



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Plataforma virtual y su impacto en la calidad del servicio,
subgerencia de cultura de la Municipalidad Provincial de
Trujillo, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Salvatierra Ulloa, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0002-9468-4858)

ASESOR:

Dr. Valiente Saldaña, Yoni Mateo (ORCID: 0000-0002-9083-3553)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

TRUJILLO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi madre

Quiero dedicar esta tesis a mi madre por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, por sus consejos, su apoyo incondicional y su paciencia.

A mi esposa e hijos que es lo mejor y más valioso que dios me ha dado.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme salud, por habernos acompañado y guiado, por darme fuerza en momentos cruciales y brindarnos experiencias, aprendizajes y sabidurías a lo largo en mi vida.

A mi familia por apoyarme en cada momento, por los valores inculcados y por ayudarme en mi formación personal y académica. Gracias por ser mi ejemplo a seguir.

A mis profesores y asesores en general por su dedicación, apoyo brindado y su ardua labor en guiarnos y apoyarnos para la culminación de este proceso.

EL AUTOR

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	10
3.2. Variables y Operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
4.1. Prueba de normalidad	17
4.2. Prueba de hipótesis.....	17
4.2.1 Prueba de hipótesis general	17
4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1.....	18
4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2.....	19
4.3. Descripción de los resultados de la variable: Plataforma virtual.....	20
4.3.1. Descripción de los resultados de la dimensión informativa	21
4.3.2. Descripción de los resultados de la dimensión práxica.....	22
4.3.3. Descripción de los resultados de la dimensión comunicativa.....	23
4.3.4. Descripción de los resultados de la dimensión Tutorial y evaluativa....	24

4.4.	Descripción de los resultados de la variable: Calidad del servicio	25
4.4.1.	Descripción de los resultados de la dimensión confiabilidad	27
4.4.2.	Descripción de los resultados de la dimensión sensibilidad	28
4.4.3.	Descripción de los resultados de la dimensión aseguramiento	29
4.4.4.	Descripción de los resultados de la dimensión empatía.....	30
V.	DISCUSIÓN.....	31
VI.	CONCLUSIONES	33
VII.	RECOMENDACIONES	34
	REFERENCIAS.....	35

ANEXOS

Anexo 1: **Autorización para recolección de información de investigación**

Anexo 2: **Matriz de operacionalización de variables**

Anexo 3: **Formato de cuestionario de la variable aceptación de la plataforma virtual**

Anexo 4: **Formato de cuestionario de la variable calidad de servicio**

Anexo 5: **Matriz de consistencia**

Anexo 6: **Formato de ficha de validación de expertos**

Anexo 7: **Ficha de validación de expertos**

Anexo 8: **Ficha de validación de expertos**

Anexo 9: **Ficha de validación de expertos**

Anexo 10: **Validez y confiabilidad del instrumento aceptación de plataforma virtual**

Anexo 11: **Validez y confiabilidad**

Anexo 12: **Confiabilidad del test**

Anexo 13: **Validez y confiabilidad del instrumento calidad del servicio**

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1; Número de usuarios inscritos en talleres	11
Tabla 2: Escala Likert.....	13
Tabla 3: Escala de la variable aceptación de plataforma virtual	13
Tabla 4: Escala por dimensiones variable aceptación de plataforma virtual.....	13
Tabla 5: Escala de la variable calidad de servicio	14
Tabla 6: Escala por dimensiones variable calidad de servicio	14
Tabla 7: Técnicas e instrumentos del estudio	15
Tabla 8: Prueba de normalidad.....	17
Tabla 9: Coeficiente de correlación de Spearman de las variables servicio al cliente por usuario y la plataforma por usuario.	18
Tabla 10: Coeficiente de correlación de Spearman de la variable plataforma por usuario con cada dimensión de la variable servicio por usuario	18
Tabla 11: Coeficiente de correlación de Spearman de la variable servicio por usuario con cada dimensión de la variable plataforma por usuario	19
Tabla 12: Distribución de rangos del Cuestionario sobre la variable Plataforma virtual ...	20
Tabla 13: Distribución de rangos del Cuestionario sobre la dimensión informativa	21
Tabla 14: Distribución de rangos del Cuestionario sobre la dimensión práctica	22
Tabla 15: Distribución de rangos del Cuestionario sobre la dimensión comunicativa	23
Tabla 16: Distribución de rangos del Cuestionario sobre la dimensión tutorial y evaluativa	24
Tabla 17: Distribución de rangos del Cuestionario sobre la variable Calidad de servicio ..	25
Tabla 18: Distribución de rangos del Cuestionario sobre la dimensión tangible	26
Tabla 19: Distribución de rangos del Cuestionario sobre la dimensión confiabilidad	27
Tabla 20: Distribución de rangos del Cuestionario sobre la dimensión sensibilidad.....	28
Tabla 21: Distribución de rangos del Cuestionario sobre la dimensión aseguramiento.....	29
Tabla 22: Distribución de rangos del Cuestionario sobre la dimensión empatía	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Distribución de rangos del Cuestionario sobre la variable de Plataforma virtual.....	20
Figura 2: Distribución de rangos del Cuestionario sobre la dimensión informativa	21
Figura 3: Distribución de rangos del Cuestionario sobre la dimensión práctica	22
Figura 4: Distribución de rangos del Cuestionario sobre la dimensión comunicativa	23
Figura 5: Distribución de rangos del Cuestionario sobre la dimensión tutorial y evaluativa	24
Figura 6: Distribución de rangos del Cuestionario sobre la variable Calidad de servicio	25
Figura 7: Distribución de rangos del Cuestionario sobre la dimensión tangible	26
Figura 8: Distribución de rangos del Cuestionario sobre la dimensión confiabilidad	27
Figura 9: Distribución de rangos del Cuestionario sobre la dimensión sensibilidad	28
Figura 10: Distribución de rangos del Cuestionario sobre la dimensión aseguramiento	29
Figura 11: Distribución de rangos del Cuestionario sobre la dimensión empatía	30

RESUMEN

La presente investigación busca responder al siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre la plataforma virtual y la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020? se consideró como objetivo general determinar la relación de la plataforma virtual y la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020. Esta investigación es no experimental, de tipo descriptiva correlacional, de corte transversal. La muestra se determinó empleando un muestreo aleatorio simple para población finita de 450; de esta manera, se consideraron 207 usuarios de estos servicios. Se emplearon instrumentos confiables, validados por expertos. Finalmente, se logró determinar que la primera variable con respecto a la plataforma virtual es calificada con un nivel de aceptación de alto con un 50% (207 encuestados); además, el nivel de aceptación de la calidad de servicio es en su mayoría alto con un 76.0% (207 encuestados); finalmente, se demostró que La plataforma virtual no guarda relación con la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.

Palabras claves: Calidad del servicio, Plataforma Virtual.

ABSTRACT

This research seeks to answer the following research problem: ¿What is the relationship between the virtual platform and the quality of the service provided by the Sub-management of Culture of the Provincial Municipality of Trujillo, 2020. It is considered as a general objective to determine the relationship of the virtual platform and the quality of the service provided by the Sub-management of Culture of the Provincial Municipality of Trujillo, 2020. This research is non-experimental, descriptive correlational type, cross-sectional. The sample was determined using simple random sampling for a finite population of 450; in this way, it will be considered in 207 users of these services. Reliable instruments, validated by experts, were used. Finally, it will be possible to determine that the first variable with respect to the virtual platform is rated with a high acceptance level with 50% (207 respondents); Furthermore, the level of acceptance of the quality of service is mostly high with 76.0% (207 respondents); Finally, it was shown that the virtual platform is not related to the quality of the service provided by the Deputy Manager of Culture of the Provincial Municipality of Trujillo, 2020

Keywords: Quality of service, Virtual Platform.

I. INTRODUCCIÓN

Durante el siglo XX con la creación y la extensión del internet, la tecnología ha adoptado un rol importante dentro de la sociedad, puesto que ha generado nuevas oportunidades de interacción a diferentes sectores, donde la información es el actor clave. Lo que se creía como algo irreal, hoy es muestra clara del alcance de la información a veces tan lejos otras tan cerca entre países o continente, esto permite el poder usar la tecnología en la enseñanza-aprendizaje (Cardona, 2002).

Hablar de la sociedad del conocimiento para Castelfranchi (2007), convertir toda información en insumo relevante para decisiones efectivas en la sociedad. La constante centrada en la innovación de la tecnología y las telecomunicaciones en una sociedad moderna o sociedad del conocimiento (UNESCO ,2013) destaca “ las sociedades del saber es una nueva era en particular las instituciones educativas deben encontrar el equilibrio perfecto del uso de recursos tecnológicos en los aprendizajes, por ende la ciencia, la tecnología y la información juega un papel importante en las competencias, conocimientos, habilidades y destrezas (Cardona, 2002, p. 3).

Hoy indiscutiblemente las nuevas tecnologías de la comunicación están desterrando los cañones culturales educativos, tradicionalmente aceptados como la palabra docente, la letra impresa o la presencialidad, es decir hoy necesitamos utilizar información contemplados en sistemas ágiles de transmisión donde los mensajes integran voz, vídeo y datos; esta relación hombre-máquina permite tener procesos cada vez más interactivo, convirtiéndose en un desafío docente, esto podría entenderse según Durán (2005), como la alfabetización digital. Al hablar de procesos tecnológicos en la información y la comunicación está abriendo la oportunidad de crear nuevos espacios en los procesos de enseñanza que requieren que las estancias educativas puedan enfrentar los cambios tecnológicos como nuevas formas de mejorar los procesos.

Incorporar nuevas tecnologías de información a nuestro cotidiano, como el uso de aparatos tecnológicos, bases de datos, documentos digitales, lenguajes de programación, satélites, telecomunicaciones, fibras ópticas, Internet, telefonía inalámbrica, Smartphones, aplicaciones variadas desde google, big data, la nube, no es una simple modernización electrónica, esto constituye una gran cambio a escalas mayores, que tiene que ver con los

aspectos monetarios, decisionales, pedagógicos, culturales, sociales, es decir, la problemática no gira en torno a la información, ahora implica seleccionar y recopilar conocimiento relevante y significativo entre mares de conceptos poco estructurados .

Sin embargo, las nuevas tecnologías a nivel educativo aún generan grandes brechas, pues no logran ser utilizadas eficientemente en los salones de clases, pues todavía existe la corriente que no sabe aplicarlos con su fin específico pues se consideran distractores del aula que atentan en la atención, en el proceso de estructura (Coll y Monereo, 2008).

Usar espacios virtuales que gocen el sello de calidad en la educación implica identificar los mejores caminos que permitan interactuar con los estudiantes y que logren el aprendizaje, a pesar de que las brechas de distancia y ubicación están latentes. Las plataformas virtuales de aprendizaje deben gestar nuevas formas de acercamiento de los estudiantes en su proceso de enseñanza-aprendizaje (Albiñana, López, García, 2016).

Los nuevos mecanismos en los proceso de enseñanza y aprendizaje centrados en la tecnología de información y comunicación hoy cumplen un rol predominante por generar un salto de una educación tradicional a una del conocimiento sin embargo el logro en los países en vías de desarrollo genera aun brechas de poder implementarlo (Del Barrio, Castro, Ibáñez y Borragán, 2009, p.338)

La implementación de las plataformas virtuales está generando un proceso transformador puesto que las personas y empresas hoy en día están migrando a otros tipos de actividades, acciones que les permitan tener decisiones más eficientes. Estos cambios en el entorno buscan una clara interacción entre los clientes internos y externos, permitiendo mejorar los canales de comunicación, haciendo más productivo los procesos, la gestion de sus activos, el manejo de sus contenidos o implementar cursos online.

En el ámbito educativo, se están creando entornos virtuales orientados a los procesos de enseñanza y aprendizaje como una forma de poder acercar a todos los miembros en una comunidad educativa donde la comunicación, sea el aspecto clave del proceso independientemente la modalidad que esta adopte. (Adell, Castelled, y Pascual, 2004).

Debido a la pandemia a nivel mundial los sistemas informáticos como las plataformas virtuales se han vuelto parte indispensable en las organizaciones, de manera que casi todas las personas ahora cuentan con tecnología, siendo esto ahora un instrumento indispensable

en la vida cotidiana de cada persona de diferentes edades, además; las instituciones públicas no deben ser ajenas a estos cambios en poder cumplir sus objetivos.

Por tal razón la Sub Gerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial que entre sus funciones tiene la tarea de:

- El fortalecer, incluir y reconocer la identidad de la cultural trujillana
- La proyección comunitaria y cultural al fomentar, crear, desarrollar y promover espacios culturales y artísticos, que permitan la adhesión de personas y grupos centrados en el arte.

Es así que se viene desarrollando actividades a través de plataformas virtuales destacando el proyecto denominado “Ballet para todos”, en el cual participan 450 niños y jóvenes entre las edades de 7 a 19 años donde se imparten clases de ballet a través de la plataforma virtual Zoom, dada la gran acogida, con el objetivo de conocer el nivel de la calidad del servicio valorada por los padres de familia se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre la plataforma virtual y la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020?

De manera practica el presente estudio se justifica pues pretende conocer la calidad del servicio que ofrece la subgerencia de cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo a través de la plataforma virtual en los usuarios inscritos en el taller “Ballet para todos”, con la finalidad de mejorar el aprendizaje, potenciar e incrementar el avance y el desenvolvimiento psicomotriz. Así mismo se justifica de manera teórica pues se empleará lo conceptos, factores y dimensiones de la calidad de servicios y el uso de plataforma virtual y a partir de ello reforzar e implementar otros programas culturales que promuevan facilitar el acceso virtual motivando y logrando el mayor impacto en la comunidad y por ende obtener buenos resultados. Desde la óptica social se justifica el estudio, pues busca atender las necesidades institucionales, mediante la promoción e identificación del arte cultural a través de la danza buscando definir planes y lineamientos de acción orientados a mejorar los aspectos sociales de la población; así mismo se busca potenciar la participación de la comunidad. Desde el aspecto metodológico estudiar la calidad del servicio y la plataforma virtual tiene sus propias técnicas y herramientas de manera integral se hará uso del método científico.

De esta manera el estudio permitirá determinar la relación que existe entre el uso de la plataforma virtual y la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020. Así mismo:

Identificar la relación de la dimensión informativa en la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.

Identificar la relación de la dimensión práxica en la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.

Identificar la relación de la dimensión comunicativa en la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.

Identificar la relación de la dimensión Tutorial y evaluativa en la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.

En este estudio, se planteó las siguientes hipótesis: primera premisa: La plataforma virtual tiene relación con la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.

Segunda premisa: La plataforma virtual no guarda relación con la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En investigaciones mundiales que tienen mención a soluciones de la problemática mencionada, se encontró diversos estudios que se usaron como guías, (Mafla, 2014), nos menciona que esta tuvo la finalidad implementar un sistema web el cual permita obtener un incremento en el funcionamiento laboral y así mismo lograra el cumplimiento de las normas establecidas de la entidad, haciendo que esta sea competitiva frente a otras organizaciones de comercio, se trabajó bajo el método deductivo e inductivo, así mismo se empleó técnicas de recolección de la entrevista y encuestas, ayudando a determinar los aspectos de cada proceso en las decisiones comerciales, llegando a concretar que el uso de tecnología web permite la mejora de las actividades de comercialización. Se tomó a esta investigación como aporte puesto que tiene similitud a las variables empleadas, así mismo se referencia a la implementación del sistema web, siendo parte fundamental para la presente investigación.

Por otra parte, Guerrero y Maridueña (2019) minimizar y optimizar los tiempos de entrega de pedidos, haciendo uso de diversas técnicas de recolección identificando falencias en los procesos que tienen relación en la gestión de pedidos, logrando tener una mejora en el tiempo en cada proceso relacionado, ayudando en gran medida a la toma de decisiones de la entidad. Se toma como referencia, puesto que, trabaja la mejora de procesos de pedidos, lo cual tiene relación con el presente trabajo.

Jenaro, Martín, Castaño y Flores (2018) usar la plataforma formativa Moodle permite que las estrategias de enseñanza y aprendizaje más activas se relacionen con los resultados académicos superiores, esto puesto que los estudiantes acceden con facilidad de manera personal al enviar y entregar trabajos prácticos, así mismo tienen autonomía para poder responder antes cuestionarios voluntarios, visualizar videos entre otras actividades de manera interactivas.

Vinuesa y Morocho (2017) estudiar dos grupos de control se puede deducir que, la implementación de aula virtual favorece a los estudiantes en la utilización de algunos recursos y actividades (chat, las tareas en línea y en el manejo del wiki), sin embargo el impacto más relevante es la forma como esto beneficia a los procesos de evaluación en especial en la calificación, si bien la catedra tradicional era considera como única, los nuevos procesos con aulas virtuales muestran resultados significativos que si funciona acorde a las nuevas necesidades de la universidad en especial a los estudiantes.

Monsalve, Hoyos y Aponte (2012) Los datos que se interpretan en el estudio deben de permitir el poder crear mecanismo para identificar a los usuarios, realizar el análisis de los contenidos de los datos y la forma como estos se distribuyen dentro de las plataformas virtuales de aprendizaje. Los resultados preliminares dieron origen a la propuesta centrada en la elaboración de un software que permita analizar la información que se obtiene de la plataforma virtual como un complemento necesario en el proceso educativo de los estudiantes en cualquiera de las modalidades aplicadas por las instituciones dedicadas a la educación.

Salas (2019) indica que el uso de la plataforma de manera reiterada si favorece al desempeño de los estudiantes , puesto que su uso hace que el estudiante se familiarice y se adapte , de tal manera los docentes lo usan como la mejor estrategia didáctica que permite a los estudiantes participar activamente en debates, generando habilidades centradas en la responsabilidad, el respeto, la consecuencia entre otras, la plataforma virtual permite que el estudiante sea en principal protagonista de sus aprendizaje dejando la figura del docente como un guía orientador en los procesos de verificación del cumplimiento de sus actividades y tareas, es decir estos procesos permiten que el estudiante asuma una nueva actitud frente a los cambios, hoy el estudiante se involucra, participa, opina, discierne según su postura independientemente, si esta es acertada o errada, la interacción de los estudiantes es bueno.

Álvarez (2018) indica que la eficiencia del conocimiento centrado en la optimización de la plataforma Moodle en el aprendizaje digital implica que los estudiantes estén inmersos en la utilización y aplicación de recursos tecnológicos así como manejar programas ofimáticas, que le permitan el cumplimiento de tareas y actividades dentro de la plataforma virtual.

Delgado (2017) demostró que el uso de la plataforma virtual si influye de manera significativa en el aprendizaje de los estudiantes en el programa de acreditación de los estudiantes.

Saavedra (2017) que la aplicación de la plataforma Moodle si mejoro el rendimiento académico de los educandos del área inglés de una institución educativa.

Quispe (2015) demostró que la plataforma virtual influye positivamente en el aprendizaje de los estudiantes de la sección de posgrado en una universidad pública.

De la Rosa Ríos (2011) encontró que el aprendizaje y el rendimiento es superior cuando se aplican correctamente la plataforma virtual.

Para el enfoque teórico dada la naturaleza del contexto actual de grandes cambios económicos y sociales, se ha utilizado el paradigma planteado por Lalangui & Valarezo, (2017), quien sostiene que la innovación en el área educativa es un factor clave, no solo para la formación académica sino también para la virtualización del trabajo, esto considerando que las exigencias tecnológicas, se constituye en una condición necesaria que permite la interrelación social y sea posible llegar a la sociedad del conocimiento, que implica efectuar profundos cambios estructurales en las sociedades actuales.

Considerando lo anterior, Miranda (2011), interpreta que las plataformas virtuales, son softwares que facilitan el aprendizaje puesto que se usan para diseñar y desarrollar las experiencias educativas. De tal manera estos mecanismos facilitan la interacción y la comunicación en bien del desarrollo de los aprendizajes, que permiten facilitar el acercamiento del estudiante cuando no puede estar presente en clase, el reforzamiento compartido con sus compañeros en la plataforma, la interacción grupal más amena, el material de estudio con mayor disponibilidad, la comunicación fluida con el tutor por medio de foros o chat, las grabaciones que permiten que el estudiante esté atento y un cierto grado de personalización.

Casi a inicios del siglo XXI la aparición de las plataformas virtuales en el campo educativo hizo que se empiecen a descubrir nuevos conocimientos en el uso de la tecnología con la limitante de no tener todo el conocimiento ofimático posible (Bermúdez, Fueyo, 2018).

Tabla 1: Nombres de las plataformas virtuales

Descripción
<ul style="list-style-type: none">• Virtual learning environment (VLE) - Entorno Virtual de Aprendizaje.• Learning Management System (LMS) - Sistemas de Gestión de Aprendizaje.• Course Management System (CMS) - Sistema de Gestión de Cursos.• Managed Learning Environment (MLE) - Ambiente Controlado de Aprendizaje.• Integrated learning system (ILS) - Sistema Integrado de Aprendizaje.• Learning Support System (LSS) - Sistema Soporte de Aprendizaje.• Learning Platform (LP) - Plataforma de Aprendizaje.

Fuente: Sánchez (2009)

Los nombres de las plataformas pueden cambiar, independientemente del ambiente donde se encuentre, la Agencia Educativa Británica denomina plataforma educativa para referirse a los integrated learning system, managed learning environment y managed learning environment, los Estados Unidos utilizan los course Management system y learning management system y en España se usa la denominación plataformas de teleformación, en enseñanza virtual, campus virtual (Sánchez, 2009). Estas permiten que el profesorado o personal encargado de las plataformas puedan, elaborar, monitorear, administrar y asignar sus cursos usando el internet mucho más fácil (Sánchez, 2009).

La enseñanza tradicional viene migrando pues el uso de las plataformas virtuales permite el acceso desde cualquier lugar y en cualquier momento, depende de los mecanismos que aplique el docente para poder ejecutar eficientemente su curso (Fernández, 2009).

Hoy la sociedad del conocimiento, implica que la gestión de la información se haya visto diversificada a través del empleo de diversos mecanismo como softwares, aplicaciones que hacen que la información de dominio público esté al alcance y se logre comunicación fluida en la construcción de nuevos aprendizajes, de tal manera transmitir datos, conectarse vía líneas alámbricas o inalámbricas, la revolución del internet, la administración de los contenidos, el uso de aplicaciones, permiten poder ir más allá de una educación tradicional e ir a una educación fuera de límites, tiempos gracias al uso de aparatos tecnológicos que han ido evolucionando acorde a las necesidades con el fin de mejorar los procesos de enseñanza- aprendizaje.

Consideramos a las dimensiones de la variable plataformas virtuales de aprendizaje (Área y Adell, 2009), la dimensión informativa son los elementos con lo que cuenta la plataforma buscan informar a los estudiantes como el uso de recursos materiales, la dimensión práctica todas las evidencias realizadas por los estudiantes en cualquiera de los recursos, actividades o tareas realizadas, la dimensión comunicativa está centrado en la relación docente estudiante independientemente de los medios que se usen, la dimensión tutorial y evaluativa: está dada por el rol que cumple el docente como guía o facilitar en el nuevo proceso de enseñanza aprendizaje en la nueva educación.

Con respecto a la terminología podemos decir que calidad a las situaciones o pertenencias

propias de una cosa o procedimiento, centrados en la satisfacción de los agentes implicados en la educación y en la acomodación de la educación respecto a criterios específicos (Gimeno, 1998, pp.304).

Drucker (citado por Kotler, 2003) el provecho de un producto o servicio viene dada por el cliente en base a lo que se exige, es decir hablar calidad es poner atención a los clientes en cuestiones subjetivas (Morales y Hernández, 2004, p. 2).

También es necesario entender según Yuran y Cryna (1994, p. 3). La calidad como algo adecuado para usarse, dejando de lado errores. Es decir, se trata de encontrar un servicio estándar concentrado en la validez sus procesos productivos. Podemos considerar a la calidad como satisfacción de las expectativas del cliente que pueden ser medidos y traducidos en descripción de mejora de productos o servicios. Desde el aspecto centrado en los mercados podemos reconocer como la normativa considerada por los clientes, hace que la calidad sea medida con características intangibles y particulares que hacen que los productos puedan satisfacer de manera especial (citado por Moreno, Peris, 2005, p. 110). Hablar del aspecto monetario con relación a calidad requiere ciertos atributos trascendentes que permitan comparar las diferentes condiciones de uso al poder elegir lo mejor ante los procesos.

Podemos denominar que calidad del servicio puede influir en el comportamiento futuro de los clientes, de tal manera que esté centrado en poder comparar o superar aspectos de satisfacción hacia ellos en función a las perspectivas y al desenvolvimiento de la calidad. Para evaluar la calidad del servicio se ha usado el modelo de la escuela americana Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1985) denominado SERVQUAL. Por lo cual conocer las diferentes formas que nos permitan medir, controlar y mejorar la calidad de servicio pueden influir en las decisiones (Gronroos, 1993).

Las dimensiones enmarcadas en la variable calidad del servicio tal como (Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), lo describen: la parte visible del servicio, la seguridad, inspirar confianza, el aseguramiento del conocimiento que permite generar confianza y el colocarse en el lugar de los clientes y obtener buenos resultados.

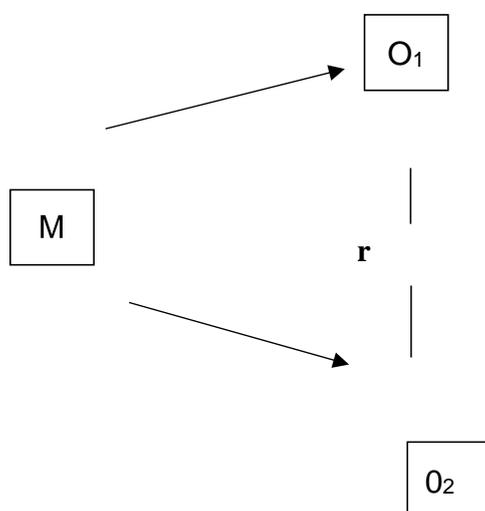
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación:

La investigación es de tipo básica ya que permitirá el desarrollo de una investigación como una forma de conocer la realidad con una prueba científica.

En cuanto al diseño investigación del presente informe es no experimental, descriptivo, correlacional, en este tipo de diseño según Hernández, Fernández y Baptista (2010), no se genera ninguna manipulación a las variables; es decir, solamente se describe lo que sucede con las variables de estudio, para ser analizados. Así mismo en el presente estudio se busca determinar si existe relación o no entre el uso de la plataforma virtual y la calidad del servicio que ofrece la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020. Esto significa que si existe relación es decir traslado en una variable influye en que la otra varíe y si no existe relación significa que el traslado en una variable no influye en que la otra varíe

La representación gráfica del diseño es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra: Usuarios registrados en el taller

O₁: Observación de la variable 1: Plataforma Virtual

O₂: Observación de la variable 2: Calidad del Servicio

r: Correlación entre dichas variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1:

Una plataforma virtual de aprendizaje conjunto de programas instalador uno o varios servidores de una red de datos, que tienen como función la de facilitar diversas tareas al personal encargado a través del empleo del internet.

Las dimensiones, indicadores y la forma como se ha medido cada una de las variables se muestran en el anexo 1.

Variable 2:

Dualidad de decisiones con respecto a la percepción y expectativas del cliente en término de las dimensiones de la calidad del servicio.

Las dimensiones, indicadores y la forma como se ha medido cada una de las variables se muestran en el anexo 1.

3.3. Población, muestra y muestreo:

La población estuvo constituida por los 450 usuarios o personas registradas en los talleres

Tabla 1; Número de usuarios inscritos en talleres

Descripción	Cantidad	%
Mujeres	445	99%
Hombres	5	1%
TOTAL	450	100%

Fuente: Relación de inscritos en los talleres –Según Subgerencia de cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

Para este estudio se tomó una muestra probabilística, de un total de 450 usuarios inscritos en los talleres de la Subgerencia de cultura, que se convierten en el tamaño de población (N), nivel de confianza(Z) 95%, población que cumple con la característica de interés(P) 0.5, y nivel de error (E)0.05.

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

$$n = \frac{1.96^2 5(1 - 0.5)450}{0.5^2(450 - 1) + 1.96^2 5(1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 112.5}{1.1225 + 0.9604}$$

$$n = \frac{432.18}{2.0829}$$

$$n = 207 \text{ usuarios}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

n' = Tamaño de la muestra ajustada p = Probabilidad de éxito

E = Error de estimación Z = Nivel de confianza

q = Probabilidad de fracaso N = Tamaño de la población **Criterios de inclusión**

Padre o apoderado inscrito en el taller

Padre o apoderados de niños o niñas menores a 10 años

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En presente estudio se ha hecho uso de las siguientes técnicas de recopilación de datos.

- Técnica: Encuesta:
 - Instrumento: Cuestionario: Permite recolectar datos de manera estructurada. Para la investigación serán preguntas cerradas y con escala de Likert de 3 ítems para analizar las variables aceptación de plataforma virtual y calidad de servicio.
 - Los instrumentos están conformadas 4 y 5 dimensiones respectivamente de acuerdo a la variable aceptación de plataforma virtual y calidad de servicio tal como se muestra en la operacionalización de variables (Anexo 1).

Cada uno de los niveles o dimensiones ha sido valorado en relación con los 3 ítems, donde el puntaje 1 tenía un calificativo de bajo o nunca, el puntaje 2 de medio o a veces, el puntaje 3 de alto o siempre. Como se indica en la siguiente tabla.

Tabla 2: Escala Likert

ESCALA	NÚMERO
Buena	3
Regular	2
Mala	1

Para la calificación de las variables y dimensiones se ha utilizado la siguiente escala

Tabla 3: Escala de la variable aceptación de plataforma virtual

VARIABLES	ÍTEMS	ESCALA	INTERVALO
ACEPTACIÓN DE		Buena	31-39
PLATAFORMA		Regular	22-30
VIRTUAL	13	Mala	13-21

Tabla 4: Escala por dimensiones variable aceptación de plataforma virtual

DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA	INTERVALO	VALORACIÓN
Informativa	Del 1 al 3	Buena	07-09	Puntuación 1 calificativo mala
		Regular	04-06	
		Mala	0- 03	
Praxica	Del 4 al 6	Buena	07-09	Puntuación 3 calificativo buena
		Regular	04-06	
		Mala	0- 03	
Comunicativa	Del 7al 9	Buena	07-09	Puntuación 3 calificativo buena
		Regular	04-06	
		Mala	0- 03	
Evaluativa / tutorial	Del 10 al 13	Buena	09-12	Puntuación 3 calificativo buena
		Regular	05-08	
		Mala	0- 04	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5: Escala de la variable calidad de servicio

VARIABLES	ÍTEMS	ESCALA	INTERVALO
CALIDAD	DE	Buena	37-45
SERVICIO		Regular	26-36
	15	Mala	15-25

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6: Escala por dimensiones variable calidad de servicio

DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA	INTERVALO	VALORACIÓN
		Buena	07-09	
Tangibles	Del 1 al 3	Regular	04-06	
		Mala	0- 03	
		Buena	07-09	
Confiabilidad	Del 4 al 6	Regular	04-06	Puntuación calificativo
		Mala	0- 03	malo
		Buena	07-09	
Sensibilidad	Del 7al 9	Regular	04-06	Puntuación calificativo
		Mala	0- 03	siempre
		Buena	07-09	
Aseguramiento	Del 10 al 13	Regular	04-06	
		Mala	0- 03	
		Buena	07-09	
Empatía	Del 13 al 15	Regular	04-06	
		Mala	0- 03	

Fuente: Elaboración propia.

- Técnica: Análisis documental:

- Instrumento: Ficha resumen: Permite recolectar datos en base a información consignada en fuentes secundarias. Para la investigación ha permitido analizar antecedentes o trabajos de investigación relacionada, teorías, instrumentos de gestión.

La **validación de los instrumentos** se realizó por medio de juicio de expertos, quienes tienen conocimiento en relación con las variables de estudio. Está conformado por 3 expertos (Dr. Heyner Marquez Yauri, Ms. Sandra León Luyo y Ms. Royer Mendoza Otiniano), los cuales han aprobado el instrumento del cuestionario (Ver Anexo N° 8, 9 y 10).

Para analizar la **confiabilidad del instrumento**, se realizó un total de 10 pruebas a nivel piloto para medir la confiabilidad del instrumento, se obtuvo un índice de confiabilidad de Alfa de Crombach de $\alpha = 0.967$ ($\alpha > 0.70$) para el instrumento que evalúa la aceptación de la plataforma virtual y un índice de confiabilidad de Alfa de Crombach de $\alpha = 0.967$ ($\alpha > 0.70$) para el instrumento que evalúa la calidad de servicio, lo cual indica que el instrumento es confiable. (Ver Anexos N° 12 y 13).

La siguiente tabla resume las técnicas e instrumentos utilizados en la presente investigación:

Tabla 7: Técnicas e instrumentos del estudio

Técnica	Instrumento	Propósito del uso
Análisis documental	Ficha resumen	Para obtener información de las fuentes secundarias, de otras investigaciones
Encuesta	Cuestionario sobre las variables de estudio	Para obtener información de las fuentes primarias, relacionadas a los talleres según cuestionarios mediante Google Form

3.5 Procedimientos

Se realizaron los siguientes procedimientos

- a) Solicitud o autorización a la dirección correspondiente para la realización de la investigación.

- b) Coordinar con el encargado de la subgerencia
- c) Planificar y elaborar los cuestionarios
- d) Aplicar los cuestionarios
- e) Sistematizar los resultados en tablas y figuras
- f) Redactar el informe

3.6. Método de análisis de datos

Los datos fueron procesados utilizando el programa Microsoft Excel, y el SPSS 24, los la variable y dimensiones que conforman la investigación con herramientas actualizadas de análisis de datos, plantillas de hoja de cálculo, y el software el SPSS V 24 en tablas y figuras.

Para e análisis las variables y dimensiones que conforman la investigación se utiliza en primera instancia la estadística descriptiva y considerando un número de muestra de 207 personas, se realizó la Prueba de Kolmogorov – Smirnov obteniéndose en ambas variables un nivel de significancia inferior a 0.05, es por ello que se determinó que existe una distribución no normal de los datos. Debido a los resultados obtenidos en la prueba de Kolmogorov – Smirnov, se determinó realizar la prueba no paramétrica de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación se ha realizado siguiendo las normas de investigación y los principios de la institución donde se realizó la aplicación de los cuestionarios para recabar información que luego fueron tratados según el riguroso proceso del método científico permitiendo de este modo no trasgredir la autoría y citando correctamente otras investigaciones como base de nuestra investigación, de esta manera se ha evitado copia o plagio del trabajo de los autores referenciados.

IV. RESULTADOS

El trabajo está centrado en identificar el impacto de los objetivos y poder probar la hipótesis planteada, razón por la cual se tiene a continuación:

4.1. Prueba de normalidad

Tabla 8: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Tangibles	,242	207	,000
Confiabilidad	,253	207	,000
Sensibilidad	,349	207	,000
Aseguramiento	,394	207	,000
Empatía	,241	207	,000
SERVICIOAL CLIENTE POR USUARIO	,135	207	,000
Informativa	,212	207	,000
Practica	,211	207	,000
Comunicativa	,287	207	,000
Tutorial y evaluativa	,200	207	,000
PLATAFORMA POR USUARIO	,123	207	,000

Interpretación: En la Tabla 17 se puede observar la aplicación de la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov para muestras mayores a 50, para lo cual en ambas variables se obtuvo una significancia menor al 5% ($p < 0.05$), demostrándose que los datos no se distribuyen de manera normal; por lo cual es necesario utilizar la prueba de correlación de Spearman, para determinar la relación entre las variables servicio al cliente por usuario y la Plataforma por usuario.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1 Prueba de hipótesis general

H0: La plataforma virtual tiene impacto positivo en la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.

H1: La plataforma virtual tiene impacto negativo en la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0.05$) Se acepta H0 si y solo si Sig. < 0,05 Se acepta H1 si y solo si Sig. > 0,05

Tabla 9: Coeficiente de correlación de Spearman de las variables servicio al cliente por usuario y la plataforma por usuario.

	Servicio al cliente por usuario	Coeficiente de correlación (Rho de Spearman)	Plataforma por usuario
Rho de Spearman			-,100
		Sig. (bilateral)	,150
		N	207

El nivel de significación es mayor 0.05, por lo tanto, las variables servicio al cliente por usuario y Plataforma por usuario no están correlacionadas.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 10: Coeficiente de correlación de Spearman de la variable plataforma por usuario con cada dimensión de la variable servicio por usuario

			PLATAFORMA POR USUARIO
Rho de Spearman	Tangibles	Coeficiente de correlación (Rho de Spearman)	-,100
		Sig. (bilateral)	,151
		N	207
Confiabilidad		Coeficiente de correlación	-,076
		Sig. (bilateral)	,277
		N	207
Sensibilidad		Coeficiente de correlación	-
		Sig. (bilateral)	,094
		N	,177
Aseguramiento		Coeficiente de correlación	,020
		Sig. (bilateral)	,777
		N	207
Empatía		Coeficiente de correlación	-
		Sig. (bilateral)	,041
		N	,553
		N	207

Los niveles de significancia son mayores al 0.05; es decir ninguna dimensión de la variable servicio al cliente por usuario se relaciona con la variable plataforma por usuario.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 11: Coeficiente de correlación de Spearman de la variable servicio por usuario con cada dimensión de la variable plataforma por usuario

			Servicio al cliente o usuario
Rho de Spearman	Informativa	Coeficiente de correlación (Rho de Spearman)	-,032
		Sig. (bilateral)	,644
		N	207
	Practica	Coeficiente de correlación	-,053
		Sig. (bilateral)	,445
		N	207
	Comunicativa	Coeficiente de correlación	,038
		Sig. (bilateral)	,583
		N	207
	Tutorial y evaluativa	Coeficiente de correlación	-,146*
		Sig. (bilateral)	,036
		N	207

Los niveles de significancia son mayores al 0.05; es decir ninguna dimensión de la variable plataforma por usuario se relaciona con la variable servicio al cliente por usuario; excepto la dimensión tutorial y evaluativa, cuyo nivel de significación es menor al 0.05; pero al analizar el coeficiente de correlación de Spearman (-0.146) podemos decir que presente una relación inversa muy débil con la variable servicio al cliente por usuario.

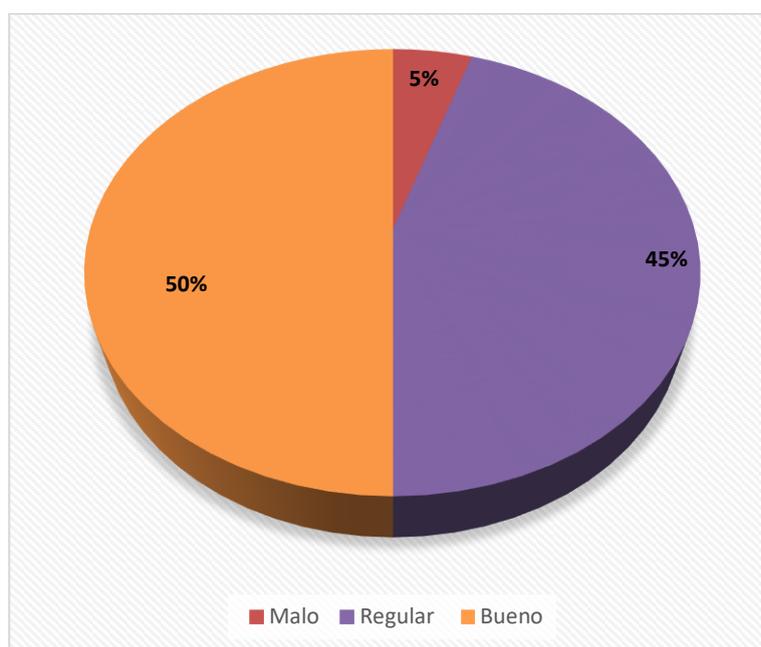
4.3. Descripción de los resultados de la variable: Plataforma virtual

Tabla 12: Distribución de rangos del cuestionario sobre la variable plataforma virtual

Grado de Accesibilidad y Facilidad de uso	Q	%
Malo	6	5%
Regular	99	45%
Bueno	102	50%
TOTAL	207	100%

Fuente: Cuestionario

Figura 1: Distribución de rangos del cuestionario sobre la variable de plataforma virtual



Interpretación: En la figura 1 se muestra la distribución de los puntajes sobre el nivel de aceptación de la plataforma virtual donde los usuarios califican un 50% bueno, 45% regular y 5% malo.

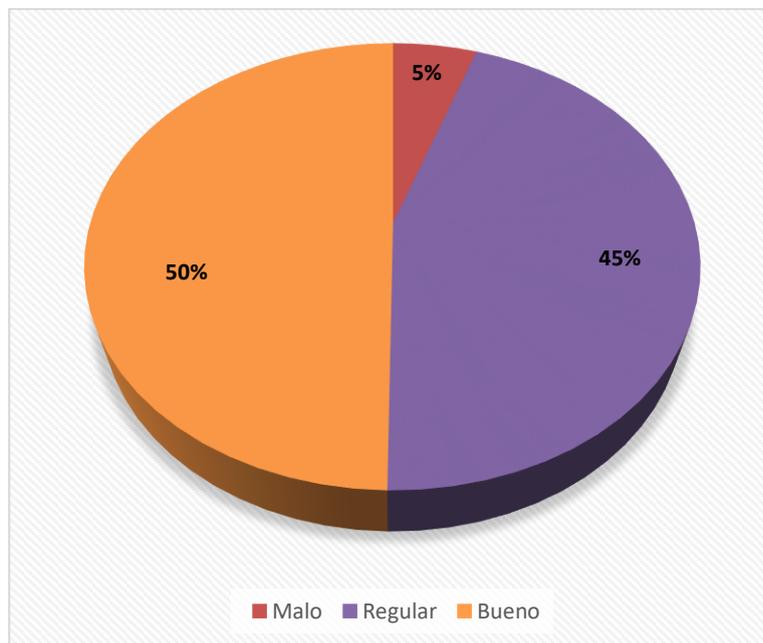
4.3.1. Descripción de los resultados de la dimensión informativa

Tabla 13: Distribución de rangos del cuestionario sobre la dimensión informativa

Informativa	Q	%
Malo	11	5%
Regular	93	45%
Bueno	103	50%
TOTAL	207	100%

Fuente: Cuestionario

Figura 2: Distribución de rangos del cuestionario sobre la dimensión informativa



Interpretación: En la figura 2 se muestran la distribución porcentual de las puntuaciones con respecto al nivel de aceptación de la dimensión informativa donde los usuarios consideran un 50% un impacto bueno, un 5% es malo y un 45% regular.

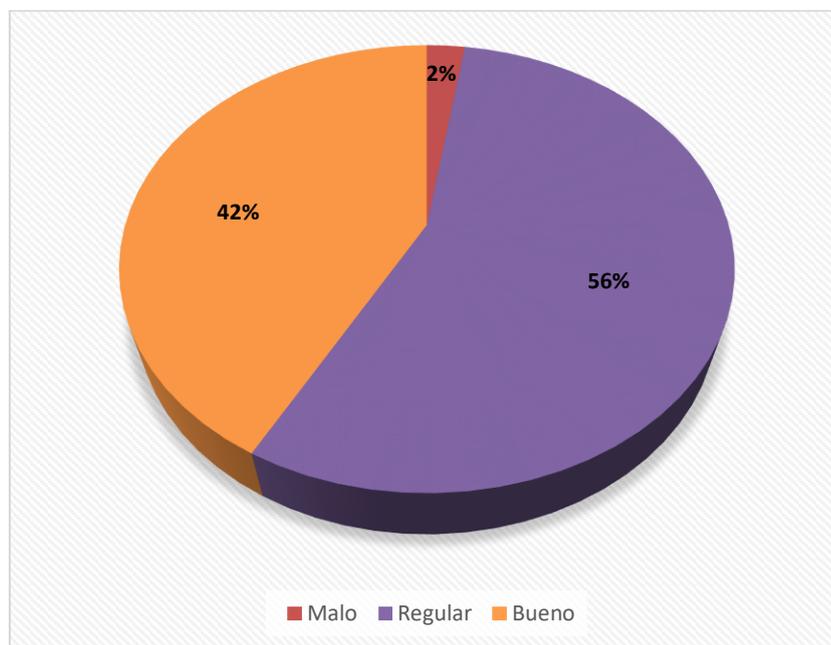
4.3.2. Descripción de los resultados de la dimensión práctica

Tabla 14: Distribución de rangos del cuestionario sobre la dimensión práctica

Práctica	Q	%
Malo	5	2%
Regular	115	56%
Bueno	87	42%
TOTAL	207	100%

Fuente: Cuestionario

Figura 3: Distribución de rangos del cuestionario sobre la dimensión práctica



Interpretación: En la figura 3 se muestran la distribución porcentual de las puntuaciones con respecto al nivel de aceptación de la dimensión práctica donde los usuarios consideran un 42% un impacto bueno, un 2% es malo y un 56% regular.

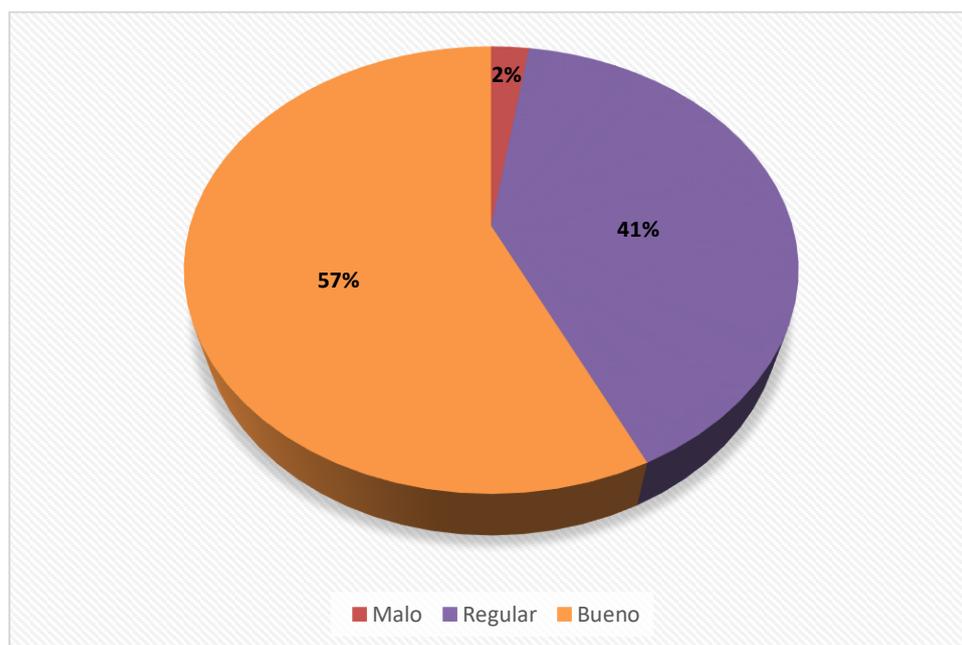
4.3.3. Descripción de los resultados de la dimensión comunicativa.

Tabla 15: Distribución de rangos del cuestionario sobre la dimensión comunicativa

Comunicativa	Q	%
Malo	5	2%
Regular	84	41%
Bueno	118	57%
TOTAL	207	100%

Fuente: Cuestionario

Figura 4: Distribución de rangos del cuestionario sobre la dimensión comunicativa



Fuente: Cuestionario

Interpretación: En la figura 4 se muestran la distribución porcentual de las puntuaciones con respecto al nivel de aceptación de la dimensión comunicativa donde los usuarios consideran un 57% un impacto bueno, un 2% es malo y un 41% regular.

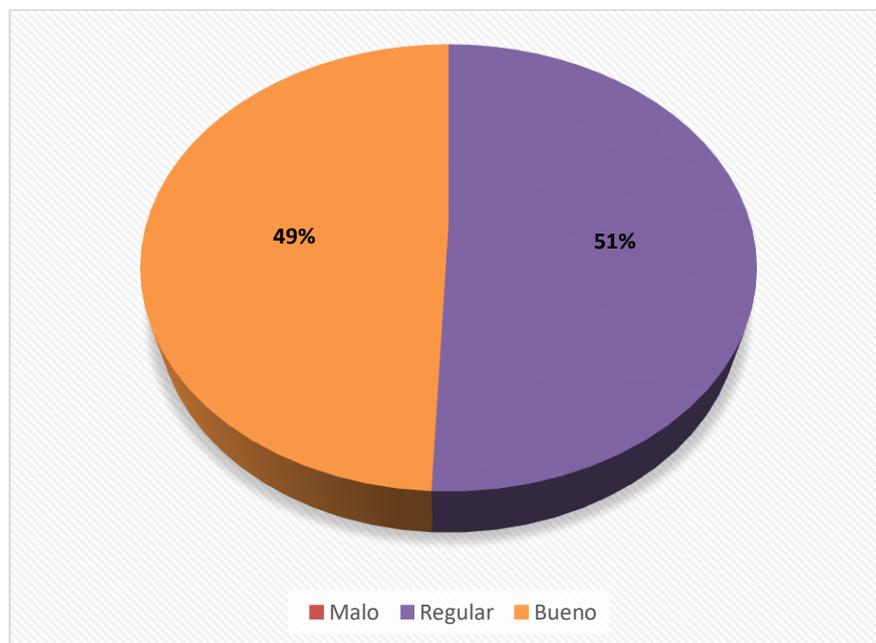
4.3.4. Descripción de los resultados de la dimensión Tutorial y evaluativa

Tabla 16: Distribución de rangos del cuestionario sobre la dimensión tutorial y evaluativa

Tutorial y Evaluativa	Q	%
Malo	0	0%
Regular	105	51%
Bueno	102	49%
TOTAL	207	100%

Fuente: Cuestionario

Figura 5: Distribución de rangos del cuestionario sobre la dimensión tutorial y evaluativa



Fuente: Cuestionario

Interpretación: En la figura 5 se muestran la distribución porcentual de las puntuaciones con respecto al nivel de aceptación de la dimensión tutorial y evaluativa donde los usuarios consideran un 49% un impacto bueno y un 51% regular.

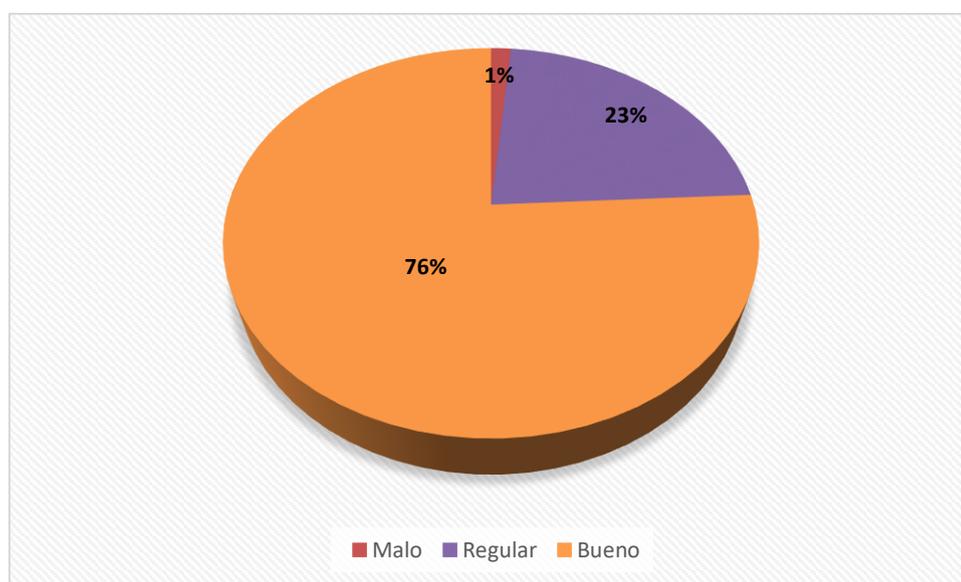
4.4. Descripción de los resultados de la variable: Calidad del servicio

Tabla 17: Distribución de rangos del cuestionario sobre la variable Calidad de servicio

Grado de Calidad del Servicio	Q	%
Malo	3	1%
Regular	47	23%
Bueno	157	76%
TOTAL	207	100%

Fuente: Cuestionario

Figura 6: Distribución de rangos del cuestionario sobre la variable Calidad de servicio



Interpretación: En la figura 6 se muestra la distribución de los puntajes sobre el nivel de aceptación de la calidad de servicio donde los usuarios califican un 76% bueno, 23% regular y 1% malo.

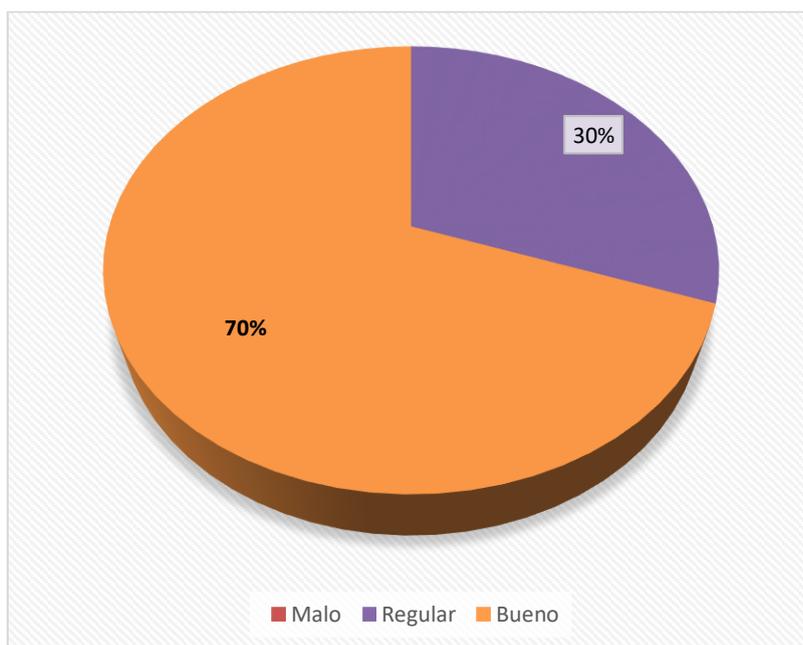
4.4.2.Descripción de los resultados de la dimensión tangible

Tabla 18: Distribución de rangos del cuestionario sobre la dimensión tangible

Tangibles	Q	%
Malo	0	0%
Regular	63	30%
Bueno	144	70%
TOTAL	207	100%

Fuente: Cuestionario

Figura 7: Distribución de rangos del cuestionario sobre la dimensión tangible



Interpretación: En la figura 7 se muestra la distribución de los puntajes sobre el nivel de aceptación de dimensión tangible donde los usuarios califican un 70% bueno, 30% regular

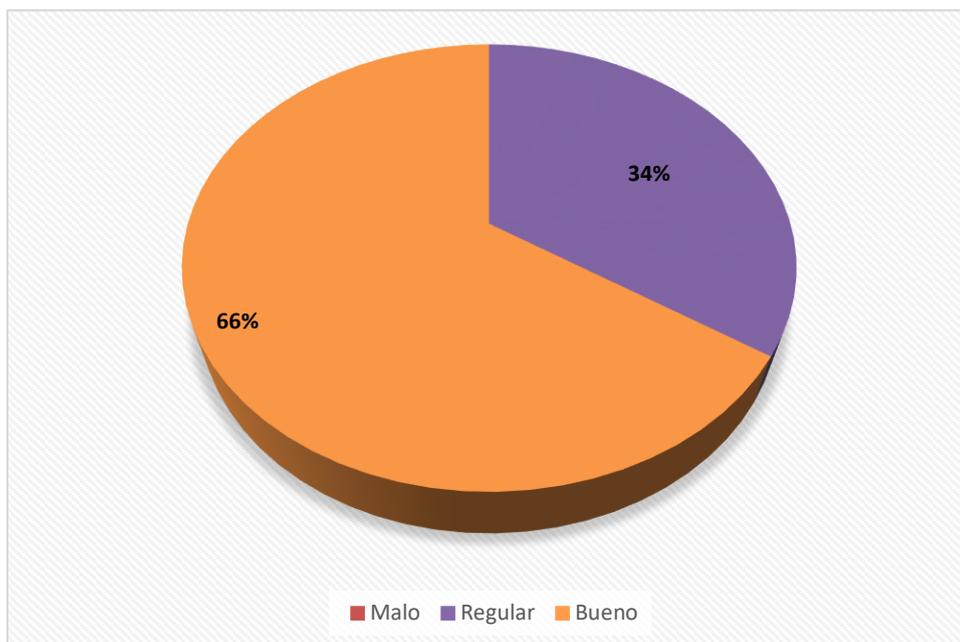
4.4.1. Descripción de los resultados de la dimensión confiabilidad

Tabla 19: Distribución de rangos del cuestionario sobre la dimensión confiabilidad

Confiabilidad	Q	%
Malo	0	0%
Regular	71	34%
Bueno	136	66%
TOTAL	207	100%

Fuente: Cuestionario

Figura 8: Distribución de rangos del cuestionario sobre la dimensión confiabilidad



Fuente: Cuestionario

Interpretación: En la figura 8 se muestra la distribución de los puntajes sobre el nivel de aceptación de dimensión confiabilidad donde los usuarios califican un 66% alto, 34% medio.

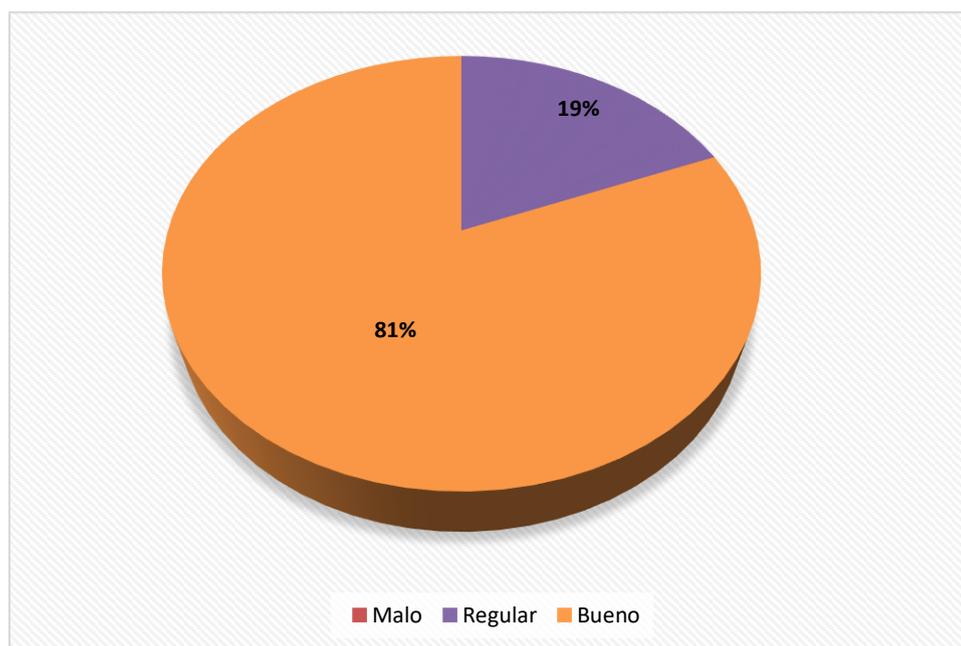
4.4.2. Descripción de los resultados de la dimensión sensibilidad

Tabla 20: Distribución de rangos del cuestionario sobre la dimensión sensibilidad

Sensibilidad	Q	%
Malo	0	0%
Regular	39	19%
Bueno	168	81%
TOTAL	207	100%

Fuente: Cuestionario

Figura 9: Distribución de rangos del cuestionario sobre la dimensión sensibilidad



Fuente: Cuestionario

Interpretación: En la figura 9 se muestra la distribución de los puntajes sobre el nivel de aceptación de dimensión sensibilidad donde los usuarios califican un 81% bueno, 19% regular.

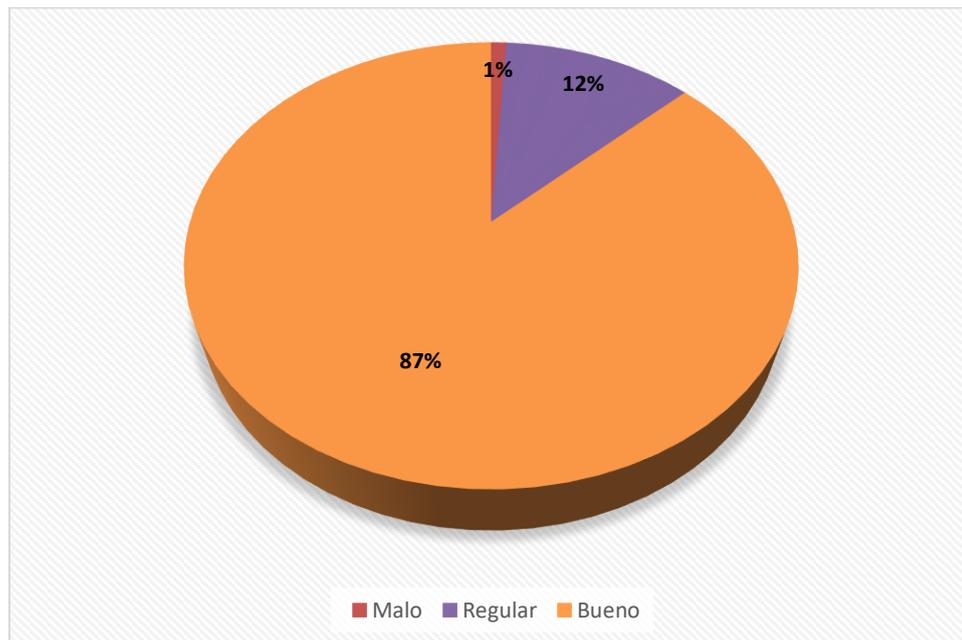
4.4.3. Descripción de los resultados de la dimensión aseguramiento

Tabla 21: Distribución de rangos del cuestionario sobre la dimensión aseguramiento

Aseguramiento	Q	%
Malo	2	1%
Regular	25	12%
Bueno	180	87%
TOTAL	207	100%

Fuente: Cuestionario

Figura 10: Distribución de rangos del cuestionario sobre la dimensión aseguramiento



Interpretación: En la figura 10 se muestra la distribución de los puntajes sobre el nivel de aceptación de dimensión aseguramiento donde los usuarios califican un 87% bueno, 12% regular y un 1% malo.

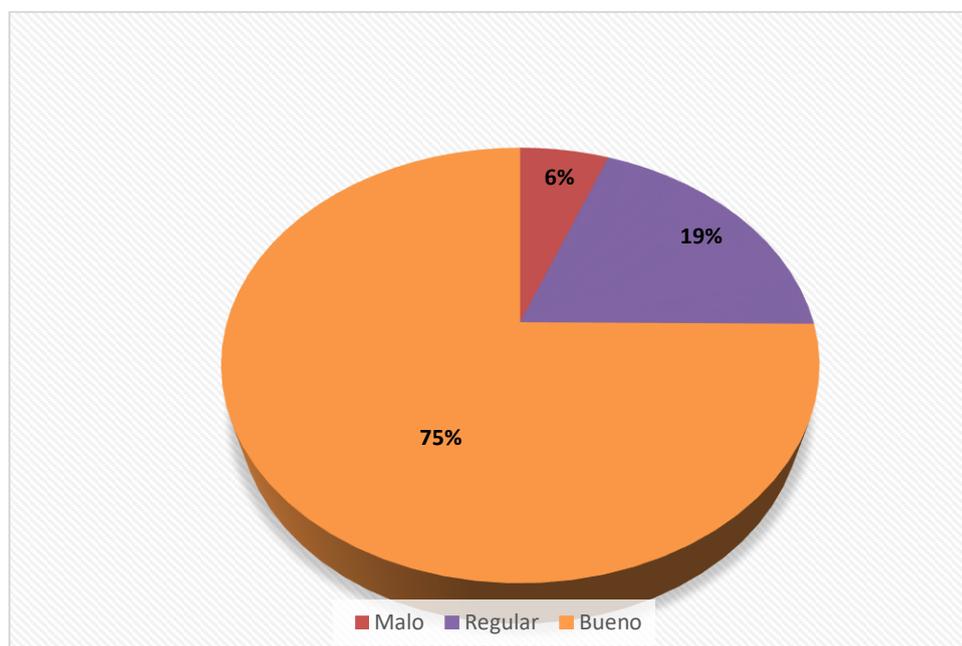
4.4.4. Descripción de los resultados de la dimensión empatía

Tabla 22: Distribución de rangos del cuestionario sobre la dimensión empatía

Empatía	Q	%
Malo	12	6%
Regular	40	19%
Bueno	155	75%
TOTAL	207	100%

Fuente: Cuestionario

Figura 11: Distribución de rangos del cuestionario sobre la dimensión empatía



Interpretación: En la figura 11 se muestra la distribución de los puntajes sobre el nivel de aceptación de dimensión empatía donde los usuarios califican un 75 % bueno, 19% regular y un 6% malo.

V. DISCUSIÓN

Ante los constantes cambios, el nuevo aprendizaje implica buscar nuevos espacios no presenciales, por lo cual las instituciones encargadas de brindar servicios como es el caso de la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, hoy tienen una ardua tarea y responsabilidad, tal como lo manifiesta Castelfranchi (2007), “transformar la información en recursos que permiten a la sociedad tomar medidas efectivas”, hoy en día es una tarea y un gran reto.

En la figura 1 se muestra la distribución de los puntajes sobre grado de accesibilidad y facilidad de uso de la plataforma virtual donde los usuarios califican un 50% alto, 45% medio y 5% bajo. La Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, usó entornos virtuales centrados en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs) donde se emplearon estrategias de enseñanza que les permitió adaptarse de manera rápida a los cambios, sin embargo, aún se pueden detectar algunos inconvenientes en su implementación (Del Barrio, Castro, Ibáñez y Borragán, 2009, p.338)

La emergencia sanitaria ha permitido que se exploren y se usen las plataformas virtuales como un mecanismo de continuidad o la nueva normalidad de los procesos de aprendizaje, respondiendo de manera favorable ante estos cambios, esto lo demuestra el nivel de aceptación de la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020. En la figura 6 se muestra la distribución de los puntajes sobre el nivel de aceptación de la calidad de servicio donde los usuarios califican un 76% alto, 23% medio y 1% bajo, el 76% de los participantes calificaron como alta los servicios brindados a pesar de las brechas informáticas existentes, considerando el apoyo de los padres de familia pues se tuvo participantes variados con edades que oscilan entre los 7 y 19 años, considerando los planes elaborados por las instituciones se han tenido que renovar las estrategias de cumplimiento y bienestar hacia la colectividad, lo que se busca es crear nuevos conocimientos centrados en estrategias de interacción con los participantes a pesar de que estén en distintos lugares (Albiñana, López, García, 2016).

Así mismo en la figura 7, 8, 9, 10 y 11 se aprecia la distribución de las dimensiones de la variable calidad de servicio donde queda demostrado que la Sub Gerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo dentro sus planes busca el empoderamiento de la

identidad cultural, incentivar la inclusión y el reconocimiento de la diversidad cultural, así como también crear, desarrollar y fortalecer grupos artísticos centrados en la formación de talleres relacionados a las diferentes disciplinas del Arte, con el propósito de motivar y garantizar el acercamiento de los ciudadanos de la provincia hacia la Cultura. Es así que la municipalidad ha aprovechado las tecnologías de la información y la comunicación, tal como lo manifiesta Durán (2005), que una “segunda alfabetización” es imprescindible para la vida cultural y social y poder afrontar este desafío de los nuevos medios. Tal como lo menciona Jenaro, Martín, Castaño y Flores (2018) en su investigación que buscaba determinar la relación entre el acceso a la plataforma digital de formación con el rendimiento académico del estudiante, que demostraban que el uso de estrategias de enseñanza y aprendizaje más activas se relacionan con resultados académicos superiores.

Tal como se puede apreciar con respecto a la dimensión informativa de la variable plataforma virtual el 50 % lo califica con un nivel de aceptación alto, a la dimensión práctica 56% con un nivel de aceptación medio, la dimensión comunicativa con un 57% alta, tutorial y evaluativa con un nivel de aceptación medio equivalente al 51% de tal manera el uso de las plataformas virtuales de enseñanza y aprendizaje han transformado en gran medida la enseñanza tradicional (Fernández, 2009).

Con relación a la hipótesis los estadísticos según la tabla 10,11 y 12 muestran que no existen correlación entre las dos variables, razón por la cual se acepta la Hipótesis alterna : La plataforma virtual tiene impacto negativo en la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020..segun Monsalve, Hoyos y Aponte (2012) ,manifiesta que en la actualidad se puede aprovechar el desarrollo y potencial de la mayoría de datos web para detectar información no visible y de gran importancia que permita determinar los patrones de conducta de los usuarios y que los grandes volúmenes de datos deben ser interpretados para crear nuevas estrategias que permitan brindar una plataforma virtual de aprendizaje más eficiente.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que no existe relación entre el uso de la plataforma virtual y la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.
2. Se determinó que no existe relación de la dimensión informativa en la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.
3. Se determinó que no existe relación de la dimensión práctica en la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020
4. Se determinó que no existe relación de la dimensión comunicativa en la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.
5. Se determinó que hay una relación inversa muy débil de la dimensión Tutorial y evaluativa en la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.

VII. RECOMENDACIONES

1. El Subgerente del área de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, deberá mejorar y adaptar su plataforma virtual y hacerla más dinámica, que permita generar interfaces educativas no sólo centrados en entornos contingenciales, sino ahora hay que pensar que el nuevo participante cada vez más requiere el uso de tecnologías ágiles, flexibles e interactivas con el fin de potenciar los nuevos aprendizajes.
2. El Subgerente del área de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo debe aplicar los resultados de la calidad del servicio como el principal impulsor en el cumplimiento de las metas establecidas detalladas en sus planes de trabajo, como un mecanismo de poder acceder a más hogares con población activa de participantes comprendidas en edades centradas en los talleres que permitan desarrollar nuevos espacios de cultura.
3. El área de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo debe ampliar las metas de atención considerando que el uso de plataforma virtual, permite llegar a un público más disperso con necesidades culturales., de tal manera se focalicen los servicios considerando, tipos, horarios, edades, necesidades y características específicas de cada grupo tomando en cuenta criterios de ubicación geográficos, psicográficos, demográficos, conductuales.
4. El área de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo debe reforzar y retroalimentar el aspecto tutorial del personal encargado del dictado de los talleres, esto considerando que a pesar de los inconvenientes de la no presencialidad, se han cubierto las expectativas de los usuarios, sin embargo, los tutores, para el uso eficiente de las plataformas virtuales deberán ser capacitados en herramientas, recursos y otros entornos tecnológicos acorde a las necesidades.

REFERENCIAS

- Adell, J., Castelled, J. M., y Pascual, J. (2004). Selección de un entorno virtual de enseñanza/aprendizaje de código fuente abierto para la Universitat Jaume I. Centro de Educación y Nuevas Tecnologías de la UJI. España.
- Albiñana, A., López, J. V., García, O. (2016). Competencia digital y tratamiento de la información. Aprender en el siglo XXI
- Álvarez, E. (2018) La plataforma Moodle en el aprendizaje de la asignatura de informática en estudiantes de la escuela universitaria de educación a distancia de la Universidad Nacional Federico Villarreal - año 2015 (tesis posgrado) universidad nacional Federico Villarreal
- Área, M., y Adell, J. (2009). E-Learning: Enseñar y Aprender en Espacios Virtuales. En La formación del profesorado en la era de Internet (pp. 391-424). Málaga, España: Tecnología Educativa.
- Arias, J., Villasís, M., y Miranda, M. (2016). Metodología de la investigación. El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista Alergia México, 201-206.
- Arias, F. (1999). El proyecto de Investigación. Guía para su elaboración. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación. Colombia: Prentice Hall.
- Bermúdez, F., Fueyo, M. (2018) Transformando la docencia: usos de las plataformas de e-learning en la educación superior presencial. Revista Mediterránea de Comunicación/Mediterranean Journal of Communication, 9(1), 259-273.
- Cardona, G. (2002). Tendencias educativas para el siglo XXI Educación virtual, online y @learning elementos para la discusión. Edutec Revista electrónica de tecnología educativa (15)
- Castelfranchi, C. (2007) Six critical remarks on science and the construction of the knowledge society. Journal of Science Communication 6 (4): 1-3.
- Castillón, C., Cochachi, J. (2014) Calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la marisquería punta sal del distrito de el tambo – Huancayo, periodo 2013 (tesis pregrado) Universidad Nacional del Centro del Perú

- Coll, C., Monereo, C. (2008). *Psicología de la educación virtual. Enseñar y aprender con las tecnologías de la información y la comunicación*. Madrid, España Editorial Morata.
- Del Barrio, J. A., Castro, A., Ibáñez, A. Borragán, A. (2009) El proceso de comunicación en la enseñanza. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), pp. 387-395
- De la Rosa, J. (2011) *Aplicación de la plataforma moodle para mejorar el rendimiento académico en la enseñanza de la asignatura de cultura de la calidad total en la Facultad de Administración de la Universidad del Callao (Tesis posgrado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos*
- Delgado, H. (2017) *La plataforma virtual Chamilo y su influencia en el aprendizaje de los estudiantes del programa de acreditación en computación II en la Universidad Cesar Vallejo Lima 2016. (Tesis progrado) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.*
- Duran, A. S. (2005) *El uso de las nuevas tecnologías en los centros educativos: realidad o ficción, Congreso Internacional Virtual y Presencial sobre el Profesorado ante el Reto de las Nuevas Tecnologías en la Sociedad del Conocimiento, en la Universidad de Granada.*
- Fernández, A. M. (2009) *Las plataformas e-learning para la enseñanza y el aprendizaje universitario en Internet. In Las plataformas de aprendizaje. Del mito a la realidad. Madrid, Editorial Biblioteca Nueva*
- Guerrero Zambrano, E., & Maridueña Pacheco, C. (2019). *Desarrollo de una aplicación web para la gestión de pedidos en el servicio de Cáterin Las Delicias del Cantón Durán 2018. Ecuador: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.*
- Gimeno, J. (1992): *Reformas educativas. Utopía, retórica y práctica. Cuadernos de pedagogía*, (209), 62-68
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill/ Interamericana.*

- Jenaro, C., Castaño, R., Martín, M., Flores, N. (2018). Rendimiento académico en educación superior y su asociación con la participación activa en la plataforma Moodle. *Estudios sobre Educación*. (34), 177 – 198
- Kotler, P., (2003) *Los 80 conceptos esenciales del marketing de la A a la Z*. México: Prentice Hall
- Mafla, D. W. (2014). *Aplicación Web para el Comercio Electrónico de la Empresa "WORLD COMPUTERS" de la Ciudad de Ibarra*. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Lalangui, J., & Valarezo, J. (2017). El aprendizaje, la era del conocimiento y las TICs ante la realidad Universitaria Ecuatoriana. *Atenas*, Vol 2 (38). pp. 51-65. Obtenido de <http://atenas.mes.edu.cu>
- Miranda, E. (31 de diciembre de 2011) *Plataformas virtuales para fortalecer la educación*. [Blog] . Recuperado de: <https://profesorerickmiranda.blogspot.com/2012/01/plataformas-virtuales-para-fortalecer.html>
- Monsalve, J., Hoyos, J. y Aponte, F. (2012). Análisis de uso de la plataforma virtual de una institución de educación superior. *Ventana Informática*, (27)
- Morales, V., y Hernández, A. (2004). Calidad y Satisfacción en los servicios: Conceptualización. *Efedepportes Revista Digital*, 10(73).
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-37
- Quispe, Sh. (2015) *Plataforma virtual Chamilo y su influencia en el aprendizaje de la asignatura de estadística aplicada a la investigación científica en los estudiantes de maestría de la escuela de posgrado de la universidad nacional de educación enrique guzmán y valle*.(Tesis posgrado) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle
- Saavedra, D. (2017) *Aplicación de la plataforma Moodle y rendimiento académico de los*

educandos del área inglés CAE (Tesis posgrado). Universidad Cesar Vallejo

Salas, S. (2012) Uso de la Plataforma Virtual Moodle y el Desempeño Académico del Estudiante en el Curso de Comunicación II en el Periodo 2017-02 de la Universidad Privada del Norte, sede Los Olivos (Tesis Posgrado) Universidad Tecnológica del Perú

Sánchez, J. (2009) Plataformas de enseñanza virtual para entornos educativos PIXEL-BIT. Revista de Medios y Educación, (34), pp. 217-233

Vinueza, S. y Morocho, Á. (2017). Análisis del rendimiento académico en la cátedra de fisiología y fisiopatología usando como herramienta el aula virtual, 3C TIC 6 (3), 43- 60

UNESCO (2013) Enfoque estratégicos sobre Tics en Educación en américa latina y el caribe. Recuperado de:

http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/images/tics_esp.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Autorización para recolección de información de investigación



AUTORIZACION PARA RECOLECCION DE INFORMACION DE INVESTIGACION.

Al:

Sr. ROBERTO CARLOS SALVATIERRA ULLOA.

Tesis para obtener el grado académico de Maestría en Gestión Pública

PRESENTE.-

Visto la solicitud que presenta a esta Sub Gerencia de Cultura con fecha 31 de julio del presente año, señalando que desea aplicar instrumentos de medición para la recolección de información con el fin de complementar su grado de maestría en Gestión Pública con la tesis: **PLATAFORMA VIRTUAL Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO, SUBGERENCIA DE CULTURA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO, 2020.**

Otorgo el permiso correspondiente para la realización de las actividades de recolección de información en coordinación con el responsable administrativo del área, bajo la condición que nos haga llegar sus propuestas de mejora para la gestión.

Trujillo, 4 de agosto del 2020

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO
SUBGERENCIA DE CULTURA

Prof. Julio César Vilela Rodríguez
SUB GERENTE

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Tabla 19: Operacionalización de la variable 1 Plataforma Virtual

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o categorías	Indicadores	Escala de medición	
Variable 1: Plataforma virtual	Una plataforma virtual de aprendizaje es un grupo de aplicaciones informáticas instaladas en uno o varios servidores de una red de datos que están publicados en Internet, que tienen como función la de facilitar diversas tareas al profesorado o personal encargado, tales como, la elaboración, monitoreo, administración y asignación de cursos desde Internet (Sánchez, 2009).	Podemos identificar cuatro grandes dimensiones pedagógicas (Área y Adell, 2009): dimensión informativa, práctica comunicativa, tutorial y evaluativa.	Informativa	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso y validación - Disponibilidad - Claridad 	Ordinal	
			Práctica	<ul style="list-style-type: none"> - Verificación - Participación programada - desarrollo de tareas 		
			Comunicativa	<ul style="list-style-type: none"> - Interacción social - Comunicación - Expresión 		Nivel de aceptación
			Tutorial y evaluativa	<ul style="list-style-type: none"> - Acercamiento y Habitación - Compromiso - Control y seguimiento - Evaluación 		Alto
					Bajo	

Tabla 20: Operacionalización de la variable 2 Calidad de Servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o categorías	Indicadores	Escala de medición
Variable 2 Calidad del servicio	Dirección y grado de discrepancia entre la percepción del cliente y sus expectativas, en términos de las dimensiones de la calidad del servicio que pueden afectar o interesar el comportamiento futuro de los consumidores. (Parasuraman et al., 1985)	Para medir estos resultados se utilizó el instrumento que consiste en un cuestionario tipo escala de Likert, centrada en las Dimensiones de tangibilidad confiabilidad sensibilidad, aseguramiento y la empatía	Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Facilidades físicas - Equipamiento - Apariencia del personal 	Ordinal Nivel de aceptación Alto Medio Bajo
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño - Formalidad - Monitoreo 	
			Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad - Interacción - Creatividad - Motivación 	
			Aseguramiento	<ul style="list-style-type: none"> - Relación interpersonal - Afectividad - Satisfacción - Cortesía - Conocimiento 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención - Predisposición - Cuidado personalizado 	

Anexo 3: Formato de cuestionario de la variable aceptación de la plataforma virtual

Buenos días estimado participante, la presente encuesta tiene por objetivo recopilar información en relación al nivel de aceptación de la plataforma virtual.

A continuación, se muestran preguntas relacionadas a la variable de estudio.

Marque con una equis (X) la característica de su elección y trate de contestar de acuerdo al enunciado que mejor refleje su punto de vista.

Las escalas de respuesta son las siguientes:

ESCALA	NÚMERO
Malo	1
Regular	2
Bueno	3

Dimensiones / Ítems	Escala		
	01	02	03
Informativa			
Información del acceso e ingreso a la plataforma			
La información en la plataforma está disponible			
El contenido de la plataforma es claro en las indicaciones			
Praxica			
Facilita la correspondencia e identificación de los participantes con facilidad			
Permite el dictado de clase de acuerdo a lo programado			
El desarrollo de las tareas se realizan sin complicaciones			
Comunicativa			
Permitió la interacción entre los participantes			
Permitió un comunicación de la información entre los participantes			
Los participantes expresan su ideas con facilidad			
Tutorial y Evaluativa			
Esta nueva forma de enseñanza permite el acercamiento entre estudiantes y docente			
La plataforma permitió generar un compromiso en el proceso de aprendizaje entre los inscritos			
La plataforma permitió llevar adecuadamente el control y seguimiento de los aprendizajes de los participantes inscritos.			
La plataforma permite evaluar los aprendizajes de los participantes			

Anexo 4: Formato de cuestionario de la variable calidad de servicio

Buenos días estimado participante, la presente encuesta tiene por objetivo recopilar información en relación a la calidad de servicio.

A continuación, se muestran preguntas relacionadas a la variable de estudio.

Marque con una equis (X) la característica de su elección y trate de contestar de acuerdo al enunciado que mejor refleje su punto de vista.

Las escalas de respuesta son las siguientes:

ESCALA	NÚMERO
Malo	1
Regular	2
Bueno	3

Dimensiones / Ítems	Escala		
	01	02	03
Tangibles			
El servicio virtual brindado genera aceptación			
El servicio cuenta con personal atento			
Los docentes que imparten las clases muestran pulcritud en su presentación			
Confiabilidad	01	02	03
Los horarios de los cursos establecidos se cumplen			
Cuando existía algún problema de un participante se resuelve a tiempo			
Se cumple a cabalidad con el programa ofertado			
Sensibilidad	01	02	03
Se mantiene constante comunicación con los participantes			
El servicio ofertado se da con seguridad y tranquilidad			
El personal estuvo presto a atender las necesidades de los participantes			
Aseguramiento	01	02	03
Capacidad del profesor para motivar y estimular la participación			
Habilidades técnicas del profesor para la utilización de los diferentes recursos en línea			
Dominio de la materia por parte del profesor			
Empatía	01	02	03
El profesor resuelve las dudas y brinda recomendaciones			
El profesor se preocupa por el aprendizaje de las clases			
Las clases que brindan los profesores son amenas entretenidas e interesantes			

Anexo 5: *Matriz de consistencia*

Plataforma Virtual y su impacto en la Calidad del Servicio, Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	ESCALA	INSTRUMENTO RECOLECCIÓN DATOS
Plataforma Virtual y su impacto en la Calidad del Servicio, Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020	¿Cuál es la relación que existe entre la plataforma virtual y la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020?	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre el uso de la plataforma virtual y la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.</p> <p>Objetivos específico</p> <p>Identificar la relación de la dimensión informativa en la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.</p> <p>Identificar la relación de la dimensión práxica en la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.</p> <p>Identificar la relación de la dimensión comunicativa en la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.</p> <p>Identificar la relación de la dimensión Tutorial y evaluativa en la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.</p>	<p>Hipótesis:</p> <p>primera premisa: La plataforma virtual tiene relación con la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.</p> <p>Segunda premisa: La plataforma virtual no guarda relación con la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.</p>	<p>Plataforma virtual</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>Informativa</p> <p>Praxica</p> <p>Comunicativa</p> <p>Tutorial y Evaluativa</p> <p>Tangibles</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Aseguramiento</p> <p>o Empatía</p>	<p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Google form</p>

Anexo 6: Formato de ficha de validación de expertos

TÍTULO	“Plataforma Virtual y su impacto en la Calidad del Servicio, Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020
OBJETIVO GENERAL	Determinar la relación que existe entre el uso de la plataforma virtual y la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.
HIPÓTESIS	La plataforma virtual no guarda relación con la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.
JUEZ EXPERTO	
GRADO ACADÉMICO DEL EXPERTO	
FECHA DE REVISIÓN	
FIRMA	

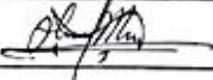
ESCALA	NÚMERO
Redacción clara y precisa	1
Tiene coherencia con los indicadores	2
Tiene coherencia con las dimensiones	3
Tiene coherencia con la variable	4

PLATAFORMA VIRTUAL	DIMENSIONES / ÍTEMS / PUNTAJE	1	2	3	4	OBSERVACIONES
	INFORMATIVA					
	El acceso e ingreso a la plataforma					
	La información en la plataforma está disponible					
	El contenido de la plataforma es claro en las indicaciones					
	PRAXICA					
	Facilita la correspondencia e identificación de los participantes con facilidad					
	Permite el dictado de clase de acuerdo a lo programado					
	El desarrollo de las tareas se realizan sin complicaciones					
	COMUNICATIVA					
	Permitió la interacción entre los Participantes					
	Permitió una comunicación de la información entre los participantes					
	Los participantes expresan sus ideas con facilidad					
	TUTORIAL Y EVALUATIVA					
	Esta nueva forma de enseñanza permite el acercamiento entre estudiantes y docente					
	La plataforma permitió generar un compromiso en el proceso de aprendizaje entre los inscritos					
	La plataforma permitió llevar adecuadamente el control y seguimiento de los aprendizajes de los participantes inscritos					
	La plataforma permite evaluar los aprendizajes de los participantes					

CALIDAD DE SERVICIO	DIMENSIONES / ÍTEMS / PUNTAJE	1	2	3	4	OBSERVACIONES
	TANGIBLES					
	1.1 El servicio virtual brindado genera aceptación					
	1.2 El servicio cuenta con personal atento					
	1.3 Los docentes que imparten las clases muestran pulcritud en su presentación					
	CONFIABILIDAD					
	2.1 Los horarios de los cursos establecidos se cumplen					
	2.2 Cuando existía algún problema de un participante se resuelve a tiempo					
	2.3 Se cumple a cabalidad con el programa ofertado					
	SENSIBILIDAD					
	3.1 Se mantiene constante comunicación con los participantes					
	3.2 El servicio ofertado se da con seguridad y tranquilidad					
	3.3 El personal estuvo presto a atender las necesidades de los participantes					
	ASEGURAMIENTO					
	4.1 Capacidad del profesor para motivar y estimular la participación					
	4.2 Habilidades técnicas del profesor para la utilización de los diferentes recursos en línea					
	4.3 Dominio de la materia por parte del profesor					
	EMPATÍA					
	5.1 El profesor resuelve las dudas y brinda recomendaciones					
	5.2 El profesor se preocupa por el aprendizaje de las clases					
5.3 Las clases que brindan los profesores son amenas entretenidas e interesantes						

Anexo 7: Ficha de validación de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO	*Plataforma Virtual y Calidad del Servicio, en la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020
OBJETIVO GENERAL	Determinar la relación que existe entre el uso de la plataforma virtual y la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.
HIPÓTESIS	La plataforma virtual no guarda relación con la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.
JUEZ EXPERTO	<i>Hayner Marquez Yaur</i>
GRADO ACADÉMICO DEL EXPERTO	<i>Doctor</i>
FECHA DE REVISIÓN	<i>22/10/2020</i>
FIRMA	

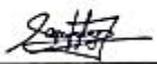
ESCALA	NUMERO
Redacción clara y precisa	1
Tiene coherencia con los indicadores	2
Tiene coherencia con las dimensiones	3
Tiene coherencia con la variable	4

DIMENSIONES / ITEMS / PUNTAJE	ESCALA				OBSERVACIONES
	1	2	3	4	
INFORMATIVA					
El acceso e ingreso a la plataforma	/	/	/	/	
La información en la plataforma está disponible	/	/	/	/	
El contenido de la plataforma es claro en las indicaciones	/	/	/	/	
PRÁXICA					
Facilita la correspondencia e identificación de los participantes con facilidad	/	/	/	/	
Permite el dictado de clase de acuerdo a lo programado	/	/	/	/	
El desarrollo de las tareas se realiza sin complicaciones	/	/	/	/	
COMUNICATIVA					
Permitió la interacción entre los participantes	/	/	/	/	
Permitió una comunicación de la información entre los participantes	/	/	/	/	
Los participantes expresan sus ideas con facilidad	/	/	/	/	
TUTORIAL Y EVALUATIVA					
Esta nueva forma de enseñanza permite el acercamiento entre estudiantes y docente	/	/	/	/	
La plataforma permitió generar un compromiso en el proceso de aprendizaje entre los recursos	/	/	/	/	
La plataforma permitió llevar adecuadamente el control y seguimiento de los aprendizajes de los participantes inscritos	/	/	/	/	
La plataforma permite evaluar los aprendizajes de los participantes	/	/	/	/	

DIMENSIONES / ITEMS / PUNTAJE	ESCALA				OBSERVACIONES
	1	2	3	4	
Tangibles					
El servicio virtual brindado genera aceptación	/	/	/	/	
El servicio cuenta con personal atento	/	/	/	/	
Los docentes que imparten las clases muestran puntualidad en su presentación	/	/	/	/	
Confiable					
Los horarios de los cursos establecidos se cumplen	/	/	/	/	
Cuando existe algún problema de un participante se resuelve a tiempo	/	/	/	/	
Se cumple a cabalidad con el programa ofertado	/	/	/	/	
Sensibilidad					
Se mantiene constante comunicación con los participantes	/	/	/	/	
El servicio ofertado se da con seguridad y tranquilidad	/	/	/	/	
El personal estuvo presto a atender las necesidades de los participantes	/	/	/	/	
Aseguramiento					
Capacidad del profesor para motivar y estimular la participación	/	/	/	/	
Habilidades técnicas del profesor para la utilización de los diferentes recursos en línea	/	/	/	/	
Domina de la materia por parte del profesor	/	/	/	/	
Empatía					
El profesor resuelve las dudas y brinda recomendaciones	/	/	/	/	
El profesor se involucra por el aprendizaje de las clases	/	/	/	/	
Las clases que brindan los profesores son amenas entendidas e interesantes	/	/	/	/	

Anexo 8: Ficha de validación de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO	*Plataforma Virtual y Calidad del Servicio, en la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020
OBJETIVO GENERAL	Determinar la relación que existe entre el uso de la plataforma virtual y la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.
HIPÓTESIS	La plataforma virtual no guarda relación con la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.
JUEZ EXPERTO	GANDRA LIZZETE LEÓN LUYO
GRADO ACADÉMICO DEL EXPERTO	MAESTRA
FECHA DE REVISIÓN	26/10/2020
FIRMA	

ESCALA	NUMERO
Redacción clara y precisa	1
Tiene coherencia con los indicadores	2
Tiene coherencia con las dimensiones	3
Tiene coherencia con la variable	4

Escaneado con CamScanner

DIMENSIONES / ITEMS / PUNTAJE	ESCALA				OBSERVACIONES
	1	2	3	4	
INFORMATIVA					
El acceso e ingreso a la plataforma	/	/	/	/	
La información en la plataforma está disponible	/	/	/	/	
El contenido de la plataforma es claro en las indicaciones	/	/	/	/	
PRÁXICA					
Facilita la correspondencia e identificación de los participantes con facilidad	/	/	/	/	
Permite el dictado de clase de acuerdo a lo programado	/	/	/	/	
El desarrollo de las tareas se realiza sin complicaciones	/	/	/	/	
COMUNICATIVA					
Permitió la interacción entre los participantes	/	/	/	/	
Permitió una comunicación de la información entre los participantes	/	/	/	/	
Los participantes expresan sus ideas con facilidad	/	/	/	/	
TUTORIAL Y EVALUATIVA					
Esta nueva forma de enseñanza permite el acercamiento entre estudiantes y docente	/	/	/	/	
La plataforma permitió generar un compromiso en el proceso de aprendizaje entre los inscritos	/	/	/	/	
La plataforma permitió llevar adecuadamente el control y seguimiento de los aprendizajes de los participantes inscritos	/	/	/	/	
La plataforma permite evaluar los aprendizajes de los participantes	/	/	/	/	

DIMENSIONES / ITEMS / PUNTAJE	ESCALA				OBSERVACIONES
	1	2	3	4	
Tangibles					
El servicio virtual brindado genera aceptación	/	/	/	/	
El servicio cuenta con personal atento	/	/	/	/	
Los docentes que imparten las clases muestran puntualidad en su presentación	/	/	/	/	
Confiables					
Los horarios de los cursos establecidos se cumplen	/	/	/	/	
Cuando existe algún problema de un participante se resuelve a tiempo	/	/	/	/	
Se cumple a cabalidad con el programa ofertado	/	/	/	/	
Beneficiales					
Se mantiene constante comunicación con los participantes	/	/	/	/	
El servicio ofertado se da con seguridad y tranquilidad	/	/	/	/	
El personal estuvo presto a atender las necesidades de los participantes	/	/	/	/	
Aseguramiento					
Capacidad del profesor para motivar y estimular la participación	/	/	/	/	
Habilidades técnicas del profesor para la utilización de los diferentes recursos en línea	/	/	/	/	
Conocimiento de la materia por parte del profesor	/	/	/	/	
Empañados					
El profesor resuelve las dudas y brinda recomendaciones	/	/	/	/	
El profesor se anticipa por el aprendizaje de las clases	/	/	/	/	
Las clases que brindan los profesores son amenas entendidas e interesantes	/	/	/	/	

Plataforma Virtual

Calidad de Servicio

Anexo 9: Ficha de validación de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO	*Plataforma Virtual y Calidad del Servicio, en la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020
OBJETIVO GENERAL	Determinar la relación que existe entre el uso de la plataforma virtual y la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.
HIPÓTESIS	La plataforma virtual no guarda relación con la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020.
JUEZ EXPERTO	Rafael Mendoza Olivares
GRADO ACADÉMICO DEL EXPERTO	Maestro
FECHA DE REVISIÓN	25/10/2020
FIRMA	

ESCALA	NÚMERO
Redacción clara y precisa	1
Tiene coherencia con los indicadores	2
Tiene coherencia con las dimensiones	3
Tiene coherencia con la variable	4

DIMENSIONES / ÍTEMS / PUNTAJE	PUNTAJE				OBSERVACIONES
	1	2	3	4	
INFORMATIVA					
El acceso e ingreso a la plataforma	/	/	/	/	
La información en la plataforma está disponible	/	/	/	/	
El contenido de la plataforma es claro en las indicaciones	/	/	/	/	
PRÁXICA					
Facilita la correspondencia e identificación de los participantes con facilidad	/	/	/	/	
Permite el dictado de clase de acuerdo a lo programado	/	/	/	/	
El desarrollo de las tareas se realiza sin complicaciones	/	/	/	/	
COMUNICATIVA					
Permitió la interacción entre los participantes	/	/	/	/	
Permitió una comunicación de la información entre los participantes	/	/	/	/	
Los participantes expresan sus ideas con facilidad	/	/	/	/	
TUTORIAL Y EVALUATIVA					
Esta nueva forma de enseñanza permite el acercamiento entre estudiantes y docente	/	/	/	/	
La plataforma permitió generar un compromiso en el proceso de aprendizaje entre los inscritos	/	/	/	/	
La plataforma permitió llevar adecuadamente el control y seguimiento de los aprendizajes de los participantes inscritos	/	/	/	/	
La plataforma permite evaluar los aprendizajes de los participantes	/	/	/	/	

DIMENSIONES / ÍTEMS / PUNTAJE	PUNTAJE				OBSERVACIONES
	1	2	3	4	
Tangibles					
El servicio virtual brindado genera aceptación	/	/	/	/	
El servicio cuenta con personal atento	/	/	/	/	
Los docentes que imparten las clases muestran puntualidad en su presentación	/	/	/	/	
Confiable					
Los horarios de los cursos establecidos se cumplen	/	/	/	/	
Cuando existe algún problema de un participante se resuelve a tiempo	/	/	/	/	
Se cumple a cabalidad con el programa ofertado	/	/	/	/	
Seguibilidad					
Se mantiene constante comunicación con los participantes	/	/	/	/	
El servicio ofertado se da con equidad y tranquilidad	/	/	/	/	
El personal estuvo presto a atender las necesidades de los participantes	/	/	/	/	
Seguimiento					
Capacidad del profesor para motivar y estimular la participación	/	/	/	/	
Habilidades técnicas del profesor para la utilización de los diferentes recursos en línea	/	/	/	/	
Domina de la materia por parte del profesor	/	/	/	/	
Empatía					
El profesor resuelve las dudas y brinda recomendaciones	/	/	/	/	
El profesor se preocupa por el aprendizaje de las clases	/	/	/	/	
Las clases que brindan los profesores son amenas entendidas e interesantes	/	/	/	/	

ed/corre

Anexo 10: Validez y confiabilidad del instrumento aceptación de plataforma virtual

PRUEBA PILOTO Plataforma Virtual y su impacto en la Calidad del Servicio, Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020

N°	Plataforma Virtual												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	3	2	3	2	2	2	1	3	3	3	3	2	3
2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3
4	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2
5	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2
6	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2
7	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2
8	3	1	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2
9	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2
10	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3

Anexo 11: Validez y confiabilidad

Confiabilidad del test **Alfa de Cronbach** - Cuestionario para la variable Plataforma Virtual

Permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida como el cuestionario (medidos en escala tipo Likert), a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

Formula: Mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

Vi = Varianza de cada Ítem

Vt = Varianza total

Donde:

K	15	Número de ítem
$\sum Vi$	11.68	Sumatoria de varianzas en cada ítem
Vt	36.43	Sumatoria de varianzas por colaborador
Sección 1	1.071	
Sección 2	0.679	
Absoluto	0.679	
α	0.728	Coefficiente de Cronbach

El resultado de 0.728 confirma la validez del instrumento empleado para la recolección de datos, es decir que el instrumento es válido por mantener una baja variabilidad entre ítems.

Anexo 12: Confiabilidad del test

Alfa de Cronbach - Cuestionario para la variable Calidad de servicio

Permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida como el cuestionario (medidos en escala tipo Likert), a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

Fórmula: Mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α = Alfa de Cronbach
 K = Número de Ítems
 Vi = Varianza de cada Ítem
 Vt = Varianza total

Donde:

K	15	Número de ítem
$\sum V_i$	10.55	Sumatoria de varianzas en cada ítem
Vt	36.43	Sumatoria de varianzas por colaborador
Sección 1	1.071	
Sección 2	0.710	
Absoluto	0.710	
α	0.761	Coficiente de Cronbach

El resultado de 0.761 confirma la validez del instrumento empleado para la recolección de datos, es decir que el instrumento es válido por mantener una baja variabilidad entre ítems.

Anexo 13: Validez y confiabilidad del instrumento calidad del servicio

PRUEBA PILOTO Plataforma Virtual y su impacto en la Calidad del Servicio, Subgerencia de Cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020

N°	Calidad del Servicio														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3
2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3
4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
5	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
7	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	3
8	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
9	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3
10	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3