



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

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

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Salas Flores, Luis Orlando II (orcid.org/0000-0002-9276-9495)

ASESOR:

Mg. Chicchon Mendoza, Oscar Guillermo (orcid.org/0000-0001-6215-7028)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA– PERÚ

2022

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada en primer lugar a Dios por todo este tiempo de pandemia que nos ha hecho reflexionar y seguir confiando en su palabra. A mis padres y familia porque son el apoyo de mi día a día. Por último, a mis docentes gracias por su paciencia, por compartir sus conocimientos de manera profesional e invaluable, por su dedicación perseverancia y tolerancia y todas aquellas personas que apoyaron para poder hacer esta investigación posible.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por el apoyo espiritual siempre. A mis padres ya que han sido el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quienes estuvieron siempre a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio. Siempre han sido mis mejores guías de vida. Mis profesores, amigos y compañeros de estudio, que culminan esta maravillosa aventura y no puedo dejar de recordar cuantas tardes y horas de trabajo nos juntamos a lo largo de nuestra formación y no puedo dejar de agradecerles por su apoyo y constancia, al estar en las horas más difíciles, por compartir horas de estudio. Gracias por estar siempre allí.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	25
3.1 Tipo y Diseño de investigación	25
3.2 Población, muestra y muestreo	26
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.4 Procedimiento	27
3.5 Método de análisis de datos	27
3.6 Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Tabla de uso de plataforma virtual	30
Tabla 2.	Tabla de tiempo de atención	30
Tabla 3.	Tabla de costo de procedimiento	31
Tabla 4.	Tabla de proceso administrativo	32
Tabla 5.	Tabla de simplificación administrativa	33
Tabla 6.	Tabla de Correlaciones entre Uso de la plataforma virtual y Simplificación administrativa	35
Tabla 7.	Tabla de Correlaciones entre Uso de la plataforma virtual y tiempo de atención	36
Tabla 8.	Tabla de Correlaciones entre Uso de la plataforma virtual y Costo de procedimientos	37
Tabla 9.	Tabla de Correlaciones entre Uso de la plataforma virtual y proceso administrativo	38

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Gráfico de uso de la plataforma virtual	30
Gráfico 2.	Gráfico de Tiempo de atención	31
Gráfico 3.	Gráfico de Costo de procedimiento	32
Gráfico 4.	Gráfico de Proceso administrativo	33
Gráfico 5.	Gráfico de Simplificación administrativa	34

Resumen

Este trabajo de investigación tiene como título uso de la plataforma virtual Págalo.pe en la simplificación administrativa de las entidades públicas en Lima Norte, 2021, esta tesis tuvo como objetivo general o principal determinar el grado de incidencia del uso la plataforma virtual Págalo.pe en la en la simplificación administrativa de las entidades públicas en Lima Norte. Esta investigación cuenta con una metodología enfoque cuantitativo de tipo básica- correlacional de nivel descriptivo – explicativo, se utilizó un diseño no experimental con un corte transversal, ya que este estudio se lleva a cabo en un determinado tiempo. Los datos que se recolectaron en la presente investigación fueron a través de un cuestionario de 42 preguntas, una población de 158 usuarios de la plataforma Págalo.pe. Los datos fueron analizados por medio del sistema de SPSS V.25. Los resultados que se obtuvieron indicaron un alto grado de incidencia entre las variables uso de la plataforma virtual Págalo.pe y la simplificación administrativa viéndose sustentada en el R Spearman ($Rho=0,882$). Finalmente, se concluyó que si existe un alto grado de incidencia entre el uso de la plataforma virtual Págalo.pe en la simplificación administrativa de las entidades públicas en Lima Norte, 2021.

Palabras clave: plataforma virtual, simplificación administrativa, tiempo de atención, relevancia en el trabajo, calidad

Abstract

The title of this research work is the use of the Págalo.pe virtual platform in the administrative simplification of public entities in Lima Norte, 2021, this thesis had as a general or main objective to determine the degree of incidence of the use of the Págalo.pe virtual platform in the administrative simplification of public entities in North Lima. This research has a quantitative approach methodology of basic-correlational type of descriptive - explanatory level, a non-experimental design with a cross-section was used, since this study is carried out in a certain time. The data that was collected in the present investigation was through a questionnaire of 42 questions, a population of 158 users of the Págalo.pe platform. The data was analyzed using the SPSS V.25 system. The results obtained indicated a high degree of incidence between the variables use of the Págalo.pe virtual platform and administrative simplification, supported by the R Spearman ($Rho=0.882$). Finally, it was concluded that there is a high degree of incidence between the use of the Págalo.pe virtual platform in the administrative simplification of public entities in Lima Norte, 2021.

Keywords: virtual platform, administrative simplification, attention time, relevance at work, quality

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en la globalización del mundo, la tecnología está presente en diferentes campos y sectores, al sector público tampoco le es extraño el uso de las nuevas tecnologías. Varias plataformas virtuales han surgido a lo largo de los años siendo modificadas para este campo o creadas con este fin. Las TICs son herramientas esenciales e indispensables en todos los ámbitos de la sociedad, porque inciden positivamente en el crecimiento de la productividad y la eficiencia de procesos que se realizan, ya que todas las organizaciones públicas y privadas se esfuerzan por integrar las nuevas innovaciones sistematizadas en la gestión, por ejemplo, apoyo de sistemas digitales para evitar y rebajar la carga administrativa, existen otros procesos que aún no están del todo implementados en la gestión pública.

La gestión pública en América Latina plantea una variedad de problemas que se manifiestan como pérdidas de eficiencia. La investigación arroja luz sobre altísimos costos de gestión que enfrentan los ciudadanos: Aproximadamente, se tarda 8 horas en realizar el procedimiento de algún trámite CAF (2020). Sienten que el gobierno no se adapta en esta era digital: el 89% de los trámites son presenciales, solo el 7% de los ciudadanos realizó su último trámite gubernamental en línea. Las empresas, comercios e instituciones públicas y privadas de diferentes industrias están en la obligación de implementar plataformas digitales que ayuden a restablecer las operaciones y acelerar la recuperación económica, de lo contrario quedarán rezagados en la era intensiva de las nuevas tecnologías de información y comunicación, en especial por nuevas novedades de la pandemia de coronavirus. Alternativa que apoyaría a mejorar la eficiencia y procesos en la administración en áreas públicas, además de impulsar políticas que modifiquen y simplifiquen los procedimientos administrativos para implementar la próxima reforma digital, que permita promover la aclaración de cuentas, visibilidad y la innovación pública.

Su objetivo es desarrollar y pulir la prestación de servicios públicos, los trámites administrativos y la participación ciudadana. Según la organización OCDE, en el año 2016 localizó que el 73% de América latina cuentan con un planeamiento de innovación en la nueva era digital. En Perú entró en vigor la ley de gobierno digital y fusionó su alcance con la plataforma nacional de interoperabilidad, lo que

le ha ahorrado al país más de \$10 millones dólares anuales. Además, por otro lado, encontramos en Perú, Yana (2018) señaló que, en Arequipa, diversas organizaciones públicas han integrado plataformas virtuales para lograr un mayor crecimiento en las funciones del personal mediante procesos de capacitación y el desarrollo del uso de Tics, pero esto no ha tenido el resultado que se desea obtener. En efecto, aunque la tecnología es valiosa para innovar el desarrollo de procesos en instituciones; el renovarse no está solo situado en la aplicación del software, sino también de una integración progresiva en las operaciones en las instituciones que se estén aplicando, un adecuado nivel de seguridad y una excelente gestión, capacidad de uso y gestión de las partes involucradas, en muchos escenarios no cuentan con la plena aplicación de estos procedimientos.

A nivel local, con el inicio de la cuarentena post-Covid19, estas plataformas virtuales tuvieron una mayor evolución y expansión, además logrando ser usado en todas las instituciones y empresas desde las privadas hasta las públicas, recibiendo una gran demanda en esta época de pandemia. En el contexto de entidades públicas de la ciudad de Lima, estas herramientas representan un importante apoyo significativo en la simplificación de procesos actuales que cooperan con el uso y manejo las cuales sigan llegando a todos. Un claro ejemplo es la plataforma Págalo.pe desarrollado con el apoyo del estado peruano y teniendo la mayor influencia actualmente, en vista a que antes no era muy usada o conocida; ahora tiene una posición significativa dentro del proceso de pago de los ciudadanos de las diferentes entidades públicas a través del Banco de la Nación.

Según la revista Caretas (2022) en su artículo de investigación, la plataforma Págalo.pe ayuda al pago de 422 tasas y aproximadamente 10 servicios en 25 entidades públicas. Como se ha señalado en las líneas anteriores, existen los siguientes problemas de investigación: (PG) ¿Cuál es la incidencia del uso de la plataforma virtual Págalo.pe en la simplificación administrativa de entidades públicas en Lima Norte, 2021? Como problemas específicos tenemos: (1) ¿Cuál es la incidencia del uso de la plataforma virtual Págalo.pe en el tiempo de atención de entidades públicas en Lima Norte, 2021? (2) ¿Cuál es la incidencia uso de la plataforma virtual Págalo.pe en los costos de procedimientos de entidades públicas

en Lima Norte, 2021? (3) ¿Cuál es la incidencia del uso de la plataforma virtual Págalo.pe en el proceso administrativo de entidades públicas en Lima Norte, 2021?

La investigación actual está teóricamente probada, si bien es cierto, no es para descubrir nuevas teorías, es muy adecuada para validar la realidad de términos como uso de la plataforma Págalo.pe y procesos administrativos, entre otros constructos. Tener variables y realidades que someterán juicios; Por otro lado, porque nosotros vamos ajustando las variantes a las realidades de los procesos de administración de las instituciones estatales peruanas, creemos que esto será muy importante para quienes busquen aspectos similares en el futuro. En este sentido, este estudio contribuirá a la teoría, al contrastar la información teórica disponible con los datos obtenidos y procesados. La justificación metodológica ha establecido claramente que entra en la categoría de diseño descriptivo además de tipo explicativo, se aplicó método científico la cual obtuvimos unos resultados de los objetivos de estudio. Además, brindó sus aportaciones a la sociedad como medio de información y como punto de inicio o base para las futuras investigaciones.

También hay una razón práctica, ya que sus contribuciones ayudaron analizar la magnitud del impacto de la utilización de plataformas virtuales en la simplificación administrativa de las entidades públicas en Lima Norte, 2021, otra contribución importante fueron las herramientas construidas que también podrían ser utilizadas por distintos investigadores que quieran investigar variantes similares para sus investigaciones, llegando así a conclusiones y determinando recomendaciones en consecuencia. De igual forma, se presentan los objetivos abordados en el proceso del estudio: Establecer la incidencia del uso de la plataforma virtual Págalo.pe dentro de la simplificación administrativa de entidades públicas en Lima Norte, 2021.; y los objetivos específicos son (1) Determinar la incidencia del uso de la plataforma virtual Págalo.pe en el tiempo de atención de entidades públicas en Lima Norte, 2021. (2) Determinar la incidencia uso de la plataforma virtual Págalo.pe en los costos de procedimientos de entidades públicas en Lima Norte, 2021. (3) Determinar la incidencia del uso de la plataforma virtual Págalo.pe en el proceso administrativo de entidades públicas en Lima Norte, 2021.

Adicionalmente contiene la hipótesis general: El uso de la plataforma virtual Págalo.pe incide en la simplificación administrativa de las entidades públicas de

Lima Norte, 2021. Mientras que las hipótesis específicas son las siguientes: (1) El uso de la plataforma virtual Págalo.pe incide en el tiempo de atención de las entidades públicas de Lima Norte 2021. (2) El uso de la plataforma virtual Págalo.pe incide en los costos de procedimientos de entidades públicas en Lima Norte,2021. (3) El uso de la plataforma virtual Págalo.pe incide en el proceso administrativo de las entidades públicas en Lima Norte,2021.

II. MARCO TEÓRICO

En precedentes internacionales se cuenta con Barrera & Guapi (2018) mencionaron en su investigación que las plataformas virtuales han realizado alteraciones considerables en la sociedad ya que estas se sumergen en el mundo virtual, que crean nuevas formas de transmitir conocimientos porque las tecnologías de la información y la comunicación nos dan ese beneficio y se crean nuevos modelos en proceso de mejora y modernización, donde la sociedad puede utilizar de manera extensiva todos los medios tecnológicos y aplicaciones informáticas para reducir el tiempo de operaciones que hace décadas era muy complejo en su proceso y desarrollo. Tuvo como resultado resaltante de su investigación que se debe establecer un uso adecuado y capacitado de las plataformas virtuales como parte de un proyecto en involucre a una o más instituciones, para que de esta manera se pueda usar las tecnologías. Llegando a una conclusión de que cuando se implementa una plataforma virtual esta debe de tener muy claro su uso y se igual manera se debe ver el impacto que esta va a generar dentro de la dinámica.

A su vez, Meléndez (2018) indica en su investigación que, con el pasar de los años se ha generado diversos cambios sociales, en los que la aplicación de nuevos sistemas tecnológicas en el desarrollo de procesos laborales institucionales es fundamental. Su objetivo fue observar que una gran proporción del personal en áreas públicas y privadas no estaban instruidos para integrar y aplicar el desarrollo de las TIC en sus actividades profesionales, de esta manera uno de los resultados fue que los colaboradores que fueron encuestados en su 53% que una plataforma si tiene una fuerte relevancia en el trabajo y desarrollo de la institución. Concluyendo que no estaban capacitados con los temas digitales que les permita integrar plenamente el uso de las TIC en sus actividades de trabajo todos los días.

Bazalar (2017), en su tesis sobre la variable uso de plataforma virtual, el objetivo es determinar cómo el uso de esta plataforma contribuye al crecimiento de la competencia digital; es su localidad compuesta por 130 hospedantes y su muestra está acotado por 40; Con el uso de cuestionarios se realizó la recopilación de datos. Los resultados obtenidos dentro de la investigación nos mostraron que alrededor del 85% de los encuestados mejoraron su desempeño dentro de su campo de estudio y por ende su eficiencia. Se concluye que los resultados obtenidos durante el desarrollo del estudio sugieren que, si el establecimiento desarrollara procedimientos para capacitar a sus trabajadores en el uso de la plataforma Moodle, esto contribuiría significativamente a mejorar las competencias digitales de los trabajadores.

Dentro de los antecedentes nacionales podemos contar con Valdivia (2020) principalmente enfocó su objetivo en determinar el impacto del manejo de plataformas virtuales en la contienda digital del servidor público en la DRE Lima Metropolitana usando estadística descriptiva creó para medir el uso de la plataforma virtual un cuestionario y un segundo cuestionario para analizar el tema de las competencias digitales. Según los resultados obtenidos dentro de la investigación que se realizó podemos mencionar que solo un 22% de los encuestados contaban con un nivel elevado de manejo de la plataforma y una mayoría del 50% conocía la plataforma en un nivel medio. Llegando a la conclusión que cuanto más se utilice la plataforma virtual, más impacto tendrá en las competencias digitales de diversas áreas públicas, dicen que se recomienda implementar un sistema virtual que aplique estándares de calidad a los trabajos presentados por los sujetos, que considere, por ejemplo, registrar los enlaces que se utilizaron para la elaboración de las tareas; Mencionar autores y todo en un del plazo indicado.

Por su parte Sabogal (2015) en su investigación tuvo como objetivo, la elaboración de una plataforma virtual para la gestión de avisos reglamentarios y trámites judiciales publicados en el Diario Oficial "El Peruano", en la simulación realizada sus resultados fueron que presta mejores servicios automatizando el proceso de publicación de avisos reglamentarios y procesos judiciales, los resultados obtenidos dentro de este estudio sustentaron las hipótesis del autor

aludiendo que benefició de gran medida a la institución, razón por la cual promueve, concientiza y resalta el rol importante que tiene una plataforma en las diferentes entidades públicas. Concluyendo que la implementación de una plataforma virtual para la gestión de avisos reglamentarios de procesos judiciales abre la posibilidad de brindar nuevos servicios a las personas a través de convenios entre Editora Perú e instituciones públicas.

En el pasado se han realizado diversos estudios sobre el tema de investigación, en un escenario internacional, Porras (2019) en su investigación sobre plataforma virtual y el grado de satisfacción en los usuarios llevado a cabo en la Municipalidad de los Olivos, tuvo como principal misión determinar el grado de influencia que tuvo la plataforma virtual y su relación con el nivel de agrado de los usuarios. Su metodología fue de tipo cuantitativo, de diseño no experimental, explicativa causal. Los resultados arrojaron una total indiferencia hacia la plataforma virtual con un 41,7 %, un 11,7% que se mantenían en acuerdo y un contundente 46,7% satisfecho la plataforma que brinda diversas ventajas a la entidad. Obteniendo como conclusión que la plataforma si tiene influencia positiva en el agrado de todos los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos. De la Cruz (2018) determina en el trabajo de investigación para posgrado nos habla sobre gobierno electrónico y sobre cómo es la calidad de atención que se lleva a cabo dentro del Banco de la Nación, cuyo objetivo específico es definir el emparejamiento que tiene el gobierno electrónico y la entidad del Banco de la Nación, Donde se utilizó una metodología tipo cuantitativa nivel descriptivo correlacional. Donde el resultado obtenido es que hay un enlace significativo entre las dos variables del estudio.

Asimismo, Trayter (2016) sobre su artículo de investigación sobre simplificación administrativa y modificación o supresión de técnicas de restricción o intervención reseñadas en la Revista Aragón de Administraciones Públicas, donde usó una metodología descriptiva, concluyó que uno de los puntos de partida de la simplificación administrativa fue la excesiva regulación normativa que generó obstáculos al libre acceso a los mercados, por lo que fue necesario aplicarla en todos los países a nivel, los parámetros a los que se sujeta el Gobierno Regional de Piura y su parte en gran medida ayudaron en la realización de este estudio.

Esparza (2014), asimismo en su tesis dónde estudió la simplificación administrativa tuvo como objetivo general el estudio sobre el proceso de cómo fue evolucionando para llegar a convertirse en una simplificación administrativa digital mucho más eficiente; los resultados mostraron que se logrará a largo plazo una reducción de las cargas administrativas y costes en general del 60,51% a la que se lleva en la actualidad. Concluyó que la simplificación administrativa presenta una ventaja para los ciudadanos, ya que en la práctica se reducen los tiempos de trámite, las barreras y obstáculos permiten un rápido acceso a los beneficios, y se tomaron en cuenta mecanismos más sencillos al realizar esta investigación

En el entorno nacional, Asca & Rodas (2017), en su investigación sobre los procesos de la administración simplificada del municipio ubicado de San Isidro, Lima su objetivo fue determinar si es imperativo que las entidades estatales se modernicen y creen servicios de calidad que apoyen a satisfacer las diversas carencias de los usuarios; a pesar de los múltiples esfuerzos para simplificar la administración, tuvo como resultado los siguientes porcentajes donde se pueden apreciar que el 54% los usuarios opinan que los procesos de simplificación son buenos, el 25% que es muy bueno mientras que el 15% y el 6% opinan que es inadecuado y muy inadecuado respectivamente. Porque sigue siendo señalado como un país burocrático de América Latina y los gobiernos municipales no son las excepciones. Asimismo, Najar (2019), entre la simplificación administrativa y la satisfacción desde el punto de vista de los ciudadanos es buena, es decir, los ciudadanos perciben satisfacción a través de la reducción de obstáculos y la tasa de trámites administrativos. Los resultados que se dieron a conocer en esta investigación afirman que a raíz de que la simplificación se da en la entidad el 53% de los usuarios da como buena, el 44,5% como un nivel medio y el 2,5% que no es bueno o sigue igual. La fase de simplificación incluye trabajar en la eliminación de normas deficientes, así como modificar medidas para facilitar las diversas actividades, trámites y beneficios demandados por los usuarios.

Por otro lado, Navarro (2021) su objetivo fue el análisis, en el marco de la reforma, modernización y reducción de los procedimientos administrativos de la Administración del Estado, es el primer paso para implantar de manera efectiva la Administración electrónica con la finalidad de reducir la carga burocrática, en cuanto

a la metodología aplicada realizó análisis descriptivo de datos de reducción administrativa del estudio del proceso realizado y de las medidas y herramientas de simplificación aplicadas, obteniendo como resultado disminución del número con los documentos exigidos en todos los procedimientos analizados, en su conclusión afirman la efectividad de reducir la carga administrativa y realizar trámites simplificados y reconstruidos en condiciones óptimas para la implementación del gobierno electrónico

Cueva (2019) principalmente enfoco su objetivo en señalar el impacto de la reducción del tema administrativo en la creación de valor público en el Centro de Atención al Mejor Ciudadano (MAC) en Lima Norte utilizó una investigación transversal, donde recogió datos para ser capaz de detallar el comportamiento de variables y sus efectos. En los resultados se concluyeron que la simplificación ocasiona: reducción de tiempo generado por la agregación de entidades, eliminación de los viajes y la proximidad entre entidades que les permitirán completar los servicios. Tinoco y Velásquez (2020) en su investigación tuvo como objetivo prioritario tratar de explicar la conexión que existe de variables de reducción administrativas y la complacencia del usuario. Usando una metodología correlacional y descriptiva en su trabajo, lograron llegar a la conclusión a través de sus datos estadísticos que la mientras mayor sea la variable de simplificación administrativa en los procesos del estado, mayor será el beneficio para los ciudadanos y usuarios lo que lleva consigo a la satisfacción de estos.

Dentro de las teorías tenemos a Sánchez (1999) nos habla sobre la teoría de la modernización del Estado mencionando que la teoría de la modernización es una teoría utilizada para explicar el proceso de modernidad social. La modernización es un patrón de cambio gradual de una sociedad "premoderna" o "conservadora" a una sociedad "innovadora". En la teoría se realiza análisis de los factores internos de un país, asumiendo que, solicitando ayuda, los países "tradicionales" pueden lograr el "desarrollo" como los países desarrollados de hoy. La teoría de la modernización desea señalar las variables de la sociedad que aporten al desarrollo y progreso social, y trata en expresar la transacción del desarrollo de innovación social. La modernización ha sido criticada por creencias socialistas y de libre mercado, así como por teorías situadas en el sistema mundial,

la globalización y el régimen. El tema de modernización enfatiza no sólo el proceso de cambio sino también la respuesta de ese cambio. También observa las dinámicas internas, relacionadas con los temas sociales, culturales y la implementación a nuevas tecnologías.

Las nuevas tecnologías son bandejas de gran importancia para el desarrollo social. Asimismo, el modernizar implica una transición social de una sociedad agrícola y convertirse en una industrial, lo fundamental desde una visión tecnológica, sin embargo, las herramientas tecnológicas actuales por sí solas no transforman a la sociedad. En cambio, fue la reacción a la tecnología lo que condujo al cambio. Aunque no se usó al principio, luego tuvo un profundo impacto en el desarrollo de la sociedad. La tecnología crea una sociedad más innovadora y un cambio social generalizado. Se han producido grandes cambios en la sociedad, la industria y la economía a lo largo de los siglos se pueden resumir en la palabra modernización. Sobre la teoría del desarrollo económico se cuenta con Vargas (2000) que nos explica la teoría del desarrollo sugiere examinar la liberalización para diferir las políticas, teniendo en cuenta las diferencias entre países para garantizar que se materialicen los beneficios de los cambios de política. En las comunidades pobres, el costo no recae solo en los más pobres. La principal teoría de crecimiento social y económico es modernización, dependencia, nuevas instituciones, globalización, sistema global y crecimiento sostenible. Las dos teorías principales del desarrollo se basan en una economía única y mutuamente beneficiosa.

Portes (1997) nos habla sobre el estado y el crecimiento de este a nivel económico En lugar de apoyar el desarrollo económico y equidad social, la modernización de las sociedades del Tercer Mundo ha tenido algunos imprevistos no deseadas, a manera de aumentos prematuros en consumo tiene menos vínculos con los desempeños de productividad local; divergencia estandarizado entre las élites capaces de participar en el uso moderno y una masa consciente pero excluida, presión migratoria sobre los individuos y sus familias las cuales desean obtener modernidad. Tucker (1991) nos afirma que es común cuestionar cada vez más los valores de la modernidad, la asunción de su curso lineal y la tendencia a identificarse con los valores europeos. Cardozo y Faletto (1969) explica que la

comunicación entre diferentes regiones y países no es uniforme. Un sistema se centra en los recursos tecnológicos, la producción, la educación y la riqueza, mientras que otras regiones y países vecinos son meros proveedores de mano de obra barata y materias primas. Por su parte, (Lerner 1958, Rostow 1960, Germani 1971) nos da entender de la división internacional del trabajo reconocen la importancia de modernizar las llamadas "comunidades locales" utilizando métodos y valores tradicionales.

Giraldo (2019) nos define como una plataforma digital o virtual es el lugar donde el internet nos permite desarrollar diferentes aplicaciones o programas en un mismo lugar para satisfacer distintas necesidades. Además, Plataforma Virtual; para Pérez & Gardey (2021) explica la definición de plataforma virtual se entiende como un sistema virtual desarrollado en un sitio web con fines de capacitación o educación, integra muchos sistemas, aplicaciones de hardware y recursos para operar en un mismo sistema para que los usuarios accedan a él desde cualquier computadora con acceso a Internet. Por otro lado, Solano (2018), indica acerca de las partes de una plataforma virtual que debería basarse en: Facilidad de uso (7 ítems); Idoneidad para el puesto de trabajo (3 ítems) y Calidad de los resultados (3 ítems). Así mismo Chávez (2016) reitera que una plataforma virtual es un programa o aplicación web desarrollada con fines educativos en la que reúne recursos virtuales y tecnológicos para convertirlo en un verdadero recurso didáctico disponible para la web, para tal efecto en su composición cumple con los requisitos administrativos, los requisitos pedagógicos y del técnico operador y establece estos documentos correctamente.

Asimismo, para su funcionamiento requiere la formación de comandos en un lenguaje de programación específico, que permita a los usuarios y tutores controlar cada uno de los recursos virtuales y tecnológicos existentes, tales como procesos de actividades, la interacción entre sujetos, el desarrollo y recepción de información, etc. Por su parte Atocha (2017) proporciona una descripción mayormente universal, mencionando que un sistema virtual, como su nombre lo indica, es un sistema digital creada en un entorno web sobre la que se despliegan diversas aplicaciones. para trabajar en conjunto para crear un proyecto en particular, como por ejemplo

un proceso educativo, que, al crearse en un sitio web, permitiendo a los participantes acceder y utilizar las citadas aplicaciones en cualquier momento.

Por otro lado, el Instituto interamericano de Alta Asesoría Empresarial (2018) establece que la gestión de la Simplificación Administrativa tiene como objetivo eliminar procesos y costos innecesarios en las operaciones comerciales. Estos sistemas generalmente conducen a una operación ineficiente de las agencias administrativas, especialmente en la administración pública. En el Centro de Investigación Parlamentaria en el año 2005 se describe nuestro proceso de simplificación es un proceso de iniciativa y decisión política, cual requiere que una institución realice constantemente ad-hoc en su diseño, para reducir barreras y costos que dificulten el crecimiento público en las interacciones de las personas y agentes económicos.

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2016) define la administración simplificada requiere como objetivo eliminar obstáculos innecesarios hacia los ciudadanos, que dan lugar al inadecuado procedimiento de la administración estatal. La gestión administrativa de la simplicidad representa así una de las acciones fundamentales que deben realizar los organismos públicos para promover una mejor atención de los servicios que presta el Estado. La Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) (2021) nos explica como un simple proceso regulatorio que tiene como objetivo eliminar barreras o costos innecesarios para la sociedad que causan ineficiencias en la gestión pública. Considerado como un factor importante de tiempo a tener en cuenta, el costo de los trámites y procesos administrativos.

Con respecto a las dimensiones de la variable uno podemos encontrar a uso de la plataforma que según Purwanto & Tannady (2020) argumentan que los usuarios a quienes les resulte fácil utilizar las plataformas virtuales obtendrán estos beneficios y aumentaran las actitudes positivas hacia ellas. Además, menciona que los usuarios que creen ver la utilidad de la plataforma tendrán un gesto positivo contra ellos y por ende estarán interesados en su aceptación.

Según, Park & Park (2020) La facilidad de uso se define como un factor clave que influye en las actitudes en el Modelo de Aceptación de Tecnología, que utiliza

solo la relación entre creencias, actitudes, intenciones y comportamientos. además, sabemos que otros factores externos tienen un efecto indirecto. sobre las intenciones y actitudes a través de dos dimensiones principales. Por tanto, las variables llamadas utilidad percibida y facilidad de uso percibida están en el corazón del modelo.

Yong, Rivas y Chaparro, (2010) Las medidas de las TIC tienen dos características principales: la facilidad de uso percibida por una persona se puede medir en grados, cuando una persona percibe un sistema en particular ya que se esfuerza menos en realizar una tarea, esto también se aplica a la utilidad percibida, cuando una persona usa el sistema y su rendimiento mejora en la actividad que están realizando. Las plataformas en línea han demostrado ser útiles para ahorrar tiempo y dinero, creando un nivel de aceptación para que los estudiantes universitarios maximicen su tiempo a medida que encuentran lo que realmente buscan en estas plataformas.

Méda (1995) La relevancia de la obra y sus características centrales se extienden a todos los aspectos de la vida personal, familiar y vecinal, configurando así formas relacionales que cambian el mundo a través de las relaciones consigo mismo, con la naturaleza y con los demás. Además de su función instrumental, Blanch (2011) habla sobre la relevancia del trabajo se refiere a su importancia para el individuo, ya que constituye la fuente primaria para proporcionar los medios materiales necesarios y a su vez proporciona un recurso subjetivo para el desarrollo moral, político y psicológico. Según Woodward (2008) la relevancia en el trabajo es la importancia de dicha actividad para un individuo a través de la cual se pueden obtener cosas de ella a modo de herramienta y realizadas con un fin.

Según Velandia, Ardón y Jara (2007) nos dicen que la calidad del resultado o producto es una de las medidas utilizadas para determinar la satisfacción, que es en el mismo sentido que los informes directos de satisfacción, quejas, indicadores de comportamiento del paciente, etc., o la diferencia entre el pre y el esperado. post-calificación.

Desde la perspectiva de Martínez (2016), la calidad de la atención es una evaluación de la aceptación del consumidor o usuario público de los servicios

prestados por una entidad. Esta evaluación es de opinión subjetiva, muy variable e inestable, y puede cambiar rápidamente según la atención que reciba y qué tan bien satisfaga sus necesidades y expectativas.

Según Zeithaml y Bitner (2002) La calidad de la atención es una evaluación de la aceptación del consumidor o usuario de los servicios prestados por una entidad. Esta evaluación es de opinión subjetiva, muy variable e inestable, y puede cambiar rápidamente según la atención que reciba y qué tan bien satisfaga sus necesidades y expectativas. Respecto a las dimensiones de la segunda variable encontramos a Donabedian (2010) Se define como el tipo de atención que espera el paciente, con el fin de mejorar su bienestar, teniendo en cuenta el balance de pérdida y los beneficios asociados a todos los aspectos del proceso y su gestión, proceso y resultado.

Además, Arce (2003) Él piensa para nosotros que el tiempo de espera es un evento social popular. Del mismo modo, define el tiempo de vivir como un tiempo de crecimiento en la diversidad y el trabajo pleno. Los tiempos de espera son una cuestión de satisfacción del cliente y redundan en beneficio tanto del proveedor como de la empresa. Por otro lado, Gavilán (2014), nos indica que el tiempo que un empleado espera es cuando el empleado solicitará el trabajo y estará listo para aceptarlo hasta que el trabajo esté terminado entre los dos equipos.

Sobre la la calidad de atención desde la visión de Martínez (2016) es una evaluación del nivel de aceptación proporcionado por los clientes o proveedores de servicios públicos prestados por la empresa. Esta evaluación es independiente del concepto y es ágil y flexible, que puede cambiar rápidamente dependiendo de la atención recibida y la satisfacción de sus necesidades y expectativas satisfechas. En sentido absoluto, Morales & Hernández (2004) nos dice que al ser lo excelente algo subjetivo, es importante sentar las bases que serán lo más destacado para alcanzar el nivel deseado. En este caso, hay una descripción del mérito en términos de cumplimiento y especificación, solicitando los requisitos, así como la conveniencia de usar el producto. Zeithaml, Berry & Parasunaman (1993) explica que la buena comprensión de calidad y el juicio satisfactorio han sido reconocidos como una parte importante de la definición de los comportamientos deseables de los clientes.

Por otro lado, según Aberastury & Hermann (2011). La estructura organizacional determina el camino y dirección de la voluntad del gerente desde el inicio de la tarea gerencial hasta su decisión e implementación. El arduo trabajo del Estado, en la diligencia que desarrolla, le permite ser regulado por un sistema normativo. Este proceso regulatorio, en sí mismo, es un mejor proceso en el desarrollo de la política regulatoria. Según Morrón en el año 2005 menciona que el sistema de control de oficio se realiza, de manera simple y eficiente, sin distinción en la forma de sistemas de alta velocidad, en todo el sistema, sensible al tiempo para apoyar ciertas prácticas o para expresar la precipitación entre ellos, o salvo que la ley disponga lo contrario por escrito en procedimientos especiales.

Así mismo tenemos la definición de Venegas (1989) la gestión es un sistema de desarrollo, bien organizado y bien estructurado de una empresa de gestión para abordar la cuestión planteada correctamente, el ejercicio de la capacidad interna, cumplimiento y el énfasis en el apoyo. que sea justo y equitativo para los intereses de los individuos y en salvaguarda de la garantía de la convivencia social.

En otro concepto, la eficacia, para Jullien (1999), explica que no solo se refiere a ser consciente, sino que también representa el respeto a la posición de eficacia, ya que se trata de sentimientos, de consecuencias, y no de seguir un modelo, o un predeterminado, esforzándose por alcanzar la perfección. , que por cierto es casi imposible de lograr, dado que estamos viviendo en tiempos de globalización que están en desarrollo de innovaciones cada vez más rápidas, por lo que la adhesión fiel a los valores no funciona para el momento actual, sirve para el cambio de nuestras mentes debido al cambio el mundo sabe desde donde es importante saber adaptarse al cambio constante y aprovechar esta oportunidad para crear algo nuevo en cualquier momento, todos saben aprovechar estas oportunidades pueden ganar, todos los que usan el tiempo actual llegarán a ver eso. Con menos esfuerzo, obtienen mejores resultados.

El autor Merli (1997) asume que la efectividad en el área dada es igual a la eficacia y velocidad de promoción; y una empresa que da una buena impresión y obtiene mejores resultados en comparación con las empresas con las que compite para tener un buen desempeño; carrera de saludos diarios formalizados en reuniones; Aunado a esto, estos factores deben ser mejorados de manera

oportuna, por lo que es importante señalar que la productividad es superior a la de la empresa anteriormente, todo gracias a mucho trabajo de procesamiento. Que supondrá un cambio en la organización y en el sentir de todos los empleados; Para ello, la empresa debe seleccionar el objetivo principal y avanzar con un fuerte objetivo de lograrlo.

Otro autor nos define el concepto, Bandura (1986) enfatiza que la productividad es la capacidad de lograr el desempeño y la máxima eficacia, a través de la sabiduría y habilidad de las relaciones públicas y la práctica adecuada; produce buenos resultados luego de seleccionar los objetivos adecuados, es el nivel de logro de los objetivos en el sector docente en la industria, y en el desempeño, organización y desempeño de los directores y educadores.

Según Gutiérrez (2007) La eficiencia del proceso de producción se puede medir por la relación entre el número de productos obtenidos y el equipo utilizado. Nos define: la eficiencia global como la “relación entre los resultados (productos, utilidades, beneficios absolutos) que recibe una persona y los esfuerzos (precios) que una persona va a soportar para alcanzarlos. Con la teoría de Ramírez (2011) se puede decir que la eficiencia se define como el resultado de los objetivos propuestos al menor costo, mínimo esfuerzo y mayor beneficio. Robbins, Decenzo & Moon (2009) Se dice que cambiar las cosas realmente se refiere al simbolismo entre la entrada y la salida. Detecte el fraude y reduzca los costes de inversión. (p.6) Según los autores, creen que el resultado de eficiencia se obtiene a partir de una pequeña cantidad de material, obteniendo lo que se dice.

Maraví (2000) nos dice que el fin inmediato del proceso de simplificación es que el proceso que deben seguir los ciudadanos ante la administración tenga un precio justo y no imponga barreras innecesarias. Sustentando este punto, Pérez y Merino (2016) Nos describen como ideas relacionadas con cosas simples: es decir, menos complicadas, difíciles o complejas. Asimismo, no podemos ignorar el hecho de que también estamos hablando de lo que significa vivir una vida sencilla. Este término se usa para describir la dedicación para eliminar cosas sin sentido en la vida cotidiana y proporcionar algo que es verdaderamente importante.

Finalmente, el Banco de desarrollo de America Latina (2021) nos enseña que la gestión de diseño simple funciona mejor en la gestión del trabajo personal. Esto no solo nos ayuda a eliminar requisitos y cargas innecesarias, sino que también nos ayuda a satisfacer las necesidades de las personas de manera oportuna, eficaz y eficiente.

Otro punto importante es el de Martínez (2010) nos habla de ideas basadas en la teoría Max Weber nos dice que la legitimidad de una ley como la cualidad o prestigio de un conjunto de normas se considera eficaz y duradera. La ley justa es una creencia que fortalece la obediencia; por lo tanto, todos los gobiernos quieren conseguir este prestigio. Ayuda a fundamentar este concepto D'ors (1979) que se refirió un poco a Kelsen, refiriéndose al hecho de que la legitimidad depende solo de la ley. Por supuesto, las democracias liberales pueden prescindir y a menudo lo harán sin las palabras adecuadas. Al final se cuenta con Chávez (2013) Nos define correctamente, que legitimidad es un término utilizado en la teoría del derecho, la ciencia política y la filosofía. Define el grado de obediencia a la ley, la justicia, la razón o cualquier otra autoridad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Este estudio tiene un tipo básico de investigación. Este enfoque también se conoce como investigación teórica, pura o dogmática. Basada en formulación de hipótesis con el objetivo de potenciar el conocimiento científico y/o filosófico. El contraste de este modelo es que el caso real no se puede realizar de ninguna manera. La investigación básica tiene como objetivo descubrir cómo funcionan las cosas para su uso posterior. Según Baena (2014), la investigación de tipo básico “es el estudio de un sujeto, dedicado a encontrar el tema del conocimiento”. Su propósito es formar nuevos conocimientos o modificar principios teóricos ya existentes y así poder obtener mayores temas conocimiento científico.

La investigación en esta tesis es cuantitativa en su enfoque, ya que utiliza la recopilación de datos y así poder probar hipótesis, con base en mediciones numéricas y análisis estadístico, para implantar pautas de comportamiento y prueba de teoría. Transversal, porque se ejecuta en un período de tiempo determinado. Hernández (2014) Los diseños utilizados en este estudio son tipos relacionados de secciones transversales. Por un lado, porque el estudio se llevó a cabo en un momento determinado y la recolección de datos en un instante, por otro lado, porque “estos diseños describen la relación entre dos en un momento determinado. O más categorías, conceptos o variables. A veces, solo en conceptos relacionados, otros dependen de la causalidad (causalidad).

La investigación es también no experimental, porque distintas variables no son manipuladas deliberada o deliberadamente, están en línea con la realidad. Según Hernández, Fernández y Baptista (2001) La investigación no experimental es una investigación realizada sin manipular deliberadamente las variables. En otras palabras, no cambiaremos deliberadamente las variables independientes en la investigación. En otras palabras, en el experimento, la realidad se "establece".

El estudio se sitúa en el diseño descriptiva porque describe los principales factores del uso de la plataforma Págalo.pe de los usuarios relacionados con la simplificación administrativa. Tamayo (2006) El tipo de investigación descriptiva incluye describir, registrar, analizar y explicar la naturaleza real y la composición o

proceso de un fenómeno; el enfoque está en la conclusión principal o cómo una persona, grupo o cosa está funcionando en el presente. Esta investigación Se enfoca en la realidad fáctica, su característica es brindarnos la explicación correcta fundamentalmente. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) tipo de estudio es causal, que mide más de dos variables para que la relación pueda ser evaluada y luego analizada. La interpretación no se enfoca únicamente en describir un concepto o fenómeno o establecer relaciones entre definiciones, sino que apunta a abordar la causa de los hechos materiales o sociales. En cuanto al diseño según Hernández, Fernández y Baptista (2010) El diseño del estudio es una transcripción descriptiva causal. Consiguen detallar la relación entre las variables estudiadas a lo largo de un determinado periodo de tiempo. Este diseño no solo establece relaciones, sino que también establece el significado de causa.

3.2. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Para esta investigación se tomó como población a 158 usuarios diferentes asiduos, que utilizan, y realizan sus diferentes pagos y procesos en la plataforma Págalo.pe en Lima Norte. Para seleccionar una muestra de la población se optó por una muestra censal. Estos datos se considera un censo porque se selecciona el 100% de la población porque se considera un número manejable de sujetos. En este sentido, Ramírez (1997) nos menciona que la población censal se establece como una muestra en la que todas las unidades de estudio se consideran como muestra.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La investigación también puede realizar estrategias de investigación cuantitativa a través de encuestas (por ejemplo, aplicando cuestionarios con componentes clasificados numéricamente). Se formuló un instrumento como el cuestionario, y se procedió a la realización de las encuestas. Este cuestionario se desarrolló a través de la plataforma de Google Forms tomando en consideración la realidad pandémica en la que se vive. En la presente investigación se realizó la técnica utilizada como la encuesta. Hernández (2010) En el siguiente estudio se utilizó una técnica de encuesta para poder medir cada variable final en el estudio, la cual se basa en una serie de ítems dirigidos a determinados individuos, para lo

cual se utilizó un cuestionario, para preguntar sobre las características que estábamos tratando de medir.

La confiabilidad nos dice qué tan bien la aplicación repetida de una herramienta a la misma audiencia producirá los mismos resultados, y la validez se refiere a qué tan bien una herramienta mide lo que debe medir. El concepto de confiabilidad es una forma de expresar o reflejar la cantidad de error aleatorio y sistemático inherente a cualquier medición, de modo que la confiabilidad de un instrumento corresponde a su reproducibilidad, para un valor dado, casi el mismo valor en todo momento. El coeficiente alfa fue descrito por Lee J. Cronbach en 1951. Es un indicador utilizado para medir la confiabilidad del tipo de consistencia interna de una escala, es decir, el grado de correlación entre los ítems que evalúan un instrumento.

El juicio de expertos es proceso de validación útil para verificar la credibilidad de la investigación y se define como "la opinión informada de personas con experiencia en el campo que están aprobadas por otros reconocidos como expertos competentes en el campo y puedan otorgar información, evidencia, evaluación y evaluar.

3.4. Procedimientos

En el uso del instrumento se solicitó la autorización de los usuarios que corresponde, así procedes con las facilidades del caso, luego se procedió con el uso del instrumento, (Development Bank of Latin America, 2020) teniendo en cuenta las instrucciones enmarcadas en cada ficha técnica. Los desarrolladores tienen un tiempo fijo, de 25 minutos, donde pueden responder cada pregunta. El cuestionario es anónimo. Después de recopilar cada herramienta, se colocan en datos para luego ser procesadas a través del programa estadístico SPSS 25 para analizar e interpretar los resultados. Por seguridad se utilizó el Alpha de Cron Bach, ya que las opciones de respuesta para cada variable eran más de dos.

3.5. Método de análisis de datos

La validez que se otorgó al instrumento se realizó la prueba de Aikem, por otro lado, la confiabilidad se estableció mediante la prueba Alpha de Cron Bach en la forma en que se utilizó el paquete estadístico SPSS. En cuanto al análisis

descriptivo, se realizó la elaboración de tablas tanto simples como transversales. El análisis de datos comienza con la creación de una matriz con una base de datos obtenidas, en el programa estadístico SPSS 25, que verifica el correcto llenado de los cuestionarios a utilizar. Después de obtener la base de datos, se realizó el análisis estadístico descriptivo de variables. Finalmente, se realizó el análisis inferencial del proceso de datos obtenidos, lo que nos permitió verificar las hipótesis del estudio. Seoane (2007) la estadística inferencial permite el apoyo a la evaluación de parámetros. Esto significa obtener estadísticas de la muestra de datos obtenidas y emplearla para pronosticar en un parámetro de población.

3.7. Aspectos éticos

Los datos recopilados son inalterables, por lo que brindan datos confiables, durante diversas etapas de la investigación, se guardó la identidad de los sujetos de las muestras. Los principios éticos incluyen las normas, generales, otras más específicas, que orientan el trabajo de investigación. Entre los principios fundamentales que guían a los científicos, así también como a diversos académicos, se encuentran los principios consagrados en el respeto por la integridad del conocimiento, la honestidad, la objetividad y la apertura; Estos principios funcionan en los elementos básicos del método científico, como la formulación de hipótesis, el diseño de experimentos para probar hipótesis y la recopilación e interpretación de datos.

Del Castillo & Rodríguez (2018) nos dicen que, Aunque han pasado casi cuarenta años desde la publicación del Informe Belmont en 1979, se han identificado y establecido tres principios éticos básicos para la realización de investigaciones biomédicas y del comportamiento relacionado: en sujetos humanos; el respeto a la persona, los derechos y la justicia siguen siendo de especial actualidad, siendo estos principios aplicados en la presente investigación.

Se respetan todos los derechos de propiedad intelectual de los autores existentes en la bibliografía y se citan en estilo APA en su séptima edición. Esto se comprobó utilizando el software TURNITIN, el cual se encarga de evaluar todas las posibles similitudes presentes en la encuesta y sus correspondientes similitudes en las bases de datos del mencionado software llegando a un límite máximo del 25%

como manda la normativa vigente. Además, se cuenta con una carta de autorización de datos el correcto uso de la información que se maneje en este trabajo de investigación. Tomando como soporte a la entidad mencionada y el instrumento a usar para el desarrollo del presente estudio.

IV. RESULTADOS

1. Análisis descriptivo

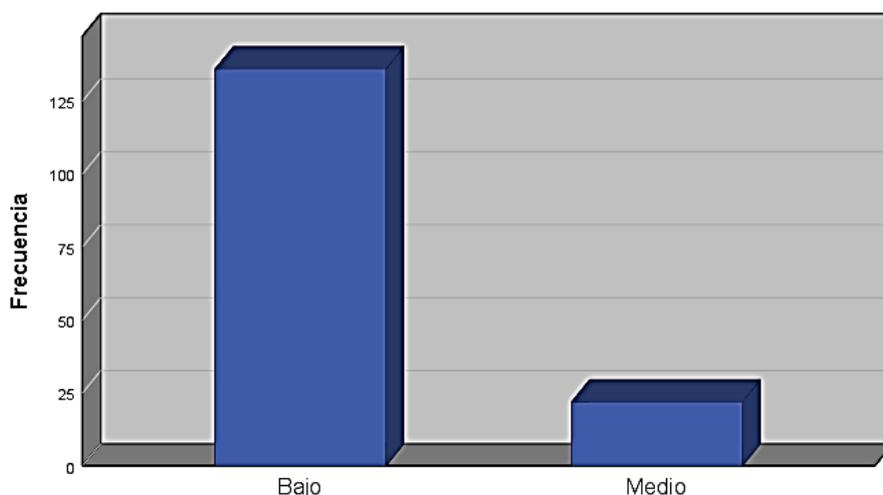
Análisis descriptivo de la variable USO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL

Tabla 1

		USO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	136	86,1	86,1	86,1
	Medio	22	13,9	13,9	100,0
	Total	158	100,0	100,0	

Figura 1

Uso de la plataforma virtual



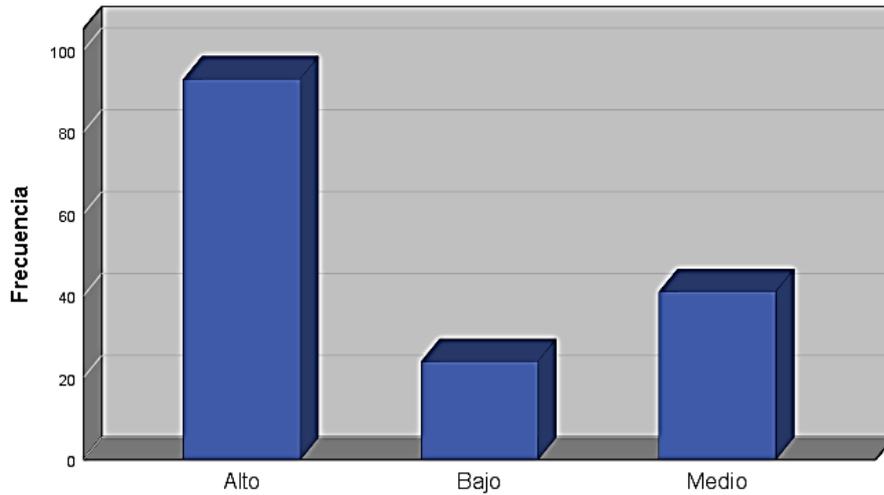
Interpretación:

En la tabla 1 y figura 1, se puede observar que de la muestra realizada a 158 encuestados, el 86.1 % considera que el uso de la plataforma virtual pertenece un nivel bajo y el 13.9% indica que el uso de la plataforma virtual pertenece a un nivel medio.

Análisis descriptivo de la dimensión Tiempo de atención

Tabla 2

		TIEMPO DE ATENCION			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	93	58,9	58,9	58,9
	Bajo	24	15,2	15,2	74,1
	Medio	41	25,9	25,9	100,0
	Total	158	100,0	100,0	

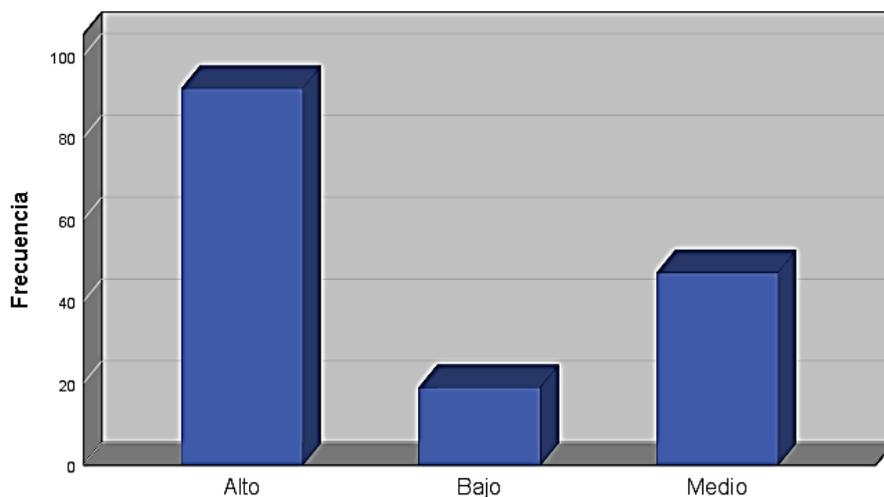
Figura 2**Tiempo de atención****Interpretación:**

En la tabla 2 y gráfico 2, se puede observar que de la muestra realizada a 158 encuestados, el 15,2 % indica que la dimensión tiempo de atención es de nivel bajo, mientras que, el 25,9% menciona que el tiempo de atención pertenece al nivel medio y por último el 58,9% de los encuestados establecen que la dimensión tiempo de atención es de nivel alto.

Análisis descriptivo de la dimensión Costo de procedimiento

Tabla 3

		COSTO DE PROCEDIMIENTO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	92	58,2	58,2	58,2
	Bajo	19	12,0	12,0	70,3
	Medio	47	29,7	29,7	100,0
	Total	158	100,0	100,0	

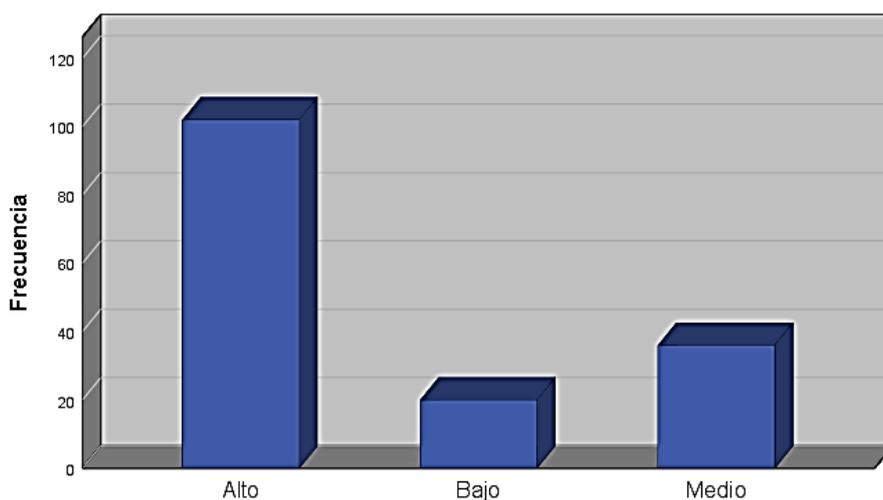
Figura 3**Costo de procedimiento****Interpretación:**

En la tabla 3 y gráfico 3, se logra observar que de la muestra realizada a 158 encuestados, el 12,0 % indica que la dimensión costo de procedimiento perteneciente a la segunda variable de estudio es de nivel bajo, el 29,7% menciona que el costo de procedimiento es de nivel medio y por último el 58,2% de los encuestados establecen que la dimensión costo de procedimiento pertenece a un rango alto.

Análisis descriptivo de la dimensión Proceso administrativo

Tabla 4

PROCESO ADMINISTRATIVO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	102	64,6	64,6	64,6
	Bajo	20	12,7	12,7	77,2
	Medio	36	22,8	22,8	100,0
	Total	158	100,0	100,0	

Figura 4**Proceso Administrativo****Interpretación:**

En la tabla 4 y gráfico 4, el 17,2 % indica que la dimensión proceso administrativo pertenece a un nivel bajo, el 22,8% menciona que los procesos administrativos pertenecen a un rango medio y por último el 64,6% de los resultados establecen que la dimensión de procesos administrativos es de nivel alto.

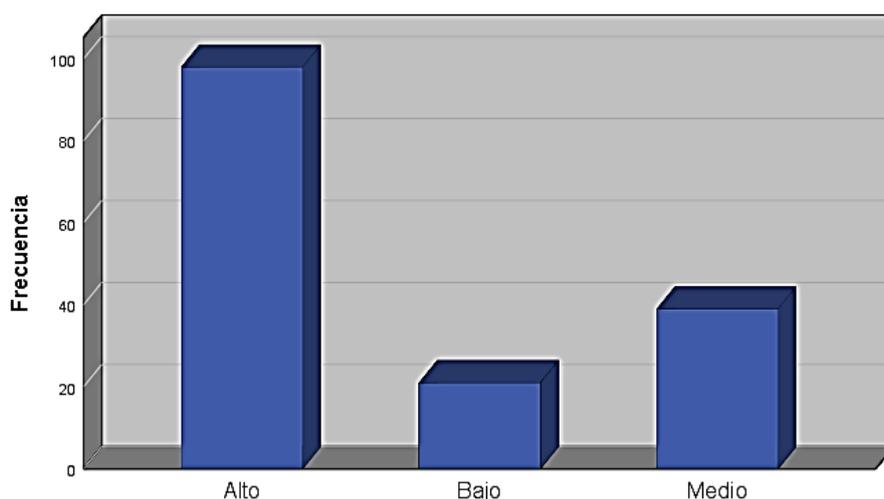
Análisis descriptivo de la variable SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

Tabla 5**SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	98	62,0	62,0	62,0
	Bajo	21	13,3	13,3	75,3
	Medio	39	24,7	24,7	100,0
	Total	158	100,0	100,0	

Figura 5

Simplificación Administrativa



Interpretación:

En la tabla 5 y gráfico 5, se puede observar que los resultados de la muestra realizada a 158 encuestados, el 13,3 % indica que la variable simplificación administrativa pertenece a un nivel bajo, el 24,7% menciona que la simplificación administrativa es de nivel medio y por último el 62,0% de los resultados establecen que la simplificación administrativa es de nivel alto.

2. Análisis Inferencial

Hipótesis general:

H_a: El uso de la plataforma virtual Pagalo.pe incide en la simplificación administrativa de las entidades públicas de Lima Norte, 2021.

H₀: El uso de la plataforma virtual Pagalo.pe no incide en la simplificación administrativa de las entidades públicas de Lima Norte, 2021.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ y **Estadístico:** Rho de Spearman.

Tabla 6 *Correlaciones entre Uso de la plataforma virtual y Simplificación administrativa*

			Correlaciones	
			USO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL	SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	USO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL	Coeficiente de correlación	1,000	,882**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	158	158
	SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	,882**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	158	158

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 6 se logra observar que el coeficiente de correlación es 0,882, es decir existe relación positiva alta entre las variables Uso de la plataforma virtual y Simplificación administrativa, además, la significancia es $p = 0,000$ menor que el valor crítico 0,05 es por ello que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por ello se concluye que el uso de la plataforma virtual Pagalo.pe incide en la simplificación administrativa de las entidades públicas de Lima Norte, 2021.

Hipótesis específica 1:

H_a: El uso de la plataforma virtual Pagalo.pe incide en el tiempo de atención de las entidades públicas de Lima Norte, 2021.

H₀: El uso de la plataforma virtual Pagalo.pe no incide en el tiempo de atención de las entidades públicas de Lima Norte, 2021.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ y **Estadístico:** Rho de Spearman.

Tabla 7 *Correlaciones entre Uso de la plataforma virtual y Tiempo de atención*

			USO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL	TIEMPO DE ATENCIÓN
Rho de Spearman	USO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL	Coefficiente de correlación	1,000	,894**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	158	158
	TIEMPO DE ATENCIÓN	Coefficiente de correlación	,894**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	158	158

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 7 se observa que el coeficiente de correlación es 0,894, es decir existe relación positiva alta entre la variable Uso de la plataforma virtual y la dimensión Tiempo de atención, además, la significancia es $p = 0,000$ menor que el valor crítico 0,05 es por ello por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por ello se concluye que el uso de la plataforma virtual Pagalo.pe incide en el tiempo de atención de las entidades públicas de Lima Norte, 2021.

Hipótesis específica 2:

H_a: El uso de la plataforma virtual Pagalo.pe incide en los costos de procedimientos de las entidades públicas de Lima Norte, 2021.

H₀: El uso de la plataforma virtual Pagalo.pe no incide en los costos de procedimientos de las entidades públicas de Lima Norte, 2021.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ y **Estadístico:** Rho de Spearman.

Tabla 8: *Correlaciones entre Uso de la plataforma virtual y Costo de procedimientos*

			Correlaciones	
			USO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL	COSTO DE PROCEDIMIENTO
Rho de Spearman	USO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL	Coeficiente de correlación	1,000	,851**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	158	158
	COSTO DE PROCEDIMIENTO	Coeficiente de correlación	,851**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	158	158

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 8 se observa que el coeficiente de correlación es 0,851, es decir existe relación positiva alta entre la variable Uso de la plataforma virtual y la dimensión Costo de procedimiento, además, la significancia es $p = 0,000$ menor que el valor crítico 0,05 es por ello que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por ello se concluye que el uso de la plataforma virtual Pagalo.pe incide en los costos de procedimientos de las entidades públicas de Lima Norte, 2021.

Hipótesis específica 3:

H_a: El uso de la plataforma virtual Pagalo.pe incide en el proceso administrativo de las entidades públicas de Lima Norte, 2021.

H₀: El uso de la plataforma virtual Pagalo.pe no incide en proceso administrativo de las entidades públicas de Lima Norte, 2021.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ y **Estadístico:** Rho de Spearman.

Tabla 9 *Correlaciones entre Uso de la plataforma virtual y Proceso administrativo*

			Correlaciones	
			USO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL	PROCESO ADMINISTRATIVO
Rho de Spearman	USO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL	Coeficiente de correlación	1,000	,826**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	158	158
	PROCESO ADMINISTRATIVO	Coeficiente de correlación	,826**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	158	158

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 9 se observa que el coeficiente de correlación es 0,826, es decir existe relación positiva alta entre la variable Uso de la plataforma virtual y la dimensión Proceso administrativo, además, la significancia es $p = 0,000$ menor que el valor crítico 0,05 es por ello que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por ello se concluye que el uso de la plataforma virtual Pagalo.pe incide en el proceso administrativo de las entidades públicas de Lima Norte, 2021.

V. DISCUSIÓN

La discusión con los resultados obtenidos se realiza a través de la comparación y contraste dado en la literatura y trabajos previos de la investigación. Las variables en estudio como uso de la plataforma virtual (Págalo.pe) y Simplificación administrativa cuentan con diversos factores y puntos a tomar en consideración en esta investigación. En primer lugar, podemos partir de la literatura sobre la teoría de Sánchez (1999) donde nos habla sobre la modernización del Estado mencionando que la teoría de la modernización es una teoría utilizada para explicar el proceso de modernidad social.

La modernización es un patrón de cambio gradual de una sociedad pre moderna o conservadora a una sociedad innovadora; lo que nos da una idea de que la gestión pública debe estar en constante innovación para mantenerse a la vanguardia de las tecnologías y de esta manera pueda mejorar su competitividad y obtener una gestión basada en la eficiencia como por ejemplo es la simplificación administrativa a través del uso de plataformas virtuales que aceleren los diferentes procesos y trámites que se realicen.

Las nuevas tecnologías son bandejas de gran trascendencia para el desarrollo social. Asimismo, la modernización implica una transformación social de una sociedad agrícola a una industrial, lo cual es la base de la visión tecnológica, sin embargo, las herramientas tecnológicas actuales por sí solas no pueden transformar la sociedad. Más bien, fue una reacción a la tecnología lo que condujo al cambio. Aunque al principio no se usó, luego tuvo un profundo impacto en el desarrollo de la sociedad. La tecnología ha creado una sociedad más innovadora y un cambio social generalizado.

A lo largo de los años, las sociedades, las industrias y las economías han experimentado enormes cambios que pueden resumirse en la palabra modernización. Este punto se ve reforzado por Vargas (2000) que nos explica que la teoría de la modernización espera señalar las variables sociales que contribuyen al desarrollo social y al progreso social, y trata de expresar la interacción de la innovación social y el desarrollo.

Por otro lado, se tuvo que realizar dos diferentes tipos de análisis para poder determinar de la mejor manera los resultados de las hipótesis los cuales son, análisis descriptivo en el que se indaga la percepción a través de tres niveles como es el bajo, medio y alto. En el segundo tipo es el análisis inferencial en donde se utilizó el RHO Spearman debido a que la investigación es de tipo no paramétrica ya que no sigue una distribución normal, esta a su vez nos brindará y demostrará si existe alguna correlación entre las variables que se estudian de una manera mucho más eficiente.

Posterior a la aplicación del análisis descriptivo se pudo encontrar que si existe una alta percepción entre las variables de estudio lo cual se ve reflejado según los resultados que se obtuvieron en la presente investigación de la muestra realizada a 158 encuestados, el 86.1 % considera que el uso de la plataforma virtual Págalo.pe pertenece un nivel de frecuencia bajo, asimismo, por otro lado, se cuenta con un 13.9% que indica que el uso de la plataforma virtual pertenece a un nivel de frecuencia medio. Además, la correlación de Spearman arrojó resultados que sustentan la hipótesis general son que si existe una alta incidencia o efecto significativo en el uso de la plataforma virtual Págalo.pe en la simplificación administrativa, esto debió a que la hipótesis es de coeficiente de correlación 0,882, es decir existe relación positiva alta entre las variables Uso de la plataforma virtual y Simplificación administrativa, además, la significancia es $p = 0,000$ menor que el valor crítico 0,05 es por ello que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Este resultado se ve apoyado por el trabajo de Porras (2019) sobre plataforma virtual y el grado de satisfacción en los usuarios llevado a cabo en la Municipalidad de los Olivos, en donde se tuvo como principal misión determinar el grado de influencia que tuvo la plataforma virtual y su relación con el nivel de agrado de los usuarios. Los resultados arrojaron una total indiferencia hacia la plataforma virtual con un 41,7 %, un 11,7% que se mantenían en acuerdo y un contundente 46,7% satisfecho la plataforma que brinda diversas ventajas a la entidad. Logrando sustentar su hipótesis principal que decía que es alto el grado de influencia que tuvo la plataforma virtual y su relación con el nivel de agrado de los usuarios.

Obteniendo como conclusión que la plataforma si tiene influencia positiva en el agrado de todos los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos. Estos resultados nos dan a entender que a pesar de que la plataforma existe y se está llevando una gradual aceptación por parte de los usuarios aun el porcentaje considerable de 41,7 % respecto al desconocimiento o indiferencia respecto al uso de la plataforma virtual.

Estos resultados obtenidos de la investigación determinan que es viable usar la plataforma Págalo.pe para mejorar la simplificación administrativa de las entidades públicas en Lima Norte, asimismo, este estudio brinda un aporte que va enfocada en diferentes instituciones públicas ya que, dichas entidades se encuentran interrelacionadas en una sola plataforma. La recolección de datos se presentaron ciertas limitaciones en el muestreo, razón por la cual se tuvo que recurrir a las herramientas tecnológicas, logrando a cumplir con la recolección respondiendo a la hipótesis de que si hay una alta incidencia en el uso de la plataforma virtual Págalo.pe en la simplificación administrativa.

En otro punto, en el presente estudio se plantearon tres hipótesis específicas en las que se buscó si existe incidencia entre la variable uso de plataforma virtual Págalo.pe y las dimensiones tiempo de atención, costo de procedimiento y proceso administrativo. Debido a ello en la primera hipótesis donde se busca el uso de la plataforma virtual Págalo.pe incide en el tiempo de atención de las entidades públicas de Lima Norte 2021 según los resultados que se obtuvieron, se puede observar que de la muestra realizada a 158 encuestados, el 15,2 % indica que la dimensión tiempo de atención es inadecuada con relación al uso de la plataforma Págalo.pe, mientras que el 25.9% menciona que tiene un tiempo de atención medio y finalmente el 58,9% del en donde se buscó si existe incidencia en os encuestados establecen que la dimensión tiempo de atención es de nivel alto, lo que sugiere que es la idónea. Este resultado puede verse sustentado con el trabajo de Sabogal (2015) donde nos explica sobre la elaboración de una plataforma virtual para la gestión de avisos reglamentarios y trámites judiciales.

El estudio tuvo como resultados que presta mejores servicios automatizando el proceso de publicación de avisos reglamentarios y procesos judiciales, los resultados obtenidos dentro de este estudio sustentaron las hipótesis del autor aludiendo que benefició de gran medida a la institución, razón por la cual promueve,

concientiza y resalta el rol importante que tiene una plataforma en las diferentes entidades públicas. Concluyendo que la implementación de una plataforma virtual para la gestión de avisos reglamentarios de procesos.

A su vez, se puede agregar también a Barrera & Guapi (2018) que nos determinan en su investigación que las plataformas virtuales han sufrido cambios considerables en la sociedad desde la inmersión en el mundo virtual, creando nuevas formas de difundir el conocimiento ya que las tecnologías de la información y la comunicación nos benefician, creando en el proceso de mejora y modernización. El nuevo modelo, la sociedad puede hacer un uso extensivo de todos los medios tecnológicos y aplicaciones informáticas para reducir el tiempo de operación que hace décadas era muy compleja en su proceso y desarrollo. Un resultado destacado de su investigación es que se debe establecer un uso adecuado y capacitado de las plataformas virtuales como parte de un proyecto que involucre a una o más instituciones para usar la tecnología de esta manera. La conclusión es que cuando se implementa una plataforma virtual, su uso debe ser muy claro, y su impacto en la dinámica debe verse de la misma manera.

Cuando se habla de simplificación administrativa hacemos referencia inevitablemente a los costos tanto en tiempo y económico a los que se pueden incurrir al implementar una plataforma virtual en una determinada entidad pública. Este enunciado se ve reflejado y sustentado con Esparza (2014) que nos explica de manera general el estudio sobre el proceso de cómo fue evolucionando para llegar a convertirse en una simplificación administrativa digital mucho más eficiente e innovadora; sus resultados mostraron que se logrará a largo plazo una reducción de las cargas administrativas y costes en general del 60,51% a la que se lleva en la actualidad.

Se logró concluir que la simplificación administrativa presenta una ventaja para los ciudadanos, ya que en la práctica se reducen los tiempos de trámite, las barreras y obstáculos permiten un rápido acceso a los beneficios, y se tomaron en cuenta mecanismos más sencillos al realizar esta investigación.

Para la segunda hipótesis el uso de la plataforma virtual Págalo.pe incide en los costos de procedimientos de entidades públicas en Lima Norte, 2021. Sustentando el punto anterior el presente estudio según los resultados obtenidos, se logra observar que de la muestra realizada a 158 encuestados, el 12% indica

que la dimensión costo de procedimiento, perteneciente a la segunda variable de estudio es de nivel bajo, lo cual nos da una baja aceptación, por otro lado, el 29,7% indica que el costo de procedimiento es de nivel medio y por último el 58,2% de los encuestados establecen que la dimensión costo de procedimiento pertenece a un rango alto lo que sugiere un nivel de aceptación óptima. Lo que nos da una clara relación favorable a que el uso de una plataforma como Págalo.pe ayuda de manera crucial a la dimensión estudiada como costo de procedimiento.

Además, la última hipótesis el uso de la plataforma virtual Págalo.pe incide en el proceso administrativo de las entidades públicas en Lima Norte, 2021 este estudio llegó según los resultados obtenidos, se puede observar que el 17,2 % de los encuestados perciben que la dimensión proceso administrativo posee un nivel de eficiencia bajo, asimismo, el 22,8% indica que los procesos administrativos pertenecen a un rango medio - eficiente y por último el 64,6% de los encuestados establecen que la dimensión de procesos administrativos cumple con lo esperado por los usuarios. Este punto se refuerza con dos estudios como por ejemplo Meléndez (2018) que no explica sobre diversos cambios sociales, en los que la aplicación de nuevos sistemas tecnológicos al desarrollo de los procesos laborales institucionales es crucial. El objetivo es observar que la mayoría de las personas del sector público y privado no están instruidas para integrar y aplicar los desarrollos de las TIC en sus actividades profesionales, por lo que uno de los resultados es que el 53% de los colaboradores encuestados en su plataforma, sin embargo, sí tiene una relación con las instituciones.

Además, existe una fuerte correlación entre trabajo y desarrollo. Se concluyó que no fueron capacitados en temas digitales para integrar completamente el uso de las TIC en su día a día laboral. Hablando del mismo punto podemos mencionar a Bazalar (2017) que obtuvo unas conclusiones muy similares con otra plataforma en otra entidad en donde nos explica que el uso de esta plataforma contribuye al crecimiento de la competencia digital; es decir, dichos resultados obtenidos dentro de la investigación nos mostraron que alrededor del 85% de los encuestados mejoraron su desempeño dentro de su campo de estudio y por ende su eficiencia. Los resultados obtenidos durante el desarrollo del estudio sugieren que, si el establecimiento desarrollara procedimientos para capacitar a sus trabajadores en

el uso de la plataforma, esto contribuiría significativamente a mejorar las competencias digitales de los trabajadores.

Finalmente, según los resultados obtenidos, se puede observar que el 13,3 % de los encuestados señalan que la variable simplificación administrativa pertenece a un nivel bajo con relación al uso de la plataforma Págalo.pe, el 24,7% menciona que es de nivel medio y por último el 62% de los resultados establecen un nivel alto de simplificación administrativa con relación al uso de la plataforma en estudio. Este resultado se ve sustentado en dos estudios que hablan de la simplificación de igual manera, en primer lugar, tenemos a Tinoco y Velásquez (2020) que nos sustentan la conexión que existe de variables de reducción administrativas y la complacencia del usuario. Llegando a una respuesta y relación a través de sus datos estadísticos que la mientras mayor sea la variable de simplificación administrativa en los procesos del estado, mayor será el beneficio para los ciudadanos y usuarios lo que lleva consigo a la satisfacción de estos.

Este punto se refuerza con Cueva (2019) que nos explica sobre el impacto de la reducción del tema administrativo en la creación de valor público en el Centro de Atención al Mejor Ciudadano en Lima Norte, según lo que se obtuvo como resultados se sustentó que la simplificación ocasiona: reducción de tiempo generado por la agregación de entidades, eliminación de los viajes y la proximidad entre entidades que les permitirán completar los servicios. Por ello se puede afirmar que obteniendo como resultado disminución del número con los documentos exigidos en todos los procedimientos analizados, en su conclusión afirman la efectividad de reducir la carga administrativa y realizar trámites simplificados y reconstruidos en condiciones óptimas para la implementación del gobierno electrónico. Es decir, la fase de simplificación incluye trabajar en la eliminación de normas deficientes, así como modificar medidas para facilitar las diversas actividades, trámites y beneficios demandados por los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

Primero Como se tuvo en los resultados en el presente estudio frente al objetivo general se pudo constatar que el 86.1 % considera que el uso de la plataforma virtual Págalo.pe pertenece un nivel de frecuencia bajo, por otro lado, el 13.9% restante indica que el uso de esta pertenece a un nivel de frecuencia medio. Lo que concluye que los usuarios de Lima Norte aún no se familiarizan a un nivel alto con la plataforma en cuestión. Además, se concluyó que 62% de los usuarios encuestados establecen un nivel alto de simplificación administrativa con relación al uso de la plataforma mencionada.

Segundo Se concluyó a través de los resultados obtenidos respecto a los objetivos específicos 1 que busca determinar la dimensión tiempo de atención se sustenta que el 15,2 % indica que la dimensión tiempo de atención es inadecuada con relación al uso de la plataforma Págalo.pe, mientras que el 25.9% menciona que tiene un tiempo de atención medio y finalmente el 58,9% de los encuestados establecen que la dimensión tiempo de atención es de nivel alto, lo que sugiere que es la idónea.

Tercero Se concluyó a través de los resultados obtenidos respecto a los objetivos específicos 2 que busca determinar la dimensión costo de procedimiento que el 12% indica que la dimensión costo de procedimiento, perteneciente a la segunda variable de estudio es de nivel bajo, lo cual nos da una baja aceptación, por otro lado, el 29,7% indica que el costo de procedimiento es de nivel medio y por último el 58,2% de los encuestados establecen que la dimensión costo de procedimiento pertenece a un rango alto lo que sugiere un nivel de aceptación óptima.

Cuarto Se concluyó a través de los resultados obtenidos respecto a los objetivos específicos 3 que busca determinar la dimensión proceso administrativo se determina que el 17,2 % de los encuestados perciben que la dimensión proceso administrativo posee un nivel de eficiencia bajo, asimismo, el 22,8% indica que los procesos administrativos pertenecen a un rango medio - eficiente y por último el 64,6% de los encuestados establecen que la dimensión de procesos administrativos cumple con lo requerido por los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

Primero Con base en las conclusiones obtenidas anteriormente, se recomienda a las autoridades encargadas que se promueva el uso de la plataforma Págalo.pe, pues los usuarios en un porcentaje considerable no cuentan con el conocimiento o capacitación adecuada para poder dar uso de dicha plataforma. Lo cual es sustentado con la poca familiaridad que se tiene como resultado. Se debe concientizar de mejor manera a los diferentes usuarios sobre su uso.

Segundo Por otro lado, con la segunda conclusión se recomienda que la plataforma siga su atención de forma continuada durante las 24 horas del día ya que los usuarios en su gran mayoría han sido beneficiados con el tiempo de atención obtenidos frente a los procesos de simplificación administrativa que se llevan a cabo de manera presencial.

Tercero Además, en cuanto al objetivo de determinar la percepción del costo de procedimiento, se puede recomendar el ingreso de mayores tasas y pagos correspondientes dentro de la plataforma puesto que ha ayudado a los diferentes usuarios a que puedan ahorrar en gran medida costos una vez que han empezado a utilizar la plataforma Págalo, de esta manera podrán seguir simplificando procesos y incrementando su aceptación por parte del público.

Cuarto Finalmente, se recomienda que los diferentes procesos que se pueden llevar a cabo en las diversas entidades gubernamentales puedan pasar a la vía digital en su totalidad, esto debido a que los usuarios que ya tienen uso y experiencia con la plataforma, en su gran mayoría concluye que es eficiente y ayuda en gran medida a la simplificación administrativa de cada proceso que se realiza por este medio.

REFERENCIAS

- Aberastury, P., & Hermann, J. (2011). *Tendencias actuales del procedimiento administrativo en Latinoamérica y Europa*. Buenos Aires : Editorial Universitaria de Buenos Aires - Fundación Konrad Adenauer.
- Arce , C. (2003). Las listas y tiempos de espera: sus razones y su efecto sobre la gobernanza en la Caja Costarricense de Seguro Social. *Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*, S/N.
- Asca, L., & Rodas, R. (2017). *Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de san isidro en el año 2013*. Lima.
- Atocha, A. (2017). *Las plataformas virtuales. Análisis del caso UBER ¿Una nueva modalidad de contratación laboral?* Piura.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Grupo.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of thought and action: A social cognitive theory*. New Jersey.
- Barrera, V., & Guapi, A. (2018). La importancia del uso de las plataformas virtuales en la educación superior. *ATLANTE: Cuadernos de Educacion y Desarrollo.*, : <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/07/plataformas-virtualeseducacion.html>.
- Bazalar, E. (2017). *El uso de la plataforma Moodle y el nivel de competencias digitales en los Servidores Públicos de la escuela universitaria de educación*. Lima.
- Bernardez, M. (2017). *Concepts and tools for the improvement, creation and incubation of new organizations - organizational performance*. Recuperado de: <https://bit.ly/3OIimgAK>
- Blanch, J. (2011). *Working Conditions and Psychosocial Risks under the New Management. General Council of Official Associations of Psychologists*. España: Formación Continuada a Distancia (FOCAD).
- Cardozo, F., & Faletto, E. (1969). *Dependencia y Desarrollo en América Latina*. México: Fondo de Cultura Económica.
- CARETAS. (2022). *Plataforma digital Págalo.pe del Banco de la Nación, permite el pago de 422 tasas y 10 servicios en 25 entidades del Estado*. Obtenido de <https://caretas.pe/nacional/plataforma-digital-pagalo-pe-del-banco-de-la-nacion-permite-el-pago-de-422-tasas-y-10-servicios-en-25-entidades-del-estado/>
- Castillo, D., & Rodríguez, T. (2018). *The ethics of scientific research and its inclusion in the health sciences*. Villa Clara.

- Chávez, J. (15 de Enero de 2013). *La legitimidad. Factor de gobernabilidad estatal*. Obtenido de Ex Lege: https://bajio.delasalle.edu.mx/delasalle/contenidos/revistas/derecho/numero_10/maestros_LaLegitimidad.html
- Chávez, P. (2016). *Implementación de una plataforma virtual para optimizar la gestión académica en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota-2016*. Chiclayo.
- Cueva, A. (2019). *Incidencia de la aplicación de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el centro de mejor atención al ciudadano – caso: mac lima norte - 2018*. Lima.
- D´ors, A. (1979). *Ensayos de teoría política*. Madrid.
- De la Cruz, J. (2018). *Gobierno electrónico y calidad en la atención del Banco de la Nación, sede San Borja*. Lima.
- Development Bank of Latin America. (2020). *Annual Report CAF 2020*.
- Empresarial, I. I. (2018). *Instituto Interamericano de Alta Asesoría Empresarial*. Obtenido de <https://seminariosescuela.com/curso-simplificacion-administrativa-2018/>
- Esparza, C. (2014). *Administrative Simplification as a preliminary step to the implementation of Electronic Administration: quantification of the reduction of bureaucratic burdens for citizens in the Autonomous Community of the Region of Murcia*. Murcia.
- Gavilán, D. (2014). *TIEMPO Y VENTA: LA INFLUENCIA DEL TIEMPO DE ESPERA EN LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO*. Madrid.
- Germani, G. (1966). *Política y sociedad en una época de transición*. Buenos Aires.
- Giraldo, V. (14 de Febrero de 2019). *Rockcontent*. Obtained from Digital Platforms: what are they and what types exist?:<https://rockcontent.com/es/blog/plataformas-digitales/>
- Gutiérrez, H. (2007). *Los Retos Actuales de la Mejora de la Calidad y la Productividad en las Organizaciones. I Simposio Internacional de Ingeniería Industrial: Actualidad y Nuevas Tendencias.*, (págs. vol. I, núm. 1). Carabobo.
- Hernández , R., Fernández , C., & Baptista , M. (2010). *METODOLOGÍA de la investigación* (Quinta Edición ed.). Mexico: McGRAW-HILL - INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2001). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, S. (2014). *Investigation methodology*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). *Human talent management as a factor for improving public management and job performance*.
- Jiménez, J. (2016). Simplificación administrativa y modificación o supresión de las técnicas de limitación o intervención. . *Aragonesa de Administración Pública* , SSN 1133-4797, n. 47, p. 8-44.
- Jullien, F. (1999). *Tratado de la eficacia*. España: Siruela.
- Lawler III, E. (1996). *The ultimate advantage - creating participatory and innovative organizations*. Recuperado de: <https://bit.ly/3Oqdxgq>
- Lerner, D. (1958). *The passing of traditional society*. New York: Free Press.
- Maraví, S. (2000). La simplificación administrativa: un asunto complejo. *De Derecho*, 289-299.
- Martínez , T. (2016). *Evaluation of the quality of nursing care at the Trinidad International Clinic. Trinidad International Clinic, Trinidad, Cuba*.
- Martínez, H. (2010). Legitimidad, dominación y derecho en la teoría sociológica del Estado de Max Weber. *Estudios Socio-Jurídicos*, 405-427.
- Méda, D. (1995). *El Trabajo: un valor en peligro de extinción*. . Barcelona.
- Meléndez, J. (2018). *Competencia digital y gestión del cambio en Centros de Educación Técnica Productiva (CETPROS) de la provincia de Ica - 2017*. ICA.
- Merli, G. (1997). *La gestión eficaz*. Díaz de Santos.
- Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones. (2016). *Simplificación Administrativa*. Lima - Perú. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/410999/Guia_simplificacion_administrativa.pdf
- Morales, V., & Hernández, A. (2004). Calidad y Satisfacción en los servicios: Conceptualización. *Efedepotes*, 10(73).
- Najar, M. (2019). *Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la Oficina de Seguros Es salud. Piura año 2019*. Lima.
- Navarro, A. (2021). *GERENCIA PUBLICA Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO*. Universidad Escuela Superior de Administración Pública. Obtenido de <https://www.studocu.com/co/document/escuela-superior-de-administracion-publica/pensamiento-administrativo-publico/alfaro-f-navarro-vargas-gerencia-publica-y-modernizacion-del-estado/18209977>
- Park, E., & Park, M. (2020). *Factors of the technology acceptance model for construction*. Obtenido de <https://doi.org/10.3390/app10228299>

- PCM - Secretaria de Gestion Publica. (2021). *Simplificación Administrativa en el Perú Avances y Agenda Futura*. Lima: Preciso Agencia de Contenidos - ED 1a. Junio 2021.
- Pérez, J., & Gardey, A. (2021). *Definicion de:*. Obtenido de Definición de plataforma virtual: <https://definicion.de/plataforma-virtual/>
- Pérez, J., & Merino, M. (2016). *Definicion.de*. Obtenido de Definición de calidad educativa: <https://definicion.de/calidad-educativa/>
- Porras, P. (2019). *Plataforma virtual y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019*. Lima.
- Portes, A. (1997). "Neoliberalism and the sociology of development". *Population and Development Review*, Vol. 23, pp.229-259.
- Purwanto, E., & Tannady, H. (2020). *The factors affecting intention to use Google Meet amid online meeting platforms competition in Indonesia*. Kansai, Indonesia: Technology Reports of Kansai University.
- Ramírez, C. (1997). *Como Hacer un Proyecto de Investigación*. Caracas: Tulio A. Ramírez C.
- Ramírez, F. (2011). Eficiencia de la calidad de la Gestión. *Guía de la Mejora. Avanzada Científica*, 39-48.
- Robbins, S., DeCenzo, D., & Moon, H. (2009). *Administration basics*. MEXICO: PEARSON EDUCATION.
- Rostow, W. (1960). *The stages of economic growth: a non communist manifesto*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sabogal, R. (2015). *Modelamiento de una plataforma virtual para la Gestión de Avisos nortmativos y Tramite Legal*. Piura .
- Sánchez, J. (1999). *La Modernizacion y El Estado*. Quito: ABYA-YALA Editing.
- Seoane, T. (2007). *Capítulo 7. Estadística: Estadística Descriptiva y Estadística Inferencial*. Toledo: Semergen.
- Silva, J. (2018). *Management and organizational development framework to improve the performance of human capital*. Recuperado de: <https://bit.ly/3IVnKjK>
- Solano, S. (2018). *Uso de una página web en Wix para fortalecer la competencia comunicativa lectora en los estudiantes del grado noveno del Instituto Técnico Industrial Monseñor Carlos Ardila*. Santander, Colombia. Obtenido de <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2406/TESIS%20SOLANO%20PEREZ%20SUJEY%20LILIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. Mexico: Limusa.
- Tinoco, J., & Velasquez, I. (2020). *Simplificación Administrativa y la Satisfacción del Usuario en la FACEC, UNDAC - 2019*. Cerro de Pasco.
- Trayter, J. (2016). Simplificación administrativa y modificación o supresión de las técnicas de limitación o intervención. *Aragonesa de Administración Pública*(47-48), 8-44.
- Tucker, V. (1991). The myth of development. Department of Sociology. University College.
- Velandia, F., Ardón, N., & Jara, M. (2007). Satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos. *Gerencia y Políticas de Salud*, 139-168.
- Venegas, C. (1989). *Derecho y administración pública: Reglamentos de las leyes de simplificación y carrera administrativa*. Lima: IDEMSA.
- Woodward, K. (2008). The multiple meanings of work for welfare-reliant women. *Qualitative Sociology*, 149-168.
- Yana, R. (2018). Aplicación de la plataforma virtual en el proceso de enseñanza. *Aplicación de la plataforma virtual en el proceso de enseñanza*.
- Yana, R. (2018). *Aplicación de la plataforma virtual en el proceso de enseñanza aprendizaje en la Escuela Profesional de Ingeniería de Seguridad y Gestión Minera de la Universidad Andina "Nestor Caceres Velasquez" Filial Arequipa, 2016*. Juliaca.
- Yong, L., Rivas, L., & Chaparro, J. (2010). Technology Acceptance Model (TAM): An Influence Study Technology Acceptance Model (TAM): An Influence Study. *INNOVATE*, 187-204.
- Zeithalm, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of costumer. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 1-12.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

Anexos

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de consistencia							
Título: Uso de la plataforma virtual Págalo.pe en la simplificación administrativa del servicio público, 2021							
Autor: Luis Orlando II Salas Flores							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable independiente: Uso de la plataforma virtual Págalo.pe				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
¿Cuál es la incidencia del uso de la plataforma virtual Págalo.pe en la simplificación administrativa de entidades públicas en Lima Norte, 2021?	Determinar la incidencia del uso de la plataforma virtual Págalo.pe en la simplificación administrativa de entidades públicas en Lima Norte, 2021	El uso de la plataforma virtual Págalo.pe incide en la simplificación administrativa de las entidades públicas de Lima Norte, 2021	Facilidad de uso Los usuarios a quienes les resulte fácil utilizar las plataformas virtuales obtendrán estos beneficios y aumentaran las actitudes positivas hacia ellas. Por otro lado, menciona que los usuarios que creen ver los beneficios de la plataforma tendrán una actitud positiva hacia ellos y por ende estarán interesados en su aceptación.	1)Practicidad 2)Beneficios 3)Nivel de aceptación	1-2 3-4 5-6 7-8	Likert – Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo Medio Alto
			Relevancia en el Trabajo La relevancia del trabajo se refiere a su importancia para el individuo, ya que constituye la fuente primaria para proporcionar los medios materiales necesarios y a su vez proporciona un recurso subjetivo para el desarrollo moral, político y psicológico.	4)Utilidad 5)Ayuda en los procesos 6)Importancia para el usuario 7)Nivel Desarrollo	9-10 11-12 13-14 15-16	Likert – Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo Medio Alto
			Calidad de resultado de uso La calidad del resultado o producto es una de las medidas utilizadas para determinar la satisfacción, que es en el mismo sentido que los informes directos de satisfacción, quejas, indicadores de comportamiento del paciente, etc.	8)Rendimiento 9)Ventaja 10)Diferenciación 11)Satisfacción	17-18 19-20 21-22 23-24	Likert – Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo Medio Alto

Problemas Específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Variable dependiente: Simplificación administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
1. ¿Cuál es la incidencia del uso de la plataforma virtual Págalo.pe en el tiempo de atención de entidades públicas en Lima Norte, 2021?	1. Determinar la incidencia del uso de la plataforma virtual Págalo.pe en el tiempo de atención de entidades públicas en Lima Norte, 2021.	1. El uso de la plataforma virtual Págalo.pe incide en el tiempo de atención de las entidades públicas de Lima Norte 2021.	<p>Tiempo de atención</p> <p>El tiempo de espera es un evento social popular. Del mismo modo, Quezada define el tiempo de vivir como un tiempo de crecimiento en la diversidad y el trabajo pleno. Los tiempos de espera son una cuestión de satisfacción del cliente y redundan en beneficio tanto del proveedor como de la empresa.</p>	<p>1. Tiempo de duración de los trámites.</p> <p>2. Recepción de documentación.</p> <p>3. Entrega de documentación.</p>	<p>1-2</p> <p>3-4</p> <p>5-6</p> <p>7-8</p>	<p>Likert – Ordinal</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>Algunas veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>	<p>Bajo</p> <p>Medio</p> <p>Alto</p>
2. ¿Cuál es la incidencia uso de la plataforma virtual Págalo.pe en los costos de procedimientos de entidades públicas en Lima Norte, 2021?	2. Determinar la incidencia uso de la plataforma virtual Págalo.pe en los costos de procedimientos de entidades públicas en Lima Norte, 2021.	2. El uso de la plataforma virtual Págalo.pe incide en los costos de procedimientos de entidades públicas en Lima Norte, 2021.	<p>Costo de Procedimiento</p> <p>Es importante sentar las bases que serán lo más destacado para alcanzar el nivel deseado. En este caso, hay una descripción del mérito en términos de cumplimiento y especificación, solicitando los requisitos, así como la conveniencia de usar el producto.</p>	<p>4. Nivel de aceptación del tiempo de atención</p> <p>5. Nivel de aceptación de los costos que incurre</p>	<p>9-10</p> <p>11-12</p> <p>13-14</p> <p>15-16</p>	<p>Likert – Ordinal</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>Algunas veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>	<p>Bajo</p> <p>Medio</p> <p>Alto</p>
3. ¿Cuál es la incidencia del uso de la plataforma virtual Págalo.pe en el proceso administrativo de entidades públicas en Lima Norte, 2021?	3. Determinar la incidencia del uso de la plataforma virtual Págalo.pe en el proceso administrativo de entidades públicas en Lima Norte, 2021.	3. El uso de la plataforma virtual Págalo.pe incide en el proceso administrativo de las entidades públicas en Lima Norte, 2021.	<p>Proceso Administrativo</p> <p>La estructura organizacional determina el camino y dirección de la voluntad del gerente desde el inicio de la tarea gerencial hasta su decisión e implementación. El arduo trabajo del Estado, en la diligencia que desarrolla, le permite ser regulado por un sistema normativo. Este proceso regulatorio, en sí mismo, es un paso adelante en el desarrollo de la política regulatoria.</p>	<p>6. Eficacia</p> <p>7. Eficiencia</p> <p>8. Simplificación</p> <p>9. Legitimidad</p>	<p>17-18</p> <p>19-20</p> <p>21-22</p> <p>23-24</p>	<p>Likert – Ordinal</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>Algunas veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>	<p>Bajo</p> <p>Medio</p> <p>Alto</p>

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Correlacional- Descriptivo – Explicativo</p> <p>Diseño: No experimental Transversal</p> <p>Método: Se empleará la versión SPSS V.25</p>	<p>Población: La población está conformada por 158 usuarios</p> <p>Tipo de muestreo: probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: La muestra está comprendida por 158 usuarios</p>	<p>Variable independiente: Uso de la plataforma virtual Págalo.pe</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Año: Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Forma de Administración:</p> <hr/> <p>Variable dependiente: Simplificación administrativa</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Año: Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Forma de Administración:</p>	<p>DESCRIPTIVA: Rangos (Bajo, Medio, Alto)</p> <p>INFERENCIAL: Pearson, Spearman</p>

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Operacionalización de la Variable Independiente: Uso plataforma virtual Págalo.pe

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Facilidad de uso Definición: Los usuarios a quienes les resulte fácil utilizar las plataformas virtuales obtendrán estos beneficios y aumentaran las actitudes positivas hacia ellas. Por otro lado, menciona que los usuarios que creen ver los beneficios de la plataforma tendrán una actitud positiva hacia ellos y por ende estarán interesados en su aceptación.	Practicidad	1-2	Ordinal	Bajo, medio, alto
	Beneficios	3-4		
	Nivel de aceptación	5-6		
Relevancia en el Trabajo Definición: la relevancia del trabajo se refiere a su importancia para el individuo, ya que constituye la fuente primaria para proporcionar los medios materiales necesarios y a su vez proporciona un recurso subjetivo para el desarrollo moral, político y psicológico.	Utilidad	7-8	Ordinal	Bajo, medio, alto
	Ayuda en los procesos	9-10		
	Importancia para el usuario	11-12		
	Nivel de desarrollo	13-14		
Calidad de resultado de uso La calidad del resultado o producto es una de las medidas utilizadas para determinar la satisfacción, que es en el mismo sentido que los informes directos de satisfacción, quejas, indicadores de comportamiento del paciente, etc.	Rendimiento	15-16	Ordinal	Bajo, medio, alto
	Ventaja	17-18		
	Diferenciación	19-20		
	Satisfacción	21-22		

Operacionalización de la variable Dependiente: Simplificación administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Tiempo de atención Definición: El tiempo de espera es un evento social popular. Del mismo modo, Quezada define el tiempo de vivir como un tiempo de crecimiento en la diversidad y el trabajo pleno. Los tiempos de espera son una cuestión de satisfacción del cliente y redundan en beneficio tanto del proveedor como de la empresa.	Duración de los trámites	1-2	Ordinal	Bajo, medio, alto
	Recepción de la documentación	3-4		
	Entrega de la documentación	5-6		
Costo de procedimientos Definición: Es importante sentar las bases que serán lo más destacado para alcanzar el nivel deseado. En este caso, hay una descripción del mérito en términos de cumplimiento y especificación, solicitando los requisitos, así como la conveniencia de usar el producto.	Nivel de aceptación del tiempo de atención	9-10	Ordinal	Bajo, medio, alto
	Nivel de aceptación de los gastos que incurre	11-12		
Proceso administrativo Definición: La estructura organizacional determina el camino y dirección de la voluntad del gerente desde el inicio de la tarea gerencial hasta su decisión e implementación. El arduo trabajo del Estado, en la diligencia que desarrolla, le permite ser regulado por un sistema normativo. Este proceso regulatorio, en sí mismo, es un paso adelante en el desarrollo de la política regulatoria.	Eficacia	17-18	Ordinal	Bajo, medio, alto
	Eficiencia	19-20		
	Simplificación	21-22		
	Legitimidad	23-24		

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 3: INSTRUMENTO

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

INSTRUCCIONES: A continuación, mostramos una serie de preguntas sobre el uso de la plataforma virtual Págalo.pe en la simplificación administrativa de entidades públicas en Lima Norte, 2021. Se les aplicará este cuestionario a los usuarios de la plataforma. Se le presentan cinco posibles respuestas, seleccione con una X la que se ajuste a su criterio, según la escala presentada a continuación:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Objetivo: Recoger información sobre el uso de la plataforma virtual Págalo.pe en la simplificación administrativa de entidades públicas en Lima Norte, 2021

Género: F ___ M ___ Edad: _____ Años que labora: _____

Área en la que labora: _____

a) EL USO DE LA PLATAFORMA PÁGALO.PE

N.º	DIMENSIÓN 1. Facilidad de uso Practicidad – Beneficios - Nivel de aceptación	1	2	3	4	5
01	Su interacción con la plataforma Págalo.pe es clara y entendible					
02	Interactuar con la plataforma Págalo.pe es sencillo y práctico					
03	La plataforma Págalo.pe beneficia la simplificación de procesos administrativos					
04	Considera que la plataforma Págalo.pe que utiliza para sus gestiones es beneficiosa para el usuario					
05	Acepta que la plataforma Págalo.pe tiene un buen diseño y una fácil navegación (cuenta con herramientas de navegación claras).					
06	Considera que la plataforma Págalo.pe cuenta con guías de asistencia para facilitar su uso.					
N.º	DIMENSIÓN 2. Relevancia en el trabajo Utilidad- Ayuda en los procesos - Importancia para el usuario - Nivel Desarrollo					
07	En su lugar de trabajo es importante el uso de la plataforma Págalo.pe.					
08	Considera útil la plataforma Págalo.pe en su desempeño como trabajador.					
09	El uso de la plataforma Págalo.pe es importante para entregar con rapidez su trabajo.					

10	El uso de la plataforma Págalo.pe es relevante en su actividad y/o gestión.					
11	Considera que la plataforma Págalo.pe es importante para el usuario.					
12	En su lugar de trabajo la plataforma Págalo.pe le permite ahorrar tiempo.					
13	Considera que la plataforma Págalo.pe genera un desarrollo en la simplificación administrativa.					
14	El uso de la plataforma Págalo.pe facilita el desempeño laboral.					
N.º	DIMENSIÓN 3. Calidad de Resultado de uso Rendimiento – Ventaja – Diferenciación - Satisfacción					
15	Considera que la plataforma Págalo.pe le genera un rendimiento adecuado.					
16	Considera que no tiene problemas con los resultados que le da la plataforma Págalo.pe					
17	Los resultados que le da la plataforma Págalo.pe son satisfactorios.					
18	Considera que la calidad de navegación es óptima cuando usa la plataforma Págalo.pe.					
19	Las opciones que muestra la plataforma pagalo.pe es amigable					
20	Considera que la ventaja de la plataforma Págalo.pe es la reducción de horas al realizar un proceso o tramite.					
21	La satisfacción es alta al poder realizar diferentes pagos a la vez en un solo proceso o tramite.					
22	Se siente satisfecho usando la plataforma Págalo.pe.					

LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

N.º Dimensión 1. Tiempo de Atención: duración del trámite		1	2	3	4	5
Duración de los trámites - Recepción de documentación - Entrega de documentación						
23	El tiempo del trámite se minimiza con el uso de la plataforma Págalo.pe.					
24	El pago a través de la plataforma Págalo.pe acelera su trámite.					
25	La documentación que emite la plataforma Págalo.pe es rápida.					
26	La documentación tiene la misma legibilidad por lo cual es aceptada rápidamente por la entidad encargada del tramite					
27	El tiempo de espera es el adecuado al realizar diferentes operaciones en un solo pago final.					

28	El tiempo para emitir los documentos para personas jurídicas y naturales son lo mismo y adecuado.					
N.º Dimensión 2. Costo de procedimientos						
Nivel de aceptación del tiempo de atención - Nivel de aceptación de los costos que incurre						
29	Considera que ahorra dinero utilizando la plataforma Págalo.pe.					
30	El costo de las tasas es el adecuado en el uso de la plataforma Págalo.pe.					
31	Considera que la plataforma Págalo.pe acepta todo método de pago.					
32	Considera adecuado que la plataforma Págalo.pe no cobre alguna comisión extra por su uso.					
33	El tiempo de atención que tiene cuando usa la plataforma Págalo.pe es el adecuado.					
34	Considera que el tiempo que emplea en la plataforma Págalo.pe es el adecuado.					
N.º Dimensión 3. Proceso Administrativo						
Eficacia – Eficiencia – Simplificación - Legitimidad						
35	Que tan eficaz considera a la plataforma Págalo.pe en su objetivo.					
36	La interacción de la plataforma Págalo.pe es eficaz por que se encuentra la información requerida.					
37	Considera que la plataforma Págalo.pe es eficiente por el uso que se le puede dar a cualquier hora.					
38	Considera eficiente el poder tener un registro de las tasas que se pagaron anteriormente.					
39	Considera que la plataforma Págalo.pe simplifica los tramites al poder acceder desde cualquier dispositivo.					
40	Considera que la plataforma Págalo.pe ayuda a simplificar los trámites administrativos.					
41	Considera que la plataforma Págalo.pe ayuda de manera legítima al trámite que realiza el usuario.					
42	Considera que la documentación que emite la plataforma Págalo.pe es legítima.					

Sección 1 de 3

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

INSTRUCCIONES: A continuación, mostramos una serie de preguntas sobre el uso de la plataforma virtual Págalo.pe en la simplificación administrativa de entidades públicas en Lima Norte, 2021. Se les aplicará este cuestionario a los usuarios de la plataforma. Se le presentan cinco posibles respuestas, seleccione con una X la que se ajuste a su criterio, según la escala presentada a continuación:

Correo electrónico *

Correo electrónico válido

Este formulario recopila correos electrónicos. [Cambiar la configuración](#)

<https://forms.gle/ChJDyDhDAepoZsP8>

Anexo 4: Formato de validación del Instrumento de recolección de datos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE USO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL PÁGALO.PE

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Facilidad de uso							
1	Su interacción con la plataforma Págalo.pe es clara y entendible	x		x		x		
2	Interactuar con la plataforma Págalo.pe es sencillo y práctico	x		x		x		
3	La plataforma Págalo.pe beneficia la simplificación de procesos administrativos	x		x		x		
4	Considera que la plataforma Págalo.pe que utiliza para sus gestiones es beneficiosa para el usuario	x		x		x		
5	Acepta que la plataforma Págalo.pe tiene un buen diseño y una fácil navegación (cuenta con herramientas de navegación claras).	x		x		x		
6	Considera que la plataforma Págalo.pe cuenta con guías de asistencia para facilitar su uso.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Relevancia en el trabajo							
7	En su lugar de trabajo es importante el uso de la plataforma Págalo.pe.	x		x		x		
8	Considera útil la plataforma Págalo.pe en su desempeño como trabajador.	x		x		x		
9	El uso de la plataforma Págalo.pe es importante para entregar con rapidez su trabajo.	x		x		x		
10	El uso de la plataforma Págalo.pe es relevante en su actividad y/o gestión.	x		x		x		
11	Considera que la plataforma Págalo.pe es importante para el usuario.	x		x		x		
12	En su lugar de trabajo la plataforma Págalo.pe le permite ahorrar tiempo.	x		x		x		
13	Considera que la plataforma Págalo.pe genera un desarrollo en la simplificación administrativa.	x		x		x		
14	El uso de la plataforma Págalo.pe facilita el desempeño laboral.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Calidad de resultado							



15	Considera que la plataforma Págalo.pe le genera un rendimiento adecuado.	x		x		x		
16	Considera que no tiene problemas con los resultados que le da la plataforma Págalo.pe	x		x		x		
17	Los resultados que le da la plataforma Págalo.pe son satisfactorios.	x		x		x		
28	Considera que la calidad de navegación es óptima cuando usa la plataforma Págalo.pe.	x		x		x		
19	Las opciones que muestra la plataforma pagalo.pe es amigable	x		x		x		
20	Considera que la ventaja de la plataforma Págalo.pe es la reducción de horas al realizar un proceso o trámite.	x		x		x		
21	La satisfacción es alta al poder realizar diferentes pagos a la vez en un solo proceso o trámite.	x		x		x		
22	Se siente satisfecho usando la plataforma Págalo.pe.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Oscar Guillermo Chicchón Mendoza DNI: 08478538

Especialidad del validador: ADMINISTRACION, FINANZAS, GESTION PUBLICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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

Firma de Experto informante
Especialidad



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE USO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Facilidad de Uso							
1	Su interacción con la plataforma es clara y entendible.	x		x		x		
2	Interactuar con la plataforma no le requiere mucho esfuerzo mental.	x		x		x		
3	Encuentra la plataforma fácil de usar.	x		x		x		Parece ser el mismo mensaje
4	Considera que la plataforma es amical.							
5	La plataforma tiene una fácil navegación (cuenta con herramientas de navegación claras).	x		x		x		
6	La plataforma cuenta con guías de asistencia para facilitar su uso.	x		x		x		Puede agregar guía de asistencia (videos tutoriales para facilitar su uso)
7	El diseño gráfico de la plataforma le resulta atractivo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Relevancia en el trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
8	En su lugar de trabajo es importante el uso de la plataforma.	x		x		x		
9	El uso de la plataforma es relevante en su Actividad y/o gestión.	x		x		x		
10	El uso de la plataforma es pertinente en su actividad y/o gestión.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Calidad de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La calidad de los resultados que le da la plataforma es alta	x		x		x		
12	No tiene problemas con la calidad de los resultados que le da la plataforma	x		x		x		
13	Califica los resultados que le da la plataforma como excelentes.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir (x) No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Mg/Dr: Chombo Jaco José Alberto... DNI:09652149 Especialidad del validador: Dr. En

Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Firma del experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 4: Tiempo de Atención							
14	El tiempo que emplea en el pago de sus tasas es el adecuado.	x		x		x		
15	El pago a través de la plataforma acelera su trámite.	x		x		x		
16	La documentación que emite la plataforma es rápida	x		xx				
	DIMENSIÓN 5: Costos de procedimientos							
17	Considera que ahorra utilizando la plataforma.	x			x	x		
18	El costo de las tasas es el adecuado.	x		x		x		
19	Considera que la plataforma acepta todo método de pago.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 6: Proceso administrativo							
20	Que tan útil y eficaz considera a la plataforma en su objetivo.							Considera que el procedimiento utilizado en la plataforma es eficaz
21	Considera que la plataforma ayuda de manera eficiente al trámite que realiza el usuario.	x		x		x		
22	Considera que la plataforma ayuda a simplificar los trámites.	x		x		x		
23	Considera que la documentación que emite la plataforma es legítima.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Revisar las observaciones _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir (x) No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Mg/Dr: Chombo Jaco José Alberto... DNI: 09652149.....

Especialidad del validador: Sr. En Administración ...

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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

Firma del Experto Informante:

Lima, 26 de mayo del 2022



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE USO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Facilidad de Uso							
1	Su Interacción con la plataforma es clara y entendible.	-						
2	Interactuar con la plataforma no le requiere mucho esfuerzo mental.	-						
3	Encuentra la plataforma fácil de usar.	-						
4	Considera que la plataforma es amical.	-						
5	La plataforma tiene una fácil navegación (cuenta con herramientas de navegación claras).	-						
6	La plataforma cuenta con guías de asistencia para facilitar su uso.	-						
7	El diseño gráfico de la plataforma le resulta atractivo.			-				
	DIMENSIÓN 2: Relevancia en el trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
8	En su lugar de trabajo es importante el uso de la plataforma.			-				
9	El uso de la plataforma es relevante en su Actividad y/o gestión.			-				
10	El uso de la plataforma es pertinente en su actividad y/o gestión.			-				
	DIMENSIÓN 3: Calidad de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La calidad de los resultados que le da la plataforma es alta	-						
12	No tiene problemas con la calidad de los resultados que le da la plataforma	-						
13	Califica los resultados que le da la plataforma como excelentes.	-						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (si) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Dr: Grados Vasquez Martin Manuel DNI: 18206812 Especialidad del validador: Doctor en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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

Firma del experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 4: Tiempo de Atención							
14	El tiempo que emplea en el pago de sus tasas es el adecuado.	-						
15	El pago a través de la plataforma acelera su trámite.	-						
16	La documentación que emite la plataforma es rápida	-						
	DIMENSIÓN 5: Costos de procedimientos	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Considera que ahorra utilizando la plataforma.	-						
18	El costo de las tasas es el adecuado.	-						
19	Considera que la plataforma acepta todo método de pago.	-						
	DIMENSIÓN 6: Proceso administrativo	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Que tan útil y eficaz considera a la plataforma en su objetivo.	-						
21	Considera que la plataforma ayuda de manera eficiente al trámite que realiza el usuario.	-						
22	Considera que la plataforma ayuda a simplificar los trámites.	-						
23	Considera que la documentación que emite la plataforma es legítima.			-				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (si)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador Dr: Grados Vasquez Martin Manuel DNI: 18206812

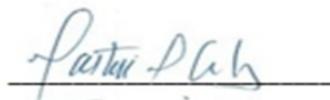
Especialidad del validador: Doctor en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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



Firma del Experto Informante:

Lima, 26 de mayo del 2022

ANEXO 5: Matriz de tabulación de datos

1	USO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL																				SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA																	
2	FACILIDAD DE USO						RELEVANCIA EN EL TRABAJO						CALIDAD DE RESULTADOS DE USO								TIEMPO DE ATENCION						COSTO DE PROCEDIMIENTO						PROVEGO ADMINISTRA					
3	D1	D1	D1	D1	D1	D1	D2	D2	D2	D2	D2	D2	D2	D3	D1	D1	D1	D1	D1	D1	D2	D2	D2	D2	D2	D2	D3	D3	D3	D3	D3	D3						
4	2,4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4			
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
6	5	5	5	5	3	3	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
7	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
8	4	4	5	5	4	3	1	1	1	1	5	1	4	3	5	5	5	4	3	5	5	4	2	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5			
9	3	4	4	5	3,4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4			
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2			
11	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4		
12	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		
13	4,5	5	5	5	5	5	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		
14	5	4	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5		
15	4	4	5	5	4	4	3	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		
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	
18	4	3	4	4	2,3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
20	5	5	5	5	2,4	4	3	3	5	4	5	5	5	3	3	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
26	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	4	2	1	1	2	2	
27	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3

	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ
1																			
2												VARIABLE 1							
3	VAR1	RANGO V1	D1	RANGO D1	D2	RANGO D2	D3	RANGO D3	V2	RANGO V2		Max	210						
4	76	Bajo	23	Alto	23	Alto	31	Alto	77	Alto		Min	42						
5	110	Medio	30	Alto	30	Alto	40	Alto	100	Alto		Rango	168						
6	80	Bajo	18	Medio	18	Medio	24	Medio	60	Medio		Niveeles	Bajo - Medio - Alto						
7	55	Bajo	18	Medio	18	Medio	24	Medio	60	Medio		Amplitud	56						
8	78	Bajo	25	Alto	26	Alto	38	Alto	89	Alto									
9	89	Bajo	26	Alto	30	Alto	34	Alto	90	Alto		Puntaje	Nivel	%					
10	44	Bajo	12	Bajo	15	Medio	16	Bajo	43	Bajo		42-98	Bajo	130					
11	93	Bajo	27	Alto	24	Alto	34	Alto	85	Alto		98-154	Medio	20					
12	88	Bajo	24	Alto	24	Alto	32	Alto	80	Alto		154-210	Alto	0					
13	100	Medio	30	Alto	30	Alto	40	Alto	100	Alto									
14	96	Bajo	29	Alto	21	Medio	37	Alto	87	Alto									
15	89	Bajo	24	Alto	24	Alto	32	Alto	80	Alto		DIMESION 1							
16	66	Bajo	18	Medio	18	Medio	24	Medio	60	Medio		Max	30						
17	86	Bajo	23	Alto	25	Alto	30	Alto	78	Alto		Min	6						
18	76	Bajo	24	Alto	24	Alto	32	Alto	80	Alto		Rango	24						
19	68	Bajo	20	Medio	18	Medio	28	Medio	66	Medio		Niveeles	Bajo - Medio - Alto						
20	91	Bajo	30	Alto	30	Alto	36	Alto	96	Alto		Amplitud	8						
21	95	Bajo	26	Alto	25	Alto	32	Alto	83	Alto									
22	72	Bajo	18	Medio	18	Medio	24	Medio	60	Medio		Puntaje	Nivel	%					
23	87	Bajo	25	Alto	23	Alto	34	Alto	82	Alto		6-- 14	Bajo	22					
24	79	Bajo	20	Medio	24	Alto	24	Medio	68	Medio		14-22	Medio	39					
25	42	Bajo	12	Bajo	12	Bajo	16	Bajo	40	Bajo		22-30	Alto	89					
26	34	Bajo	7	Bajo	11	Bajo	13	Bajo	31	Bajo									
27	72	Bajo	24	Alto	21	Medio	32	Alto	77	Alto									
28	96	Bajo	30	Alto	29	Alto	40	Alto	99	Alto		DIMESION 2							
29	60	Bajo	16	Medio	21	Medio	24	Medio	61	Medio		Max	30						
30	80	Bajo	24	Alto	24	Alto	24	Medio	72	Medio		Min	6						

	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96	Bajo	30	Alto	29	Alto	40	Alto	99	Alto		DIMESION 2		
29	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Bajo	16	Medio	21	Medio	24	Medio	61	Medio		Max	30	
30	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	80	Bajo	24	Alto	24	Alto	24	Medio	72	Medio		Min	6	
31	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	98	Bajo	30	Alto	30	Alto	24	Medio	84	Alto		Rango	24	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94	Bajo	30	Alto	30	Alto	40	Alto	100	Alto		Niveeles	Bajo - Medio - Alto	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	Bajo	23	Alto	24	Alto	32	Alto	79	Alto		Amplitud	8	
34	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	61	Bajo	21	Medio	17	Medio	26	Medio	64	Medio				
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Bajo	6	Bajo	6	Bajo	8	Bajo	20	Bajo		Puntaje	Nivel	%
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	Bajo	12	Bajo	12	Bajo	16	Bajo	40	Bajo		6--14	Bajo	17
37	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	100	Medio	27	Alto	27	Alto	37	Alto	91	Alto		14-22	Medio	43
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	Bajo	24	Alto	24	Alto	32	Alto	80	Alto		22-30	Alto	90
39	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	73	Bajo	29	Alto	27	Alto	38	Alto	94	Alto				
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Bajo	18	Medio	30	Alto	40	Alto	88	Alto				
41	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	73	Bajo	23	Alto	22	Medio	31	Alto	76	Alto		DIMESION 3		
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109	Medio	30	Alto	30	Alto	40	Alto	100	Alto		Max	40	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	Bajo	24	Alto	24	Alto	32	Alto	80	Alto		Min	8	
44	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	88	Bajo	23	Alto	23	Alto	33	Alto	79	Alto		Rango	32	
45	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	Bajo	18	Medio	17	Medio	24	Medio	59	Medio		Niveeles	Bajo - Medio - Alto	
46	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	88	Bajo	30	Alto	24	Alto	40	Alto	94	Alto		Amplitud	10,666667	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	Bajo	24	Alto	24	Alto	32	Alto	80	Alto				
48	1	3	1	2	2	3	1	3	3	2	3	22	Bajo	6	Bajo	12	Bajo	19	Medio	37	Bajo		Puntaje	Nivel	%
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	Bajo	24	Alto	24	Alto	32	Alto	80	Alto		8--18	Bajo	18
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	101	Medio	23	Alto	29	Alto	38	Alto	90	Alto		18-28	Medio	35
51	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	62	Bajo	16	Medio	17	Medio	31	Alto	64	Medio		28-40	Alto	97
52	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	106	Medio	28	Alto	25	Alto	40	Alto	93	Alto				
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	86	Bajo	24	Alto	24	Alto	40	Alto	88	Alto				
54	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	87	Bajo	15	Medio	13	Bajo	17	Bajo	45	Bajo		VARIABLE 2		
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	Bajo	18	Medio	18	Medio	24	Medio	60	Medio		Max	100	
56	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	98	Bajo	23	Alto	28	Alto	36	Alto	87	Alto		Min	20	
57	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	88	Bajo	25	Alto	25	Alto	34	Alto	84	Alto		Rango	80	

ANEXO 6: Carta de autorización para tesis de maestría



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA TESIS DE MAESTRÍA

Lima, 26 de mayo de 2022.

Señor(a).

Representante del Banco de la Nación
Av. Javier Prado Este 2499. San Borja

PRESENTE. -

Solicita: Autorización para efectuar trabajo de investigación conducente a Tesis de grado de Maestría.

Luis Orlando II Salas Flores, Licenciado en Negocios Internacionales, Identificado con DNI N° 74718283, domiciliado en Jirón Pira 61 Urb. Parque Naranjal, Los Olivos estudiante de la Maestría en Gestión Pública, en la Universidad Cesar Vallejo, Filial Lima Norte, ante Ud. me presento y expongo:

1° Para efectos de la obtención del grado de Magíster en Gestión Pública, debo presentar y aprobar un trabajo de investigación.

2° Por tal motivo solicito autorización para efectuar este trabajo de la Entidad correspondiente de su jurisdicción, con la presente investigación titulada: Uso de la plataforma virtual Págalo.pe en la simplificación administrativa de entidades públicas en Lima Norte, 2021; próximamente le haré llegar el Proyecto de Investigación e instrumentos a aplicar para su conocimiento.

3° La información obtenida de la aplicación de los instrumentos será utilizada sólo con fines de esta investigación, por lo que informo y solicito se permita la recopilación de la información, con los créditos a la entidad encargada y confidencialidad de los usuarios sobre los datos, imágenes etc. manteniendo la seguridad de esta.

Sin otro particular quedo muy agradecido y atenta a su apreciable respuesta.

Atentamente:

LUIS ORLANDO II SALAS FLORES

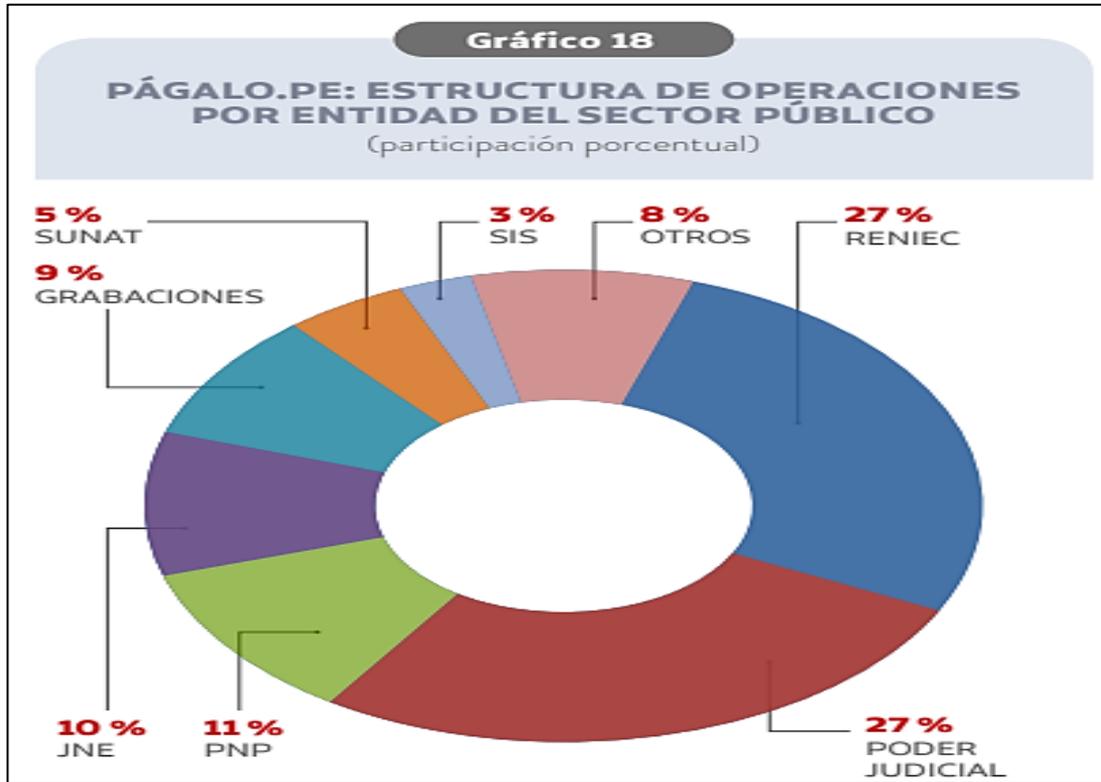
DNI N° 74718283

CLAD. N° 30177

E-mail: salasfloresluisorlando@gmail.com

ANEXO 7: Gráficos recogidos de la plataforma Págalo.pe

Págalo.pe cuenta con un total acumulado de 2 363 661 usuarios afiliados, producto de los 1 037 126 nuevos usuarios registrados en 2021.



En 2021 se realizaron 8.0 millones de operaciones, lo que significó un importante crecimiento de 128 % respecto a 2020. Así continuó su tendencia creciente desde su lanzamiento en 2017. (Gráfico 19)

