



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Ventanilla integrada virtual del asegurado y la satisfacción del usuario
EsSalud - Ancash, 2023.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Bossio Arroyo, Carla Fiorelli (orcid.org/0000-0002-8820-9962)

ASESORES:

Dr. Florian Plasencia, Roque Wilmar (orcid.org/0000-0002-3475-8325)

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (orcid.org/0000-0002-5582-0124)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE - PERÚ
2023

Dedicatoria

Dedicada a mi señora madre de mis entrañas Ana Bertha Arroyo, gracias a tu apoyo, logro cumplir esta meta profesional. A mi segunda madre Ana María por su incondicional amor, cariño y sabios consejos.

A mis amados hijos: Mikella, Santiago, Cayfre, Yaiza y Aidan, para que nunca limiten sus conocimientos.

Agradecimiento

A mi asesor Dr. Roque Florián P. por las múltiples asesorías y apoyo constante.

De manera muy especial, mi agradecimiento al Mg. Luis Donayre Valdés, por su apoyo brindado en el presente estudio y al Abog. Marco Rodríguez Huayanay por ser guía en la gestión pública.

El autor.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice del contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimiento	21
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	

Índice de tabla

	Pág.
Tabla 1. Rangos de escala de la variable plataforma virtual	22
Tabla 2. Rangos de escala de la variable satisfacción.	22
Tabla 3. Relación de la plataforma virtual y la satisfacción del usuario de la OSPE EsSalud Ancash 2023	23
Tabla 4. Niveles de la plataforma virtual OSPE, EsSalud Ancash 2023	25
Tabla 5. Nivel de Satisfacción del usuario de la OSPE-EsSalud, Ancash 2023	27
Tabla 6. Correlación entre la dimensión Capacidad de soporte de la entidad y satisfacción del usuario	28
Tabla 7. Correlación entre la dimensión optimización de los procesos de la plataforma y la satisfacción del usuario	29
Tabla 8. Correlación entre la dimensión aplicativo informativo de la plataforma y la satisfacción del usuario.	30
Tabla 9. Prueba de normalidad	31
Tabla 10. Correlación de Rho de Spearman entre la plataforma virtual y la satisfacción del usuario	32
Tabla 11. Tabla resumen de las hipótesis específicas: Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones de Capacidad de soporte de la entidad a y la satisfacción del usuario.	33

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Dispersión entre las puntuaciones de la plataforma virtual y la satisfacción del usuario	24
Figura 2. Niveles de la plataforma virtual y sus dimensiones	26
Figura 3. Niveles de la satisfacción del usuario y sus dimensiones.	27

Resumen

El estudio de investigación, tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre la plataforma virtual y la satisfacción del usuario de la Oficina de Seguros Prestaciones Económicas de EsSalud-Ancash, 2023. La investigación fue de tipo básica, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental de tipo transversal correlacional. Con una población de 958 teniendo como muestra a 60 representantes de las empleadoras públicas y privadas registradas en la base de datos de la INEI y EsSalud. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y mediante la aplicación de los instrumentos: Escala valorativa de la plataforma virtual y la escala valorativa de la satisfacción del usuario, se recolectaron datos que fueron analizados mediante tablas de frecuencias, diagrama de barras, tablas de contingencia y la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Entre sus resultados, se determinó que, la plataforma virtual es percibido por los representantes como eficiente con el 98,3% y a la vez con un nivel alto en la variable de la satisfacción. En Conclusión, se demostró la existencia directa de nivel medianamente alto ($Rho=0,644$) y significativa ($P\text{-valor } 0,001 < 0,05$) entre la plataforma virtual y la satisfacción.

Palabras clave: Plataforma virtual, satisfacción, oficina de seguros, prestaciones económicas.

Abstract

The objective of the research study was to determine the relationship that exists between the virtual platform and user satisfaction of the Insurance Office Economic Benefits of EsSalud-Ancash, 2023. The research was basic, descriptive, with a non-experimental cross-correlational design. With a population of 958, having as a sample 60 representatives of public and private employers registered in the INEI and EsSalud database. For data collection, the survey technique was used and through the application of the instruments: Assessment scale of the virtual platform and the assessment scale of user satisfaction, data was collected and analyzed using frequency tables, bar charts, contingency tables and the non-parametric test Sperman's Rho. Among its results, it was determined that the virtual platform is perceived by the representatives as efficient with 98.3% and at the same time with a high level in the satisfaction variable. In Conclusion, the direct existence of a moderately high level ($Rho=0.644$) and significant ($P\text{-value } 0.001 < 0.05$) between the virtual platform and satisfaction was demonstrated.

Keywords: virtual platform, user satisfaction, insurance office and economic benefits

I. INTRODUCCIÓN

En referencia a la gestión pública, se han reconocido la existencia de limitaciones entre el sector público y los administrados, en ese sentido la implementación de una plataforma de atención de una ventanilla integrada virtual, es un reto que se asumió en un estado de emergencia sanitaria vivido en nuestro país como consecuencia de una emergencia sanitaria por el Covid 19, y todas las restricciones impuestas por el gobierno central acentuaron más la necesidad de que el estado implemente una plataforma virtual, siendo necesario el uso de tecnologías de información en un marco de mejora continua para que no se afecte o suspenda el proceso de atención. En la actualidad las empleadoras públicas y privadas buscan la eficiencia a través de las estrategias de mejoras para lograr de una forma progresiva el crecimiento de la satisfacción de sus clientes. Asimismo, para lograr sus objetivos es importante el uso o empleo de la tecnología de información y comunicación (TIC) para digitalizar/sistematizar los procesos que brinde cada institución.

En los factores relacionados a la satisfacción de los usuarios, los autores Amaya y Barboza (2020), refiere que la satisfacción es un eje importante y principal para la valoración de los servicios. Asimismo, se emplean herramientas para poder conocer la satisfacción o insatisfacción de sus usuarios en las diversas instituciones públicas. (Silva, 2022), Se establece un hito en el proceso de atención y de esta manera se genera una oportunidad en la atención de los tramites, se eliminan tiempos y/o barreras burocráticas y por ende se acortan los plazos. Si los usuarios se sienten satisfechos está garantizada la buena marcha de la entidad y ello se verá reflejado en objetivos y metas cumplidos (Agurto et al, 2020), acercando el estado peruano al ciudadano.

En ese contexto, la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Ancash conocida por las siglas “OSPE” del Seguro Social de Salud – EsSalud ha implementado la plataforma virtual denominada Ventanilla Integrada Virtual del asegurado, cuya sigla es “VIVA”, a fin que los usuarios asegurados y los representantes de las entidades puedan procesar sus trámites tanto los relacionadas

a seguros como los relacionados a prestaciones económicas, por medio de una auto atención virtual, al que se puede ingresar desde cualquier dispositivo electrónico por medio de una dirección web, evitándose el desplazamiento presencial para realizar estos trámites, lo cual se encuentra regulado por la Ley de Gobierno Digital que permite el uso de tecnologías virtuales en el sector público (Decreto Legislativo N°1412, 2018), por ende el presente estudio está enmarcado a la línea reforma y modernización del estado, la cual busca lograr el incremento de la eficiencia en pro de la mejora del proceso de atención al administrado y mediante el uso de los recursos tecnológicos en el marco de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N.º 27658, 2002).

Frente a la problemática a nivel internacional, en Argentina los usuarios que solicitan trámites en materia de seguridad social los realizan de forma virtual y durante las 24 horas del día, sin tener que pasar por una atención presencial, por ejemplo para tramitar el subsidio de contención familiar o sepelio, reúnen la documentación necesaria, ingresan a la plataforma virtual web de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) y realizan sus trámites, lo cual impacta en el nivel de satisfacción de sus usuarios (Administración Nacional de la Seguridad Social, 2023). Sin embargo, para la población que no tiene un nivel adecuado en el manejo de las tecnologías esta experiencia es calificada como inadecuada ya que no reúne o cumple con sus expectativas o el sistema simplemente no son amigables para el usuario. Del mismo modo en Panamá, las personas que solicitan la renovación de sus documentos de identidad o cédula de identidad mediante una plataforma digital, la mayoría de los ciudadanos no logran cumplir o entender todos los procesos que requiere la plataforma. Para el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) del 28% de los ciudadanos que se les ofreció la renovación de sus credenciales de manera virtual, solo el 6% de ellos lograron culminar el proceso dejando un 21% incompleto, creando una mala experiencia (Reyes, Roseth & Vera-Cossio, 2021).

A nivel nacional, a fines del año 2022 en el Perú se contaban con 03 millones 118 mil 298 empresas activas registradas en el Instituto Nacional de Estadística e

Informática, 2022, cuyos representantes legales para poder gestionar sus solicitudes o tramites de seguros y prestaciones económicas de los trabajadores de sus empresas ante EsSalud, cuentan con 35 OSPE, lo cual genera un problema de insatisfacción en los usuarios, debido a la cantidad limitada de oficinas y la fuerte demanda existente ya que al 31 de marzo 2023 la población asegurada es de 12,675,670 asegurados (Seguro Social de Salud – EsSalud, 2023) y cada uno o por cada uno se podría presentar una necesidad de atención. Por otro lado, a raíz del estado de emergencia Decreto Supremo N°008-2020-SA, Emergencia Sanitaria por COVID-19, las plataformas han tomado mayor relevancia en su uso como también en su insatisfacción, hasta la fecha hay mucha demanda que se debe atender.

A nivel local, los representantes legales de más de 30,000 entidades empleadoras entre públicas y privadas, cuentan con una sola oficina ubicada en el Distrito de Chimbote, para solicitar sus trámites, lo cual genera insatisfacción en los usuarios debido a la presencialidad, según Perales (2018), un adecuado nivel de gestión pública, prioriza el correcto uso de los recursos de una institución, con el fin de incrementar la satisfacción por la atención que se brinda. A nivel institucional, existe la necesidad de priorizar, que las atenciones realizadas les generen insatisfacción a los asegurados, respecto a los tramites solicitados con el propósito de facilitar soluciones inmediatas para recuperar la satisfacción (Estudio de Gestión de EsSalud, 2020); en relación a ello, la coyuntura actual nos enseña que es vital no estar ajeno a las tecnologías digitales (Sornoza y Yáñez, 2020). Para Larroucau (2017) es necesaria una cultura cero papeles en lo que a trámites respecta de acuerdo al TUPA Institucional, Silva et al. (2021), señala que un servicio de calidad siempre es una ventaja competitiva y sostenible en beneficio de los clientes o usuarios, lo cual impacta en la satisfacción percibida.

De acuerdo con el problema de la investigación planteada, se presenta como:
¿Existe relación entre la plataforma virtual y la satisfacción del usuario de la OSPE-EsSalud Ancash, 2023?

Para Rivas (2022), la justificación son los argumentos y razones para el

investigador, lo cual le permite sustentar por qué realizar el estudio. Quiere decir, que al iniciar la investigación se debe tener en cuenta las razones de principio por la cual se realiza la investigación, de tal forma que la plataforma virtual debe funcionar de forma satisfactoria identificando las deficiencias y subsanándolas a fin de generar satisfacción en los usuarios.

En efecto, el estudio de la investigación se justifica de forma teórica porque va a permitir investigar y conocer aspectos más relevantes entre la plataforma virtual y la satisfacción del usuario que la utiliza. Es necesario indicar que el estudio se considera como punto inicial para otros estudios.

Se justifica desde la parte metodológica, ya que se presentarán los instrumentos de recolección de los datos debidamente validados y por ende confiables, que van a servir para futuros estudios que se desarrollen en la línea metodológica cuantificable y correlacional.

Con la justificación práctico, debido a que los resultados que se ha analizado van a ser un insumo para que la entidad implemente un plan orientado en beneficio a los usuarios o clientes.

Es justificado socialmente porque está basada en una problemática de tipo administrativo que es de interés general, porque genera solución a las necesidades de los asegurados que residen en la Región Ancash.

En relación al objetivo del estudio, se planteó como *objetivo general*: Determinar la relación entre la plataforma virtual y la satisfacción del usuario; con respecto a los objetivos específico 1: Describir el nivel de la operatividad de la plataforma virtual de la OSPE; describir el nivel de satisfacción de la OSPE, según la percepción de los usuarios considerando sus dimensiones; determinar la relación que existe entre la dimensión capacidad de soporte de la plataforma virtual y satisfacción de los usuarios de la OSPE; determinar la relación que existe entre la dimensión optimización de procesos de la plataforma virtual y la satisfacción de los usuarios OSPE; determinar la relación que existe entre la dimensión aplicativo informativo de la plataforma virtual y

la satisfacción de los usuarios de la OSPE.

Con fines de plantear la hipótesis general de investigación se formuló lo siguiente:

Hi: Existe una relación directa y significativa entre La plataforma virtual y la satisfacción de los usuarios.

Ho: No existe una relación directa y significativa entre la plataforma virtual y la satisfacción de los usuarios.

II. MARCO TEÓRICO

El propósito de investigar las plataformas virtuales nos habla también de un análisis del uso de la tecnología a nivel usuario, cabe resaltar que las plataformas son un medio tecnológico que ha sido creado como estrategia para minimizar los trámites burocráticos presenciales. Actualmente muchos estudios demuestran la importancia de esta tecnología como herramienta de supervivencia para el sector público como privado. Los antecedentes presentados corroboran un gran índice de satisfacción por el empleo de las diversas plataformas en los diferentes sectores. Para este estudio, los resultados brindaran alcances de conocimiento y beneficios a los usuarios para el desarrollo mejorado de la plataforma virtual.

Actualmente, las entidades empleadoras públicas o privadas, organizaciones, etc., trabajan en la eficiencia a través de las estrategias de mejoras para lograr de una forma progresiva el incremento sostenible de la satisfacción de sus clientes. Asimismo, para que puedan lograr sus objetivos, es importante la tecnología de información y comunicación (TIC) para que puedan automatizar los procesos que desarrollan.

El presente estudio ha tomado en consideración antecedentes con una similitud semejante respecto al tema de investigación, con la finalidad de consolidar conocimientos durante el avance del estudio, primero se estudiaron fuentes de información peruanas y posteriormente extranjeras, a continuación, se presentan primero los antecedentes nacionales y acto seguido los antecedentes internacionales.

A nivel *nacional*, Vento et al. (2022), da a conocer su investigación realizada en la Provincia de Lima, relacionada al impacto de la educación en modalidad virtual durante la pandemia, teniendo como objetivo el describir la relación entre el nivel de satisfacción y el impacto académico en el alumnado, se empleó un enfoque cuantitativo y un diseño de tipo descriptivo y correlacional. Teniendo como resultado un coeficiente de Spearman de un p valor = 0,000 > 0,005, con una correlación aceptable = 0,408, concluyendo con una relación significativa entre las dos variables: satisfacción e impacto académico a causa de recibir educación en modalidad virtual,

lo cual respalda el objetivo del presente estudio.

Tomaylla (2022), realizó un trabajo de investigación con el objetivo o finalidad de poder identificar en qué medida se encuentra la plataforma virtual relacionado al aprendizaje en base a competencias en una universidad privada de la provincia de Apurímac, la metodología de estudio fue positivista, realizándose una investigación básica de tipo correlacional, mediante la técnica de la encuesta, como instrumento el cuestionario y una muestra de 65 personas, la cual fue procesada y analizada mediante el muestreo no probabilístico, cuyo resultado evidenció la existencia de una correlación directa y también alta debido a que el coeficiente de Spearman es de 0,835, concluyendo el autor que una plataforma virtual posee relación directa en el aprendizaje basado en competencias, lo cual afecta la satisfacción de los alumnos de forma positiva y respalda el presente estudio.

Salas (2021), en su trabajo de investigación relacionado al uso de una plataforma virtual, planteó el objetivo de identificar su nivel de del uso en relación a la simplificación administrativa en las entidades públicas ubicadas en Lima norte, para ello empleó una metodología cuantitativa, básica y correlacional de nivel descriptivo y diseño no experimental, utilizó como técnica el cuestionario con una muestra de 158 clientes mediante una encuesta. Los resultados evidenciaron un alto nivel de incidencia entre las variables plataforma virtual y la simplificación administrativa respaldado con un coeficiente Spearman de 0,882, concluyendo que, si existe un alto nivel de incidencia entre ambas variables, lo cual definitivamente incide de forma favorable en los usuarios, tanto en la satisfacción por la plataforma virtual respecto a la simplificación administrativa mediante la sistematización digital, lo cual aporta positivamente al objetivo en estudio.

Soto et al. (2023), en su estudio relacionado a las competencias digitales tuvo como objetivo identificar y conocer la incidencia entre las competencias digitales y el uso de herramientas web en una universidad ubicada en Lima, el estudio es tipo básica con un enfoque cuantitativo, cuyo diseño es no experimental y descriptivo, por ende correlacional, utilizando una muestra de 132 alumnos y el Chi cuadrado, como

resultado se evidencia que si existe un nivel de incidencia entre ambas variables de estudio, existiendo una correlación con una verosimilitud de 26.582 y significancia de 0,05, concluyendo que las competencias digitales inciden favorablemente en el uso de herramientas web, lo cual genera satisfacción en el usuario ya que este se adapta y adquiere nuevas competencias digitales, lo cual respalda los objetivos específicos.

Paredes (2022), determina en su investigación determinar y conocer la influencia existente entre los procesos académicos virtuales y la satisfacción de los estudiantes, como objetivo general, la autora desarrollo el método hipotético deductivo en un estudio básico y correlacional, descriptivo y de diseño no experimental, con una muestra de 286 usuarios, empleando la encuesta, teniendo como resultado que la variable procesos académicos virtuales si tiene influencia alta sobre la variable satisfacción, concluyendo que los procesos académicos realizados mediante una plataforma virtual tienen una influencia significativa y favorable en el grado de satisfacción de sus alumnos en ese sentido aporta al objetivo en estudio.

Para Flores (2022), presenta en su estudio el impacto de las plataformas virtuales y las prestaciones económicas EsSalud de la Libertad, con una población de veintitrés asistentes profesionales de la salud. El estudio fue de tipo básico, nivel descriptivo no experimental y transversal correlacional. Se aplico el cuestionario a 23 asistentes sociales. se obtuvo como resultado que la correlación es no significativa $0.698 > 0.05$ entre la variable plataforma virtual y la variable prestaciones económica.

Chumbimuni (2022), en su investigación sobre la plataforma digital y satisfacción del usuario describe la relación que existe entre la plataforma y la satisfacción con un tipo de estudio aplicada, corte transversal no experimental de enfoque cuantitativo, para lo cual se aplicó la muestra de 116 asistentes sociales dando como resultado una correlación positiva y significativa.

A nivel internacional. Entre los antecedentes internacionales tenemos a Ruiz et al. (2021), desarrollo su investigación en España con el propósito de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios o pacientes en relación a la tele consultas durante la

pandemia a causa del Covid 19 e identificar las bondades y los servicios o áreas de mejora. Para ello, llevo a cabo un análisis transversal empleando el cuestionario, considerando nueve dimensiones: Trato, utilidad, características del paciente, resolución, consulta, modalidad presencial, seguridad, oportunidad de mejora y la satisfacción. Consideró una muestra en forma aleatoria de 352 pacientes o usuarios, teniendo como resultado que un 95.44% estaba satisfecho y un 91.96 recomendaría el servicio a los usuarios por lo que se recomendó el fortalecimiento y mejora del servicio de tele consulta luego de culminada la pandemia.

Por otro lado, Islam et al. (2018), realizó un estudio cuantitativo en China, cuyo objetivo fue describir los factores relevantes que influyen en la satisfacción del alumnado al hacer uso del internet vía wifi. Para ello se tomó una muestra de un total de 294 alumnos de 05 casas de estudio universitario, de diversas carreras universitarias, empleando para ello el cuestionario como instrumento y aplicándose encuestas, cuyo resultado evidenció que la satisfacción está ligada estrechamente a la percepción de los alumnos del uso del internet, asimismo que la facilidad del uso dependía del tipo de dispositivo con el que contaban. Concluyéndose que el tipo y capacidad de los CPU que utiliza el usuario afecta e influye también indirectamente en su satisfacción sobre el servicio.

Agyeiwaah et al. (2021), realizó un estudio cuantitativo, describió como objetivo determinar qué factores influenciaron la satisfacción de los estudiantes hacia los cursos virtuales, en la Universidad de Macao en China utilizando para ello, el cuestionario como instrumento y la encuesta como técnica de recolección de datos, aplicándolo a una muestra de 216 estudiantes. El resultado mostró que los factores de estimulación, innovación, utilidad y confiabilidad son los que garantizan la satisfacción de los clientes, por lo que los autores concluyen que es necesario implementar y/o preparar un entorno o ambiente virtual que motive al uso de la plataforma virtual a los estudiantes o clientes.

Por otro lado, y desde otro enfoque Pedraza (2020), en su estudio de investigación cuantitativo realizado en Colombia sobre el clima organizacional y la

satisfacción en entidades públicas y privadas, tuvo la finalidad de estudiar la percepción de los servidores en ambas entidades, empleando un enfoque racional, empírico y causal recolectando los datos por medio de una encuesta a una muestra no probabilística de 80 sujetos de estudio de forma descriptiva. El coeficiente de Cronbach fue superior a 0,70 demostrando la confiabilidad de la escala, el estudio reveló una relación positiva entre la satisfacción intrínseca y extrínseca, concluyendo que el clima organizacional y la satisfacción influyen en el desempeño de los servidores.

Yanto et al. (2021), publicaron un artículo científico, cuyo objetivo era desarrollar competencias contables de tipo operativas para las áreas de ciencias de las universidades de Indonesia, por medio del aprendizaje en una plataforma virtual; Para poder finalmente medir el impacto resultante del uso y aprendizaje de la plataforma en línea en la formación de sus competencias. La muestra de estudio de tipo cuantitativo fue conformada por 122 alumnos, se recopilaron datos por medio del llenado de una encuesta respecto a las competencias operativas adquiridas por medio y uso de la plataforma virtual, los resultados del presente artículo científico demostraron que el incremento de las competencias operativas contables por medio de la plataforma virtual impactó positivamente en la satisfacción del alumnado. Concluyendo que las plataformas virtuales son un canal alternativo que contribuyen positivamente a generar competencias favorables en los alumnos.

Romucho (2022), en su investigación, de la cual determina la influencia de la plataforma tecnológica en la calidad de servicio, el tipo de estudio fue con enfoque cuantitativo, no experimental correlacional transversal. Con una muestra de 67 usuarios a quienes se les aplicó el cuestionario y como resultado obtenido fue una influencia regular y significativa entre las dos variables, con una correlación de Pearson 0.396 y una significancia de (0,001).

De las teorías relacionadas al tema: Primero: Plataforma virtual

La ventanilla integrada virtual del asegurado conocido por las siglas (VIVA), fue

diseñada para un libre acceso y oportunidad de atención, facilitando a los asegurados, representantes de entidad empleadora y público en general, generando comodidad al ser accesible desde el hogar, de su entidad de estudios o de su centro de laboral y desde su dispositivo telefónico personal, porque puede acceder a VIVA y realizar la atención a sus solicitudes de seguros relacionadas con la baja e inscripción de derechohabientes y acreditaciones complementarias, así los representantes de entidad empleadora y los asegurados puedan presentar las solicitudes de prestaciones económicas, reactivación de los pagos de expedientes con vencimiento en cartera, validación de los certificados médicos particulares, EsSalud (2020). Las entidades públicas deben ofrecer sus servicios a la ciudadanía de forma eficiente, cautelando los plazos de acuerdo a normas (Terrones, 2020).

La ventanilla integrada virtual del asegurado, posee siguientes 05 consideraciones importantes: a) Plataforma web de atención virtual, b) El registro del asegurado de EsSalud o del representante de la entidad empleadora, c) Las transacciones de seguros, d) Solicitudes de prestaciones, y e). trámites de rehabilitaciones de expedientes de prestaciones económicas anulados

La plataforma virtual se plantea como teoría general a la teoría de la racionalización normativa y cultural; la cual posee como enfoque la simplificación de los procesos y procedimientos administrativos, surgiendo desde los hábitos y conductas internas de la entidad que consideran a su recurso humano hasta los factores que generan motivación, ello gracias a la modernización o adecuación re estrategias especiales que implican el uso de herramientas que pretenden mejorar los servicios brindados u ofertados, Montero (2022), al respecto se entiende y advierte que una plataforma virtual persigue el mejoramiento de los servicios de una entidad, en un marco de racionalización y simplificación administrativa que genera satisfacción. Las tecnologías de información son un valor agregado al servicio o producto que recibe un cliente o un usuario, lo cual tiene injerencia favorable en el nivel de satisfacción que este ha percibido luego de recibir el producto o el servicio, Pelayo (2019).

También, se toma en consideración la teoría conectivista, la cual considera el

uso del internet como una principal y única fuente de comunicación, en este caso entre EsSalud y el asegurado, lo cual conduce a establecer nuevos patrones y conexiones, gracias a las tecnologías de información que son una alternativa que engloba aspectos constructivistas y de aprendizaje gracias a la interacción, por ello esta teoría refiere que gracias al uso de la plataforma virtual se activan y desarrollan pasos cognoscitivos que culminan en un aprendizaje considerable, ya que el asegurado interactúa mediante internet con páginas web, con formularios web entre otros, (Tomaylla, 2022).

Con relación a la variable plataforma virtual, en su libro *Tecnologías Digitales*, Rivoir et al. (2019), conceptualiza y define a las plataformas virtuales (La ventanilla integrada virtual del asegurado es una plataforma virtual), como infraestructuras digitales en las que no solo participan los actores vinculados directamente, sino también otros actores que forman parte de la organización y/o interactúan con ella, asimismo como definición operacional, Rivoir et al. (2019), refiere que una plataforma virtual, es el resultado de las mejoras y reformas que se vienen realizando para orientar de forma exclusiva la gestión de los trámites y servicios públicos hacia el ciudadano, como parte de una reforma o modernización del estado.

De su modelo teórico, basado en las teorías expuestas se expondrá las dimensiones y modelo de análisis para lo cual, Flores (2022), presenta 3 dimensiones como base de su variable

Dim. 1. Capacidad de soporte de la entidad funciones administrativas con el fin de brindar soporte y/o capacitación al usuario y sus indicadores: Servidor de internet apropiado, Tecnología de información, Manual de uso adecuado.

De tal forma, la tecnología permite nuevas formas de percepción, lenguaje, narrativa, escritura y emoción, apoyando nuevas subjetividades y transformaciones generales de la sociedad y la cultura en la forma en que se produce y comunica el conocimiento (Vigo, Gómez y Ábrego, 2015).

En su artículo, el autor Villavicencio et al. (2022), describe a las tecnologías como un nuevo fenómeno de la comunicación que ha hecho posible el uso de

aplicaciones web específicas que permiten a las personas comunicarse directamente con sus profesores y recibir una educación de calidad como cualquier otro compañero de clase con formación académica.

Para Pérez (2022), describe en su artículo, que todos los usuarios del entorno virtual reciben apoyo emocional del mismo y se generan escenarios similares para todos los vinculados a las cámaras en vivo.

Dim. 2 denominada Optimización de procesos Accesibilidad en el desarrollo de los procesos con un sistema amigable para el usuario. y sus indicadores: Proceso sostenible, celeridad en la respuesta, Atención al usuario y alternativas de solución.

Para Malpartida et al. (2021), cita en su artículo las formas actuales de relacionarse de manera virtual a través de una plataforma. En Latinoamérica y el resto del mundo están viendo un aumento en el uso de plataformas virtuales en el sector educativo, las cuales se emplean para la creación de conocimiento, optimización de canales de información y funciones administrativas (Guevara et al. 2021).

Dim 3. Aplicativo Informativo: programa diseñado como herramienta para realizar diversos trámites, con sus dimensiones: Impacto en el usuario, Facilidad de uso, Consolidación de la información requerida y Actualización de software.

La coherencia y el avance en áreas como la flexibilidad y la usabilidad, que reflejan la rapidez y facilidad con que se pueden organizar los cursos, modificar los planes de estudio y acceder a los contenidos y recursos de aprendizaje, son claves para el éxito de los procesos de las plataformas virtuales. (Malpartida et al. 2021).

De las teorías relacionadas al tema: Segundo: Satisfacción del usuario

En relación a la variable: satisfacción del usuario, habiéndose desarrollado los antecedentes a nivel nacional como internacional en los párrafos anteriores, corresponde desarrollar las teorías que sustentan el presente trabajo de investigación, con relación a la variable satisfacción, en su libro Dirección de Mercadotecnia, Kotler (2001), conceptualiza y define a la satisfacción como el grado o nivel del estado de

una persona o cliente que se genera luego de adquirir y , comparar lo recibido debido a que el resultado le va a genera expectativas positivas o negativas. De igual forma, conceptualiza la operacionalización como el grado satisfacción de la diferencia resultante entre el rendimiento que ha percibido y las expectativas, ya que existe una fuerte conexión entre la calidad del producto o servicio recibido y su satisfacción.

Hablar de satisfacción en el estado peruano es hablar también del fin de varias políticas gubernamentales entre ellas la Presidencia del Consejo de Ministro con el Decreto Supremo N° 0042013-PCM donde aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. El instrumento se orienta a la modernización pública y establece principios para una eficaz y coherente servicio a los ciudadanos para un buen desarrollo en el país. Por otro lado, Arias (2022), señala que el ciudadano manifestará su inconformidad o insatisfacción, lo cual si obedece a una atención (bien o servicio) recibido por una entidad pública generará un desprestigio en la entidad refiere; Es por ello que la satisfacción es una prioridad para el gobierno en todos sus niveles ya que si se asegura y garantiza una atención o prestación de calidad y en un marco de oportunidad se estarían cumpliendo los lineamientos nacionales del gobierno, para tal fin se destinan recursos de formas descentralizada a fin de llegar o acercar la entidad al ciudadano, previa identificación de necesidades, es por ello que el presente estudio es fundamental porque se desarrolla en esa línea.

Con relación a la satisfacción se toma en consideración la teoría de los dos factores, la cual afirma que las dimensiones de los bienes y servicios están relacionados con la satisfacción e insatisfacción, asimismo precisa el autor que no solo las características generan la satisfacción o insatisfacción, sino también otros factores que están asociados al bien o servicio Espinal (2022), por otro lado se considera también la teoría de las expectativas, la cual nos dice Espinal (2022), que el cliente o usuario ya tiene expectativas previas respecto al bien o servicio que pretende adquirir o recibir y luego de realizada la compra o prestación del servicio el cliente hace la comparación de las expectativas que tenía versus las características reales del bien o servicio recibido, generando satisfacción o insatisfacción.

De sus modelos teóricos de la segunda variable

Dim 1. Comunicación: Intercambio de información mediante los canales digitales entre el emisor y receptor y se mide por la velocidad y códigos utilizados y sus indicadores: interactividad, navegación y contenido

Para Ramos (2022), en su artículo muestra que la relación entre la satisfacción del paciente y la satisfacción con la salud está significativamente mediada por la comunicación centrada en el paciente.

Dim 2. Confianza: es la credibilidad que se otorga al otro y se puede dar en 2 sentidos como el interpersonal (creer en la actitud del otro) y el institucional (creencia en la actitud administrativa de una institución a través de su servicio), sus indicadores: confiabilidad, aceptación y recomendación.

Dim. 3. Expectativa: es el resultado de lo esperado por el usuario a través de la experiencia al recibir un servicio, en sus indicadores: tiempo de respuesta, simplicidad y ayuda.

Para Villarreal (2022), define en su artículo que la satisfacción está basada en la percepción, una idea compleja y multifacética, actitudes positivas o negativas de los empleados hacia las condiciones de trabajo.

De su relación teórica: La plataforma virtual tiene relación con la satisfacción del usuario

Respecto al instrumento de recolección de datos, el estudio se sustenta en la epistemología del positivismo, la que muestra el resultado de la contrastación de los hechos respecto al estudio que se realiza. Isasi, F. (2022), con el objetivo de determinar la influencia de la ventanilla integrada del asegurado en la satisfacción de los asegurados de la OSPE Ancash por medio de un enfoque cuantitativo. pues el asegurado va a sentir satisfacción si la plataforma virtual satisface sus necesidades, sin embargo, si la ventanilla integrada virtual del asegurado no satisface las expectativas y necesidades del asegurado, este va a quedar insatisfecho. Por ende,

en el presente trabajo es necesario realizar y plasmar un modelo multidimensional, que facilite, garantice y permita evidenciar los fundamentos de los conceptos de las variables para conocer a fondo la correlación de sus componentes. (Gács, et al. 2021).

III. METODOLOGÍA

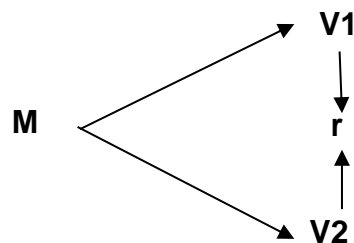
3.1 Tipo y Diseño de investigación

La investigación es de tipo básica con el fin de brindar nuevos conocimientos posteriores a sus hallazgos en un determinado tiempo. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifiesta que un estudio es básico porque el propósito es generar conocimientos a través de sus resultados que benefician a la sociedad de forma inmediata.

Para Hernández y Mendoza (2018), el estudio es investigación cuantitativa y se refiere a la recopilación de datos que busca corroborar la hipótesis planteada mediante los estudios estadísticos.

El diseño del estudio es no experimental transversal y descriptivo correlacional. De acuerdo con Arias y Covinos (2021), el sujeto en estudio es evaluados en su forma natural sin alterar alguna situación. Quiere decir que no se modificara ninguna de sus variables, Asimismo, para Manterola et al. (2019), es transversal porque el estudio se realizara en una sola instancia sin seguimiento posterior.

De tal forma, el estudio se considera correlación porque se describirá la relación entre la plataforma virtual y la satisfacción del usuario a través del análisis estadístico interpretando sus resultados.



Denotación:

M: Muestra de 60 asegurados de la OSPE EsSalud

V1: Plataforma Virtual,

V2: Satisfacción del cliente

R: relación entre variables

3.2 Variables y operacionalización

V1: Plataforma virtual

La plataforma virtual es el canal de comunicación de un sistema digitalizado que garantiza la agilización de sus procesos administrativos con el fin de cortar los tiempos de respuestas de sus procesos (Rodríguez, 2019), Las dimensiones, indicadores y las medidas de cada una se presentan en el (anexo 1)

V2: Satisfacción del usuario

La satisfacción es el grado o nivel del estado de una persona o cliente que se genera luego de comparar el resultado de lo que percibe sobre lo recibido respecto a sus expectativas (Kotler, 2001). Los indicadores, dimensiones y medidas de cada una, se muestra en el (Anexo 1)

3.3 Población y muestra y muestreo

De la población: Condori (2020), descrito como un recurso fácilmente disponible o como una unidad analítica que se enmarca en una disciplina académica específica donde se desarrolla el estudio. En este sentido la población estuvo constituida por 958 representantes de las empresas registradas en EsSalud (públicas y privadas) que presentan sus solicitudes a través del VIVA.

- Criterio de inclusión: se incluyó a los usuarios representantes de las entidades públicas y privadas ya que son ellos quienes realizan sus actividades y procesos a través de la plataforma virtual "VIVA", como parte de la población.
- Criterios de exclusión: fue excluido el jefe de la OSPE, a los 18 colaboradores, 2 personal de vigilancia y 1 personal de limpieza por no pertenecer a la población en estudio y ser del equipo interno de la institución. Se excluye también a los asegurados que como tales pueden realizar otros trámites ante la plataforma VIVA.

De la muestra. De acuerdo con Ventura (2017), una muestra es un segmento

tomado de la población general para representar el tema de la investigación. La muestra fue de 60 usuarios representantes de las entidades empleadoras de la OSPE.

Del muestreo: Para los autores Hernández et al. (2014), la muestra es una herramienta que genera valor o validez en el desarrollo de la investigación, esto permite la selección más representativa. Por esta razón el muestreo es de tipo probabilístico aleatorio simple, por tener las mismas posibilidades de ser seleccionados.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada: para este estudio se aplicó la encuesta, para Falcón, Pertile y Ponce (2019), varias opciones que se definen de acuerdo con los objetivos establecidos brindan la oportunidad de comprender las condiciones o forma de vida de la población, y por medio del instrumento el cuestionario se aplicara a una muestra determinada con el fin de cumplir con el objetivo.

De los instrumentos:

a. Escala valorativa “plataforma virtual” Es una herramienta para recopilar datos cuantitativos que han sido modificados de las preguntas utilizadas por los investigadores. propuesto por Gil (2019), afirma que un cuestionario es un documento que posibilita y facilita la recopilación de información permitida y medir el uso de la plataforma virtual. Tiene una duración de unos 20 minutos y se puede administrar individualmente o en grupo. (Anexo 2).

Dicha escala valorativa esta se estructura en 3 dimensiones: Capacidad de soporte de la entidad, Optimización de procesos y Aplicativo informativo. Consta de 22 afirmaciones cuya escala de respuesta es de 5 niveles: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre. Su administración es de auto reporte individual o colectiva, con 20 minutos de duración aproximadamente.

Escala valorativa “Satisfacción del usuario” es una herramienta de recolección de datos cuantitativos adaptada por el investigador a partir del cuestionario propuesto

por Gil (2019), señala que el cuestionario es un documento que puede ayudar a recopilar información para evaluar el uso de la plataforma virtual. Se administra individualmente o en grupo y tiene una duración de unos 20 minutos. (Anexo 2).

Dicha escala valorativa esta se estructura en 3 dimensiones: Capacidad de soporte de la entidad, Optimización de procesos y Aplicativo informativo. Consta de 22 afirmaciones cuya escala de respuesta es de 5 niveles: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre. Su administración es de auto reporte individual o colectiva, con una duración aproximada de 20 minutos.

De su validez y confiabilidad de los instrumentos

Para Hidalgo (2016), Desde una perspectiva positivista, la fiabilidad y la validez están indisolublemente ligadas a la investigación, mostrando información con precisión y consistencia necesarias para generalizar los resultados obtenidos a partir del análisis de las variables estudiadas. Es por ello que los cuestionarios aplicados, han sido validados por el juicio de 03 expertos con el grado de Magister en Gestión Pública, en ambos casos funcionarios de EsSalud, determinando la validez de ambos instrumentos en mención, los criterios son de pertinencia, relevancia y claridad de los ítems con un certificado de validación (Anexo 03).

De su confiabilidad: Para Cascaes (2015), Las medidas de confiabilidad se utilizan para determinar la solidez de las puntuaciones de los ítems de la escala. En relación al grado de confiabilidad de los instrumentos, se utilizó la técnica de alfa de Cronbach, visto como un modelo de estudio piloto se consideró 20 representantes de empresas registradas en el sistema de EsSalud las mismas que se caracterizan por ser empresas públicas y empresas privadas y seleccionadas por de un muestreo probabilístico aleatorio simple.

Cabe mencionar que el análisis del resultado, debe tener un coeficiente mayor a 0,70 para ser considerado confiable tanto para la escala valorativa "Plataforma virtual" y de la escala valorativa "Satisfacción del usuario"

En la investigación, la confiabilidad será determinada a través de la técnica de equilibrio interna y el método del coeficiente de alfa de Cronbach, teniendo como

resultado para la variable plataforma virtual 0.892 y para la variable satisfacción del usuario 0.896 .

(Anexo 03).

3.5 Procedimiento.

La población y la validación de la muestra fue mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple, esto tuvo lugar en la oficina de la OSPE según llegada de los usuarios para su trámite correspondiente. De esa forma fue seleccionada y abordada a los representantes de las entidades explicando la importancia de su información y del instrumento a usar. además, la investigación contó con el permiso y autorización del jefe de la OSPE EsSalud-Ancash. Los datos recopilados han sido ajustados y aprobados por el juicio de 3 expertos validadores. Acto continuo, se aplicó la muestra piloto a los instrumentos, dando como resultado un nivel algo de confiabilidad previo consentimiento informado para luego ser descargados mediante una hoja Excel. Estos fueron procesados y analizados por el programa estadístico SPSS v 24 y Excel.

3.6 Métodos de análisis de datos

En cuanto a la evaluación de los datos, se usó la estadística básica y descriptiva, como los diagramas lineales, de barra y las tablas de distribución de frecuencia. Por otro lado, el estudio fue de nivel correlacional con un análisis de la prueba de asociación y correlación mediante escala Tau-b-kendall y de la prueba no paramétrica de Spearman.

Se consideraron los siguientes rangos como: malo, regular y bueno como escala para los análisis de la variable plataforma virtual y sus tres dimensiones correspondientes

Tabla 1:

Rangos de escala de la variable plataforma virtual

Dimensiones		Niveles		
		Malo	Regular	Bueno
Dim1	Capacidad de soporte	6-14	15-23	74-100
Dim2	Optimización de procesos	8-18	19-29	30-40
Dim3	Aplicativo informativo	6-14	15-23	24-30
Total	Plataforma virtual	20-46	47-73	74-100

Tabla 2:

Rangos de escala de la variable satisfacción

Dimensiones		Niveles		
		Malo	Regular	Bueno
Dim1	Comunicación	5-11	12-18	19-25
Dim2	Confianza	3-7	8-12	13-15
Dim3	Expectativa	5-11	12-18	19-25
Total	Satisfacción del usuario	13-30	31-48	49-65

3.7 Aspectos éticos

La investigación desarrollada, se encuentra estructurada según los principios éticos de la Universidad César Vallejo, 2020 aprobada en la Resolución del Consejo Universitario N°0126/2022-UCV, y rigió bajo los lineamientos estipulados en la norma como son: la honestidad, la responsabilidad y el rigor científico. También se consideró el respeto a la propiedad intelectual de los autores, anonimatos de los encuestados o participantes de la investigación, entendiéndose que la información recogida solo es para fines de investigación con el fin de generar propuestas en favor de la institución en un largo plazo, de esta forma los servidores y usuarios se beneficien con el estudio en mención, en concordancia a los estándares establecidos en la norma APA 9° edición.

IV. RESULTADOS

4.1 Del objetivo general.

El objetivo general es establecer la relación entre la plataforma virtual y la satisfacción del usuario de la oficina de Seguros de Prestaciones Económicas EsSalud, Ancash 2023

Tabla 3

Relación entre los niveles de la Plataforma virtual y la satisfacción del usuario

Niveles		Satisfacción del usuario				
		Alto	Medio	Bajo	Total	
Plataforma Virtual	Eficiente	F	47	12	0	59
		%	79,7	20,3	0	100
	Medianamente eficiente	F	0	0	1	0
		%	0%	100%	0%	100%
	Deficiente	F	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	0%
Total		F	47	13	0	60
		%	78,3%	21,7%	0%	100,0%

Medidas simétricas

Escala	Prueba	Error estándar		T aproximada	Significación aproximada
		Valor	asintótico ^a		
Ordinal por Ordinal	Tau-b de Kendall	,480	,041	3,023	,003
N de casos válidos		60			

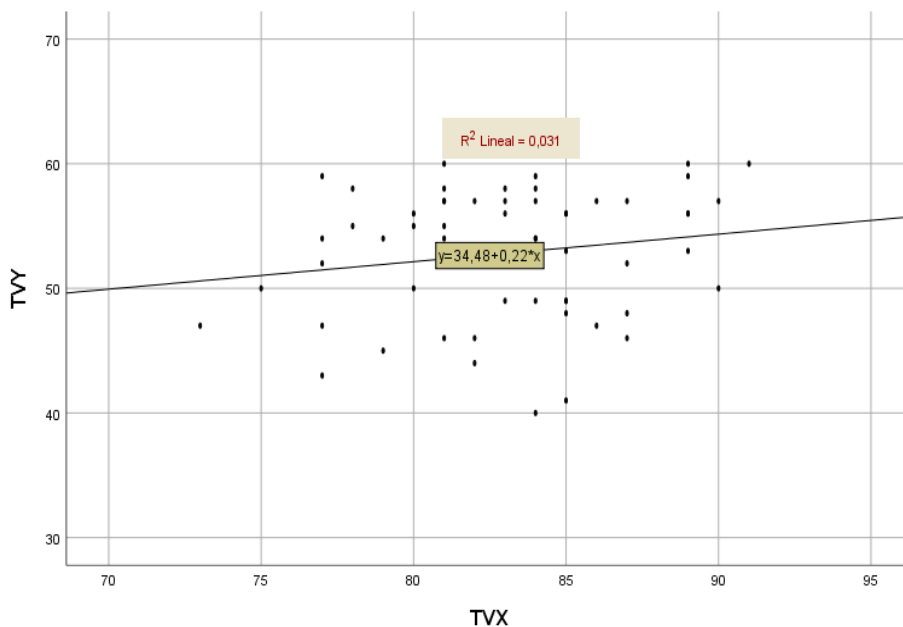
Interpretación: De la tabla 1, Se puede observar que, entre el total de usuarios de la población de estudio, el 79,7 % poseen una eficiente percepción sobre la plataforma virtual y también un alto nivel de la Satisfacción; asimismo 20.3 % de encuestados manifestaron que el nivel de la plataforma virtual como medianamente eficiente, y a la variable satisfacción con un nivel medio. Se puede reflejar que la plataforma virtual se encuentra relacionada a la satisfacción y que es necesaria para el desarrollo de sus actividades. Mientras existan mejoras continuas en relación al uso

de la plataforma virtual será mayor la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, de acuerdo al coeficiente de correlación de Tau-b de Kendal, dio como resultado una asociación significativa (P-valor = 0,003) y correlación de media intensidad de (T=0,480) entre el nivel de plataforma virtual y la satisfacción.

Figura 1.

Dispersión entre las puntuaciones de la plataforma virtual y satisfacción del usuario



Interpretación: De la figura 1, Está claro que el puntaje de satisfacción del usuario aumenta como lo hace el puntaje de la plataforma virtual. En este sentido, el coeficiente de pendiente está representado por un valor en el modelo de regresión lineal. (Y=34.48) la ecuación lineal siendo positivo explica una correlación directa moderada, existente entre los puntajes de ambas variables. Asimismo, el coeficiente de determinación ($r^2 = 0,031$) refiere que el 3,1 % de la Plataforma virtual está influenciado por la satisfacción.

4.2 Análisis descriptivo de las variables

Del primer objetivo específico: Describir el nivel de la operatividad de la plataforma Virtual de la Oficina de Seguros de Prestaciones Económicas de EsSalud, Ancash 2023.

Tabla 4

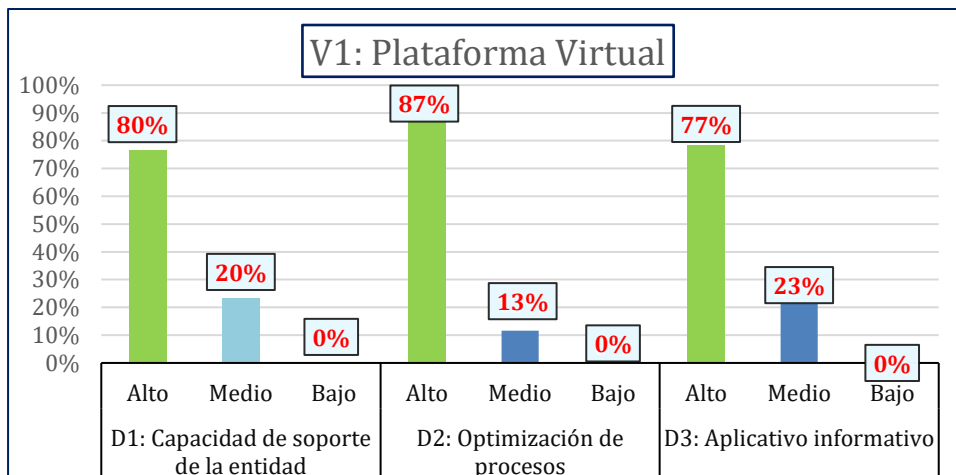
Niveles de la Plataforma virtual de la OSPE-EsSalud, Ancash 2023

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	59	98,3%
Medianamente eficiente	1	1,7%
Deficiente	0	0%
Total	60	100 %

Interpretación. De la tabla 2, se halló que el 98,3 % de los usuarios de la OSPE de EsSalud perciben un nivel eficiente de la Plataforma virtual y el 1.7 % lo percibe como medianamente eficiente.

Figura 2:

Niveles de la Plataforma Virtual de la OSPE, según dimensiones.



Interpretación. De la figura 2, se muestra el nivel de eficiencia de la plataforma virtual, en relación a las dimensiones en estudio. En relación a la dimensión capacidad de soporte de la entidad se obtiene que la mayor parte de los usuarios (80%) lo perciben un nivel alto y el 20% un nivel medio; en la dimensión Optimización de los procesos, se obtuvo que el (87%) de los usuarios lo distinguen en un nivel alto, mientras el (13%) un nivel medio; en la dimensión aplicativo informativo, un gran porcentaje de trabajadores (77%) lo valoran con un nivel alto y el (23%) con un nivel medio.

Del segundo objetivo específico 2. Detallar el nivel de satisfacción del usuario de la OSPE EsSalud

Tabla 5

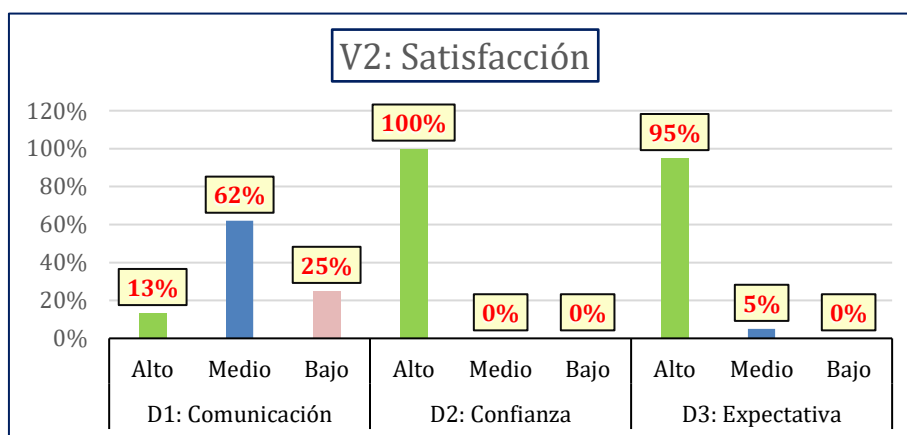
Nivel de Satisfacción del usuario de la OSPE-EsSalud, Ancash 2023

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	47	78.3%
Medianamente eficiente	13	21.7%
Deficiente	0	0%
Total	60	100 %

Interpretación. De la tabla 3, se encontró que la mayoría de los usuarios (78,3 %) de la OSPE, EsSalud perciben un nivel alto en la satisfacción del usuario, el 21,7% lo considera como medianamente eficiente.

Figura 3:

Niveles de percepción de la satisfacción del usuario, según dimensiones.



Interpretación. De la figura 3, se explica el nivel de eficiencia de la satisfacción del usuario, de acuerdo a las dimensiones en estudio. Al detalle, en la dimensión comunicación se tiene que, una alta cantidad de los usuarios (62%) lo perciben un nivel alto, el (13%) en nivel medio y (25%) lo considera un nivel bajo; en la dimensión confianza, se evidenció que el (100 %) de los usuarios lo valorizan y perciben en un

nivel alto; en la dimensión expectativa, el (95%) lo valora con un nivel alto y el (5%) con un nivel medio

4.3. Análisis correlacional

Del tercer objetivo específico. Consignar la relación entre la capacidad de soporte de la entidad y la satisfacción del usuario de la OSPE, EsSalud Ancash 2023

Tabla 6

Correlación entre la dimensión Capacidad de soporte de la entidad y satisfacción del usuario

Niveles		Satisfacción del usuario				
		Alto	Medio	Bajo	Total	
Capacidad De soporte	Eficiente	F	37	11	0	48
		%	71.1	22,9	0	83.3
	Medianamente eficiente	F	10	2	0	12
		%	83.3%	16.7%	0%	100%
	Deficiente	F	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	100%
Total,		F	47	13	0	60
		%	78,3%	21,7%	0%	100,0%

Medidas simétricas

Escala	Prueba	Error estándar		T aproximada	Significación aproximada
		Valor	asintótico ^a		
Ordinal por Ordinal	Tau-b de Kendall	,616	,012	,426	,001
N de casos válidos		60			

Interpretación: De la tabla 4, se evidencia que del total de los encuestados un 77,1% de usuarios refieren como eficiente a la capacidad de soporte de la entidad de la plataforma virtual a la vez perciben un nivel alto de la Satisfacción; el 16,7 % consideran que tiene un nivel mediano de eficiencia la Capacidad de soporte de la entidad de la plataforma virtual y atributen un nivel regular a la Satisfacción del usuario descartando el nivel deficiente. En este sentido, la capacidad de soporte de la entidad

está relacionada en proporción con la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, sobre el coeficiente de correlación de Tau-b de Kendal, dio como resultado una asociación significativa (P-valor = 0,001) y una correlación de media intensidad de (T=0,616) entre el nivel de la plataforma virtual y la satisfacción.

Del cuarto objetivo específico. Establecer la relación entre la Optimización de los procesos de la plataforma virtual y la satisfacción del usuario de la Oficina de Seguros Prestaciones Económicas, EsSalud Ancash 2023

Tabla 7

Correlación entre la dimensión Optimización de los procesos de la plataforma virtual y la satisfacción del cliente

		Satisfacción del usuario				
Niveles			Alto	Medio	Bajo	Total
Optimización De los procesos	Eficiente	F	42	10	0	48
		%	80.8	19.2	0	83.3
	Medianamente eficiente	F	5	3	0	12
		%	62.5%	37%	0%	100%
	Deficiente	F	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	100%
Total,		F	47	13	0	60
		%	78,3%	21,7%	0%	100,0%

Medidas simétricas

Escala	Prueba	Error estándar		T aproximada	Significación aproximada
		Valor	asintótico ^a		
Ordinal por Ordinal	Tau-b de Kendall	,651	,048	3,978	,003
N de casos válidos		60			

Interpretación: De la tabla 5, se puede apreciar que de todos los usuarios que han sido encuestados, el 80,8% percibe como eficiente a la dimensión Optimización de procesos de la plataforma virtual, y también perciben en un grado alto a la

satisfacción de los usuarios; también se obtiene un 37% que advierte un nivel medianamente eficiente de la dimensión Optimización de procesos de la plataforma virtual y nivel regular a la satisfacción del usuario.

Por otro lado, como resultado de la prueba estadística y el coeficiente de asociación Tau – b- Kendall, se determina que existe una asociación significativa (P-valor <0,003) y correlación directa de nivel fuerte (T= 0,651) entre el grado de la dimensión Optimización de procesos de la plataforma virtual y satisfacción del usuario.

Del quinto objetivo específico. Determinar relación entre el aplicativo informativo de la plataforma virtual y la satisfacción del usuario de la OSPE EsSalud Ancash 2023

Tabla 8

Correlación entre la dimensión aplicativo informativo de la plataforma virtual y la satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario				
		Niveles	Alto	Medio	Bajo	Total
Aplicativo informativo	Eficiente	F	39	7	0	48
		%	84.8	15.2	0	83.3
	Medianamente eficiente	F	8	6	0	12
		%	57.1%	42.9%	0%	100%
	Deficiente	F	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	100%
Total,	F	47	13	0	60	
	%	78,3%	21,7%	0%	100,0%	

Medidas simétricas

Escala	Prueba	Valor	Error estándar	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por Ordinal	Tau-b de Kendall	,642	,143	3,55	,001
N de casos válidos		60			

Interpretación: De la tabla 6 se muestra que del cien por ciento de los usuarios que han sido encuestados un 84,8 % de usuarios que perciben como eficiente al aplicativo informativo de la plataforma virtual, a la vez describen un nivel alto a la

satisfacción; a su vez el 42,9 % que perciben como medianamente eficiente a la dimensión aplicativo informativo de la plataforma virtual y piensan que el nivel de la satisfacción es regular.

Por otra parte, la prueba estadística y coeficiente de asociación Tau – b-Kendall, se establece la existencia de una asociación significativa (P-valor <0,001) y correlación directa de nivel medio (T= -0,642) entre el nivel de la dimensión Aplicativo informativo de la plataforma virtual y la satisfacción.

4.3. Prueba de Hipótesis

Con la finalidad de identificar la prueba adecuada para la contratación de las hipótesis, es necesario realizar la prueba de normalidad de los datos.

Prueba de Normalidad

Hipótesis:

- H₀: Los datos provienen de una distribución normal
- H_i: Los datos no provienen de una distribución normal

Nivel de significancia: $\alpha = 0.01$

Regla de decisión: Rechazar H₀ cuando la significación observada “p” es menor que α .

Estadístico de prueba: Kolmogorov-Smirnov^a (50 < n).

Pruebas de normalidad

Tabla 9

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
PLATAFORMA	.440	60	<.001
SATISFACCION	.542	60	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: En relación a los resultados, se evidencia que ambas variables cuentan con un nivel de significancia $p = 0,001 < 0,05$. En consecuencia, es rechazada

la hipótesis nula H_0 , conllevando que la distribución de las variables posee normalidad, por lo que justifica emplear la prueba no paramétrica de Rho (ρ) de Spearman.

Formulación de la hipótesis estadística general:

H_i : Existe una relación directa y significativa entre la plataforma virtual y la satisfacción del usuario

H_o : No Existe una relación directa y significativa entre la plataforma virtual y la satisfacción del usuario

Tabla 10

Correlación de Rho de Spearman entre la plataforma virtual y la satisfacción del usuario.

Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	
Plataforma virtual	Coefficiente de correlación	,644
	Sig. (bilateral)	,001
	n	60

Interpretación: De la tabla 7, los resultados expresan una correlación directa de nivel alto ($Rho=0.644$) y significativa ($P\text{-valor}=0.001$ menor a $\alpha =0.05$). Motivo por el cual, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que, la plataforma virtual se relaciona de manera directa y significativa, de acuerdo al juicio y percepción de 60 usuarios de la OSPE EsSalud Ancash, 2023.

Tabla 11:

Tabla resumen de las hipótesis específicas: Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones de Capacidad de soporte de la entidad a y la satisfacción del usuario.

		Rho de Spearman	Satisfacción del usuario
Dimensiones de la Plataforma virtual	D1: Capacidad de soporte de la entidad	Coeficiente de correlación	,668
		Sig. (bilateral)	,001
	D2: Optimización de procesos	Coeficiente de correlación	,833
		Sig. (bilateral)	,001
	D3: Aplicativo informativo	Coeficiente de correlación	,589
		Sig. (bilateral)	,000

Interpretación: De la tabla 8, se determina:

Existe una correlación directa de nivel alto ($Rho=0,668$) y significativa ($P\text{-valor}=0.001$ menor a $\alpha =0.05$) entre la dimensión Capacidad de soporte de la entidad de la plataforma virtual y la satisfacción del usuario, en los 60 usuarios de la OSPE EsSalud Ancash, 2023.

Por otra parte, existe una correlación directa de nivel alto ($Rho=0,833$) y significativa ($P\text{-valor}=0.001$ menor a $\alpha =0.05$) entre la dimensión optimización de los procesos de la plataforma virtual y la satisfacción del usuario, en los 60 usuarios de la OSPE EsSalud Ancash, 2023.

Finalmente se evidencia una correlación directa de nivel medio ($Rho=0,589$) y significativa ($P\text{-valor}=0.000$ menor a $\alpha =0.05$) entre la dimensión aplicativo informativo de la plataforma virtual y la satisfacción del usuario, en los 60 usuarios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de EsSalud Ancash, 2023.

V. DISCUSION

En torno a la gestión pública, la plataforma virtual es considerado actualmente como una herramienta vital en las organizaciones frente a las múltiples demandas de los usuarios que diariamente presentan trámites inherentes a sus trabajadores, las cuales eran presentadas en forma presencial generando incomodidad y tiempo muerto. En ese sentido es relevante para los usuarios el estudio desarrollado sobre la plataforma virtual, debido a los impactos sociales que conlleva el uso de la plataforma virtual.

De acuerdo a lo descrito, el estudio se enfocó en responder el problema formulado: ¿Existe relación entre la ventanilla integrada virtual del asegurado y la satisfacción de los usuarios de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas EsSalud Ancash, 2023? En consecuencia, el resultado previo determino la existencia de un nivel deficiente por el uso de la plataforma virtual de parte de los representantes de las empresas y que realizan sus trámites a través de esta plataforma y que como resultado les genera insatisfacción. En este sentido, los resultados son solo determinaciones de valor basadas en sus expectativas y necesidades cumplidas.

En este punto descrito, interpretar y analizar los resultados percibidos por los encuestados externos, la afinidad teórica y psicológica sobre la plataforma virtual, establece posturas positivas para el estudio. La teoría de Perales (2018) un nivel suficiente y adecuado de gestión pública otorga la máxima prioridad al debido y racional uso eficiente de los recursos físicos, esto quiere decir que las instituciones deben usar todos sus recursos con la finalidad de que las necesidades de los usuarios queden satisfechas.

Respecto al estudio de la variable satisfacción del usuario, para Silva et al. (2023) indica que un servicio con calidad tiene una ventaja valorada y sostenible en beneficio de los usuarios y su satisfacción percibida

En esta línea de pensamiento, es importante describir algunas de las evidencias que explican la validez de los resultados. Inicialmente la validez interna, se trabajó con

el enfoque metodológico cuantitativo, logrando que los resultados estadísticos sean significativos con ellos corroborar la hipótesis desarrollada en relación a una determinación sobre la satisfacción del usuario.

En tal sentido, el uso de la encuesta, fue propuesto por Chumbinuni (2022) y Flores (2022), con el fin de medir asertivamente la plataforma virtual y la satisfacción del usuario de la OSPE, el instrumento fue ajustado por el investigador y validado propiamente por el juicio de dos expertos determinando un nivel de confiabilidad alto. Para la recolección de información se hizo una muestra de significativa de tipo probabilístico.

En relación a la recolección de los datos se tuvo algunas limitaciones como datos personales (E-mail o número telefónico etc.) por ser parte privada de los usuarios por ello se realizó la encuesta en forma presencial en la oficina de seguros y en el hospitales y policlínico de EsSalud donde hay concurrencia de los usuarios, asimismo se hizo hincapié el anonimato en todo sentido respetando la privacidad dando confiabilidad en los datos.

Para la validez externa. Se tomo los resultados de la investigación realizados, considerándose una muestra representativa de las empleadoras de la OSPE de EsSalud Ancash. En concordancia a la teoría del muestreo no hubo excepciones teniendo la misma probabilidad de intervención en la investigación, al emplear una muestra probabilística estratificada, con el fin de disminuir el porcentaje de error, con una confianza de 95% de probabilidad máxima y un 0,05% de margen de error.

Respecto a las investigaciones previas se evidencia un escaso estudio, tanto a nivel nacional como al nivel internacional en relación a la plataforma virtual y la satisfacción del usuario en la Ofician de Seguros de Prestaciones Económicas EsSalud Ancash que pueda explicar o interpretar los resultados. En tal motivo, no se evidencia estudio con aproximación teórica la cual indique la relación entre la plataforma virtual y la satisfacción del usuario.

Del objetivo general: Determinar la relación de las variables de estudio,

plataforma virtual y la satisfacción del usuario; se evidencio que el 79.7 % de los representantes de las empresas perciben un nivel eficiente a la plataforma virtual y un nivel alto a la satisfacción. Por otro lado, de acuerdo al coeficiente de correlación de Tau-b de Kendal, dio como resultado una asociación significativa (P-valor = 0,003) y correlación de media intensidad de (T=0,480) entre el nivel de plataforma virtual y la satisfacción. Por otro lado, resultados expresan una correlación directa de nivel alto (Rho=0.644) y significativa (P-valor=0.001 menor a α =0.05). Motivo por el cual, se rechaza la hipótesis nula. esto indica que mientras la plataforma virtual se desarrolla en óptimas condiciones con un sistema actualizado teniendo como resultado la satisfacción de los usuarios que diariamente utilizan este sistema.

Vento et al. (2022), nos da a conocer la correlación aceptable con 0,408 y un coeficiente de Spearman de 0,000>0,005. Esto demuestra un impacto y correlación entre la modalidad virtual y la satisfacción. Del mismo modo, Tomaylla (2022), demuestra en su investigación la existencia de una correlación alta y directo con un coeficiente de Spearman 0,835 aceptando la relación entre la plataforma virtual y la satisfacción de los estudiantes. Asimismo, Salas (2021), explica con sus resultados de Spearman 0,882 que existe una correlación favorable entre la simplificación administrativa a través de su plataforma virtual y la satisfacción del usuario. Para Ruiz (2021), señala la satisfacción del usuario con un 95,44% y que estos usuarios satisfechos recomendarían el servicio virtual que generó la coyuntura de aquel momento (covid 19).

Islam et al. (2018), expresó con sus resultados de estudio, que la satisfacción está ligada positivamente con la percepción de los alumnos al uso de los dispositivos de interne. No obstante, Agyeiwaah et al. (2021), considera en sus resultados la necesidad de implementar el uso de la plataforma a los estudiantes de la universidad para obtener una satisfacción efectiva.

En tal sentido, los antecedentes respaldan la correlación entre las variables de estudio apoyando con sus resultados la correlación entre ellas, por otro lado, se evidencia que existe estudios en los cuales no se ha obtenido los mismos resultados

dando como recomendación estrategias de cambio.

Del primer objetivo específico: Describir el nivel de la variable plataforma virtual en el análisis descriptivo se evidencio que la mayoría de usuarios (98,3%) percibe un nivel eficiente, esto se relaciona a sus dimensiones: capacidad de soporte de la entidad, optimización de los procesos y aplicativo informativo.

Estos resultados son corroborados por los diferentes estudios como: Tomaylla (2022), quien obtuvo un 45,6% a nivel regular siendo ésta, la percepción de sus estudiantes por del uso de su plataforma virtual educativa. Para Salas (2021), la plataforma virtual es apreciada medianamente con una percepción de 56,3% asimismo para Soto et al. (2023), el 49% de los alumnos señalan un nivel medio en el acceso y uso de la plataforma. Los resultados descritos muestran en común denominador el uso medianamente percibido por parte de los encuestados en algunos casos medianamente alto y en otras medianamente regular esto respalda al estudio presentado, mostrando que hay una línea ascendente de uso de la plataforma virtual. Para Romucho (2022), también expresa en su investigación con un grado medio de eficiencia la plataforma tecnológica percibida y aceptadamente por parte de los usuarios.

En tal sentido el estudio de Chumbimuni (2022), respalda la hipótesis presentada con los resultados obtenidos en su investigación afirmando que existe una correlación directa y con un Rho Spearman positivo a vez con un 0,00 de significancia, en el uso de accesibilidad y de seguridad de la plataforma digital y la satisfacción del cliente externo.

Los resultados obtenidos obedecen a un buen uso del sistema de plataforma virtual generando rapidez en los trámites y atención inmediata en los procesos eliminando los tiempos muertos que genera la presencialidad.

Como segundo objetivo específico: Respecto a los factores que determina la satisfacción del usuario, arrojó un alto nivel de eficiencia con 78.3% de percepción de parte de los representantes de las entidades empleadoras. Esto quiere decir que existe

un porcentaje significativo creciente que considera una satisfacción alta en la OSPE.

Para Vento, indica un valor percibido de 67,8 % de satisfacción por parte de los alumnos que emplean la plataforma virtual como herramienta de aprendizaje generando una satisfacción alta. Con una similitud en resultado obtuvo Ruiz et al. (2021), que demostró en su artículo que el 92% de los usuarios se sienten altamente satisfechos por el servicio que presta la institución a través de su plataforma de consultas y citas. Para Agyeiwaah et al. (2021), se muestra un nivel medio de 42% con tendencias a subir en la variable de satisfacción de los estudiantes en China. Por otro lado, Pedraza (2020), manifiesta que no existe satisfacción de sus colaboradores internos demostrando un déficit en la organización como gestión. Esto refleja la satisfacción optima que genera realizar los trámites a través de la plataforma.

Para el tercer objetivo específico: se determina la correlación directa de nivel alto ($Rho=0,668$) y significativa ($P\text{-valor}=0.001$ menor a $\alpha =0.05$) entre dimensión capacidad de soporte de la entidad de la plataforma virtual y la satisfacción del usuario. los resultados indica que el servidor de internet es apropiado con tecnología actualizada que permite el uso correcto del aplicativo por parte de los usuarios.

Para Flores (2021) determina en sus resultados una apreciación con un 95.7% eficiente y una correlación entre la dimensión capacidad de soporte con su variable prestaciones económicas de Rho de Spearman= $.752$ y $P\text{-valor}=1.00$ sin embargo se mantienen una diferencia no significativa entre ambas.

El cuarto objetivo específico: de igual forma se muestra una correlación entre la dimensión optimización de los procesos de la plataforma virtual y la satisfacción con un nivel alto ($Rho=0,833$) y significativa ($P\text{-valor}=0.001$ menor a $\alpha =0.05$). Se puede acotar que los resultados se deben a la atención efectiva del usuario, a la rápida respuesta de sus consultas y a las alternativas de solución, impactando favorablemente al usuario representante de las entidades empleadoras

De igual forma el autor Flores (2021) expresa un 69.6 % optimo y en sus resultados de correlación entre la optimización de procesos y prestaciones económicas

como variable con un nivel alto ($Rho=0,727$) y significativa ($P\text{-valor}=-.077$) observando un nivel alto, pero con una diferencia no significativa entre ellas.

Como quinto objetivo específico: por último, existe una correlación moderada entre la dimensión aplicativo informativo de la plataforma virtual y la satisfacción del usuario ($Rho=0,589$) y significativa ($P\text{-valor}=0.000$ menor a $\alpha =0.05$). Los resultados nos refieren que la plataforma virtual es amigable y accesible con dificultades superables, pero consolida la información de manera óptima con un software actualizado periódicamente.

Flores (2021), determina un 95.7 % óptimo y en sus resultados de correlación entre el aplicativo informático y prestaciones económicas como variable con un nivel alto ($Rho=0,468$) y significativa ($P\text{-valor}= 1.000$) observando un nivel medianamente, pero con una diferencia no significativa entre ellas.

En relación a lo manifestado en su estudio, para el autor Flores (2021), manifiesta que sus dimensiones soporte técnico y optimización de procesos, muestran un coeficiente de 0.05 superando lo establecido como aceptable; dejando como evidencia que no existe confianza y un alto nivel de desconocimiento de los medios tecnológicos por parte de los asegurados encuestados, sin embargo, tienen presente la existencia de este medio aplicativo. Por otra parte, la dimensión aplicativo informativo arrojó como resultado Rho de Spearman de 0.0468

El estudio del autor Flores (2021), no respalda los resultados de la investigación, pero es importante la observación en los puntos donde se evidencia valores favorables o medianamente óptimos, porque son aquellas que la institución debe mejorar y profundizar la búsqueda de estrategias con el fin de continuar y/o mejorar los resultados positivos en toda su población de la provincia de Ancash.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Del objetivo general, los resultados concluyen que la plataforma virtual tiene una correlación de moderada y significativa ($Rho=0.644$, $p\text{-valor}=0.01$) con la satisfacción del usuario de la OSPE Ancash. Asimismo, la gestión la gestión de la OSPE es articulada favorablemente para los usuarios, corroborando que la plataforma virtual es óptima en el desarrollo de los tramites realizados por los usuarios.

Segunda: Objetivo específico 1. El nivel de la operatividad de la plataforma virtual percibido por los usuarios, es de nivel eficiente con un 98,3%. Esto indica que la plataforma “VIVA” es un medio informático inmediato de atención a sus trámites eliminando los tramites presenciales que genera tiempo de espera entre otras dificultades para los usuarios.

Tercera: Objetivo específico 2. El nivel de la satisfacción del usuario es percibido a nivel eficiente por un 78% de los usuarios. Esto refleja una satisfacción optima generada por la percepción de los usuarios.

Cuarto: Objetivo específico 3. Se concluyó que la capacidad de soporte de la entidad de la plataforma virtual y la satisfacción del usuario tienen una relación moderada y significativa ($Rho=0.668$, $P\text{-valor}=0.001$). Estos resultados nos indica que el servidor de internet es apropiado con tecnología actualizada que permite el uso correcto del aplicativo por parte de los usuarios.

Quinto: Objetivo específico 4. Se observa como resultado una correlación directa de nivel alto y significativa ($Rho=0.833$, $P\text{-valor}=0.001$) entre la dimensión optimización de los procesos de la plataforma virtual y la satisfacción del usuario. Se concluye que los resultados se deben a la atención efectiva del usuario, a la rápida respuesta de sus consultas y las alternativas de solución que impactan favorablemente al usuario.

Sexto: Objetivo específico 5. Se concluye que existe una correlación directa de nivel moderado y significativo ($Rho=0.589$, $P\text{-valor}=0.000$) entre la dimensión aplicativo informativo de la plataforma virtual y la satisfacción del usuario. Los resultados se deben a la rápida respuesta que brinda la OSPE en la atención de las necesidades de los usuarios, asimismo la simplicidad de los tramites y el tiempo de respuesta que genera el sistema.

VII. RECOMENDACIONES

En relación al resultado obtenido en el estudio, se generan las siguientes recomendaciones estratégicas en aras de contribución con los lineamientos institucionales en relación a las necesidades de mejora. Por ello, se sugiere al jefe de la Oficina de Seguros de Prestaciones Económicas de EsSalud de Ancash, lo siguiente:

Primera: se recomienda al jefe de la OSPE Ancash incluir en su plan de trabajo, reuniones de gestión mensuales para evaluar la operatividad del sistema de la plataforma a nivel usuario, quejas, reclamos y otras que se presenten para ser absueltas en un corto plazo.

Segunda: se recomienda al jefe de la OSPE, brindar capacitaciones certificadas relacionada al uso de todos sus módulos “VIVA y generar alianzas de confianza entre la OSPE y las empleadoras.

Tercero: se recomienda al jefe de la OSPE, promover con el coordinador de las áreas, encuestas periódicas de satisfacción por el uso de la plataforma “VIVA”. Estas deberán ser por zonas ya que la complejidad es distinta de acuerdo a cada usuario.

Cuarto: se recomienda al jefe de la OSPE incorporar videos auto instructivos de los diferentes tramites que se realizan en la plataforma VIVA a fin de que sea utilizados como fuente de consultas en tiempo real y sean actualizadas correspondientemente.

Quinto: Se recomienda al jefe de la OSPE, coordinar con el área correspondiente la disponibilidad para el cobro del subsidio en todos los bancos que operan a nivel nacional dando amplitud de decisión al usuario de acuerdo a su condición física u otra razón personal.

Sexto: se recomienda al jefe de la OSPE, implementar un canal de consulta y asistencia WhatsApp informativo para el usuario (representantes de empresas), y brindar soluciones inmediatas a sus trámites virtuales con el fin de mejorar el nivel de accesibilidad y satisfacer las necesidades a corto plazo.

REFERENCIAS

- Agyeiwaah et al. (2021). Determining the attributes that influence students' online learning satisfaction during COVID-19 pandemic. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 30,100364.
<https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2021.100364>
- Administración Nacional de la Seguridad Social - ANSES (2023) Administración Nacional de la Seguridad Social Argentina
<https://www.anses.gob.ar/institucional>
- Agurto et al. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 112-119. Epub 02 de agosto de 2020.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400112&lng=es&tlng=es
- Amaya y Barboza (2019). Medios para medir el impacto de las estrategias organizacionales de TI sobre la satisfacción y retención de clientes
<https://repositorio.uniandes.edu.co/handle/1992/45062>
- Arias y Covinos (2021) Diseño y metodología de la investigación.
<http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Arias et al. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63 (2), 201-206.
<https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=486755023011>
- Arias et al. (2022) libro Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis Primera edición digital Puno, mayo de 2022
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Cascaes et al. (2015). Estimadores de consistencia interna en las investigaciones en salud: el uso del coeficiente alfa. *Revista Peruana de Medicina Experimental y*

Salud Publica, 32(1), 129-138. Recuperado en 22 de mayo de 2023, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000100019&lng=es&tlng=es.

Chumbinuni (2022) Plataforma digital SIPAD y satisfacción del usuario externo, del depósito legal de la biblioteca nacional del Perú, Lima – 2022
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/97382>

Condori-Ojeda, Porfirio (2020). Universo, población y muestra. Curso Taller. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>

Congreso de la República (2002) LEY N.º 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf

Espinal. (2022) Gestión pública y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín 2022
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/94151>

Falcón, Pertile & Ponce (2019). La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación LaPlata9,10y11deoctubrede2019ISSN2362-4221
<http://jornadasgeografia.fahce.unlp.edu.ar>

Flores. (2022) Plataformas virtuales y educación virtual en estudiantes de una universidad privada de Trujillo, 2021
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69944/Flores_LPC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gil, L (2019). Estrategias de calidad de servicios para incrementar la satisfacción de los clientes en el restaurante doña lucha.
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/7325>

Hernández et ál. (2014) Metodología de la investigación (6ºava Ed).

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hernández et ál (2018). Enfoques de la Investigación. Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA, 7(13), 67-68.
<https://doi.org/10.29057/icea.v7i13.3519>

Hidalgo, L. (2016). Confiabilidad y Validez en el Contexto de la Investigación y Evaluación Cualitativas. Sinopsis Educativa. Revista venezolana de investigación, 5(1-2), 225-243.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022) Demografía Empresarial en el Perú- IV trimestre de 2022
<https://m.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/demografia-empresarial-8237/1/#lista>

Isasi, F. (2022) Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros del servicio de emergencia de un hospital nivel III -1, Lima 2022
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/98182>

Islam et al. (2018). Factors influencing students' satisfaction in using wireless Internet in higher education: Cross-validation of TSM. The Electronic Library, 36(1), 2-20. <https://doi.org/10.1108/EL-07-2016-0150>

Kotler (2001) Dirección de Mercadotecnia 8va Edición, Págs. 40, 41.
<https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/DIRECCION-DE-MERCADOTECNIA-PHILIP-KOTLER.pdf>

Larroucau J (2017) Adiós a las fojas Reglas procesales, autos acordados y tramitación electrónica en Chile, Revista de Derecho Privado 33, 195–234 de la Universidad Externado de Colombia
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/5161>

- Malpartida et al. (2021). Improvement of the educational process through virtual platforms [Mejora del proceso educativo a través de plataformas virtuales] Revista Venezolana De Gerencia, 26 (Número Especial 5), 248-260.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.17>
- DOI: <https://doi.org/10.18601/01234366.n33.08>
- Otzen, T. y Mnaterola, C. (2017) Técnicas de muestreo sobre una población de estudio. Int. J. Morphol., 35 (1): 227-232.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Paredes, K. (2022) Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97825>
- Pedraza, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. Innovar, 30(76), 9-24.
<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Pelayo J, & Ortiz N (2019). La satisfacción en las empresas de logística internacional en Jalisco. Investigación administrativa, Vol. 48(123)
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100003&lng=es&tlng=es.
- Perales Hidalgo M, L (2018) Tesis “como se relaciona la gestión municipal con la calidad servicios públicos de la municipalidad de Ica
- Pérez et al. (2022) Development of social skills of high school students on virtual platforms, 2021. World Journal on Educational Technology: Current Issues. 14(1), 231-242.
<https://doi.org/10.18844/wjet.v14i1.672>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2013) Decreto supremo N° 004-2013-PCM. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública en el Perú
<https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/marcos-regulatorios/decreto->

supremo-ndeg-004-2013-pcm-que-aprueba-la-politica-nacional-de
Presidencia de la República (2018) Decreto Legislativo N° 14128 Decreto Legislativo
que aprueba la Ley de Gobierno Digital
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf?v=1566312763>

Ramos et al. (2022). Relationship Between Satisfaction With Medical Care, Physical Health, and Emotional Well-Being in Adult Men: Mediating Role of Communication. *Journal of Primary Care & Community Health.*, 13.
<https://doi.org/10.1177/21501319221114850>

Reyes, A., Roseth, B. y Vera, D. (2021). Perspectivas de investigación:
¿Cómo las herramientas digitales aumentan el acceso a programas sociales y servicios del Gobierno? Banco Interamericano de Desarrollo.
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Perspectivasde-investigacion-Como-las-herramientas-digitales-aumentan-el-acceso-a-programas-sociales-y-servicios-del-Gobierno-a-traves-de-la-renovacionpuntual-de-la-cedula-de-identidad.pdf>

Rivas, A. (2022) Justificación de una investigación: Cómo elaborar [Ejemplos]. Guía Normas APA. <https://normasapa.in/justificacion-de-una-investigacion/>

Rivoir & Morales (2019). Tecnologías digitales: Miradas críticas de la apropiación en América Latina. CLACSO. <https://doi.org/10.2307/j.ctvt6rmh6>

Romucho (2022) Influencia de la plataforma tecnológica en la calidad de servicio del centro de atención al usuario, entidad estatal, Lima
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/95731>

Ruiz et al. (2021) Evaluación de la satisfacción del paciente en la teleconsulta durante la pandemia por COVID-19. *Rev Esp*
<file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet->

EvaluacionDeLaSatisfaccionDelPacienteEnLaTeleconsu-7957717.pdf

Salas (2021) Uso de la plataforma virtual Págalo.pe en la simplificación administrativa de entidades públicas en Lima Norte, 2021

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97523/Salas_FLOII-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Seguro Social de Salud – EsSalud (2020) Directiva de Gerencia General N ° 16-GCSPE-ESSALUD-2020 V.01, "Funcionamiento y control de la Ventanilla Integrada Virtual del Asegurado - VIVA".

File:///C:/Users/%C2%A0/Desktop/RGG%20999%20GG%20ESSALUD%202020%20-%20directiva%20GG%2016%20GCSPE%20ESSALUD%202020%20-%20FUNCIONAMIENTO%20Y%20CONTROL%20VIVA.pdf

Seguro Social de Salud - EsSalud, (2020). Estudio de Gestión de EsSalud.

http://10.0.61.217:81/SICAFV2/ARCHIVOS_PDF/Estudio_de_Gestion_de_EsSalud_2020.pdf

Seguro Social de Salud - EsSalud (2023) Estadísticas de Población Asegurada Activa 2023

<http://intranet.essalud/portal/modules/enterprise/aboutus.php?item=17>

Silva (2022) Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios del servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca- Perú, 2022

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95371/Silva_ZCC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Silva et al. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. CienciaUAT, 15(2),85-101.

<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Silva et al., (2023) La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México
<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Sornoza, N & Yáñez, M (2020) “El uso educativo de redes sociales y entornos virtuales de aprendizaje”, Revista Atlante Cuadernos de Educación y Desarrollo, ISSN: 1989-4155
<https://www.eumed.net/rev/atlante/index.html>

Soto et al. (2023) Competencias digitales en el uso de aplicaciones web 3.0 en docentes y estudiantes de universidades públicas. Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación, 7(27), 330–346.
<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i27.518>

Tomaylla (2022) Plataforma virtual educativa y el aprendizaje basado en competencias en una escuela profesional de una universidad privada de Apurímac, 2022
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95621/Tomaylla_GYM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vento et al. (2022). Satisfacción con la educación virtual y rendimiento académico en época de pandemia en estudiantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2021. Dilemas contemporáneos. Educación, política y valores, IX (2)
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3126/3116>

Ventura (2017).: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 648-649. ¿Población o muestra?
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-34662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en

Villarreal et al. (2022) Relación entre satisfacción laboral, síndrome de burnout y

síntomas depresivos en médicos: un estudio transversal basado en el modelo de control de la demanda de empleo utilizando modelos de ecuaciones estructurales *Abierto BMJ* 2022; 12: e057888. doi: 10.1136/bmjopen-2021-057888

[https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85140415571&doi=10.1136%2fbmjopen-2021-057888&partnerID=40&md5=0d99a4b0e350030b616e8926e82a8788)

[85140415571&doi=10.1136%2fbmjopen-2021-](https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85140415571&doi=10.1136%2fbmjopen-2021-057888&partnerID=40&md5=0d99a4b0e350030b616e8926e82a8788)

[057888&partnerID=40&md5=0d99a4b0e350030b616e8926e82a8788](https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85140415571&doi=10.1136%2fbmjopen-2021-057888&partnerID=40&md5=0d99a4b0e350030b616e8926e82a8788)

Villavicencio, Rengifo y Mantilla (2021) Law, Education and Marketing Strategies to Increase Enrollment in Educational Programs under the Remote Mode as a Response to COVID *BMC Public Health* vol 21 articulo 1932 DOI: 10.1186/s12889-021-11964-6

[https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85117765783&doi=10.1186%2fs12889-021-11964-6)

[85117765783&doi=10.1186%2fs12889-021-11964-](https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85117765783&doi=10.1186%2fs12889-021-11964-6)

Yanto et al. (2021). Developing operational accounting competencies during the pandemic using emergency online learning. *Cogent Education*, 8(1).

<https://doi.org/10.1080/2331186X.2021.1926405>

ANEXO 1 Matriz de operacionalización de las variables de estudio

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALAS
La plataforma virtual es el canal de comunicación de un sistema digitalizado que garantiza la agilización de sus procesos administrativos con el fin de cortar los tiempos de respuestas de sus procesos (Rodríguez, 2019)	Se mostrará mediante sus dimensiones e indicadores.	Capacidad de soporte de la entidad	Servidor de internet apropiado	1	Escala: Ordinal Niveles: Alto: 74-100 Medio: 47-73 Bajo: 20-46
			Tecnología de Información	2	
			Manual de uso adecuado	3,4	
			Proceso sostenible	5,6	
		Optimización de procesos	Celeridad en la respuesta	9	
			Atención al usuario	11,12	
			Alternativas de solución	13,14	
			Impacto en el usuario	15,16	
			Facilidad de uso	17,18	
			Consolidación de la información requerida	19	
Aplicativo informativo	Actualización de software	20			
Autor: Rivoir & Morales. / Flores (2022)					

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALAS
La satisfacción es el grado o nivel del estado de una persona o cliente que se genera luego de comparar el resultado de lo que percibe sobre lo recibido respecto a sus expectativas (Kotler, 2001)	Se mostrará mediante sus dimensiones e indicadores	Comunicación	Interactividad	1	Escala ordinal tipo Likert 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
			Navegación	2	
			Contenido	3	
			Confiabilidad	4,5	
		Confianza	Aceptación	6,7	
			Recomendación	8	
		Expectativa	Tiempo de respuesta	9,10	
			Simplicidad	11	
Ayuda	12,13				
Autor: Kotler./ Chumbimuni (2022)					

Anexo 2 : Instrumentos de recolección de datos

Escala valorativa “cuestionario plataforma virtual”

Estimado(a) usuario:

La presente, tiene como finalidad realizar el estudio titulado: Ventanilla Integrada Virtual del Asegurado y su influencia en la satisfacción del usuario, Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas EsSalud - Ancash, 2023. En tal sentido, agradeceré su apoyo con tus percepciones respecto al trámite que se realiza a través de la Plataforma Virtual (VIVA) de la Oficina de Seguros Prestaciones Económicas (OSPE), *a partir del cual se estará proponiendo sugerencias para brindarte un mejor servicio*

Sexo: Hombre () Mujer () Edad en años cumplido: _____

Frecuencia con la que usa la plataforma: Sin mucha frecuencia (1) (2) (3) (4) Con mucha frecuencia

Nivel educativo: Sin estudios (A) Primaria (B) Secundaria (C) superior (D)

Instrucciones. A continuación, se presenta una serie de situaciones o hechos, frente a las cuales debe responder marcando con un aspa (X) el recuadro de acuerdo a su nivel de satisfacción.

Recuerda que, este instrumento es anónimo y confidencial.

N.º	¿Qué tan de acuerdo estás, respecto a las siguientes afirmaciones que se formulan sobre el servicio de la plataforma Virtual que brinda la OSPE?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1: capacidad de soporte de la entidad						
Servicio de internet apropiado						
1	La oficina de seguros y prestaciones económicas, cuenta con un servidor de internet apropiado para realizar procesos digitales					
Tecnología de información						
2	Mientras usted realiza sus trámites en la plataforma virtual, recibe asistencia personalizada para consultas sobre los procedimientos					
Manual de uso adecuado						
3	Ha recibido el contacto de soporte técnico de la oficina de seguros y prestaciones económicas, para los casos en que se necesite resolver incidencias					
4	Ha recibido algún manual de uso de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas					
Proceso sostenible						
5	Todos los canales digitales de la plataforma VIVA implementados permiten realizar una buena recepción y proceso de los expedientes de subsidio					
6	Conoce Usted todos los canales digitales de atención que proporciona la oficina de seguros y prestaciones económicas					

Dimensión 2: Optimización de los procesos 8						
Celeridad en la respuesta						
9	La plataforma virtual es accesible para todos los usuarios					
10	Los tramites realizados en la plataforma digitales de la OSPE deben continuar cuando se retome la atención presencial					
Atención al usuario						
11	Sus trámites o procesos registrados en las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, se resolvieron respetando los plazos respectivos					
12	Recomendaría el uso de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, como alternativa para mejorar los tiempos de atención de sus trámites					
Alternativa de solución						
13	Ante alguna incidencia con su proceso o trámite registrado en las plataformas digitales fueron útiles los mecanismos de solución, propuestas por la oficina de seguros y prestaciones económicas					
14	cuando no se ha podido resolver mediante plataforma digital su expediente se ha utilizado los otros canales como (llamada telefónica o wasap)					
Impacto en el usuario						
15	Los asegurados confían en seguir haciendo uso de plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas cuando termine la pandemia					
16	La plataforma de la OSPE es adecuada para una interacción directa con el personal de la empresa donde usted labora					
Dimensión 3: Aplicativo informativo 6						
Facilidad de uso						
17	Es útil la implementación de la plataforma digital para realizar trámites de prestaciones económicas					
18	Califica como buena su experiencia al utilizar la plataforma digital de la oficina de seguros y prestaciones económicas					
Consolidación de la información requerida						
19	El diseño de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, amigables y sencillos para el acceso de los usuarios					
	Es práctico y sencillo el uso de la plataforma virtual de la OSPE al momento de realizar seguimiento a sus tramites					
Actualización de software						
20	Cuenta usted con un usuario asignado que le permita acceder al historial de sus trámites y procesos					
	Las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, reciben soporte y actualizaciones en el que se evidencie mejoras en su servicio					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Escala valorativa “Plataforma Virtual”	
Autor original:	Cuestionario planteado por Flores (2022)	
Nombre instrumento original	Cuestionario “Plataforma virtual”	
Dimensiones:	Capacidad de soporte, optimización de procesos y aplicativo informativo	
N° de ítems	20	
Escala de valoración de ítems:	Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5	
Ámbito de aplicación:	Cuestionario	
Administración:	reporte individual.	
Duración:	15 minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Determinar la operatividad de la Plataforma Virtual “VIVA” de la OSPE, Ancash, 2023.	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos con grado de magister en Gestión Pública de la Universidad César vallejo, Filial: Chimbote, los cuales evaluaron la coherencia entre variable, dimensión, ítem y alternativas.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad alto (Alfa=0,892)	
Unidades de información:	Representantes de las empresas públicas y privadas registradas en EsSalud, del departamento de Ancash, 2023	
Organización:	Dimensión	N° de ítem
	Capacidad de soporte	1-8
	Optimización de procesos	9-16
	Aplicativo informativo	17-20
Niveles /Valores finales	Bueno: 74-100 Regular: 47-73 Malo : 20-46	

Escala valorativa “satisfacción del usuario”

Estimado(a) usuario:

La presente, tiene como finalidad realizar el estudio titulado: Ventanilla Integrada Virtual del Asegurado y la influencia en la satisfacción del usuario, Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas EsSalud - Ancash, 2023. En tal sentido, agradeceré su apoyo con tus percepciones respecto al trámite que se realiza a través de la Plataforma Virtual (VIVA) DE la Oficina de Seguros Prestaciones Económicas (OSPE), *a partir del cual se estará proponiendo sugerencias para brindarte un mejor servicio*

Sexo: Hombre () Mujer () Edad en años cumplido:_____

Frecuencia con la que usa la plataforma: Sin mucha frecuencia (1) (2) (3) (4) Con mucha frecuencia

Nivel educativo: Sin estudios (A) Primaria (B) Secundaria (C) superior (D)

Instrucciones. A continuación, se presenta una serie de situaciones o hechos, frente a las cuales debe responder marcando con un aspa (X) el recuadro de acuerdo a su nivel de satisfacción.

Recuerda que, este instrumento es anónimo y confidencial

N.º	¿Qué tan de acuerdo estás, respecto a las siguientes afirmaciones que se formulan sobre la satisfacción del usuario por el servicio de la Plataforma Virtual VIVA?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1: comunicación						
Interactividad						
1	La plataforma virtual (VIVA) promueve la interacción con el usuario					
Navegación						
2	El modo de navegación que brinda la plataforma es sencillo y eficaz					
Contenido						
3	Es posible ubicar la información necesaria en la plataforma virtual VIVA rápidamente					
Dimensión 2: Confianza						
Confiabilidad						
4	La plataforma virtual VIVA es confiable					
5	La plataforma virtual VIVA, es estable y no se “cuelga” de repente					
Aceptación						
6	Es agradable el uso de la plataforma virtual VIVA					
7	En la plataforma virtual VIVA todos los campos de selección o llenado son necesarios					
Recomendación						
8	Es muy recomendable el uso de la plataforma virtual VIVA a otros de su					

	entorno					
Dimensión 3: Expectativa						
Tiempo de respuesta						
9	Fue aceptable el tiempo de respuesta a sus solicitudes de depósito legal a través de la plataforma virtual VIVA					
10	El tiempo de espera para obtener una respuesta de la plataforma virtual VIVA es inalterable así el usuario se encuentre fuera de Lima					
Simplicidad						
11	Fue fácil realizar el trámite de depósito legal usando la plataforma virtual VIVA					
Ayuda						
12	La plataforma virtual VIVA me brindó ayuda oportuna ante mis dudas e interrogantes					
13	La ayuda que ofrece la plataforma virtual VIVA se adecuó a mi tipo de usuario (por edad o nivel académico)					

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Escala valorativa “Satisfacción del usuario”	
Autor original:	Cuestionario adaptado por Chumbimuni (2022)	
Nombre instrumento original	Cuestionario “Satisfacción del usuario”	
Dimensiones:	Comunicación, confianza y expectativa	
N° de ítems	13	
Escala de valoración de ítems:	Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5	
Ámbito de aplicación:	Cuestionario	
Administración:	reporte individual	
Duración:	15 minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Describir el nivel de percepción de los factores de la Plataforma Virtual de la OSPE, Ancash, 2023.	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos con grado de magister en Gestión Pública de la Universidad César vallejo, Filial: Chimbote, los cuales evaluaron la coherencia entre variable, dimensión, indicadores, ítem y alternativas.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad alto (Alfa= 0.896)	
Unidades de información:	Representantes de las empresas públicas y privadas registradas en EsSalud, del departamento de Ancash, 2023	
Organización:	Dimensión	N° de ítem
	comunicación	1-3
	confianza	4-8
	expectativa	9-13
Niveles /Valores finales	Bueno: 49-65 Regular: 31-48 Malo : 13-30	

Anexo 3: Validez y confiabilidad de los instrumentos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Donayre Valdés, Luis Alberto
Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela Profesional de Maestría en Gestión Pública, campus Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Maestro(a) en Gestión Pública.

El título del Proyecto de investigación es: “Ventanilla Integrada Virtual del Asegurado y la satisfacción del usuario de EsSalud - Ancash, 2023” y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de la variable y definiciones de dimensiones
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



Bossio Arroyo Carla Fiorelli
D.N.I: 41188573
Celular: 9366-34492

Definiciones conceptuales de las variables y sus dimensiones

I. Variable asociada: Plataforma Virtual

Rodríguez (2019) lo define como un canal de comunicación de un sistema digitalizado que garantiza la agilización de sus procesos administrativos con el fin de cortar los tiempos de respuestas de sus procesos

Dimensiones:

Dim 1. Capacidad de soporte de la entidad: funciones administrativas con el fin de brindar soporte y/o capacitación al usuario

Dim 2. Optimización de procesos: Accesibilidad en el desarrollo de los procesos con un sistema amigable para el usuario.

Dim. 3. Aplicativo informativo: Programa diseñado como herramienta para realizar diversos trámites.

II. Variable de estudio: Satisfacción del usuario

Kotler (2001) manifiestan que la satisfacción es el grado o nivel del estado de una persona o cliente que se genera luego de comparar el resultado de lo que percibe sobre lo recibido respecto a sus expectativas.

Dimensiones:

Dim 1. Comunicación: Intercambio de información mediante los canales digitales entre el emisor y receptor y se mide por la velocidad y códigos utilizados

Dim 2. Confianza: es la credibilidad que se otorga al otro y se puede dar en 2 sentidos como el interpersonal (creer en la actitud del otro) y el institucional (creencia en la actitud administrativa de una institución a través de su servicio)

Dim. 3. Expectativa: es el resultado de lo esperado por el usuario a través de la experiencia al recibir un servicio.

Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: cuestionario de la plataforma virtual

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Capacidad de soporte de la entidad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Indirecto	La oficina de seguros y prestaciones económicas, cuenta con un servidor de internet apropiado para realizar procesos digitales.	X		X		X		
2	Indirecto	Mientras usted realiza sus trámites en la plataforma virtual, recibe asistencia personalizada para consultas sobre los procedimientos	X		X		X		
3	Indirecto	Ha recibido el contacto de soporte técnico de la oficina de seguros y prestaciones económicas, para los casos en que se necesite resolver incidencias	X		X		X		
4	Indirecto	Ha recibido algún manual de uso de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas	X		X		X		
5	Indirecto	Todos los canales digitales de la plataforma VIVA implementados permiten realizar una buena recepción y proceso de los expedientes de subsidio	X		X		X		
6	Indirecto	Conoce Usted todos los canales digitales de atención que proporciona la oficina de seguros y prestaciones económicas	X		X		X		
Dimensión 2: Optimización de los procesos			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Indirecto	La plataforma virtual es accesible para todos los usuarios	X		X		X		
8	Indirecto	Los tramites realizados en la plataforma digitales de la OSPE deben continuar cuando se retome la atención presencial	X		X		X		
9	Indirecto	Sus trámites o procesos registrados en las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, se resolvieron respetando los plazos respectivos	X		X		X		
10	Indirecto	Recomendaría el uso de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, como alternativa para mejorar los tiempos de atención de sus trámites	X		X		X		
11	Indirecto	Los asegurados confían en seguir haciendo uso de plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas cuando termine la pandemia	X		X		X		
12	Indirecto	La plataforma de la OSPE es adecuada para una interacción directa con el personal de la empresa donde usted labora	X		X		X		

13	Indirecto	Ante alguna incidencia con su proceso o trámite registrado en las plataformas digitales fueron útiles los mecanismos de solución, propuestas por la oficina de seguros y prestaciones económicas	X		X		X		
14	Indirecto	cuando no se ha podido resolver mediante plataforma digital su expediente se ha utilizado los otros canales como (llamada telefónica o wasap)	X		X		X		
Dimensión 3: Aplicativo informativo			Si	No	Si	No	Si	No	
15	Indirecto	Es útil la implementación de la plataforma digital para realizar trámites de prestaciones económicas	X		X		X		
16	Indirecto	Califica como buena su experiencia al utilizar la plataforma digital de la oficina de seguros y prestaciones económicas	X		X		X		
17	Indirecto	El diseño de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, amigables y sencillos para el acceso de los usuarios	X		X		X		
18	Indirecto	Es práctico y sencillo el uso de la plataforma virtual de la OSPE al momento de realizar seguimiento a sus tramites	X		X		X		
19	Indirecto	Cuenta usted con un usuario asignado que le permita acceder al historial de sus trámites y procesos	X		X		X		
20	Indirecto	Las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, reciben soporte y actualizaciones en el que se evidencie mejoras en su servicio	X		X		X		



Mg. Donayre Valdes Luis Alberto
DNI N° 42030173

Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: cuestionario de la satisfacción del usuario

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Comunicación			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	La plataforma virtual (VIVA) promueve la interacción con el usuario	X		X		X		
2	Directo	El modo de navegación que brinda la plataforma es sencillo y eficaz	X		X		X		
3	Directo	Es posible ubicar la información necesaria en la plataforma virtual VIVA rápidamente	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Confianza			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
4	Directo	La plataforma virtual VIVA es confiable	X		X		X		
5	Directo	La plataforma virtual VIVA, es estable y no se “cuelga” de repente	X		X		X		
6	Directo	Es agradable el uso de la plataforma virtual VIVA	X		X		X		
7	Directo	En la plataforma virtual VIVA todos los campos de selección o llenado son necesarios	X		X		X		
8	Directo	Es muy recomendable el uso de la plataforma virtual VIVA a otros de su entorno	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Expectativa			Si	No	Si	No	Si	No	
9	Directo	Fue aceptable el tiempo de respuesta a sus solicitudes de depósito legal a través de la plataforma virtual VIVA	X		X		X		
10	Directo	El tiempo de espera para obtener una respuesta de la plataforma virtual VIVA es inalterable así el usuario se encuentre fuera de Lima	X		X		X		
11	Directo	Fue fácil realizar el trámite de depósito legal usando la plataforma virtual VIVA	X		X		X		
12	Directo	La plataforma virtual VIVA me brindó ayuda oportuna ante mis dudas e interrogantes	X		X		X		
13	Directo	La ayuda que ofrece la plataforma virtual VIVA se adecuó a mi tipo de usuario (por edad o nivel académico)	X		X		X		



Mg. Donayre Valdes Luis Alberto
DNI N° 42030173

Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario

Observaciones: _____ Sin observaciones, si es aplicable. _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Donayre Valdés Luis Alberto

DNI: 42030173

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Gestión Pública	2022	Universidad Cesar Vallejo
02			

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Seguro Social de Salud - EsSalud	15	Jefe de Oficina
02			

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

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

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

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

Chimbote, 13 de Junio 2023



Mg. Donayre Valdes Luis Alberto
DNI N° 42030173

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Livias Pineda, Alfredo Tomasine
Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela Profesional de Maestría en Gestión Pública, campus Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Maestro(a) en Gestión Pública.

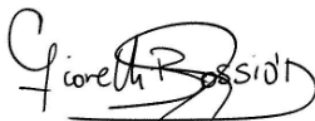
El título del Proyecto de investigación es: “Ventanilla Integrada Virtual del Asegurado y la satisfacción del usuario de EsSalud - Ancash, 2023” y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de la variable y definiciones de dimensiones
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



Bossio Arroyo Carla Fiorelli
D.N.I: 41188573
Celular: 9366-34492

Definiciones conceptuales de las variables y sus dimensiones

III. Variable asociada: Plataforma Virtual

Rodríguez (2019) lo define como un canal de comunicación de un sistema digitalizado que garantiza la agilización de sus procesos administrativos con el fin de cortar los tiempos de respuestas de sus procesos

Dimensiones:

Dim 1. Capacidad de soporte de la entidad: funciones administrativas con el fin de brindar soporte y/o capacitación al usuario

Dim 2. Optimización de procesos: Accesibilidad en el desarrollo de los procesos con un sistema amigable para el usuario.

Dim. 3. Aplicativo informativo: Programa diseñado como herramienta para realizar diversos trámites.

IV. Variable de estudio: Satisfacción:

Kotler (2001) manifiestan que la satisfacción es el grado o nivel del estado de una persona o cliente que se genera luego de comparar el resultado de lo que percibe sobre lo recibido respecto a sus expectativas.

Dimensiones:

Dim 1. Comunicación: Intercambio de información mediante los canales digitales entre el emisor y receptor y se mide por la velocidad y códigos utilizados

Dim 2. Confianza: es la credibilidad que se otorga al otro y se puede dar en 2 sentidos como el interpersonal (creer en la actitud del otro) y el institucional (creencia en la actitud administrativa de una institución a través de su servicio)

Dim. 3. Expectativa: es el resultado de lo esperado por el usuario a través de la experiencia al recibir un servicio.

Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: cuestionario plataforma virtual

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Capacidad de soporte de la entidad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Indirecto	La oficina de seguros y prestaciones económicas, cuenta con un servidor de internet apropiado para realizar procesos digitales.	X		X		X		
2	Indirecto	Mientras usted realiza sus trámites en la plataforma virtual, recibe asistencia personalizada para consultas sobre los procedimientos	X		X		X		
3	Indirecto	Ha recibido el contacto de soporte técnico de la oficina de seguros y prestaciones económicas, para los casos en que se necesite resolver incidencias	X		X		X		
4	Indirecto	Ha recibido algún manual de uso de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas	X		X		X		
5	Indirecto	Todos los canales digitales de la plataforma VIVA implementados permiten realizar una buena recepción y proceso de los expedientes de subsidio	X		X		X		
6	Indirecto	Conoce Usted todos los canales digitales de atención que proporciona la oficina de seguros y prestaciones económicas	X		X		X		
Dimensión 2: Optimización de los procesos			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Indirecto	La plataforma virtual es accesible para todos los usuarios	X		X		X		
8	Indirecto	Los tramites realizados en la plataforma digitales de la OSPE deben continuar cuando se retome la atención presencial	X		X		X		
9	Indirecto	Sus trámites o procesos registrados en las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, se resolvieron respetando los plazos respectivos	X		X		X		
10	Indirecto	Recomendaría el uso de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, como alternativa para mejorar los tiempos de atención de sus trámites	X		X		X		
11	Indirecto	Los asegurados confían en seguir haciendo uso de plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas cuando termine la pandemia	X		X		X		
12	Indirecto	La plataforma de la OSPE es adecuada para una interacción directa con el personal de la empresa donde usted labora	X		X		X		

13	Indirecto	Ante alguna incidencia con su proceso o trámite registrado en las plataformas digitales fueron útiles los mecanismos de solución, propuestas por la oficina de seguros y prestaciones económicas	X		X		X		
14	Indirecto	cuando no se ha podido resolver mediante plataforma digital su expediente se ha utilizado los otros canales como (llamada telefónica o wasap)	X		X		X		
Dimensión 3: Aplicativo informativo			Si	No	Si	No	Si	No	
15	Indirecto	Es útil la implementación de la plataforma digital para realizar trámites de prestaciones económicas	X		X		X		
16	Indirecto	Califica como buena su experiencia al utilizar la plataforma digital de la oficina de seguros y prestaciones económicas	X		X		X		
17	Indirecto	El diseño de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, amigables y sencillos para el acceso de los usuarios	X		X		X		
18	Indirecto	Es práctico y sencillo el uso de la plataforma virtual de la OSPE al momento de realizar seguimiento a sus tramites	X		X		X		
19	Indirecto	Cuenta usted con un usuario asignado que le permita acceder al historial de sus trámites y procesos	X		X		X		
20	Indirecto	Las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, reciben soporte y actualizaciones en el que se evidencie mejoras en su servicio	X		X		X		



Mg. Livias Pineda Alfredo Tomasine
DNI N° 46184140

Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: cuestionario satisfacción del usuario

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Comunicación			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	La plataforma virtual (VIVA) promueve la interacción con el usuario	X		X		X		
2	Directo	El modo de navegación que brinda la plataforma es sencillo y eficaz	X		X		X		
3	Directo	Es posible ubicar la información necesaria en la plataforma virtual VIVA rápidamente	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Confianza			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
4	Directo	La plataforma virtual VIVA es confiable	X		X		X		
5	Directo	La plataforma virtual VIVA, es estable y no se “cuelga” de repente	X		X		X		
6	Directo	Es agradable el uso de la plataforma virtual VIVA	X		X		X		
7	Directo	En la plataforma virtual VIVA todos los campos de selección o llenado son necesarios	X		X		X		
8	Directo	Es muy recomendable el uso de la plataforma virtual VIVA a otros de su entorno	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Expectativa			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Directo	Fue aceptable el tiempo de respuesta a sus solicitudes de depósito legal a través de la plataforma virtual VIVA	X		X		X		
10	Directo	El tiempo de espera para obtener una respuesta de la plataforma virtual VIVA es inalterable así el usuario se encuentre fuera de Lima	X		X		X		
11	Directo	Fue fácil realizar el trámite de depósito legal usando la plataforma virtual VIVA	X		X		X		
12	Directo	La plataforma virtual VIVA me brindó ayuda oportuna ante mis dudas e interrogantes	X		X		X		
13	Directo	La ayuda que ofrece la plataforma virtual VIVA se adecuó a mi tipo de usuario (por edad o nivel académico)	X		X		X		



Mg. Livias Pineda Alfredo Tomasine
DNI N° 46184140

Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario

Observaciones:____ Sin observaciones, si es aplicable._____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Livias Pineda Alfredo Tomasine

DNI: 46184140

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Gestión Pública	2022	Universidad Cesar Vallejo

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Seguro Social de Salud – EsSalud	04	Coordinador de Unidad

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

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

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

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

Chimbote, 20 de Junio 2023



Mg. Livias Pineda Alfredo Tomasine
DNI N° 46184140

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Merino Medina, Yudmila
Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela Profesional de Maestría en Gestión Pública, campus Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Maestro(a) en Gestión Pública.

El título del Proyecto de investigación es: “Ventanilla Integrada Virtual del Asegurado y la satisfacción del usuario de EsSalud - Ancash, 2023” y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de la variable y definiciones de dimensiones
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



Bossio Arroyo Carla Fiorelli
D.N.I: 41188573
Celular: 9366-34492

Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: cuestionario

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Capacidad de soporte de la entidad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Indirecto	La oficina de seguros y prestaciones económicas, cuenta con un servidor de internet apropiado para realizar procesos digitales.	X		X		X		
2	Indirecto	Mientras usted realiza sus trámites en la plataforma virtual, recibe asistencia personalizada para consultas sobre los procedimientos	X		X		X		
3	Indirecto	Ha recibido el contacto de soporte técnico de la oficina de seguros y prestaciones económicas, para los casos en que se necesite resolver incidencias	X		X		X		
4	Indirecto	Ha recibido algún manual de uso de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas	X		X		X		
5	Indirecto	Todos los canales digitales de la plataforma VIVA implementados permiten realizar una buena recepción y proceso de los expedientes de subsidio	X		X		X		
6	Indirecto	Conoce Usted todos los canales digitales de atención que proporciona la oficina de seguros y prestaciones económicas	X		X		X		
Dimensión 2: Optimización de los procesos			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Indirecto	La plataforma virtual es accesible para todos los usuarios	X		X		X		
8	Indirecto	Los tramites realizados en la plataforma digitales de la OSPE deben continuar cuando se retome la atención presencial	X		X		X		
9	Indirecto	Sus trámites o procesos registrados en las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, se resolvieron respetando los plazos respectivos	X		X		X		
10	Indirecto	Recomendaría el uso de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, como alternativa para mejorar los tiempos de atención de sus trámites	X		X		X		
11	Indirecto	Los asegurados confían en seguir haciendo uso de plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas cuando termine la pandemia	X		X		X		
12	Indirecto	La plataforma de la OSPE es adecuada para una interacción directa con el personal de la empresa donde usted labora	X		X		X		

13	Indirecto	Ante alguna incidencia con su proceso o trámite registrado en las plataformas digitales fueron útiles los mecanismos de solución, propuestas por la oficina de seguros y prestaciones económicas	X		X		X		
14	Indirecto	cuando no se ha podido resolver mediante plataforma digital su expediente se ha utilizado los otros canales como (llamada telefónica o wasap)	X		X		X		
Dimensión 3: Aplicativo informativo			Si	No	Si	No	Si	No	
15	Indirecto	Es útil la implementación de la plataforma digital para realizar trámites de prestaciones económicas	X		X		X		
16	Indirecto	Califica como buena su experiencia al utilizar la plataforma digital de la oficina de seguros y prestaciones económicas	X		X		X		
17	Indirecto	El diseño de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, amigables y sencillos para el acceso de los usuarios	X		X		X		
18	Indirecto	Es práctico y sencillo el uso de la plataforma virtual de la OSPE al momento de realizar seguimiento a sus tramites	X		X		X		
19	Indirecto	Cuenta usted con un usuario asignado que le permita acceder al historial de sus trámites y procesos	X		X		X		
20	Indirecto	Las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, reciben soporte y actualizaciones en el que se evidencie mejoras en su servicio	X		X		X		

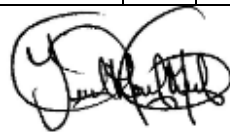


Mg. Merino Medina Yudmila
DNI N° 41250555

Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: cuestionario

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Comunicación			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	La plataforma virtual (VIVA) promueve la interacción con el usuario	X		X		X		
2	Directo	El modo de navegación que brinda la plataforma es sencillo y eficaz	X		X		X		
3	Directo	Es posible ubicar la información necesaria en la plataforma virtual VIVA rápidamente	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Confianza			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
4	Directo	La plataforma virtual VIVA es confiable	X		X		X		
5	Directo	La plataforma virtual VIVA, es estable y no se "cuelga" de repente	X		X		X		
6	Directo	Es agradable el uso de la plataforma virtual VIVA	X		X		X		
7	Directo	En la plataforma virtual VIVA todos los campos de selección o llenado son necesarios	X		X		X		
8	Directo	Es muy recomendable el uso de la plataforma virtual VIVA a otros de su entorno	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Expectativa			Si	No	Si	No	Si	No	
9	Directo	Fue aceptable el tiempo de respuesta a sus solicitudes de depósito legal a través de la plataforma virtual VIVA	X		X		X		
10	Directo	El tiempo de espera para obtener una respuesta de la plataforma virtual VIVA es inalterable así el usuario se encuentre fuera de Lima	X		X		X		
11	Directo	Fue fácil realizar el trámite de depósito legal usando la plataforma virtual VIVA	X		X		X		
12	Directo	La plataforma virtual VIVA me brindó ayuda oportuna ante mis dudas e interrogantes	X		X		X		
13	Directo	La ayuda que ofrece la plataforma virtual VIVA se adecuó a mi tipo de usuario (por edad o nivel académico)	X		X		X		



Mg. Merino Medina Yudmila
DNI N° 41250555

Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario

Observaciones: ____ Sin observaciones, si es aplicable. _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Merino Medina Yudmila

DNI: 41250555

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Gestión Pública	2016	Universidad Cesar Vallejo

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Seguro Social de Salud – EsSalud	15	Jefe de Oficina

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

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

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

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

Chimbote, 18 de Junio 2023



Mg. Merino Medina Yudmila
DNI N° 41250555

Data para el análisis de la confiabilidad de los instrumentos

VARIABLE INDEPENDIENTE: "PLATAFORMA VIRTUAL"														VARIABLE INDEPENDIENTE: "Satisfacción del usuario"																								
N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13					
	D1: CAPACIDAD DE SOPORTE DE LA ENTIDAD						D2: OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS						D3: APLICATIVO INFORMATIVO						D1: COMUNICACIÓN			D2: CONFIANZA				D3: EXPECTATIVA												
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5				
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5			
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4		
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5		
35	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
36	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
44	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
47	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
48	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4		
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5																																		

Anexo 04. Autorización de la entidad para la recopilación de datos

 PERU <small>Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo</small> <small>Seguro Social de Salud</small>	
<p>"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres" "Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"</p>	
CARTA N° 365-OSPEANCASH-GC5PE-ESSALUD-2023	
Chimbote, 13 de junio del 2023	
Señora CARLA FIORELLI BOSSIO ARROYO ESTUDIANTE DEL PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO <u>Presente</u> -	
ASUNTO :	AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
REFERENCIA :	CARTA DE PRESENTACIÓN DE FECHA 21.05.2023
<p>Por la presente es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y a su vez en atención a la solicitud de la referencia, le informo que la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Ancash, está presta a colaborar con su trabajo de investigación titulado "INFLUENCIA DE LA VENTANILLA INTEGRADA VIRTUAL DEL ASEGURADO EN LA SATISFACCION DEL USUARIO DE LA OFICINA DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS ESSALUD ANCASH, 2023.", dando información general, mas no detallada y documentos que a nuestro criterio y políticas son confidenciales.</p>	
Atentamente,	
	
<p>Ing. LUIS ALBERTO DONAYRE VALDES Jefe de Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Ancash CORPORATIVO DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS </p>	
<p>LADW C/c. Archivo NR.1935-2023-4700</p>	
www.essalud.gob.pe	<p>Av. Francisco Bolognesi N° 398 Casco Urbano - Distrito de Chimbote Teléfono: (043) 463830 Correo: ospeancash@essalud.gob.pe</p>
  BICENTENARIO DEL PERU 1821 - 2021	

Anexo 05. Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20131257750
OFICINA DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONOMICAS ANCASH - ESSALUD	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos:	DNI:
LUIS ALBERTO DONAYRE VALDES	42030173

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Ventanilla Integrada Virtual del Asegurado y su influencia en la satisfacción del usuario, Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas EsSalud - Ancash, 2023"	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
CARLA FIORELLI BOSSIO ARROYO	41188573

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Chimbote, 20 Junio del 2023

Mg. LUIS ALBERTO DONAYRE VALDES
Jefe de Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Ancash
GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES (EsSalud)

Firma: _____
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 6. Matriz de puntuaciones y niveles de la Modernización de la Gestión Pública y Calidad de servicio.

N°	VARIABLE X								VARIABLE Y								TOTAL
	D1		D2		D3		TV1		D1		D2		D3		TV2		
01	30	A	40	A	30	A	100	A	14	M	23	A	24	A	61	A	61
02	30	A	40	A	30	A	100	A	15	M	25	A	25	A	65	A	65
03	24	A	32	A	24	A	80	A	15	M	25	A	25	A	65	A	65
04	30	A	40	A	30	A	100	A	12	M	20	A	20	A	52	A	52
05	30	A	39	A	29	A	98	A	15	M	25	A	25	A	65	A	65
06	30	A	40	A	30	A	100	A	15	M	25	A	24	A	64	A	64
07	30	A	40	A	30	A	100	A	15	M	25	A	25	A	65	A	65
08	24	A	32	A	24	A	80	A	15	M	25	A	25	A	65	A	65
09	30	A	40	A	30	A	100	A	12	M	20	A	20	A	52	A	52
10	25	A	32	A	24	A	81	A	15	M	24	A	23	A	62	A	62
11	30	A	38	A	28	A	96	A	13	M	21	A	24	A	58	A	58
12	30	A	40	A	28	A	98	A	15	M	24	A	25	A	64	A	64
13	30	A	40	A	30	A	100	A	15	M	25	A	25	A	65	A	65
14	24	A	32	A	24	A	80	A	14	M	23	A	20	A	57	A	57
15	30	A	40	A	30	A	100	A	13	M	22	A	25	A	60	A	60
16	30	A	39	A	29	A	98	A	15	M	25	A	25	A	65	A	65
17	30	A	40	A	30	A	100	A	15	M	24	A	21	A	60	A	60
18	30	A	40	A	30	A	100	A	15	M	25	A	25	A	65	A	65
19	24	A	32	A	24	A	80	A	12	M	20	A	20	A	52	A	52
20	30	A	39	A	29	A	98	A	12	M	21	A	23	A	56	A	56
21	30	A	40	A	30	A	100	A	15	M	25	A	25	A	65	A	65
22	30	A	40	A	30	A	100	A	15	M	25	A	25	A	65	A	65
23	24	A	32	A	24	A	80	A	15	M	24	A	21	A	60	A	60
24	30	A	39	A	29	A	98	A	15	M	25	A	25	A	65	A	65
25	30	A	40	A	30	A	100	A	14	M	23	A	20	A	57	A	57
26	24	A	32	A	24	A	80	A	13	M	22	A	25	A	60	A	60
27	30	A	40	A	30	A	100	A	15	M	25	A	24	A	64	A	64
28	30	A	39	A	29	A	98	A	13	M	22	A	25	A	60	A	60
29	30	A	40	A	30	A	100	A	15	M	24	A	25	A	64	A	64
30	30	A	40	A	30	A	100	A	14	M	24	A	24	A	62	A	62
31	24	A	32	A	24	A	80	A	15	M	25	A	25	A	65	A	65
32	30	A	39	A	29	A	98	A	12	M	21	A	20	A	53	A	53
33	30	A	40	A	29	A	99	A	15	M	25	A	25	A	65	A	65
34	30	A	40	A	29	A	99	A	15	M	24	A	21	A	60	A	60

35	26	A	32	A	27	A	85	A	15	M	25	A	24	A	64	A	64
36	28	A	40	A	27	A	95	A	12	M	21	A	24	A	57	A	57
37	30	A	40	A	30	A	100	A	15	M	25	A	25	A	65	A	65
38	30	A	39	A	29	A	98	A	15	M	24	A	21	A	60	A	60
39	30	A	40	A	30	A	100	A	15	M	25	A	25	A	65	A	65
40	30	A	40	A	30	A	100	A	15	M	25	A	25	A	65	A	65
41	24	A	32	A	24	A	80	A	14	M	23	A	20	A	57	A	57
42	30	A	39	A	29	A	98	A	15	M	23	A	20	A	58	A	58
43	30	A	40	A	30	A	100	A	13	M	22	A	22	A	57	A	57
44	25	A	32	A	24	A	81	A	15	M	25	A	25	A	65	A	65
45	30	A	39	A	29	A	98	A	13	M	22	A	25	A	60	A	60
46	27	A	40	A	29	A	96	A	15	M	24	A	25	A	64	A	64
47	28	A	40	A	29	A	97	A	15	M	24	A	21	A	60	A	60
48	28	A	32	A	25	A	85	A	14	M	24	A	24	A	62	A	62
49	30	A	40	A	30	A	100	A	13	M	21	A	21	A	55	A	55
50	24	A	32	A	24	A	80	A	15	M	25	A	24	A	64	A	64
51	30	A	40	A	30	A	100	A	15	M	25	A	25	A	65	A	65
52	30	A	39	A	29	A	98	A	15	M	25	A	25	A	65	A	65
53	30	A	40	A	30	A	100	A	15	M	24	A	21	A	60	A	60
54	30	A	40	A	30	A	100	A	12	M	21	A	24	A	57	A	57
55	24	A	32	A	24	A	80	A	15	M	25	A	25	A	65	A	65
56	30	A	38	A	25	A	93	A	15	M	25	A	24	A	64	A	64
57	30	A	40	A	30	A	100	A	15	M	25	A	25	A	65	A	65
58	30	A	40	A	30	A	100	A	15	M	25	A	25	A	65	A	65
59	24	A	32	A	24	A	80	A	12	M	20	A	20	A	52	A	52
60	30	A	40	A	28	A	98	A	13	M	25	A	23	A	61	A	61

Fuente. Resultados de la escala valorativa de la plataforma virtual y la satisfacción del usuario, aplicado a los representantes de las empleadoras de la OSPE EsSalud Ancash 2023

Al analizar cada una de las variables de investigación se consideraron los siguientes valores y rangos.

- Para el análisis de la variable plataforma virtual, se asumió los siguientes niveles y rango de puntuaciones:

De sus dimensiones:

D1: Capacidad de soporte de la entidad

D2: Optimización de procesos

D3: Aplicativo informativo

NIVEL Y RANGO	INICIO	PROCESO	LOGRADO
VX	20-46	47-73	74-100
D1	6-14	15-23	24-30
D2	8-18	19-29	30-40
D3	6-14	15-23	24-30

- Para el análisis de la variable satisfacción del usuario, se asumió los siguientes niveles y rango de puntuaciones:

De sus dimensiones:

D1: Comunicación

D2: Confianza

D3: Expectativa

NIVEL Y RANGO	INICIO	PROCESO	LOGRADO
VY	13-30	31-48	49-65
D1	5-11	12-18	19-25
D2	3-7	8-12	13-15
D3	5-11	12-18	19-25

Anexo7: Modelo del consentimiento informado UCV

Consentimiento Informado

Título de la investigación: “Ventanilla integrada Virtual del Asegurado y la satisfacción del usuario, EsSalud-Ancash 2023”

Investigador: Carla Fiorelli Bossio Arroyo

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Ventanilla integrada Virtual del Asegurado y la satisfacción del usuario, EsSalud-Ancash 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la plataforma virtual y la satisfacción del usuario de la OSPE, EsSALUD-Ancash 2023. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad, y con el permiso de Oficina de Seguros de Prestaciones Económicas de EsSalud.

Respecto al impacto de la investigación. Permitirá demostrar como la plataforma virtual se relaciona con la satisfacción del usuario, contribuyendo en garantizar un uso eficaz y eficiente de los recursos públicos.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará una encuesta y entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada “Ventanilla integrada Virtual del Asegurado y la satisfacción del usuario, EsSalud-Ancash 2023”. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos. Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (Principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea

continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Carla Fiorelli Bossio Arroyo, email: cbossioa@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor Dr. Roque Wilmar Florián Plasencia.

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS, FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Ventanilla Integrada Virtual del Asegurado y la satisfacción del usuario, EsSalud - Ancash, 2023.", cuyo autor es BOSSIO ARROYO CARLA FIORELLI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 03 de Setiembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS, FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR DNI: 16744141 ORCID: 0000-0002-5582-0124	Firmado electrónicamente por: RFIESTASFL el 03-09-2023 11:03:14
FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS, FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR DNI: 27144066 ORCID: 0000-0002-3475-8325	Firmado electrónicamente por: RFLORIANP el 03-09-2023 08:43:30

Código documento Trilce: TRI - 0650740