitar mi trabajo y procesos.					

Anexo 04. Formulario de encuesta

https://forms.office.com/r/hcBJsX7TW1

Usabilidad y Calidad de Servicio de la Plataforma HRX Talent (Perzon.ai)

El propósito de esta encuesta es recopilar tus valiosas opiniones sobre la usabilidad y la calidad del servicio de nuestra plataforma, HRX Talent, ahora llamada Perzon.ai. Tu feedback nos ayudará a identificar áreas clave para mejorar y garantizar que nuestra solución se adapte mejor a tus necesidades y expectativas. La encuesta tomará entre 10 y 15 minutos, y todas tus respuestas serán completamente confidenciales. Los datos recopilados se utilizarán exclusivamente con fines académicos y para perfeccionar nuestros servicios. Tu participación es completamente voluntaria, pero cada opinión cuenta para ayudarnos a ofrecer una experiencia excepcional. ¡Gracias por tu apoyo y honestidad al responder!
Al continuar, acepto participar en este estudio y autorizo el uso de mis respuestas de forma anónima.

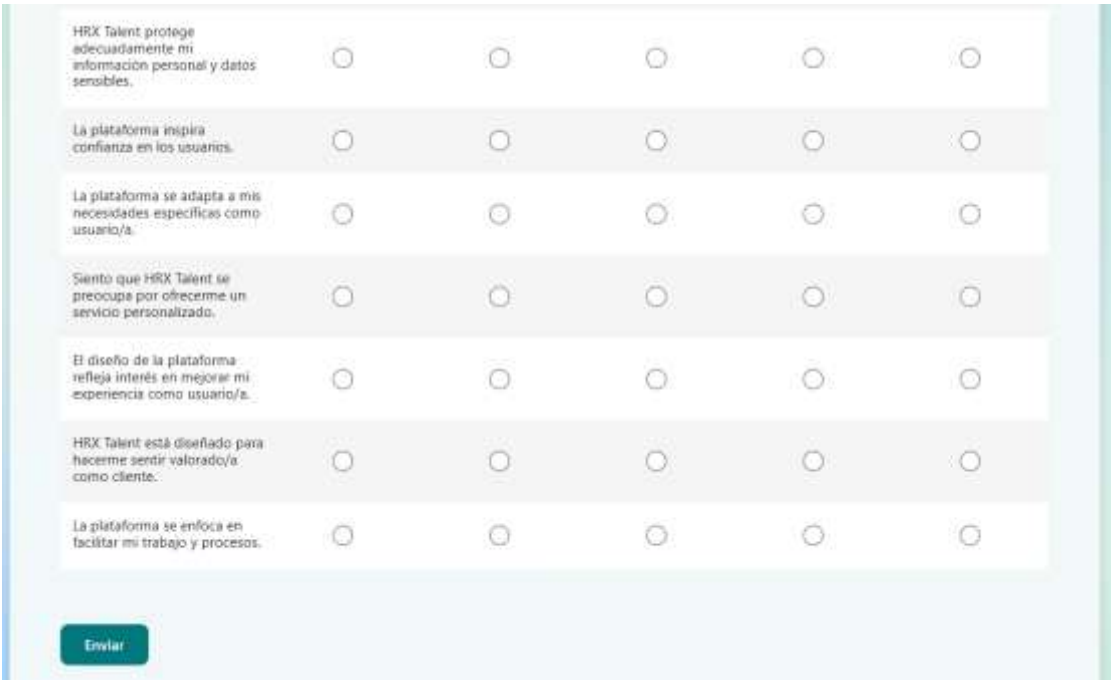
* Obligatorio

*

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Creo que me gustaría utilizar la plataforma HRX Talent con frecuencia.	○	○	○	○	○
Encontré que la plataforma HRX Talent es innecesariamente compleja.	○	○	○	○	○
Pensé que la plataforma HRX Talent era fácil de usar.	○	○	○	○	○
Creo que necesitaría el apoyo de una persona técnica para poder utilizar la plataforma HRX Talent.	○	○	○	○	○
Descubrí que las diversas funciones de la plataforma HRX Talent estaban bien integradas.	○	○	○	○	○

Pensé que había demasiada inconsistencia en la plataforma HRX Talent.	○	○	○	○	○
Me imagino que la mayoría de la gente aprendería a utilizar la plataforma HRX Talent muy rápidamente.	○	○	○	○	○
Me pareció que la plataforma HRX Talent era muy complicada de utilizar.	○	○	○	○	○
Me sentí muy seguro/a al utilizar la plataforma HRX Talent.	○	○	○	○	○
Necesitaba aprender muchas cosas antes de poder empezar a utilizar la plataforma HRX Talent.	○	○	○	○	○
La plataforma HRX Talent tiene un diseño visualmente atractivo.	○	○	○	○	○
La apariencia de la interfaz es profesional y moderna.	○	○	○	○	○
La plataforma cuenta con elementos gráficos y visuales de alta calidad.	○	○	○	○	○
La documentación o ayuda en línea es clara y está bien presentada.	○	○	○	○	○
HRX Talent cumple con los servicios que promete.	○	○	○	○	○

Las funcionalidades de la plataforma son consistentes y confiables.	○	○	○	○	○
La plataforma realiza correctamente las operaciones necesarias en el primer intento.	○	○	○	○	○
Proporciona un servicio libre de errores.	○	○	○	○	○
La plataforma registra y guarda mi información de manera correcta y segura.	○	○	○	○	○
La plataforma responde rápidamente a mis solicitudes.	○	○	○	○	○
Recibo apoyo adecuado cuando tengo problemas en la plataforma.	○	○	○	○	○
HRX Talent proporciona soluciones rápidas y efectivas a los problemas que puedan surgir.	○	○	○	○	○
El sistema permite que las operaciones se realicen sin retrasos.	○	○	○	○	○
Me siento seguro/a al usar la plataforma HRX Talent.	○	○	○	○	○
Los procesos dentro de la plataforma son claros y confiables.	○	○	○	○	○


HRX Talent protege adecuadamente mi información personal y datos sensibles.
La plataforma inspira confianza en los usuarios.
La plataforma se adapta a mis necesidades específicas como usuario/a.
Siento que HRX Talent se preocupa por ofrecerme un servicio personalizado.
El diseño de la plataforma refleja interés en mejorar mi experiencia como usuario/a.
HRX Talent está diseñado para hacerme sentir valorado/a como cliente.
La plataforma se enfoca en facilitar mi trabajo y procesos.
Enviar

Anexo 05. Autorización.

innzpira

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL

Yo, Isaías Sharon Jirikils, identificado con CI-CL N.º 16.068.818-1, en mi calidad de CEO de la empresa Innzpira LLC, autorizo al señor Moisés Ángel Fernández Flores, identificado con DNI-PE N.º 76651725, para hacer uso de diagramas, manuales, fotografías, equipos, software con licencias, así como información relacionada con la plataforma HRX Talent, propiedad de la empresa Innzpira LLC, con el fin de desarrollar su tesis titulada:

"Relación entre la Usabilidad y Calidad de Servicio de la Plataforma HRX Talent"

Este documento se emite para los fines que el señor Moisés Ángel Fernández Flores considere necesarios en el marco del desarrollo de su investigación como parte de sus estudios en la carrera de Ingeniería de Sistemas e Informática.

Sin otro particular, me despido.

19 de mayo de 2025

Atentamente,

Isaías Sharon Jirikils
CEO