



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Plataforma virtual y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la  
Municipalidad de Los Olivos, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Porras Fonseca Pamela Yasmin (ORCID: 0000-0002-5468-3316)

**ASESOR:**

Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio (ORCID: 0000-002-8917-1919)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

MARKETING

LIMA - PERÚ

2019

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo a mi madre por su esfuerzo de hacer de mí una profesional y su apoyo incondicional en cada paso que doy, siendo la motivación para cumplir mis metas.

A mi padre Demetrio, que desde el cielo me guía y protege en cada situación de mi vida.

*Pamela Porras*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a mi asesor Dr. Dávila Arenaza Víctor, por transmitirme sus enseñanzas y conocimientos para el desarrollo del trabajo.

A mis hermanos por el apoyo y confianza durante toda la etapa universitaria.

A mis amigas por brindarme su apoyo y momentos especiales en todo el transcurso de la carrera.

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por do(ña)  
PAMELA YASMIN PORRAS FONSECA cuyo título es:  
" PLATAFORMA VIRTUAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE  
LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS, 2019.  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el  
 estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número) QUINCE  
 (letras).

Los Olivos, 02 de julio del 2019

  
 -----  
**MSc. Petronila Liliana Mairena Fox**  
**PRESIDENTE**

  
 -----  
**Mg. Monica Elizabeth Aucacusi Kañahuire**  
**SECRETARIO**

  
 -----  
**Dr. Víctor Demetrio Davila Arenaza**  
**Vocal**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Porras Fonseca Pamela Yasmin con DNI N°74579588, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a los dispuestos en las horas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 2 de Julio del 2019

---

Porras Fonseca Pamela Yasmin

## ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MÉTODO	21
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	21
2.2. Variables Operacionalización	22
2.3. Población, muestra y muestreo	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez confiabilidad	24
2.5. Procedimiento	26
2.6. Métodos de análisis de datos	26
2.7. Aspectos éticos	26
III. RESULTADOS	27
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	47

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	23
Tabla 2. Categorías de escala de Likert	25
Tabla 3. Juicio de expertos	25
Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos	25
Tabla 5. Categoría de análisis de Fiabilidad	
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad	26
Tabla 7. Variable Independiente plataforma virtual	27
Tabla 8. Variable Dependiente satisfacción de los usuarios	27
Tabla 9. Dimensión Interactividad	27
Tabla 10. Dimensión Disponibilidad	28
Tabla 11. Dimensión Información Adecuada	28
Tabla 12. Dimensión aprendizaje virtual	29
Tabla 13. Dimensión cumplimiento de expectativas	29
Tabla 14. Dimensión calidad	29
Tabla 15. Dimensión Fidelización	30
Tabla 16. Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman	30
Tabla 17. Influencia de Variables de estudio	31
Tabla 18. Influencia entre la dimensión interactividad y la variable satisfacción de los usuarios	32
Tabla 19. Influencia entre la dimensión disponibilidad y la variable satisfacción de los usuarios	32
Tabla 20. Influencia entre la dimensión información adecuada y la variable satisfacción de los usuarios.	33
Tabla 21. Influencia entre la dimensión aprendizaje virtual y la variable satisfacción de los usuarios	34

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Gráfico de la variable independiente	27
Figura 2: Gráfico de la variable dependiente	27
Figura 3: Gráfico de la Dimensión Interactividad	27
Figura 4: Gráfico de la Dimensión disponibilidad	28
Figura 5: Gráfico de la Dimensión Información A.	28
Figura 6: Gráfico de la Dimensión Aprendizaje Virtual	29
Figura 7: Gráfico de la Dimensión Cumplimiento de E.	29
Figura 8: Gráfico de la Dimensión Calidad	29
Figura 9: Gráfico de la Dimensión Fidelización	30

## RESUMEN

El objetivo de la tesis ha sido determinar la influencia de la plataforma virtual en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019. Tomando en cuenta las teorías de Fernández y Rivero (2014) definen la plataforma virtual como aplicación informática que permite la interacción entre un grupo de participantes. Software diseñado para llevar información on line constituyendo una tecnología de nivel, donde se puede almacenar o publicar objetos de aprendizaje para que el usuario pueda utilizarlo cada vez que desee (p.3). Según Zeithaml (2008) la satisfacción del usuario es una respuesta de saciedad del cliente acerca de un servicio para el cumplimiento de sus expectativas, mediante términos de calidad donde el usuario determina si el servicio es bueno y eso conlleva a la fidelización por el servicio (como se citó en Chang, 2014). El tipo de investigación ha sido aplicada con enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, el nivel fue explicativo causal, se utilizó el método hipotético deductivo. La población ha sido 2700 usuarios contribuyentes, teniendo como muestra a 60 usuarios contribuyentes. La técnica de recolección ha sido la encuesta y el instrumento un cuestionario a través de la escala de Likert. De acuerdo con el análisis mediante la prueba de Rho de Spearman se obtuvo como resultado significativo de 0.749; concluyendo que la plataforma virtual influye en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos.

Palabras claves: Plataforma Virtual, Satisfacción, usuarios contribuyentes

## **ABSTRACT**

The objective of the thesis has been determining the influence of the virtual platform in the satisfaction of the users of the Municipality of Los Olivos, 2019. Taking into account the theories of Fernández and Rivero (2014) defines the virtual platform as a computer application that allows interaction between a group of participants. Software designed to carry out online information forming a level technology, where you can reproduce or publish learning objects so that the user can use it whenever he or she wishes (p.3). According to Zeithaml (2008) the satisfaction of the user is a response from the client's society about a service for the fulfillment of their expectations, the quality terms where the user determines the service is good and that entails the loyalty for the service (As cited in Chang, 2014). The type of research has been applied with a quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, the level was causal explanatory, it is the hypothetical deductive method. The population has been 2700 contributing users, having as sample to 60 contributing users. The collection technique has been the survey and the instrument a questionnaire through the Likert escalation. According to the analysis by Spearman's Rho test, a significant result of 0.749 was obtained; concluding that the virtual platform influences the satisfaction of the users of the Municipality of Los Olivos.

**Keywords:** Virtual Platform, Satisfaction, Contributing users

## I. INTRODUCCIÓN

El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en entidades públicas está siendo implementado con el fin de incrementar la interacción con el ciudadano. Esto se refleja en la creación de sistemas electrónicos a través de las plataformas virtuales, donde el usuario busca facilidad y claridad en tiempo real. Cabe precisar que si bien es cierto el uso de estas plataformas contiene información relevante, estas no están siendo aprovechadas a totalidad debido a ciertas complejidades al acceso en cada uno de los diversos trámites a realizar por el usuario.

En ese sentido las entidades municipales con el fin de fortalecer la participación con los ciudadanos y en consecuencia la satisfacción por el servicio, han propuesto nuevas tecnologías de la información. Según Reyes, *et al.* (2010) en México existen diversos esfuerzos de evaluación de portales de gobierno con el fin de saber sobre el impacto que estos tienen en la creación de valor público. A pesar de contar con el respaldo financiero, se estima que un 85% de este tipo de proyectos de portales webs fracasan.

A nivel nacional, diversas entidades públicas hacen uso de plataformas virtuales con el fin de facilitar información a sus usuarios. El diario Gestión (2018) menciona que el Estado Peruano busca impulsar la transformación digital, para ello ha propuesto mejoras en sus plataformas virtuales de interoperabilidad. En ese sentido entidades públicas como son las Municipalidades Distritales y Regionales hacen uso de plataformas virtuales de multiservicios donde permite la simplificación de acceso de información para el ciudadano.

Respecto a las municipalidades el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017, p.40) informa que a nivel nacional 1,834 correspondiente al 99,1% de municipalidades poseen al menos un sistema informático el cual mejora y agiliza los procesos administrativos. Referente al objeto en estudio, en el Distrito de Los Olivos, su municipalidad cuenta con una plataforma virtual, que permite al ciudadano informarse y realizar trámites. Sin embargo, muchos desconocen la existencia de esta plataforma web, o hacen referencia a las deficiencias que posee esta, en parte a la poca difusión, falta de atractivo, y bajo nivel de respuesta a los usuarios. Por ello surge la necesidad de estimar la influencia que tiene la plataforma virtual en la satisfacción de los usuarios.

Bournaris, T., et al, (2013), en su artículo científico “*Measuring users satisfaction of an e- Government portal*”, establecieron como objetivo medir la satisfacción de los usuarios del sitio web agrogov.gr. que es un portal web diseñado para proporcionar servicios de administración electrónica. Obteniendo como resultado que el portal agrogov.gr satisface a los usuarios con los servicios que brindan, sin embargo, hay aspectos que deben mejorar.

Bello, Daud y Kasim (2017), en la investigación “*Municipal Awareness as an Integral Part for Enhancing Citizen Satisfaction of Malaysian Municipal Councils, Batu Pahat*” establecieron como objetivo verificar el nivel de agrado de la ciudadanía con respecto a los servicios municipales que brindan. Teniendo como resultado que las prestaciones de servicios municipales se pueden perfeccionar a través de una campaña de sensibilización ciudadana.

Belloso de Nuñez y Primera (2015), en su artículo de investigación “*Usabilidad de sitios web para la transparencia de la gestión en alcaldías*”, teniendo como propósito transparentar las gestiones de las alcaldías del estado de Venezuela mediante el análisis de la usabilidad de sitios web. Concluyendo que hay deficiencia en la usabilidad de los sitios web gubernamentales en la parte del contenido y accesibilidad de información.

Bernhard, et al., (2018), en la investigación “*Degree of Digitalization and Citizen Satisfaction: A Study of the Role of Local e-Government in Sweden*”, tuvo como finalidad verificar la correlación del gobierno electrónico de los municipios en Suecia y la satisfacción percibida entre los usuarios. Concluyendo que existe correlación considerable de la digitalización en el municipio y la satisfacción percibida por sus ciudadanos.

Caro (2014), en su artículo de investigación “*Influencia de la calidad de datos en la preferencia de los ciudadanos en aplicaciones de e-Government Municipal*”, establecieron como objetivo desarrollar mejoras a la aplicación informática de la Municipalidad de los Ángeles. Como resultado se encontró que la aplicación e-Government tiene un valor positivo por parte de los ciudadanos teniendo en cuenta el nivel de exigencia por parte de ellos.

Carranza (2013), en su artículo de investigación “*Nuevas tecnologías, gobierno local y participación ciudadana: el caso de la Municipalidad de San Borja*”, tuvo como objetivo verificar de qué manera las aplicaciones de las Tics están desarrollando la participación de la comunidad en la municipalidad de San Borja. Concluyendo que la

municipalidad de San Borja está generando mecanismos y avances acordes a la tecnología, en comparación de otros distritos. Sin embargo, todavía no existe la vinculación del ciudadano con los servicios informáticos que la municipalidad brinda.

Cougo da Cruz y Ceretta (2017), en su artículo de investigación establecieron como objetivo verificar las relaciones que implican los usuarios del sistema, ya que a través de ellos busca la maximización de su satisfacción. Teniendo como resultado la satisfacción hacia el sistema informático municipal, logrando un optima imagen del servicio.

Cardoso y Muñoz (2015), en su artículo de investigación tuvieron como objetivo poder mejorar los servicios prestados a ciudadanos y empresas. Obtuvo como resultado mientras más desarrolladas estén las herramientas de interacción, la posibilidad de traslado del ciudadano hacia los edificios públicos es menor, consiguiendo un ahorro de tiempo

Fernández, Ferrer y Reig (2013), en su artículo de investigación tuvo como finalidad verificar si los estudiantes tuvieron una satisfacción agradable en base a la formación obtenida por el entorno virtual. Teniendo como resultado un alto grado de satisfacción de los universitarios que han sido beneficiados por la metodología de enseñanza- aprendizaje de entornos virtuales.

Hayat (2016), en su artículo de investigación tuvo como propósito medir los índices relacionados con el e- Satisfacción de los usuarios del portal e-Government de Punjab de Pakistan. Obteniendo como resultado la aceptación por los servicios electrónicos y el cumplimiento de expectativas del portal de administración electrónica de Pakistan tiene una influencia positiva con el grado de satisfacción.

Huang (2018), en su artículo de investigación tuvo como objetivo explorar la satisfacción del gobierno jerárquico entre el público en dos sociedades culturalmente chinas. Teniendo como resultado que la satisfacción económica, la evaluación del servicio público ejerce mayor influencia en el gobierno local chino, por el contrario, a la satisfacción del gobierno central en Taiwán.

Manas, Sudhansu y Sajal (2014), en su investigación establecieron como objetivo explorar diferentes factores importantes para verificar la satisfacción del ciudadano y el proyecto de distrito electrónico de Bengala. Obtuvo como resultado el portal distrital debe ser más fácil de usar para la interacción con los ciudadanos, teniendo en cuenta la disponibilidad y rapidez.

Mahau y Bouzas (2012), en su artículo de investigación “*Atención y comunicación de los usuarios en los portales web de salud autonómicos en España*”, tuvo como objetivo comunicar acerca de la importancia que ha logrado el desarrollo de los dispositivos de información web en la disposición de los servicios públicos de la salud. Obtuvo como resultado la poca aceptación por parte de las comunidades autónomas y un nivel intermedio sobre la calidad, se verifico mediante el experimento realizado e- usuario misterioso.

Orselli, Bayrakci y Kahraman (2017), en la investigación “*Citizen satisfaction with municipal services: The case of Konya*”, tuvo como objetivo desarrollar un informe sobre las prestaciones locales mediante la identificación de la satisfacción de los ciudadanos en base a la disposición del servicio. Obtuvo como resultado un 76, 8% de los participantes estaban conforme con los servicios locales en Konya, lo que significa que la tasa de satisfacción es considerablemente alta.

Ross (2016), en su artículo de investigación “*Citizen Satisfaction with Local, Public Services in Swedish Municipalities*”, tuvo como objetivo determinar la satisfacción general con los servicios públicos locales en los individuos y las municipalidades de Suecia. Teniendo como resultado que existe variación significativa en la satisfacción general de las poblaciones con respecto a las disposiciones públicas de las diversas municipalidades de Suecia.

Tapia (2016) en su artículo de investigación “*Capital intelectual y su importancia para la calidad de servicios de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno*”, tuvo como finalidad verificar la ausencia de la descentralización nacional en la municipalidad de la entidad edil. Llegando a la conclusión que el crecimiento del gobierno local se da en base al capital intelectual y la satisfacción de sus pobladores.

Vargas y Villalobos (2018), en su artículo de investigación “*El uso de plataformas virtuales y su impacto en el proceso de aprendizaje en las asignaturas de las carreras de criminología y ciencias policiales, de la universidad estatal a distancia de Costa Rica*”, que tuvo como propósito determinar si las paginas educativas contribuye a la formación de sus alumnos de ciencias criminológicas y policiales. Obteniendo como resultado que implementar sistemas tecnológicos favorece el aprendizaje. Asimismo, tener instructores de curso informáticos altamente capacitados y aulas organizadas y ambientadas.

Vidiasova y Chugunov (2017), en su artículo de investigación “*Citizens awareness and satisfaction with public services portals (The case of Saint Petersburg)*”, tuvo como objetivo principal la obtención de datos confiables y oportunos acerca de la disponibilidad y adaptación de residentes de la ciudad que hacen uso de los servicios municipales

electrónicos. El resultado obtenido fue la creciente popularidad de los portales de servicios federales y regionales entre los ciudadanos, además la demanda de los centros de servicios multifuncionales.

Valencia (2014) en su tesis titulada “Competencias en TIC, rendimiento académico y satisfacción de los estudiantes de maestría en Administración con la modalidad presencial y virtual de la facultad de Contaduría y administración de la universidad Autónoma de chihuahua. Diferencias por género”, Cuyo objetivo fue evaluar a los estudiantes que llevan un curso de categoría presencial en comparación a la virtual en concordancia con la percepción que tienen por los profesores, satisfacción, competencias de sistemas de información virtual y el ambiente educativo. El autor con los resultados se pudo concluir que hay desigualdad en la forma de aprendizaje de los estudiantes que cursan maestría en Administración de manera presencial respecto a la virtual, en base a las competencias en TIC, la manera de enseñanza de los profesores y la satisfacción por parte del lugar de aprendizaje.

Castro, Fonseca y Mesa (2014) en su tesis titulada “Diseño e Implementación de un sitio web y una plataforma virtual de aprendizaje como estrategia para promover el programa de Licenciatura en ciencias sociales y educación ambiental de la Universidad de Cartagena”. Cuyo objetivo fue impulsar la creación de un proyecto de sitio web y enseñanza virtual en las licenciaturas de ciencias Social y Educación Ambiental de la Universidad. Se pudo concluir que al utilizar la web se puede publicar detalles relevantes de la facultad y de sus programas mediante la innovación de sus procesos que permite la facilidad de disposición de información, la utilización de un material educativo, la organización de los servicios y los eventos institucionales, propiciando así la vinculación de toda la comunidad perteneciente a la facultad.

Pagán (2013) en su tesis titulada “Análisis y Evaluación de las Webs Municipales de la Provincia de Albacete”. Tuvo como objetivo evidenciar la incorporación y fortalecimiento de la Administración del estado reciente de los servicios propuestos por los concejales de la provincia a través de los sitios webs principales. El autor con los resultados pudo concluir que la información para los ciudadanos en casi todas las webs evaluadas ofrecía un servicio de noticias municipales (96,9%) y en muchos casos también disponían de una agenda de actividades municipales (90,7%). No obstante, en todos los casos, las noticias estaban actualizadas.

Rocca (2016) en su tesis titulada “Satisfacción del usuario en el ámbito del sector Público. Un estudio sobre el departamento de obras particulares de la municipalidad de Berisso”. Su propósito fue constatar la satisfacción de la comunidad por el servicio del área de obras públicas por parte de la entidad edil de Berisso. El autor con los resultados concluyo que la mayor parte de los usuarios se encuentran entre satisfecho y medio satisfecho respecto a las obras que la municipalidad de Berisso brinda, la respuesta total obtenida se estimó entre un valor de -0,0873.

Rojas (2015) en su tesis titulada “Un modelo de satisfacción de los usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de Lo Prado”. Su propósito fue implementar y distinguir un modelo de gestión de organización que mejore los servicios municipales. Concluyendo que la propuesta del modelo teniendo en cuenta el presupuesto para la ejecución.

Aguirre (2015) en su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”. Tuvo como finalidad encontrar semejanza entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios contribuyentes del municipio de Pacucha. El autor con los resultados pudo concluir la importancia que genera un trato amable y rapidez de atención en la calidad del servicio hacia los usuarios contribuyentes.

Castillo (2018) en su tesis titulada “Implementación de un sistema web de gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Pararin- Provincia Recuay- Departamento de Ancash, 2017”. Cuya finalidad fue la inclusión de una aplicación informático de gestión de documentos para la Municipalidad de Pararin para una mejor atención al usuario. Se concluyó que se debe requerir una web de diligencia en el Municipio con el fin de recepcionar y entregar adecuadamente los documentos.

Segovia (2013), señala en su tesis titulada “Gestión del conocimiento en una identidad pública a través del uso de plataformas virtuales de enseñanza: caso defensoría del pueblo. Cuyo propósito fue generar valor sobre la administración del conocimiento de la defensoría del pueblo, a través de la utilización de los sistemas informáticos para la formación de sus colaboradores. Obteniendo como conclusión que la defensoría del pueblo ha logrado pilares de generación y transferencia de gestión en base al uso de tecnologías y una educación de nivel.

Trillo (2015), señala en su tesis titulada “Plataforma virtual como herramienta de gestión en el aprendizaje de contenidos procedimentales, de la asignatura de negocios, en la facultad de ciencias administrativas y recursos humanos de la USMP, año 2014”. Cuyo objetivo fue verificar si la plataforma virtual es beneficioso para la herramienta de gestión de aprendizaje en los contenidos procedimentales de los alumnos de la facultad de ciencias administrativas y recursos humanos de la USMP. Concluyendo que al implementarse la plataforma virtual de aprendizaje en los alumnos mejora su capacidad de análisis sobre los contenidos que pueda tener la materia de entretenimiento de negocios, para el desarrollo de retención de aprendizaje.

Viera (2018), señala en su tesis titulada “Tecnologías de la información y comunicación y la satisfacción percibida por los usuarios internos del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2016”. El objeto fue determinar la correlación entre tecnologías de comunicación e información con la percepción satisfecha que tienen los pacientes del hospital nacional Dos de Mayo, 2016. Concluyendo que existe una similitud positiva de 0,788, que significa que el nivel de correlación entre los instrumentos es positivo.

Teoría de desarrollo de productos y satisfacción del cliente: Según Torrijos (2015) sostiene que es una herramienta que evalúa la correlación entre la función de los productos o servicios y la satisfacción que estos proporcionen a los clientes. Ideado por el profesor Noriaki Kano, experto en el campo de gestión de calidad, clasifico en cuatro categorías las necesidades de los clientes: calidad esperada, desea, motivante y resultante. El modelo tuvo como objetivo poder mejorar las características de productos o servicios, teniendo en cuenta lo imprescindible para evitar más costes que ventajas, lo que permite la satisfacción del cliente, generando la recompra o volver hacer uso del servicio.

Teoría de la información Tecnológica: Bernal (2016) arguye que esta teoría fue propuesta por Claude E. Shannon en el año 1940 cuyo propósito es dar facilidad de transmisión a la comunicación entre en un emisor y receptor a través de un canal de información. En el entorno de la tecnología se asocia con las oportunidades de conexión para los individuos con una información digital veloz como seria caso del internet por medio de las páginas webs.

Tecnologías de la Información y Comunicación: Niebla (2016) cita a Thompspn y Strickland (2004) quienes argumenta que las Tics son avances tecnológicos, equipos y herramientas audiovisuales que permiten la difusión de información y comunicación en diversos soportes tecnológicos. El objetivo principal es ofrecer a la sociedad servicios que faciliten en la vida diaria.

Según Fernández y Rivero (2014) definen la plataforma virtual como aplicación informática que permite la interacción entre un grupo de participantes. Software diseñado para llevar información on line constituyendo una tecnología de nivel, donde se puede almacenar o publicar objetos de aprendizaje para que el usuario pueda utilizarlo cada vez que desee (p.3).

Rosaura, *et al.* (2012) son páginas web que ofrecen un servicio interesante e innovador que se complementan con otras opciones como, por ejemplo, participación, creación de grupos de debate, tablón de eventos, creación de alertas especiales, envío de mensajes a todos los usuarios (p.72). Para comprender mejor la definición de plataforma virtual resulta importante conceptualizar gobierno electrónico, calidad de servicio electrónico y marketing digital.

Anderson y Cho (citado por Cortez y Cardona, 2015) definen al gobierno electrónico como gobiernos gubernamentales que implementan el uso de las TICs para transformar la capacidad de interacción entre organizaciones públicas y privadas con la sociedad. Estos sistemas electrónicos tienen diversos usos donde el ciudadano pueda tener un mejor servicio por parte del estado.

Según Fassnacht y Koeseen (2015) la calidad de servicio electrónico es el grado de satisfacer eficientemente los deseos primordiales de los clientes consumidores, mediante el uso de un sistema web (p.46).

Marketing Digital: Selman (2017) afirma que es un estudio que hace uso del internet para vender tu producto o servicio de manera publicitaria. De esta manera, aumenta las posibilidades de alguien que vea tu información y se convierta un cliente, así que se debe tener en cuenta a tu público meta. (p.3).

Las compañías con el fin de promocionarse implementan el uso de páginas web para lograr la atención del cliente. Por eso estos medios de comunicación deben ser atractivos para que la persona no pueda reemplazarlo (Líberos, et al., 2013).

Según Zeithaml (2008) la satisfacción del usuario es una respuesta de saciedad del cliente acerca de un servicio para el cumplimiento de sus expectativas, mediante términos de calidad donde el usuario determina si el servicio es bueno y eso conlleva a la fidelización por el servicio (como se citó en Chang, 2014).

Según Rojas (2000) explica que la satisfacción de los usuarios se puede lograr mediante la prestación de servicios de buena calidad y en base al comportamiento que el usuario tenga hacia el servicio. La satisfacción puede influir en: La atención del usuario,

lugar donde se presta el servicio, continuidad por parte del usuario para seguir accediendo al servicio y la recomendación (p.44).

El modelo del servicio de Grönroos: Según Grönroos (1994) es una evaluación que realiza el usuario respecto al servicio percibido y esperado. El primero depende de la calidad técnica que da un efecto en el servicio prestado. El segundo abarca recomendaciones de personas o funciones de marketing que pueda tener el servicio o producto.

Modelo de calidad SERVQUAL: Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (citado por Cabo, *et al.*, 2014) el instrumento SERVQUAL que permite verificar la diferenciación entre percepciones y expectativas de los clientes. Su evaluación se da mediante perspectivas (p.936)

El avance tecnológico ha permitido almacenar en pequeños espacios web gran cantidad de información que proporciona de gran utilidad para la sociedad. Para los gobiernos municipales de plataformas virtuales suponen una fuente de interacción con el ciudadano, un medio en el que se pueda establecer un vínculo para un acceso rápido y la calidad. En la actualidad la municipalidad cuenta con una plataforma web que le permite al usuario informarse de todas las actividades publicadas en la página. Además, resolver sus dudas, consultas y medios de pagos, etcétera.

**Problema General.** - ¿Cómo influye la plataforma virtual en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019?

**Problemas específicos.** - ¿Cómo influye la interactividad en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019?, ¿Cómo influye la disponibilidad en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019?, ¿Cómo influye la información adecuada en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019?, ¿Cómo influye el aprendizaje virtual en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019?

**Justificación del estudio:** La investigación busco identificar temas de informática y social de un Municipio que hace uso de los servicios de plataforma web para informar y comunicar a la comunidad del distrito. En este estudio se demuestra la influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción a los usuarios de la entidad edil.

La investigación beneficia a posibles investigadores que deseen informarse respecto a temas como plataforma virtual y la satisfacción Asimismo a los ciudadanos como base de información respecto a los servicios electrónico web que cuenta su municipio.

Existen pocas investigaciones dedicadas a plataforma virtual y la influencia en la satisfacción, por lo que será de útil en fomentar más estudios respecto al tema. Para ello se

asociará una base confiable para futuras investigaciones, ya que esta investigación hizo uso de técnicas, herramientas, dimensiones y un sistema de análisis (pruebas estadísticas).

**Objetivo general:** Determinar la influencia de la plataforma virtual en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

**Objetivos específicos:** Determinar la influencia de la interactividad en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019. -Determinar la influencia de la disponibilidad en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019. -Determinar la influencia de la información adecuada en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de los Olivos, 2019. - Determinar la influencia del aprendizaje virtual en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de los Olivos, 2019

**Hipótesis general:** La plataforma virtual tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

**Hipótesis específicas:** La interactividad tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019. - La disponibilidad tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019. – La información adecuada tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019. – El aprendizaje virtual tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Tipo y Diseño de Investigación**

#### **2.1.1. Enfoque**

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo porque se comprobó la hipótesis mediante un análisis estadístico donde se utilizaron tablas estadísticas. Según Bernal (2010) es la medición de características de fenómenos sociales que hace uso de la recolección de datos y análisis estadísticas para validar la hipótesis (p.60).

#### **2.1.2. Diseño**

La investigación se ejecutó a través del diseño no experimental de corte transversal. Según Sampieri, Fernández y Baptista (2014) explica que esta investigación no es posible manipular ni tener control directo sobre las variables y los diseños de corte transversal se caracteriza por recolectar información en un solo tiempo.

#### **2.1.3. Tipo**

La investigación ha sido de tipo aplicada. Según Cegarra (2012) es aquella permite establecer, revelar o aplicar nuevos conocimientos en base a hallazgos y aprobaciones de teorías en un determinado tiempo. Este tipo de investigación busca dar información veraz para crear alternativas de solución a los posibles problemas.

#### **2.1.4. Nivel**

La investigación fue explicativa- causal. Valbuena (2015) argumenta que es la acción científica mediante el cual el investigador describe y esclarece la conexión necesaria entre eventos y fenómenos físicos. Asimismo, explica el por qué ocurre o porque se relacionan las variables.

#### **2.1.5. Método de Investigación**

La investigación tuvo el método hipotético- deductivo. Según Cegarra (2012) Consiste que, a través del proceso deductivo, se llega a establecer hipótesis, para posteriormente confrontarla con la realidad (p.82).

## 2.2. Variables Operacionalización

### Variable Independiente Plataforma virtual

Capdet (citado por García, Gertrudix, F., Gertrudix, M., 2011) sistema informático diseñado para facilitar el constante aprendizaje de manera muy diversa, utilizando recursos de comunicación propios del internet.

**Dimensión Interactividad:** refleja la relación de participación entre los usuarios y los sistemas informáticos para llevar a cabo buena comunicación. (Hernández, 2003).

Esta dimensión tiene como indicadores a la comunicación, participación y eficacia.

**Dimensión Disponibilidad:** Capacidad para proporcionar al usuario acceso a un servicio durante un tiempo determinado (Pérez, 2009).

Esta dimensión tiene como indicadores trámites en línea, utilidad y acceso rápido.

**Dimensión Información adecuada:** Paoli (citado por Gestipolis, 2015) conjunto de mecanismos que permiten al individuo obtener datos, para posteriormente le sirva como guía.

Esta dimensión tiene como indicadores: claridad, precisión y confidencialidad.

**Dimensión Aprendizaje Virtual:** conocimiento adquirido por el uso frecuente de páginas web, obteniendo la retención de información.

Esta dimensión tiene como indicadores: conocimientos y retención

### Variable Dependiente Satisfacción de los usuarios

Kotler (citado por Valdivia, 2013) nivel de estado de deseo y rendimiento percibido de una persona hacia un producto o servicio (p.2).

**Dimensión Cumplimiento de Expectativas:** Hace referencia a la sensación de agrado que se espera obtener de un servicio físico o virtual. (Almazán, 2015).

Esta dimensión tiene como indicadores: experiencias, sugerencias y reclamos.

**Dimensión Calidad:** Valor agregado de un servicio virtual que permite la aceptación del cliente, generando la diferenciación con otros servicios (vértice, 2008)

Esta dimensión tiene como indicadores: rendimiento, innovación y creatividad

**Dimensión Fidelización:** Se refiere al acercamiento de relaciones y seguimiento del cliente por un tiempo, obteniendo de ellos una aceptación por los servicios ofrecidos (Muñiz, 2013).

Esta dimensión tiene como indicadores: eficiencia, compromiso, expectativa y recomendación.

### 2.2.3 Variables de Operacionalización

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	
PLATAFORMA VIRTUAL	Según Fernández y Rivero (2014) aplicación informática que permite la facilidad de interacción entre un grupo de participantes. Software diseñado para llevar a cabo información adecuada on line constituyendo una tecnología de nivel, donde se puede almacenar o publicar objetos de aprendizaje para que el usuario pueda utilizarlo cada vez que desee.	La variable independiente plataforma virtual se medirá mediante las siguientes dimensiones: disponibilidad, información adecuada, aprendizaje e interactividad.	INTERACTIVIDAD	comunicación	1	ORDINAL	
				participación	2		
				eficacia	3		
			DISPONIBILIDAD	tramites en línea	4		
				utilidad	5		
			INFORMACIÓN ADECUADA	acceso rápido	6		
				claridad	7		
				precisión	8		
				confidencialidad	9		
				conocimientos	10		
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Según Zeithaml (citado por Chang, 2014) es una respuesta de saciedad del cliente acerca de un servicio para el cumplimiento de sus expectativas. Asimismo, mediante términos de calidad, el usuario determina si el servicio es bueno y eso conlleva a la fidelización del usuario hacia el servicio.	La variable dependiente satisfacción de los usuarios se medirá mediante las siguientes dimensiones: Cumplimiento de expectativas, calidad, fidelización.	APRENDIZAJE VIRTUAL	retención	11	ORDINAL	
				CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS	experiencias		12
			sugerencias y reclamos		13		
			rendimiento		14		
			CALIDAD	innovación	15		
				creatividad	16		
				eficiencia	17		
				FIDELIZACIÓN	compromiso		18
					expectativa		19
			recomendación		20		

Fuente: Elaboración Propia

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

### **2.3.1. Población**

La población estuvo conformada por 2700 usuarios contribuyentes del distrito de Los Olivos que registra la plataforma virtual. Datos obtenidos de la oficina Información y Comunicación tecnológica de la presente entidad edil. Totalidad de individuos que poseen similares características (Arias, Villasis y Miranda, 2016).

### **2.3.2. Muestra**

La muestra ascendió a 60 usuarios contribuyentes personas naturales o jurídicas en un radio (km) cercano a la Municipalidad Distrital de los Olivos, que ha hecho uso de la plataforma virtual como medio de pago o consulta. Es un subconjunto de la población, extraída por alguna técnica de muestreo (Tamayo, 2004).

### **2.3.3. Muestreo**

*No Probabilístico por conveniencia*

Se hizo uso del muestreo no probabilístico por conveniencia a causa de la dificultad de acceso a la base de datos de los contribuyentes que son usuarios de la plataforma virtual como medio de pago y/o diversas consultas, considerando así a un total de 60 encuestados con un nivel educativo y cultural medio – alto. Según afirma Otzen y Manterola (2017) la muestra por conveniencia es aquella en la que los elementos son seleccionados por la facilidad de acceso y dichas selecciones son realizadas por el investigador.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica**

Para el proceso de la recolección de datos de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta dirigida a los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos. Respecto a ello Fernández & Baptista (2014) las encuestas permiten medir el nivel de conocimientos de una persona a través de un cuestionario (p.117).

### **2.4.2. Instrumento**

El instrumento que se empleo fue el cuestionario. Compuesto por un total de 20 preguntas, 11 que corresponden a la variable plataforma virtual, y 9 que corresponde a la variable satisfacción de los usuarios; fue dirigido a contribuyentes que realizaron pago o consultas a través del servicio electrónico. Según Bernal (2010) se basa en un conjunto de preguntas diseñadas en un lenguaje claro y preciso, con el fin de obtener datos necesarios para la

investigación (p.250).

**Tabla 2:** Categorías de escala de Likert

Puntuación	Denominación	Inicial
1	Totalmente en desacuerdo	TD
2	Desacuerdo	D
3	Indiferente	I
4	De acuerdo	DA
5	Totalmente de acuerdo	TA

**Fuente:** Elaborado por Diaz y Luna (2015)

### 2.4.3. Validez:

El instrumento fue validado por un juicio expertos en la materia y metodología; quienes revisaron minuciosamente el formato para luego ser aplicado a la población de estudio. Según Sáez (2017) es la verosimilitud de una prueba de método teórico, garantizando objetividad y calidad de información. A continuación, la tabla 3 muestra a los expertos que evaluaron y aprobaron el instrumento:

**Tabla 3.** Juicio de expertos

Nº	Experto	Observación
1	Dra. Martínez Zavala María Dolores	Existencia Suficiencia
2	Dr. Costilla Castillo Pedro	Existencia Suficiencia
3	Dr. Alva Arce Rosel César	Existencia Suficiencia

**Fuente:** Elaboración Propia

### 2.4.4. Confiabilidad del instrumento

Para determinar la confiabilidad se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach ingresando los datos recolectados de 10 usuarios de la Municipalidad de Los Olivos como prueba piloto al programa estadístico SPSS 25, con un total de 20 preguntas. Yuni y Urbano (2006) un instrumento es confiable si los datos o mediciones producen resultados positivos en diferentes ocasiones. Se muestra el resumen de procesamiento de casos:

**Tabla 4.** Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

**Fuente:** Elaborado en base a los resultados SPSS 25

**Tabla 5.** Categoría de análisis de Fiabilidad

Coeficiente	Relación
0,00 a +/- 0,20	Despreciable
0,20 a 0,40	Baja o ligera
0,40 a 0,60	Moderada
0,60 a 0,80	Marcada
0,80 a 1,00	Muy alta

**Fuente:** Elaborado por Valderrama (2017)

**Tabla 6.** Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,842	20

**Fuente:** Elaborado en base a los resultados del SPSS

**Interpretación:** Los resultados obtenidos en la confiabilidad del cuestionario de plataforma virtual y satisfacción de los usuarios, presenta un valor en alfa de Cronbach de 0,842; ello indica que tiene una excelente confiabilidad.

## 2.5. Procedimiento

Primero se validó el instrumento de recolección de datos, luego se realizó el material de la encuesta y posteriormente la autorización de la empresa Municipalidad de Los Olivos para la realización del cuestionario a la muestra correspondiente.

## 2.6. Métodos de análisis de datos

### 2.6.1 Descriptivo

Para los resultados de la investigación, se utilizó porcentajes de participación, tablas de frecuencia y gráficos estadísticos con la finalidad de obtener un rápido análisis entre las variables de estudio.

### 2.6.2. Inferencial

Se utilizó el programa estadístico SPSS 25 para el procesamiento de datos, el cual será evidenciado mediante cuadros de ejecución del respectivo análisis y con ello obtener conclusiones sobre el planteamiento del problema.

## 2.7. Aspectos éticos

La investigación abarco aspectos éticos como: respeto por la autenticidad de la autoría de los artículos científicos, tesis, libros, revistas e blogs utilizados durante la investigación. Las citas textuales fueron redactadas como refiere el Manual de referencias APA. Asimismo, para las encuestas, los datos de investigación se llevaron de forma anónima y protección de identidad del usuario y no serán utilizados con otros fines.

### III.RESULTADOS

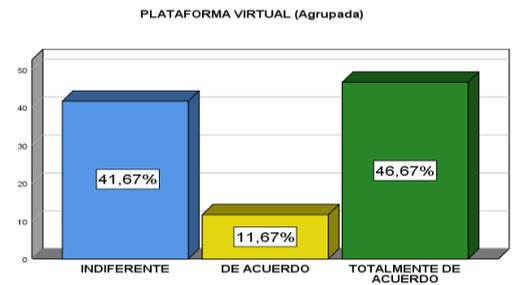
#### 3.1. Análisis descriptivos

Tabla 7. Variable Independiente plataforma virtual

PLATAFORMA VIRTUAL (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	25	41,7	41,7	41,7
	DE ACUERDO	7	11,7	11,7	53,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	28	46,7	46,7	100,0
	<i>Total</i>	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 1: Gráfico de la variable independiente



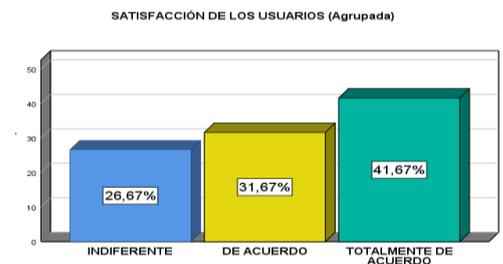
**Interpretación:** De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios contribuyentes de la Municipalidad se aprecia que el 41,7% se muestran indiferente hacia la plataforma virtual, el 11,7% están de acuerdo y el 46,7% totalmente de acuerdo con la plataforma virtual que brinda la entidad edil.

Tabla 8. Variable Dependiente satisfacción de los usuarios

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	16	26,7	26,7	26,7
	DE ACUERDO	19	31,7	31,7	58,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	25	41,7	41,7	100,0
	<i>Total</i>	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 2: Gráfico de la variable dependiente



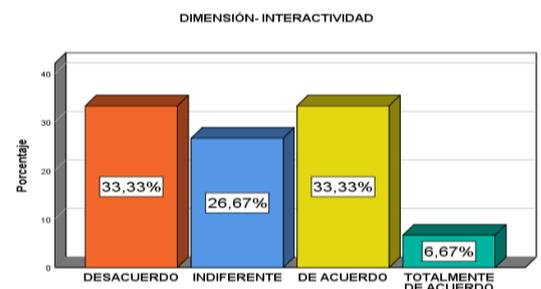
**Interpretación:** De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Municipalidad el 26,7% se manifiesta indiferente hacia la satisfacción que les brinda el uso de la plataforma virtual, el 31,7% están de acuerdo con el sistema informativo que cuenta la entidad edil y un 41,7% revelo estar totalmente de acuerdo con la página web, mostrando así una satisfacción considerable por el servicio electrónico.

Tabla 9. Dimensión Interactividad

INTERACTIVIDAD (Agrupada)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESACUERDO	20	33,3	33,3
	INDIFERENTE	16	26,7	60,0
	DE ACUERDO	20	33,3	93,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	6,7	100,0
	<i>Total</i>	60	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Figura 3: Gráfico de la Dimensión Interactividad



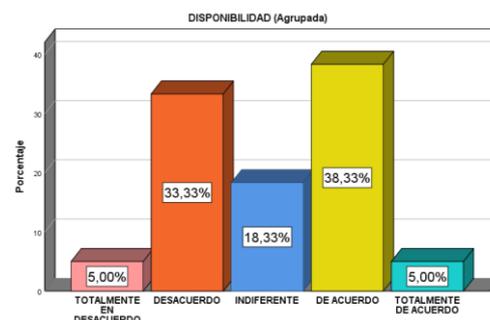
**Interpretación:** En la tabla 9 y en la figura 3 se aprecia los resultados de la dimensión interactividad, donde se evidencia que 33,3 % de los usuarios están en desacuerdo con la interactividad que proporciona la plataforma, el 26, 7% indiferente, 33.3% de los usuarios se muestran de acuerdo y el 6,7% totalmente de acuerdo con la interactividad que ofrece la página virtual municipal.

**Tabla 10. Dimensión Disponibilidad**

<b>DISPONIBILIDAD (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	3	5,0	5,0	5,0
	DESACUERDO	20	33,3	33,3	38,3
	INDIFERENTE	11	18,3	18,3	56,7
	DE ACUERDO	23	38,3	38,3	95,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	5,0	5,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 4: Gráfico de la Dimensión disponibilidad**



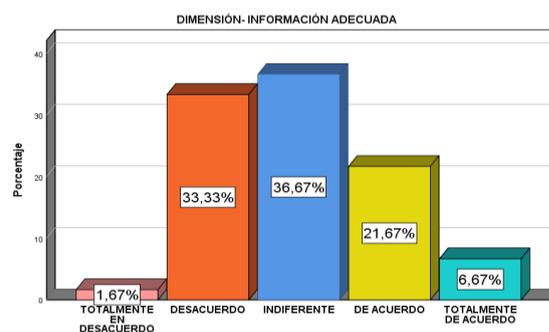
**Interpretación:** De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos el 5% se muestran totalmente en desacuerdo con la disponibilidad que cuenta el sistema informático, 33,3% están en desacuerdo con la dimensión mencionada, un 18,3% manifestó ser indiferente y el 43,3 % reveló estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la disponibilidad de la plataforma web está asociado con el fácil acceso y la utilidad del servicio.

**Tabla 11. Dimensión Información Adecuada**

<b>INFORMACIÓN ADECUADA (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	1	1,7	1,7	1,7
	DESACUERDO	20	33,3	33,3	35,0
	INDIFERENTE	22	36,7	36,7	71,7
	DE ACUERDO	13	21,7	21,7	93,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 5: Gráfico de la Dimensión Información A.**



**Interpretación:** En la tabla 11 y en la figura 5 se observa los resultados de la dimensión información adecuada, donde se evidencia que 1,7 % de los usuarios están totalmente en desacuerdo con la información que brinda en el medio de la plataforma, el 33,3% desacuerdo, 36,7% usuarios se muestran indiferente con la dimensión mencionada, 21,7% de acuerdo con la información que brinda el sistema informático y el 6,7% de usuarios están totalmente de acuerdo con dicha dimensión.

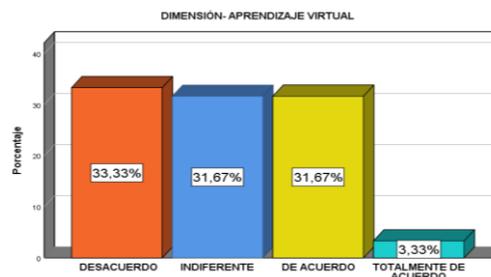
**Tabla 12.** Dimensión aprendizaje virtual

APRENDIZAJE VIRTUAL (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESACUERDO	20	33,3	33,3	33,3
	INDIFERENTE	19	31,7	31,7	65,0
	DE ACUERDO	19	31,7	31,7	96,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** Se observa en los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, el 33,3% se muestran en desacuerdo con el aprendizaje virtual, que refiere al recordatorio de la información que brinda la página web, un 31,7% manifestó ser indiferente a dicha dimensión y el 34,7% revelo estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con el aprendizaje virtual que hace referencia a una fácil retención de información.

**Figura 6:** Grafico de la Dimensión Aprendizaje Virtual

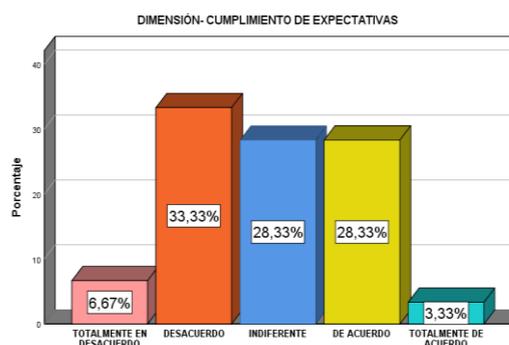


**Tabla 13.** Dimensión cumplimiento de expectativas

CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e	válido	acumulado
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	4	6,7	6,7	6,7
	DESACUERDO	20	33,3	33,3	40,0
	INDIFERENTE	17	28,3	28,3	68,3
	DE ACUERDO	17	28,3	28,3	96,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	3,3	3,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 7:** Gráfico de la Dimensión Cumplimiento de E.



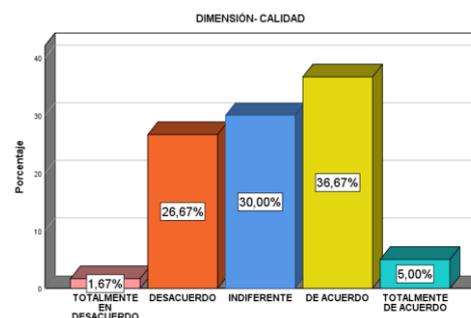
**Interpretación:** En la tabla 13 y figura 7 se aprecia los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos referente a la dimensión cumplimiento de expectativas, 40% manifestaron estar totalmente en desacuerdo y desacuerdo con las expectativas que le genera el sitio web, un 28,3% se muestra indiferente y el 31,6% están de acuerdo y totalmente de acuerdo expresando una satisfacción media.

**Tabla 14.** Dimensión calidad

DIMENSIÓN- CALIDAD (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e	válido	acumulado
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	1	1,7	1,7	1,7
	DESACUERDO	16	26,7	26,7	28,3
	INDIFERENTE	18	30,0	30,0	58,3
	DE ACUERDO	22	36,7	36,7	95,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	5,0	5,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 8:** Gráfico de la Dimensión Calidad



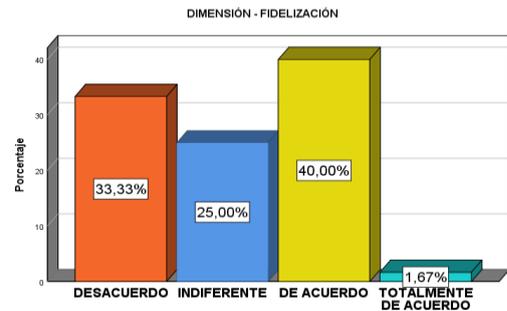
**Interpretación:** En la tabla 14 y figura 8 se observa los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos referente a la dimensión calidad donde el 26,7% está en desacuerdo con el rendimiento de la plataforma virtual, un 30 % se muestra indiferente con relación a ello; y el 41, 7% declaro estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la calidad percibida por el servicio electrónico teniendo en cuenta la innovación y el rendimiento eficaz.

**Tabla 15. Dimensión Fidelización**

<b>FIDELIZACIÓN (Agrupada)</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VálidoDESACUERDO	20	33,3	33,3	33,3
INDIFERENTE	15	25,0	25,0	58,3
DE ACUERDO	24	40,0	40,0	98,3
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia

**Figura 9: Gráfico de la Dimensión Fidelización**



**Interpretación:** En la tabla 15 y figura 9 se observa los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos referente a la dimensión fidelización en donde el 33,3% respondieron estar en desacuerdo con el servicio en línea para el compromiso de ciudadano, el 25% se mostró indiferente a ello; y un 41,7% está de acuerdo y totalmente de acuerdo en que es importante lograr buena expectativa para que el usuario se sienta satisfecho.

### 3.2 Análisis Inferencial

**Tabla 16. Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman**

<b>Valor</b>	<b>Significado</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

**Fuente:** Reguant, Vila y Torrado (2018, p.55)

#### Condición

Significancia T=0,05; nivel de aceptación 95%, Z= 1.96

#### Regla de decisión:

Sig =0,05 (95%, Z= +/- 1.96)

P < 0.05 → Entonces se rechaza Ho

P > 0.05 → Entonces se acepta Ho

### 3.2.1. Prueba de Hipótesis General

**Hg:** La plataforma virtual tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

**H<sub>0</sub>:** La plataforma virtual no tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019

**H<sub>1</sub>:** La plataforma virtual si tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019

*Tabla 17. Influencia de Variables de estudio*

			<b>Plataforma Virtual</b>	<b>Satisfacción de Los Usuarios</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Plataforma Virtual</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,749**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	<b>Satisfacción de los Usuarios</b>	Coeficiente de correlación	,749**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

*Fuente:* Elaborado en base a los resultados del programa estadístico SPSS 25.

#### **Interpretación:**

Según la tabla 17 de correlación de variables, se aprecia un valor de 0,749, por lo que se asume el significado de influencia positiva considerable entre las variables plataforma virtual y satisfacción de los usuarios conforme al coeficiente de Rho de Spearman. Con una significancia de 0.000 teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y aceptando hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) como verdadera (ver tabla 17). Por lo tanto, la hipótesis general de estudio queda comprobada dejando en evidencia que la plataforma virtual si tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

### 3.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas

**H<sub>E1</sub>:** La interactividad tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019

**H<sub>0</sub>:** La interactividad no tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019

**H<sub>1</sub>:** La interactividad si tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019

**Tabla 18.** *Influencia entre la dimensión interactividad y la variable satisfacción de los usuarios*

			<b>Interactividad</b>	<b>Satisfacción de los usuarios</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Interactividad</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,764**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	<b>Satisfacción de los usuarios</b>	Coefficiente de correlación	,764**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

**Fuente:** Elaborado en base a los resultados del programa estadístico SPSS 25.

### **Interpretación:**

Según la tabla N 18 de influencia entre la dimensión y la variable se aprecia un valor de 0,764, por lo que se asume el significado de influencia positiva fuerte entre la dimensión interactividad y la variable satisfacción de los usuarios conforme al coeficiente de Rho de Spearman. Con una significancia de 0.000 teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la aceptación de la hipótesis alterna ( $H_1$ ) como verdadera (ver tabla 18). Con ello la primera hipótesis específica queda verificada dejando en evidencia que la interactividad si tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

**H<sub>E2</sub>:** La disponibilidad tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019

**H<sub>0</sub>:** La disponibilidad no tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

**H<sub>2</sub>:** La disponibilidad si tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

**Tabla 19.** *Influencia entre la dimensión disponibilidad y la variable satisfacción de los usuarios*

			<b>Disponibilidad</b>	<b>Satisfacción de los usuarios</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Disponibilidad</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,740**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	<b>Satisfacción de los usuarios</b>	Coefficiente de correlación	,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

**Fuente:** Elaborado en base a los resultados del programa estadístico SPSS 25.

Según la tabla N 19 se observa una correlación de 0,740 entre dimensión disponibilidad y la variable satisfacción de los usuarios, por lo que se asume el significado de influencia positiva considerable. Con una significancia de 0.000 menor al 0.05 teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la aceptación de la hipótesis alterna ( $H_1$ ) (ver tabla 19). Con ello se puede afirmar que la disponibilidad si tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

**H<sub>E3</sub>:** La información adecuada tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

**H<sub>0</sub>:** La información adecuada no tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

**H<sub>3</sub>:** La información adecuada si tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

*Tabla 20. Influencia entre la dimensión información adecuada y la variable satisfacción de los usuarios.*

			<b>Información Adecuada</b>	<b>Satisfacción de los usuarios</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Información adecuada</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,744**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	<b>Satisfacción de los usuarios</b>	Coefficiente de correlación	,744**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

*Fuente:* Elaborado en base a los resultados del programa estadístico SPSS 25.

### **Interpretación:**

Según la tabla N° 20 del coeficiente de influencia entre la dimensión y variable se observa un valor de 0,744, por lo que se asume el significado de influencia positiva considerable entre la dimensión información adecuada y la variable satisfacción de los usuarios conforme al coeficiente de Rho de Spearman. Con una significancia de 0.000 menor al 0.05 teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la aceptación de la hipótesis alterna ( $H_1$ ) (ver tabla N° 20). Por ello se puede afirmar que la información adecuada si tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

**H<sub>E4</sub>**: El aprendizaje virtual tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

**H<sub>0</sub>**: El aprendizaje virtual no tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

**H<sub>4</sub>**: El aprendizaje virtual si tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

**Tabla 21.** Influencia entre la dimensión aprendizaje virtual y la variable satisfacción de los usuarios

			<b>Aprendizaje Virtual</b>	<b>Satisfacción de los usuarios</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Aprendizaje Virtual</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,636**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	<b>Satisfacción de los usuarios</b>	Coeficiente de correlación	,636**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

*Fuente:* Elaborado en base a los resultados del programa estadístico SPSS 25.

### **Interpretación:**

Según la tabla N° 21 del coeficiente de influencia se observa un valor de 0,636, por lo que se asume el significado de influencia positiva considerable entre la dimensión aprendizaje Virtual y la variable satisfacción de los usuarios conforme al coeficiente de Rho de Spearman. Con una significancia de 0.000 menor al 0.05 teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y la aceptación de la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) (ver tabla N° 21). Por ello se puede afirmar que el aprendizaje virtual si tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

## IV. DISCUSIÓN

4.1 El objetivo general de la investigación ha sido determinar la influencia de la plataforma virtual en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019, mediante la prueba de Rho de Spearman se demostró un nivel de significancia menor de 0.05, por ende, se rechaza la hipótesis nula y una correlación de 0.749; que indica que existe influencia positiva considerable entre la plataforma virtual y la satisfacción de los usuarios.

Dichos resultados son coherentes con las siguientes investigaciones: Teoría de desarrollo de productos y satisfacción del cliente: Según Torrijos (2015) sostiene que es una herramienta que evalúa la correlación entre la función de los productos o servicios y la satisfacción que estos proporcionen a los clientes. El modelo tuvo como objetivo poder mejorar las características de productos o servicios, teniendo en cuenta lo imprescindible para evitar más costes que ventajas, lo que permite la satisfacción del cliente, generando la recompra o volver hacer uso del servicio. Teoría de la información Tecnológica: Bernal (2016) cuyo propósito es dar facilidad de transmisión a la comunicación entre un emisor y receptor a través de un canal de información. En el entorno de la tecnología se asocia con las oportunidades de conexión para los individuos con una información digital veloz como sería el caso del internet por medio de las páginas webs. Asimismo, Pagán (2013) en su tesis titulada “Análisis y Evaluación de las Webs Municipales de la Provincia de Albacete”, cuyo propósito fue evidenciar la incorporación y fortalecimiento de los servicios propuestos por los concejales de la provincia a través de sus sitios webs municipales. Concluyendo que los ciudadanos se sienten satisfechos porque en casi todas las webs evaluadas ofrecía un buen servicio como actualización de noticias municipales, disposición de agenda de actividades y adecuada información. Con ello se puede observar que las investigaciones mencionadas coinciden que la satisfacción de los usuarios está ligada con el buen servicio de la plataforma virtual, indicando la existencia de influencia positiva entre las variables. Bernhard, et al., (2018), en la investigación “*Degree of Digitalization and Citizen Satisfaction: A Study of the Role of Local e-Government in Sweden*”, tuvo como objeto de estudio verificar la existencia de relación entre el grado de gobierno electrónico de los municipios en Suecia y la satisfacción percibida por los usuarios, dando un resultado positivo donde prueba que existe un grado fuerte de relación entre la digitalización de un municipio y la satisfacción percibida entre sus ciudadanos. Esta investigación también tiene concordancia con el objetivo general planteado.

4.2 Se tuvo como objetivo específico 1 determinar la influencia de la interactividad en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019. Mediante la prueba de Rho de Spearman se demostró un nivel de significancia bilateral menor a 0,05, es decir se rechaza la hipótesis nula. Además, la dimensión interactividad y variable satisfacción de los usuarios poseen una correlación 0,764, lo cual indica que es una influencia positiva fuerte. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación, indicando que la interactividad tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

Dichos resultados son coherentes con las siguientes investigaciones: Carranza (2013), en su artículo de investigación “*Nuevas tecnologías, gobierno local y participación ciudadana: el caso de la Municipalidad de San Borja*”, tuvo como objetivo verificar de qué manera las aplicaciones de las Tics están desarrollando la participación de la comunidad en la municipalidad de San Borja. Concluyendo que la municipalidad de San Borja está generando mecanismos y avances acordes a la tecnología, en comparación de otros distritos. Sin embargo, todavía no existe la vinculación del ciudadano con los servicios informáticos que la municipalidad brinda. Asimismo, esta investigación tiene concordancia con el objetivo específico mencionado: Viera (2018), señala en su tesis titulada “*Tecnologías de la información y comunicación y la satisfacción percibida por los usuarios internos del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2016*”. El objetivo fue determinar la correlación entre tecnologías de la información y comunicación con la percepción satisfecha que tienen los usuarios del hospital nacional Dos de mayo 2016. Concluyendo que existe una similitud positiva de 0, 788, que significa que el nivel de correlación entre los instrumentos es positivo.

4.3 Se obtuvo como objetivo específico 2 determinar la influencia de la disponibilidad en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019. Mediante la prueba de Rho de Spearman se evidencio un nivel de significancia bilateral menor a 0,05, es decir se rechazó la hipótesis nula. Además, la dimensión disponibilidad y la variable satisfacción de los usuarios poseen una correlación 0,740 que indica que es una influencia positiva considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación afirmando que la disponibilidad tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

Belloso de Nuñez y Primera (2015), en su artículo de investigación “*Usabilidad de sitios web para la transparencia de la gestión en alcaldías*”, teniendo como propósito transparentar las gestiones de las alcaldías del estado de Venezuela mediante el análisis de la usabilidad de sitios web. Concluyendo que hay deficiencia en la usabilidad de los sitios web gubernamentales

en la parte del contenido y accesibilidad de información. Vidiasova y Chugunov (2017), en su artículo de investigación “*Citizens awareness and satisfaction with public services portals (The case of Saint Petersburg)*”, tuvo como objetivo principal la obtención de datos confiables y oportunos acerca de la disponibilidad y adaptación de residentes de la ciudad que hacen uso de los servicios municipales electrónicos. El resultado obtenido fue la creciente popularidad de los portales de servicios federales y regionales entre los ciudadanos, además la demanda de los centros de servicios multifuncionales. Este objetivo específico se relaciona con el propósito Vidiasova y Chuguno, y contrasta con Beloso y Primera en la conclusión refiriéndose a que la disponibilidad debería mejorar.

Asimismo, tiene coincidencia con el trabajo de Castillo (2018) en su tesis titulada “Implementación de un sistema web de gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Pararin- Provincia Recuay- Departamento de Ancash, 2017”. Cuya finalidad fue la inclusión de una aplicación informático de gestión de documentos para la Municipalidad de Pararin para una mejor atención al usuario. Se concluyó que se debe requerir una web de diligencia en el Municipio con el fin de recepcionar y entregar adecuadamente los documentos

4.4 Se obtuvo como objetivo específico 3 determinar la influencia de la información adecuada en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019. Mediante la prueba de Rho de Spearman se demostró un nivel de significancia bilateral menor a 0,05, es decir se rechaza la hipótesis nula. Además, la dimensión información adecuada y la variable satisfacción de los usuarios poseen una correlación 0,744 lo cual indica que es una influencia positiva considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación, indicando que la información adecuada tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

Dichos resultados son coherentes con las siguientes investigaciones: Mahau y Bouzas (2012), en su artículo de investigación “*Atención y comunicación de los usuarios en los portales web de salud autonómicos en España*”, tuvo como objetivo comunicar acerca de la importancia que ha logrado el desarrollo de los dispositivos de información web en la disposición de los servicios públicos de la salud. Obtuvo como resultado la poca aceptación por parte de las comunidades autónomas y un nivel intermedio sobre la calidad, se verifico mediante el experimento realizado e- usuario misterioso. Segovia (2013) en su trabajo de tesis cuyo propósito fue generar valor sobre la administración del conocimiento de la defensoría del pueblo, a través de la utilización de información adecuada para la formación de sus colaboradores. Obteniendo como conclusión que la defensoría del pueblo ha logrado pilares de generación y transferencia de gestión en base al uso de tecnologías y una educación de nivel.

Ambas investigaciones tienen semejanza con el objetivo específico Propuesto. Asimismo, Tecnologías de la Información y Comunicación: Niebla (2016) cita a Thompsn y Strickland (2004) quienes argumenta que las Tics son avances tecnológicos, equipos y herramientas audiovisuales que permiten la difusión de información y comunicación en diversos soportes tecnológicos. El objetivo principal es ofrecer a la sociedad servicios que faciliten en la vida diaria.

4.5 Se obtuvo como objetivo específico 4 determinar la influencia del aprendizaje virtual en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019. Mediante la prueba de Rho de Spearman se demostró un nivel de significancia bilateral menor a 0,05, es decir se rechaza la hipótesis nula. Además, la dimensión aprendizaje virtual y la variable satisfacción de los usuarios poseen una correlación 0,636 lo cual indica que es una influencia positiva considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación, indicando que el aprendizaje virtual tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

Dichos resultados son coherentes con las siguientes investigaciones: Vargas y Villalobos (2018), en su artículo de investigación *“El uso de plataformas virtuales y su impacto en el proceso de aprendizaje en las asignaturas de las carreras de criminología y ciencias policiales, de la universidad estatal a distancia de Costa Rica”*, que tuvo como propósito determinar si las paginas educativas contribuye a la formación de sus alumnos de ciencias criminológicas y policiales. Obteniendo como resultado que implementar sistemas tecnológicos favorece el aprendizaje. Asimismo, tener instructores de curso informáticos altamente capacitados y aulas organizadas y ambientadas. Fernández, Ferrer y Reig (2013), en su artículo que tuvo como finalidad verificar si los estudiantes tuvieron una satisfacción agradable en base a la formación obtenida por el entorno virtual. Teniendo como resultado un alto grado de satisfacción de los universitarios que han sido beneficiados por la metodología de enseñanza- aprendizaje de entornos virtuales. Castro, Fonseca y Mesa (2014) en su trabajo de investigación que tuvo por objetivo fue impulsar la creación de un proyecto de sitio web y enseñanza virtual en las licenciaturas de ciencias Social y Educación Ambiental de la Universidad. Se pudo concluir que al utilizar la web se puede publicar detalles relevantes de la facultad y de sus programas mediante la innovación de sus procesos que permite la facilidad de disposición de información, la utilización de un material educativo.

## V. CONCLUSIONES

5.1 Se concluye que hay una relación de 0.749 que es positiva considerable, con una significancia de 0.000 inferior a 0.05, por lo tanto, se determina que existe influencia de la plataforma virtual en la satisfacción de los usuarios de la entidad edil perteneciente al Distrito de Los Olivos.

5.2 Se concluye que hay una relación de 0.764 que es positiva fuerte, con una significancia de 0.000 inferior a 0.05, por lo tanto, se determina que existe influencia de la interactividad en la satisfacción de los usuarios de la entidad edil perteneciente al Distrito de Los Olivos.

5.3 Se concluye que hay una relación de 0.740 que es positiva considerable, con una significancia de 0.000 inferior a 0.05, por lo tanto, se determina que existe influencia de la disponibilidad en la satisfacción de los usuarios de la entidad edil perteneciente al Distrito de Los Olivos.

5.4. Se concluye que hay una relación de 0.744 que es positiva considerable, con una significancia de 0.000 inferior a 0.05, por lo tanto, se determina que existe influencia de la información adecuada en la satisfacción de los usuarios de la entidad edil perteneciente al Distrito de Los Olivos.

5.5 Se concluye que hay una relación de 0.636 que es positiva considerable, con una significancia de 0.000 inferior a 0.05, por lo tanto, se determina que existe influencia del aprendizaje virtual en la satisfacción de los usuarios de la entidad edil perteneciente al Distrito de Los Olivos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

6.1. Se sugiere que la Municipalidad de Los Olivos mejore el diseño de la plataforma virtual con la finalidad de una mejora en la interactividad y el atractivo visual para usuario contribuyente. Para ello se hace un rediseño en los iconos del portal web municipal. Esta recomendación resultara efectiva para las operaciones en línea, ya sea para servicios de pago o cualquier tipo de información sobre la gestión del distrito olivense.

6.2 Se recomienda que la Municipalidad de Los Olivos implemente la entrega de boletines informativos a los usuarios donde de manera clara se explique cómo usar la plataforma virtual. Asimismo, brindar tutoriales a los usuarios contribuyentes que tienen poco conocimiento de servicio virtual para fomentar la participación ciudadana.

6.3 Se recomienda que la Municipalidad de Los Olivos brinde información precisa y útil acerca de las actividades municipales en el portal web, que este actualizado constantemente. Asimismo, brindar opciones de reclamo en línea con propósito de entender las necesidades del usuario.

6.4 Se sugiere mejorar el servicio al usuario, mediante una buena atención con personal capacitado con la finalidad que el contribuyente se sienta escuchado y que sus dudas sean cubiertas a cabalidad, esto puede darse en respuesta a través del envío de cartas o correos de respuestas.

6.5 Se sugiere mejorar promocionar la plataforma virtual municipal en las redes sociales, incluyendo videos que informen acerca del uso del servicio informático, explicando los beneficios de utilización.

## REFERENCIAS

- Almazán, L. (2015). Definición y diseño de productos editoriales. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=R7VWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Aguirre, J. (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. (Tesis de licenciatura, Universidad José María Arguedas). Recuperada de:  
<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman%20Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, J., Villasis, M. y Miranda, G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. Mexico. Recuperado de:  
<http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/viewFile/181/273>
- Arjona, M. y Cebrián, M. (2012). Expectativas y Satisfacción de usuarios en cursos on line. Estudio del caso: Experto en entornos virtuales de formación. Pixel-Bit. Revista Medios y Educación, (41), 93-107. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36828247007>
- Bello, M., Daud, D., Kasim, R. (2017). Municipal Awareness as an integral part for enhancing citizen satisfaction of Malaysian Municipal Councils, Batu Pahat. *Path of Science*, 3(7).
- Belloso de Nuñez, N y Primera, N. (2015). Usabilidad de sitios web para transparencia de la gestión en alcaldías, *Telos*, 17(3), pp.418-437.
- Bermejo, R. et al. Creatividad, inteligencia sintética y alta habilidad. Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado, 13 (1), 97-103.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación: para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (3<sup>a</sup>. Ed). México: Pearson Educatin.
- Bernal, D. (1 de mayo del 2016). Claude Shannon: El padre de la teoría de la Información. El País. [https://elpais.com/elpais/2016/04/30/ciencia/1461969990\\_765784.html](https://elpais.com/elpais/2016/04/30/ciencia/1461969990_765784.html).
- Bernhard, I., et al. (2018). Degree of digitalization and citizen satisfaction: A study of the Role of Local e-Government in Sweden. *The Electronic Journal of e- Government*, 16(1), pp. 59-71.
- Bou, J. (2013). Coaching Educativo. Colombia: LID editorial empresarial y Ediciones de la U.

- Bournaris T., et al. (2013). Measuring Users Satisfaction of an e- Government portal. *Procedia Technology*, 8, 371-377.
- Cabo, J. et.al. (2014). Mejora de la calidad asistencial mediante la telemedicina y teleasistencia: Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=qhu5BgAAQBAJ&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=qhu5BgAAQBAJ&source=gbs_navlinks_s)
- Caro, M. (2014). Influencia de la calidad de datos en la preferencia de los ciudadanos en aplicaciones de e- Government Municipal. *Rev. Fac. Univ. Antioquia*, 73, pp. 176-186. Obtenido de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-62302014000400017](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-62302014000400017)
- Cardoso, E. y Muñoz, A. (2015). Sitios web como servicio de información al ciudadano: Un estudio sobre los 308 ayuntamientos de Portugal. *Revista Anales de Documentación*, (18), 1-15. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/635/63538684005.pdf>
- Carranza, L. (2013). Nuevas tecnologías, gobierno local y participación ciudadana: el caso de la Municipalidad de San Borja. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/canale/article/view/14711>
- Castillo, G. (2018). Implementación de un sistema web de gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Pararin – Provincia Recuay – Departamento de Ancash, 2017 (Tesis de Pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2513/GESTION\\_DOCUMENTARIA\\_IMPLEMENTACION\\_CASTILLO\\_PENA\\_GERARDO\\_EDINSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2513/GESTION_DOCUMENTARIA_IMPLEMENTACION_CASTILLO_PENA_GERARDO_EDINSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro, D., Fonseca, K. y Mesa, N. (2014). Diseño e Implementación de un sitio web y una plataforma virtual de aprendizaje como estrategia para promover el programa de Licenciatura en ciencias sociales y educación ambiental de la Universidad de Cartagena. (Tesis de Pregrado, Universidad de Cartagena). Recuperada de: <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/handle/11227/1399>
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Chang, J. (2014). Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos (Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar). Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- Cortez, J. y Cardona, D. (2015). Gobierno electrónico en América Latina. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=fKMyDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- Cougo da Cruz, F.; Cougo da Cruz, A. y Ceretta, P. (2017). Mensuração da satisfação dos usuários do sistema municipal de estacionamento rotativo pago. *Revista Brasileira de Gestao Urbana* 9 (1),19-34.
- Destino y Negocio. Mide y mejora el rendimiento de tu página. (s.f). Recuperado de: <https://destinonegocio.com/pe/negocio-por-internet-pe-pe/marketing-digital-pe/mide-y-mejora-el-rendimiento-de-tu-pagina-web/>
- Díaz, A., & Luna, A. (2015). Metodología de la investigación educativa. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad de servicio y sus modelos de medición. *Revista de ciencias administrativas y sociales*, 15 (25), 64-80. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/comocitar.ou?id=81802505>
- Editorial Vértice. (2008). La calidad en el servicio del cliente. España: Málaga Vértice.
- Fassnacht, M. y Koese, I. (2006). Quality of Electronic Services: conceptualizing and testing a Hiararchical Model. *Journal of service Research*, 9, 1, pp. 19-37.
- Fernández, A. y R ivera, M. (2014). Las plataformas de aprendizajes, una alternativa a tener en cuenta en el proceso de enseñanza de aprendizajes. *Revista Cubana e Informática Medica*, (2), 207-221.
- Fernández- Pascual, M., Ferrer- Cascales, R. y Reig- Ferrer, A. (2013). Entornos Virtuales: Predicción de satisfacción en contexto universitario. *Revista de Medios y Educación*, (43), 67-181.
- García, F., Gertrudix, F. y Gertrudix, M. (2011). Actas II congreso Internacional Sociedad Digital: espacios para la interactividad y la inmersión. Madrid: Icono 14 Asociación científica.
- Hernández, I. (2003). Estética de la habilidad y nuevas tecnologías. Bogotá: Editorial Javeriano.
- Hernández, P. (2011). La Importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las ciencias de la información*. (34), 349-368.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. (6ª. Ed). Mexico: Interamericana Editores S.A.
- Huang, H. (2018). Exploring Citizens' Hierarchical Government Satisfaction: Evidence from China and Taiwan. *Japanese Journal of political Sciencie*. 19 (2), 122-145.
- Instituto Nacional de Estadísticas e Informática. (enero 2016). Estadísticas Municipales 2016. Recuperado de: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1417/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1417/libro.pdf)

- Kumar, M.; Das, S., y Kanti, S. (2014). E- District Portal for District Administration in west Bengal, India: A survey to identify important factors towards citizen's satisfaction. *Procedia Economic and Finance*.11, 510-521.
- La República. (octubre 2018). Reniec: ¿Que tramites puedes realizar en la plataforma virtual multiservicios? (octubre 2018). La República. Recuperado de: <https://larepublica.pe/sociedad/1254988-reniec-plataforma-virtual-multiservicios-o-pvm>
- Líberos, E., et.al. (2013). *El libro del marketing interactivo y la publicidad digital*. Madrid: ESIC Editorial.
- Mahou, L. y Bouzas, L. (2012). Atención y comunicación al usuario en los portales web de salud autonómicos en España. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, (8), 99- 113.
- Muñiz, L. (2013). *Gestión comercial y de Marketing con pantillas Excel*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=UfwDAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Niebla, A. (2016). *Tecnologías de la información y comunicación*. Obtenido de : <http://lasticspatricia.blogspot.com/2016/05/definicion-de-las-tics-segun-diversos.html>
- Otzen, T. y Mnaterola, C. Tecnicas de muestreo sobre una población de estudio. *Int. J. Morphol.*, 35 (1): 227-232.
- Orsell, E., Bayrakci, E. y Kahraman, S. (2017). Citizen satisfaction with municipal services: the case of konya municipality. *Global Journal of Sociology*, 7(1), 24-33.
- Pagán, M. (2013). *Análisis y Evaluación de las webs municipales de la provincia de Albacete*. (Tesis de Doctorado, Universidad de Murcia). Recuperada de: <https://www.tdx.cat/handle/10803/128669>
- Perú acelera la transformación digital en el Estado para facilitarle la vida al ciudadano (2018, setiembre 17). *Diario Gestión*. Recuperado de: <https://gestion.pe/blog/bid/2018/09/peru-acelera-la-transformacion-digital-en-el-estado-para-facilitarle-la-vida-al-ciudadano.html?ref=gesr>
- Reyes, L. et al. (2010). Reflexiones sobre la evaluación de los portales de gobierno de internet. *Espacios públicos*, 13 (27) ,67-78.
- Roca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del sector Público. Un estudio sobre el departamento De obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*. (Tesis de Magister, Universidad Nacional de La Plata). Recuperado de: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/59570>
- Rojas, J. (2000). *Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema Nacional de salud*. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=vy9fOeJ0FccC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- Rojas, J. (2015). Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de Lo Prado. (Tesis de Magister, Universidad de Chile). Obtenido de : <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1>
- Rosaura, A., et. al. (2012). Networking. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=5utoEyY\\_x84C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=5utoEyY_x84C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)
- Sarmiento, J. (2015). Marketing de relaciones: Aproximación a las relaciones virtuales. Madrid: Dykinson.
- Sáez, J. (2017). Investigación educativa. Fundamentos teóricos, procesos y elementos practicas (Enfoque practico con ejemplos. Esencial para TFG, TFM y Tesis). Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=c3CZDgAAQBAJ&dq=validez+del+instrumento+tesis&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=c3CZDgAAQBAJ&dq=validez+del+instrumento+tesis&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Sangüesa, M., Mateo, R. y Ilzarbe, L. (2006). Teoría y práctica de la calidad. Madrid: Thomson.
- Segovia, R. (2013). Gestión del conocimiento en una entidad pública a través del uso de plataformas virtuales de enseñanza: caso defensoría del pueblo. (Tesis de magister, Pontifica Universidad Católica del Perú). Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4991>
- Selman, H. (2017). Marketing Digital. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=kR3EDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Torrijos, P. (2015). *Cambios que añaden valor. El modelo Kano y la satisfacción del cliente*. Recuperado de: <http://elblogdelmandointermedio.com/2015/02/04/cambios-que-anaden-valor-modelo-kano-y-la-satisfaccion-del-cliente/>
- Valdivia, J. (2013). Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas. Madrid: IC Editorial.
- Valencia, A. (2014). Competencias en TIC, rendimiento académico y satisfacción de los estudiantes de maestría en Administración con la modalidad presencial y virtual de la facultad de Contaduría y administración de la universidad Autónoma de chihuahua.

Diferencias por género. (Tesis Doctoral, Universidad de Salamanca). Recuperado de:

[https://gedos.usal.es/jspui/bitstream/10366/124240/1/DDOMI\\_ValenciaArrasAnnaKarina\\_Tesis.pdf](https://gedos.usal.es/jspui/bitstream/10366/124240/1/DDOMI_ValenciaArrasAnnaKarina_Tesis.pdf)

Vargas, A. y Villalobos, G. (2018). El uso de plataformas virtuales y su impacto en el proceso de aprendizaje en las asignaturas de las carreras de criminología y ciencias policiales, de la universidad estatal a distancia de Costa Rica. *Revista electrónica Educare*, (22), 1-20. Recuperado de: <http://www.scielo.sa.cr/pdf/ree/v22n1/1409-4258-ree-22-01-20.pdf>

Vidiasova, L. y Chugunov, A. (2017). Citizens awareness and satisfaction with public services portals (the case of saint Petersburg). *Escuela Superior de Economía*;2, 165- 185.

Viera, C. (2018). Tecnologías de la información y comunicación y la satisfacción percibida por los usuarios internos del Hospital Nacional Dos de Mayo, año 2016. (Tesis de Maestría). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/13349>

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. (4<sup>a</sup>. Ed). México: Limusa, S.A.

Toro, I. y Parra, R. (2006). *Metodología de la investigación: Método y conocimiento*. Colombia: Fondo Editorial Universidad EAF.

Trillo, P. (2015). Plataforma virtual como herramienta de gestión en el aprendizaje de contenidos procedimentales, de la asignatura de juego de negocios, en la facultad de ciencias *administrativas y recursos humanos de la USMP, año 2014*. (Tesis de Maestría).

Recuperado de:

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2454/1/trillo\\_tpe.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2454/1/trillo_tpe.pdf)

Yuni, J. y Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar 2*. (2<sup>a</sup>. Ed). Argentina: Editorial Brujas.

**ANEXOS**  
**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**“PLATAFORMA VIRTUAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS, 2019”**

**OBJETIVO:** Determinar la influencia de la plataforma virtual en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

TOTALMENTE DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE ACUERDO				
TD	D	I	A	TA				
<b>..</b>				<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>I</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
<b>VARIABLES, DIMENSIONES E ÍTEMS</b>								
01.- ¿Considera usted que la plataforma virtual de la Municipalidad de los Olivos brinda una comunicación efectiva para los usuarios?								
02.- ¿La plataforma virtual de la municipalidad cuenta con un espacio orientado a la ayuda del usuario?								
03.- ¿La plataforma virtual de la Municipalidad de Los Olivos es un medio de información para sus actividades de consulta?								
04.- ¿El servicio de la plataforma virtual de la Municipalidad de Los Olivos cuenta con los horarios disponibles para realizar sus trámites en línea?								
05.- ¿Considera usted que la plataforma virtual dispone de toda la información necesaria para todos los usuarios?								
06.- ¿La plataforma de la Municipalidad de Los Olivos es accesible en todo momento?								
07.- ¿La información que contiene la plataforma virtual de la Municipalidad de los Olivos es Comprensible?								
08.- ¿La plataforma virtual de la municipalidad ofrece información precisa sobre los servicios requeridos por los usuarios?								
09.- ¿La información recibida mediante la plataforma es confiable?								
10.- ¿Considera usted que a través del uso de la plataforma virtual de la municipalidad se adquiere conocimientos?								
11.- ¿A través del uso frecuente de la plataforma virtual de la municipalidad puede usted familiarizarse con la institución?								
12.- ¿Tiene usted una experiencia agradable a través del servicio de la plataforma virtual de la municipalidad de Los Olivos?								
13.- ¿La institución toma en cuenta sus sugerencias y reclamos realizados mediante la plataforma virtual?								
14.- ¿El servicio mediante la plataforma virtual cumple con sus necesidades de información?								
15.- ¿Considera usted que la plataforma virtual de la municipalidad de los Olivos se actualiza constantemente?								
16.- ¿Considera usted que el diseño de la plataforma de la municipalidad es atractivo visualmente?								
17.- ¿Considera usted que el acceder a los servicios que ofrece la municipalidad mediante la plataforma virtual es tan eficiente como presencial?								
18.- ¿Considera usted que la Municipalidad está comprometida para satisfacer sus Necesidades de servicio?								
19.- ¿Considera usted que la plataforma virtual de la municipalidad contiene la información necesaria para lograr sus expectativas?								
20.- ¿Recomendaría la plataforma virtual para realizar trámites de manera no presencial?								

Gracias por su colaboración

Anexo 2

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título de investigación : "PLATAFORMA VIRTUAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS,2019"							
Apellidos y nombres del Investigador : Porras Fonseca Pamela Yasmin							
Apellidos y nombres del experto : <i>Dña Paulina Zavala Gloria Dolores</i>							
ASPECTO POR EVALUAR							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OPINIÓN DEL EXPERTO OBSERVACIONES/SU GERENCIAS
PLATAFORMA VIRTUAL	INTERACTIVIDAD	COMUNICACIÓN	¿Considera usted que la plataforma virtual de la Municipalidad de los Olivos brinda una comunicación efectiva para los usuarios?	1. TOTALMENTE DESACUERDO 2. DESACUERDO 3. NI DEACUERDO NI DESACUERDO 4. ACUERDO 5. TOTALMENTE DE ACUERDO	/		
		PARTICIPACIÓN	¿La plataforma virtual de la municipalidad cuenta con un espacio orientado a la ayuda del usuario?		/		
		EFICACIA	¿La plataforma virtual de la Municipalidad de Los Olivos es un medio de información para sus actividades de consulta?		/		
	DISPONIBILIDAD	TRÁMITES EN LÍNEA	¿El servicio de la plataforma virtual de la Municipalidad de Los Olivos cuenta con los horarios disponibles para realizar sus trámites en línea?		/		
		UTILIDAD	¿Considera usted que la plataforma virtual dispone de toda la información necesaria para todos los usuarios?		/		
		ACCESO RÁPIDO	¿La plataforma de la Municipalidad de Los Olivos es accesible en todo momento?		/		
	INFORMACIÓN	CLARIDAD	¿La información que contiene la plataforma virtual de la Municipalidad de los Olivos es comprensible?		/		
		PRECISIÓN	¿La plataforma virtual de la municipalidad ofrece información precisa sobre los servicios requeridos por los usuarios?		/		
		CONFIDENCIALIDAD	¿La información recibida mediante la plataforma es confiable?		/		
	APRENDIZAJE	CONOCIMIENTOS	¿Considera usted que a través del uso de la plataforma virtual de la municipalidad se adquiere conocimientos?		/		
RETENCIÓN		¿A través del uso frecuente de la plataforma virtual de la municipalidad puede usted familiarizarse con la institución?	/				
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS	EXPERIENCIAS	¿Tiene usted una experiencia agradable a través del servicio de la plataforma virtual de la municipalidad de Los Olivos?	/			
		SUGERENCIAS Y RECLAMOS	¿La institución toma en cuenta sus sugerencias y reclamos realizados mediante la plataforma virtual?	/			
	CALIDAD	RENDIMIENTO	¿El servicio mediante la plataforma virtual cumple con sus necesidades de información?	/			
		INNOVACIÓN	¿Considera usted que la plataforma virtual de la municipalidad de los Olivos se actualiza constantemente?	/			
		CREATIVIDAD	¿Considera usted que el diseño de la plataforma de la municipalidad es atractivo visualmente?	/			
	FIDELIZACIÓN	EFICIENCIA	¿Considera usted que el acceder a los servicios que ofrece la municipalidad mediante la plataforma virtual es tan eficiente como presencial?	/			
		COMPROMISO	¿Considera usted que la Municipalidad está comprometida para satisfacer sus Necesidades de servicio?	/			
		EXPECTATIVA	¿Considera usted que la plataforma virtual de la municipalidad contiene la información necesaria para lograr sus expectativas?	/			
		RECOMENDACIÓN	¿Recomendaría la plataforma virtual para realizar trámites de manera no presencial?	/			
Firmas del experto: <i>[Firma]</i>			Fecha: <i>8/11/2018</i>				

Título de Investigación : "PLATAFORMA VIRTUAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS, 2019"							
Apellidos y nombres del Investigador : Porras Fonseca Pamela Yasmin							
Apellidos y nombres del experto : <u>Dr. COSOLUIS CASARICO PEDRO</u>							
ASPECTO POR EVALUAR							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SU GERENCIAS
PLATAFORMA VIRTUAL	INTERACTIVIDAD	COMUNICACIÓN	¿Considera usted que la plataforma virtual de la Municipalidad de los Olivos brinda una comunicación efectiva para los usuarios?	1. TOTALMENTE DESACUERDO 2. DESACUERDO 3. NI DEACUERDO NI DESACUERDO 4. ACUERDO 5. TOTALMENTE DE ACUERDO	/		
		PARTICIPACIÓN	¿La plataforma virtual de la municipalidad cuenta con un espacio orientado a la ayuda del usuario?		/		
		EFICACIA	¿La plataforma virtual de la Municipalidad de Los Olivos es un medio de información para sus actividades de consulta?		/		
	DISPONIBILIDAD	TRÁMITES EN LÍNEA	¿El servicio de la plataforma virtual de la Municipalidad de Los Olivos cuenta con los horarios disponibles para realizar sus trámites en línea?		/		
		UTILIDAD	¿Considera usted que la plataforma virtual dispone de toda la información necesaria para todos los usuarios?		/		
		ACCESO RÁPIDO	¿La plataforma de la Municipalidad de Los Olivos es accesible en todo momento?		/		
	INFORMACIÓN	CLARIDAD	¿La información que contiene la plataforma virtual de la Municipalidad de los Olivos es comprensible?		/		
		PRECISIÓN	¿La plataforma virtual de la municipalidad ofrece información precisa sobre los servicios requeridos por los usuarios?		/		
		CONFIDENCIALIDAD	¿La información recibida mediante la plataforma es confiable?		/		
	APRENDIZAJE	CONOCIMIENTOS	¿Considera usted que a través del uso de la plataforma virtual de la municipalidad se adquiere conocimientos?		/		
RETENCIÓN		¿A través del uso frecuente de la plataforma virtual de la municipalidad puede usted familiarizarse con la institución?	/				
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS	EXPERIENCIAS	¿Tiene usted una experiencia agradable a través del servicio de la plataforma virtual de la municipalidad de Los Olivos?	/			
		SUGERENCIAS Y RECLAMOS	¿La institución toma en cuenta sus sugerencias y reclamos realizados mediante la plataforma virtual?	/			
	CALIDAD	RENDIMIENTO	¿El servicio mediante la plataforma virtual cumple con sus necesidades de información?	/			
		INNOVACIÓN	¿Considera usted que la plataforma virtual de la municipalidad de los Olivos se actualiza constantemente?	/			
		CREATIVIDAD	¿Considera usted que el diseño de la plataforma de la municipalidad es atractivo visualmente?	/			
	FIDELIZACIÓN	EFICIENCIA	¿Considera usted que el acceder a los servicios que ofrece la municipalidad mediante la plataforma virtual es tan eficiente como presencial?	/			
		COMPROMISO	¿Considera usted que la Municipalidad está comprometida para satisfacer sus Necesidades de servicio?	/			
		EXPECTATIVA	¿Considera usted que la plataforma virtual de la municipalidad contiene la información necesaria para lograr sus expectativas?	/			
		RECOMENDACIÓN	¿Recomendaría la plataforma virtual para realizar trámites de manera no presencial?	/			
	Firmas del experto:			Fecha: 08/11/18			

Título de Investigación : "PLATAFORMA VIRTUAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS, 2019"							
Apellidos y nombres del Investigador : Porras Fonseca Pamela Yasmin							
Apellidos y nombres del experto : Dr. ALVA ARCE, Rosa Cesari							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SU GERENCIAS
PLATAFORMA VIRTUAL	INTERACTIVIDAD	COMUNICACIÓN	¿Considera usted que la plataforma virtual de la Municipalidad de los Olivos brinda una comunicación efectiva para los usuarios?	1. TOTALMENTE DESACUERDO 2. DESACUERDO 3. NI DEACUERDO NI DESACUERDO 4. ACUERDO 5. TOTALMENTE DE ACUERDO	/		
		PARTICIPACIÓN	¿La plataforma virtual de la municipalidad cuenta con un espacio orientado a la ayuda del usuario?		/		
		EFICACIA	¿La plataforma virtual de la Municipalidad de Los Olivos es un medio de información para sus actividades de consulta?		/		
	DISPONIBILIDAD	TRÁMITES EN LÍNEA	¿El servicio de la plataforma virtual de la Municipalidad de Los Olivos cuenta con los horarios disponibles para realizar sus trámites en línea?		/		
		UTILIDAD	¿Considera usted que la plataforma virtual dispone de toda la información necesaria para todos los usuarios?		/		
		ACCESO RÁPIDO	¿La plataforma de la Municipalidad de Los Olivos es accesible en todo momento?		/		
	INFORMACIÓN	CLARIDAD	¿La información que contiene la plataforma virtual de la Municipalidad de los Olivos es comprensible?		/		
		PRECISIÓN	¿La plataforma virtual de la municipalidad ofrece información precisa sobre los servicios requeridos por los usuarios?		/		
		CONFIDENCIALIDAD	¿La información recibida mediante la plataforma es confiable?		/		
	APRENDIZAJE	CONOCIMIENTOS	¿Considera usted que a través del uso de la plataforma virtual de la municipalidad se adquiere conocimientos?		/		
RETENCIÓN		¿A través del uso frecuente de la plataforma virtual de la municipalidad puede usted familiarizarse con la institución?	/				
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS	EXPERIENCIAS	¿Tiene usted una experiencia agradable a través del servicio de la plataforma virtual de la municipalidad de Los Olivos?	/			
		SUGERENCIAS Y RECLAMOS	¿La institución toma en cuenta sus sugerencias y reclamos realizados mediante la plataforma virtual?	/			
	CALIDAD	RENDIMIENTO	¿El servicio mediante la plataforma virtual cumple con sus necesidades de información?	/			
		INNOVACIÓN	¿Considera usted que la plataforma virtual de la municipalidad de los Olivos se actualiza constantemente?	/			
		CREATIVIDAD	¿Considera usted que el diseño de la plataforma de la municipalidad es atractivo visualmente?	/			
	FIDELIZACIÓN	EFICIENCIA	¿Considera usted que el acceder a los servicios que ofrece la municipalidad mediante la plataforma virtual es tan eficiente como presencial?	/			
		COMPROMISO	¿Considera usted que la Municipalidad está comprometida para satisfacer sus Necesidades de servicio?	/			
		EXPECTATIVA	¿Considera usted que la plataforma virtual de la municipalidad contiene la información necesaria para lograr sus expectativas?	/			
		RECOMENDACIÓN	¿Recomendaría la plataforma virtual para realizar trámites de manera no presencial?	/			
Firmas del experto:			Fecha: 12.11.2018				

**ANEXO 3:  
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cómo influye la plataforma virtual en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019?	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la influencia de la plataforma virtual en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b> La plataforma virtual tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019.	Variable Independiente Plataforma Virtual	-Interactividad	1. Comunicación 2. Participación 3. Eficacia 4. Tramites en línea 5. Utilidad 6. Acceso rápido 7. Claridad 8. Precisión 9. Confidencialidad 10. Conocimientos 11. Retención.	<b>Tipo de investigación:</b> Aplicada
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> ¿Cómo influye la interactividad en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019? ¿Cómo influye la disponibilidad en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019? ¿Cómo influye la información adecuada en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019? ¿Cómo influye el aprendizaje virtual en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019?	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> Determinar la influencia de la interactividad en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019 Determinar la influencia de la disponibilidad en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019 Determinar la influencia de la información adecuada en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de los Olivos, 2019 Determinar la influencia del aprendizaje virtual en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de los Olivos, 2019	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> La interactividad tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019 La disponibilidad tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019 La información adecuada tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019. El aprendizaje virtual tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019		-Disponibilidad		-Información adecuada
			Variable Dependiente: Satisfacción de los usuarios	-Aprendizaje Virtual		

**Fuente:** Elaboración Propia

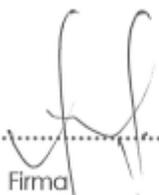
 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD          DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 07
		Fecha : 31-03-2017
		Página : 1 de 2

Yo, DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisor de la tesis titulada:

“PLATAFORMA VIRTUAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS, 2019”, del (de la) estudiante PORRAS FONSECA PAMELA YASMIN constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos 24.de junio del 2019.

  
 .....  
 Firma

DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA

DNI: 08467692

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Plataforma Virtual y su Influencia en la Satisfacción de los usuarios de la  
Municipalidad de Les Olivos, 2015

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

PORRAS FONSECA PAMELA YASMIN (0000-0002-5168-3315)

ASESOR:

Dr. DÁVILA ARENZA, VICTOR DEMETRIO (0000-0002-8917-1917)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING

LIMA - PERÚ

2019

Resumen de coincidencias

29 %

Se están viendo fuentes estándar  
[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

- 1 Entregado a Universida... 14 % >  
Trabajo del estudiante
- 2 repositorio ucv.edu.pe 9 % >  
Fuente de Internet
- 3 www.scielo.sa.cr 1 % >  
Fuente de Internet
- 4 Entregado a Univers da... 1 % >  
Trabajo del estudiante
- 5 repositorio.unheval.edu... <1 % >  
Fuente de Internet
- 6 docplayer.es <1 % >

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo PORRAS FONSECA PAMELA YASMIN, identificado con Documento de Identidad N° 74579588 egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo, autorizo (  ), No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"PLATAFORMA VIRTUAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS, 2019"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

  
\_\_\_\_\_  
PORRAS FONSECA PAMELA YASMIN  
74579588

FECHA: 24 de Junio de 2019