



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Impacto de las plataformas digitales y las prestaciones  
económicas de los asegurados - ESSALUD La Libertad**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Flores Sevilla, María Victoria de Jesús (ORCID: 0000-0002-3628-4178)

**ASESORA:**

Dra. Cotrina Cabrera, María Elena (ORCID: 0000-0003-0289-1786)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mi madre por su constante apoyo y a mi esposo por motivarme y animarme a salir adelante siempre y a mis pequeños Joaquín, Camilo y Rómulo, todo mi esfuerzo en cada proyecto es por ellos y para ellos.

## **Agradecimiento**

A mi asesora, por darme las pautas para impulsar y sacar adelante este proyecto de investigación y a mi esposo por su apoyo incondicional.

## Índice de contenidos

<b>Carátula</b> .....	<b>i</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>iii</b>
<b>Índice de contenidos</b> .....	<b>iv</b>
<b>Índice de tablas</b> .....	<b>v</b>
<b>Índice de figuras</b> .....	<b>vi</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>vii</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>viii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	<b>16</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación. ....	16
3.2. Variables y operacionalización. ....	17
3.3. Población, muestra y muestreo .....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	20
3.5. Procedimientos .....	21
3.6. Métodos de análisis de datos .....	22
3.7. Aspectos éticos .....	22
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	<b>23</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	<b>29</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	<b>35</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>36</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>37</b>
<b>ANEXOS</b>	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Op. de la variable Plataformas Digitales .....	18
<b>Tabla 2</b> Op. de la variable Prestaciones Económicas .....	19
<b>Tabla 3</b> Alfa de Cronbach Plataformas Digitales.....	21
<b>Tabla 4</b> Alfa de Cronbach Prestaciones Económicas .....	21
<b>Tabla 5</b> Niv. de la V. Plat. Dig. y su dim. Capacidad de soporte de la entidad.....	23
<b>Tabla 6</b> Niv. de la V. Plat. Dig. y su dim. Optimización de procesos .....	23
<b>Tabla 7</b> Niv. de la V. Plat. Dig. y su dim. Aplicativo informático .....	24
<b>Tabla 8</b> Niv. de la V. Prest. Econ. y su dim. Recursos humanos .....	24
<b>Tabla 9</b> Niv. de la V. Prest. Econ. y su dim. Nivel de conocimiento del usuario...	25
<b>Tabla 10</b> Niv. de la V. Prest. Econ. y su dim. Capacidad de respuesta .....	25
<b>Tabla 11</b> Correlaciones entre plataformas digitales y prestaciones económicas .	26
<b>Tabla 12</b> Prueba de hipótesis específica 1.....	27
<b>Tabla 13</b> Correlaciones entre la Optimización de procesos y Prest. Econ.....	27
<b>Tabla 14</b> Prueba de hipótesis específica 3.....	28

## Índice de figuras

Figura 1 <i>Esquema del Diseño de Investigación</i> .....	17
---	----

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el impacto de las plataformas digitales y las prestaciones económicas de los asegurados - Essalud la libertad. Con una población de veintitrés asistentes sociales de las entidades públicas de La Libertad y las variables de estudio fueron plataformas digitales y prestaciones económicas. La investigación fue de tipo básica, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental de tipo transversal correlacional. Se aplicó como instrumento el cuestionario en la escala de Likert de la variable de plataforma digital y el segundo cuestionario que se aplicó como instrumento el cuestionario de lista de cotejo de la variable prestaciones económicas, donde se obtuvo información de las variables en sus diferentes dimensiones, cuyo resultado principal nos permitirá conocer los niveles de utilidad y en que se puede mejorar los canales digitales de atención para que las asistentes sociales encuestadas, puedan hacer uso de ellas en beneficio de los asegurados, pero que sin embargo, con los resultados obtenidos, se determinó que no existe correlación entre las Plataformas Digitales y Prestaciones económicas, pues existe un valor de diferencia no significativa entre ambas variables.

**Palabras clave:** plataformas digitales, tecnologías de la información, prestaciones económicas y subsidios.

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the impact of digital platforms and the economic benefits of the insured - Essalud La Libertad. With a population of twenty-three social assistants of the public entities of La Libertad and the study variables were digital platforms and economic benefits. The research was basic, descriptive, with a non-experimental design of correlational cross-sectional type. A Likert scale questionnaire was applied as an instrument for the digital platform variable and the second questionnaire was applied as an instrument, a checklist questionnaire for the economic benefits variable, where information was obtained on the variables in their different dimensions, whose main result will allow us to know the levels of usefulness and how the digital channels of attention can be improved so that the social workers surveyed can make use of them for the benefit of their clients, However, with the results obtained, it is shown that the impact would be positive if the utility of the digital service would work in optimal conditions for a better quality in the attention of the users, however, in reality it has not had the expected results.

**Keywords:** digital platforms, information technologies, financial benefits and subsidies

## I. INTRODUCCIÓN

ESSALUD es una entidad estatal que se encarga de administrar los fondos, que tienen carácter de intangibles y que pertenecen al rubro de la Seguridad Social, y que se encuentra adscrito al Sector Trabajo y Promoción del Empleo, cuyo fin es dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas y prestaciones sociales que corresponden al Régimen Contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos.

La ley establece que las prestaciones, en función del tipo de afiliación, comprenden los siguientes conceptos: prestaciones de prevención, prestaciones de bienestar y promoción social, prestaciones en dinero correspondientes a subsidios por incapacidad temporal y maternidad, y prestaciones por sepelio.

En países de Latinoamérica, como Chile, la atención de los trámites de los asegurados, se realiza de manera rápida y oportuna a través de la página web institucional de la subsecretaría de previsión social, que unifica las atenciones y consultas en lo que corresponde a la seguridad social (seguro administrado por el estado) y también a las administradoras de fondos de pensiones o más conocidas como AFP (sistema privado), al englobar y consolidar la información de ambos tipos de sistemas de seguros, se evidencia que no generó un impacto considerable en los asegurados en lo que corresponde al conocimiento y uso de la plataforma virtual.

En Argentina, la seguridad social, también se encuentra adscrita al Ministerio de trabajo, empleo y seguridad social, situación similar a lo que sucede en nuestro país, y su digitalización se ve reflejada en el uso de la plataforma TAD (Trámites a Distancia), en la que los ciudadanos pueden hacer cualquier tipo de consulta de manera 100% digital, incluso implementando los sistemas de pago para los trámites que lo requieran, situación que no es del todo eficiente en beneficio del usuario, pues una sola plataforma de atención virtual, engloba a todas las oficinas de servicios públicos del mencionado país.

En nuestro país, en el año 2019 se implementó la Ventanilla Integrada Virtual del Asegurado (VIVA), que es una plataforma virtual implementada por EsSalud para que los asegurados y representantes de entidades empleadoras accedan de manera

inmediata al procesamiento de sus trámites de seguros y prestaciones económicas y que tiene por objetivo, evitar las demoras en la atención presencial.

En el Perú, cuando hablamos de seguridad social y atención al asegurado, la función, la cumplen, otras plataformas digitales específicas como el correo electrónico: [ospelalibertad@essalud.gob.pe](mailto:ospelalibertad@essalud.gob.pe); mesa de partes digitales de Essalud, cuya extensión es <https://mpv.essalud.gob.pe/>; canales de atención que permiten al asegurado, agilizar sus procesos de manera independiente.

El acceso a estas plataformas digitales, se realizan a través de cualquier dispositivo electrónico (computadora, celular, Tablet u otro equipo que tenga una conexión a internet).

Debido al confinamiento por la pandemia de COVID-19 que afecta a todos los peruanos, estas plataformas se han convertido en el principal canal de atención de los usuarios, con la finalidad de evitar el desplazamiento de las personas y cumpliendo con las disposiciones del gobierno respecto al distanciamiento social.

Esto trajo como consecuencia que se haga notoria una ligera mejoría en la atención de los requerimientos de los asegurados, generando un cambio del modelo de atención presencial hacia uno totalmente virtual, teniendo en cuenta que en la actualidad nos seguimos encontrando en un estado de emergencia con sus respectivas restricciones.

Aun así, las plataformas digitales también han presentado algunas incidencias propias de su naturaleza tecnológica y también en la falta de conocimiento por parte de la totalidad de usuarios para familiarizarse con su correcto uso. Lo que nos lleva a plantearnos la siguiente problemática: ¿Cuál es el impacto de las plataformas digitales y las prestaciones económicas de los asegurados - Essalud la libertad?

La justificación del presente trabajo radica en la importancia de proponer y aplicar medidas concretas que permitan familiarizar, capacitar, motivar y promover en el uso de las plataformas digitales, como medio de atención eficaz de los procesos de prestaciones económicas, al total de nuestra población de asegurados de Essalud-La Libertad.

Por lo tanto en esta investigación se planteó como objetivo general, determinar el impacto de las plataformas digitales y las prestaciones económicas de los asegurados - Essalud la libertad, cuyos resultados de esta investigación permitió lograr los objetivos específicos propuestos, tales como identificar el impacto de las

plataformas digitales y las prestaciones económicas de los asegurados - Essalud la libertad, identificar el nivel de las prestaciones económicas de los asegurados - Essalud la libertad y también, identificar la relación entre plataformas digitales y las prestaciones económicas los asegurados de -Essalud la libertad.

Respecto a la hipótesis general se planteó de la siguiente manera, existe una relación significativa entre las plataformas digitales y prestaciones económicas de los asegurados de Essalud La libertad.

## II. MARCO TEÓRICO

El estudio de las Plataformas Digitales, nos centra en el análisis del cómo se maneja el uso de tecnologías con fines de atención al ciudadano, y que se encuentran incluidos en los planes gubernamentales, pero que sin embargo, los resultados de la investigación nos remite a establecer diferencias entre las diversas plataformas de atención, el conocimiento por parte del usuarios sobre los beneficios de su empleabilidad y funcionamiento, además devela que en muchos casos, los servidores públicos no se encuentran en la capacidad de poder brindar la atención debida y en el extremo de los escenarios, las plataformas implementadas por el gobierno, no satisfacen la necesidad del usuario, en este caso el asegurado.

Benavides E., Coronado J., Mendoza C., Paz A., Tofenio J. (2018) en su proyecto de tesis titulado: Diseño de una Solución Integral para el Proceso de Subsidio de Incapacidad Temporal de Trabajo utilizando la Tecnología BLOCKCHAIN, nos muestra una realidad centrada en las distintas estrategias que a lo largo del tiempo se han presentado e implementado para mejorar procesos, especialmente el que tiene que ver con el otorgamiento del Subsidio por Incapacidad Temporal, pero en el análisis correspondiente, se evidencia que los esfuerzos no han sido suficientes, ya sea por temas de planeamiento u organización, para cubrir todas las etapas que requiere el proceso del pago del mencionado subsidio. Y es por esa razón que, en la actualidad, este proceso se sigue realizando de manera manual, principalmente porque existen varios agentes involucrados en el desarrollo del mismo, ya sea por determinados intereses, además de que es indispensable prestarle y garantizar las garantías de transparencia que sean propias del proceso. Es por ello, que ante todo lo expuesto, el autor propone como solución, la alternativa de digitalización, aprovechando las ventajas que ofrece la figura del blockchain, todo con la finalidad de garantizar un proceso que sea en beneficio de los asegurados de Essalud.

Bernal G. (2021) en su proyecto de tesis titulado: Monitoreo del registro de las prestaciones en las tecnologías de la información y comunicación en la micro red de salud Pimentel, el autor propone como alternativa, el monitoreo constante para garantizar que se cumpla con el correcto registro de la información que corresponde a las prestaciones económicas, haciendo uso de las TIC. Ubicándonos en la zona

geográfica y demográfica donde se realiza su investigación, concluye que efectivamente, es conveniente que se implemente las TIC para los fines y metas trazadas, siempre teniendo como función principal el monitoreo, que si bien es cierto, no puede ser en un inicio totalmente efectivo, pero que si permitirá identificar las debilidades y fallas que el sistema pueda presentar, en cada una de las acciones que hayan sido implementados en las TIC, y que pueda resolver en el menor plazo posible, las incidencias que se presenten, sin descuidar en paralelo, las atenciones a los asegurados. Si bien es cierto, esta investigación no hace referencia explícita a la digitalización de las prestaciones económicas, pero si evidencia que hay una propuesta y compromiso de modernizar los sistemas y canales de atención en beneficio del asegurado.

Soto A., Vidal M., Vildoso E., Zapata D. (2018) en su proyecto de tesis titulado: Planeamiento Estratégico para las Entidades Prestadoras de Salud en el Perú. Explica que el planeamiento estratégico es un proceso que tiene una naturaleza de adaptación y aplicación que encuadra perfectamente en todo tipo de empresas, sean del sector público o privado. Y nos remite al año 2017, fecha en la que desafortunadamente los resultados de la medición de una prestigiosa empresa, dedicada a la medición de la competitividad digital, como herramienta que evalúa la capacidad de los países en hacer uso de las plataformas digitales para mejorar las practicas gubernamentales, ubicó a nuestro país en el penúltimo lugar del ranking con indicadores, que reflejan lo alejado que nos encontramos de contar con una competitividad digital que sea la adecuada para la magnitud de lo que la atención al ciudadano requiere, por parte del estado, y particularmente en el sector salud.

Díaz A., Romero C., Quiñonez J., Agapito J., Wong R. (2012) en su proyecto de tesis titulado: Planeamiento Estratégico del Servicio de Gestión Informática para el Sector Salud en el Perú, cuya investigación explica sobre la importancia de que los servicios de salud, cuenten con un servicio de gestión informática de calidad, pues esto contribuirá decisivamente en que el asegurado tenga una atención médica adecuada y eficiente, incluso relacionándolo con el aspecto legal, al resaltar a la salud como un derecho fundamental de la persona. Sin embargo, más allá de ideas y propuesta que no tienen una solidez que permitan su ejecución, desnudan una realidad que demuestra una vez más, las carencias, debilidades y todo aquello en que

el estado peruano debe mejorar, pues si se contara con la planificación apropiada para estos propósitos, el servicio de salud, que va de la mano con la tecnología en nuestro país, no sería considerado deficiente, tal como sucede en la actualidad.

Entonces, al hacer referencia a la planificación, nos referimos al rol que cumple el estado, al organizar el trabajo y el planeamiento que el sector salud requiere, involucrando desde las bases de datos, del universo absoluto de pacientes y asegurados, que provienen de todos los rincones del país, hasta el presupuesto que se destinará para la implementación, manejo y sostenibilidad del servicio de gestión informática de calidad.

Gibu C. (2016), según el artículo Proceso Automatizado del Pago de Subsidio por Lactancia, de la Universidad del Pacífico, hace referencia al pago de este subsidio, haciendo uso de tecnologías, a través de sistemas en línea, apoyándose en instituciones gubernamentales como RENIEC, SUNAT y Ministerio de Salud, de manera exitosa pues se logró cumplir con el objetivo de que los usuarios que accedieron por este medio digital, hayan podido recibir el pago solicitado, situación que impulsa y promueve la innovación y crecimiento en cuanto a nuevos procesos de prestaciones económicas que requieran atención y que serán más efectivos haciendo usos de las redes digitales y tecnológicas aplicadas en el piloto que fue materia de análisis de esta investigación.

El estudio comparado sobre uso de plataformas tecnológicas en otros países, nos demuestra que la evolución de la implementación del sistema digital de atención, ha sufrido procesos de mejora en beneficio del ciudadano y que en algunos casos, a pesar de no haber cumplido con su fin, que es el de dar soporte al requerimiento del asegurado, estas incidencias sirvieron de precedente para su inmediata corrección haciendo uso de los distintos mecanismos establecidos por los gobiernos en buscar alternativas de mejora y su respectiva ejecución, situación que demostró quedurante la pandemia, el impacto pudo ser menor para los asegurados y los encargados del manejo de los sistemas de gestión de salud.

Luna I.(2019) en su proyecto de tesis titulado: Evaluación del uso de tecnologías de información en trámites y servicios gubernamentales en el Estado de México, Estudio de caso: Cajeros inteligentes implementando el gobierno digital, cuyo problema se pretende definir si al implementar tecnologías de información

transaccionales se está generando gobiernos eficientes, por lo que se pretende estudiar cómo se ha transformado el acceso a los servicios, los cuales impulsaron la incorporación de nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), herramientas que permitieron la creación del gobierno digital. La presente investigación pretendió dar a conocer la relevancia de los servicios públicos a través de tecnologías transaccionales dirigidos a los ciudadanos. Los datos recogidos en las encuestas confirman, que los ciudadanos están demandando servicios de mayor calidad. En este sentido, los resultados obtenidos están alineados con los de otras instituciones como el banco interamericano de desarrollo quienes esperan mejorar cada servicio con una visión hacia la innovación y los ciudadanos.

Durante la presente investigación se estudió el uso de las tecnologías de información en el gobierno, propiciando cambios positivos en diferentes ámbitos de este y aunque en México han existido varios avances en esta esfera como la creación de plataformas de pago (intranet) o iniciativas federales como e-México, y más recientemente el surgimiento de las ciudades inteligentes en Estados como Monterrey, Baja California, Guadalajara y la Ciudad de México han sido un salto para la sociedad de la información y la tecnología. Sin embargo, pese a tantos avances, los estudios acerca del surgimiento, aplicación e implementación del gobierno digital y las tecnologías en el ámbito gubernamental en México ha sido muy escaso. Uno de los principios más importantes que imperan en los procedimientos electrónicos y transparencia, es la accesibilidad, pues los servicios deben ser accesibles si queremos hacer efectivos aquellos derechos de los ciudadanos en condiciones de igualdad, fundamentalmente en los aspectos de información, pero también en los servicios. De esta manera, entre más accesible sea el servicio, mayor satisfacción se podrá generar al ciudadano.

Avella L. (2013) en su tesis: Tecnologías de la información y la comunicación (tics) en el sector salud, destaca la importancia de las TICS y su rol fundamental para el acceso a los servicios de salud de calidad y atención oportuna, además de ser la principal base de datos de todos los ciudadanos que requieren acceder a un servicio vinculado a este sector, resaltando que esta implementación del servicio tecnológico en beneficio del ciudadano, es tarea prioritaria del gobierno, al ser el primero en velar por la salud como derecho fundamental y al que todos deben acceder sin excepción.

Y es así que en Colombia, se hace posible la atención de estos servicios a través del programa nacional de Telesalud, y específicamente en las prestaciones económicas en las que considera los siguientes ejes: Prestaciones de servicio de salud o telemedicina, gestión de servicios de salud y la información, educación y comunicación, tanto a la población como al personal de salud.

Mejía A. (2016) en su proyecto de tesis titulado: La seguridad social en los municipios del estado de México en el 2010: un análisis multidimensional, nos explica como a través de los años, ha ido en aumento el valor que tiene la seguridad social en diversos países, incluso al punto de que se ha declarado como un derecho humano, considerando que la calidad de vida en muchos de estos países no es la ideal para subsistir y el desarrollo de las personas, familias y sociedades, se ven en riesgo por la inadecuada gestión y administración de recursos por parte de sus autoridades, y si bien es cierto que se entiende que la importancia de la seguridad social, radica en analizar las condiciones en las que esta se desarrolla. A partir de esto, nos traslada al estado de México, lugar en el que luego de los análisis correspondientes, se concluye que existe desigualdad por parte de los gobiernos locales y esto nos sirve para demostrar que la carencia del uso de recursos digitales, dificulta en gran magnitud la gestión en lo que atención del asegurado o ciudadano corresponde, pero además, nos lleva a la reflexión de que no todo depende del uso de la tecnología, sino que también es importante que las autoridades sean capaces de comprometerse en implementar y ejecutar de manera ética y transparente la gestión de recursos destinados al bien ciudadano.

IMSS .(2020) en su boletín de prensa N.º 22/2020 hace referencia al pago de prestaciones económicas haciendo uso de la tecnología financiera, escenario que fue tomando mayor relevancia y atención con la llegada de la pandemia COVID 19 y estado de emergencia decretado por el estado, esto con la finalidad de evitar que el público acudiera masivamente a las sucursales de las distintas entidades bancarias, contribuyendo así al adecuado cumplimiento del distanciamiento social y las normas sanitarias, que en consecuencia tenían como fin, que los pagos de determinadas prestaciones se realizara mediante depósitos en cuentas bancarias y a su vez, este cambio en el modo de operar de la entidad de salud y sus asegurados, daría inicio a una nueva etapa en lo que a digitalización de los canales de atención se refiere.

El derecho social y su estudio ha sido materia de análisis objetivo, por parte de diversos autores y especialistas que resaltan la importancia de su tratado en las legislaciones de cada país, contribuyendo así, a que sus respectivos gobiernos aporten en la lucha de la defensa de los derechos de las personas y específicamente de los asegurados, especialmente cuando de prestaciones económicas se trata.

Pero para que todo esto sea posible, ha sido necesario revisar el estudio de los distintos modelos que han servido de ejemplo para que el tratamiento de las prestaciones económicas, se dé de la forma más beneficiosa, no solo para el asegurado, sino para el servicio que brinda Essalud, como responsable de la atención de los asegurados en nuestro país.

Según Sánchez (2010), y es en virtud de lo antes mencionado, que cuando revisamos los modelos de seguridad social que existen en muchos países, la gran mayoría centran su base y orígenes en los siguientes modelos: Bismarck y Beveridge, no solo como puntos de partida su desarrollo, sino que sirven como guía de resolución de dudas y controversias en el presente y también en el futuro.

Hablemos del modelo alemán, aquel con el que surgen los seguros sociales, allá por el año 1883, que tiene tendencia socialista, de allí el nombre de estos seguros, y que resalta la misión por parte del estado, en la búsqueda y promoción del bienestar común de todos sus ciudadanos sin excepción, pero esta excepción se centra en que la atención debe abarcar indiscriminadamente en los que más necesitan y sufren por carecer de las condiciones mínimas para tener una aceptable calidad de vida.

Es así que, durante aquella década, se comenzaron a implementar algunos modelos normativos que tenían como fin la protección de estos ciudadanos, siempre orientados al bien de la sociedad, es así que estas leyes tuvieron como materia de atención a los accidentes laborales, la vejez, la enfermedad e incluso la invalidez. (“El Modelo Alemán: La aparición de los Seguros Sociales”, s.f. p. 7)

Y es gracias a este modelo que tenemos la Ley sobre el Seguro de Enfermedad, creada en el año 1883 y que ha sido fundamental, pues ha consolidado y centrado los principios básicos del seguro de enfermedades, incluso han formado parte de la legislación alemana, que se mantiene hasta la actualidad, y esto es muy importante resaltar, porque es la ley alemana es anti socialista, y a pesar de esto, conserva en

sus líneas normativas, partes de una ley que fue creada durante ese régimen, y es que se enfoca en la relación que establece entre la obligación de acceder a un seguro contra enfermedades, teniendo como base el nivel de remuneración en el centro de labores, haciendo un análisis de las proporciones y lo que le corresponde al trabajador, según la capacidad de aportación que el sujeto tenga.

Esta evolución de los dispositivos legales que iban buscando mejorar la atención del trabajador, tuvo resultados resaltantes en los distintos modelos de protección social y nos han dejado algunas otras legislaciones que sirvieron de precedente para seguir fomentando su protección, y es así que tenemos a la Ley de 1884 sobre accidentes de trabajo, que como bien dice su nombre, consistía en la obligación del empleador en cubrir los gastos que surjan por algún accidente ocurrido dentro del marco del cumplimiento de las obligaciones de sus empleados, implementando la cobertura de invalidez en sus distintos niveles y también la muerte, no desamparando a sus dependientes. (“El Modelo Alemán: La aparición de los Seguros Sociales”, s.f. p.8)

Otra normativa que nos introduce por primera vez en los sistemas de jubilación, es la ley de 1889, estableciendo una serie de condiciones y requisitos fundamentales para poder proteger a los trabajadores, y aunque no han sido perfectas, estas leyes han dejado una base en los fines y metas que se han propuesto diversos gobiernos durante años, pues destaca el carácter de la obligatoriedad, proporcionalidad y bilateralidad.

Sucesos similares se presentaron en el continente europeo, específicamente en el país de Inglaterra, que para el año 1897, ya contaba con una Ley de Indemnización para los trabajadores, y fue este conjunto normativo el que sirvió de base para la evolución, creación y actualización de normas complementarias que tenían como objetivo, cubrir todos aquellos puntos relacionados con la seguridad social pendientes de atención.

Con el pasar de los años ya se incluía la protección contra el desempleo, la salud, indemnizaciones, entre otros. Sin embargo, el análisis de su contenido dejó notar las brechas que existían respecto a la población que no gozaba de un seguro

por motivos de no contar con un empleo o generar aportaciones al sistema, o que contaba con limitada cobertura, por motivo de tener empleos con baja remuneración.

El modelo inglés o de Beveridge, llamado así porque las diferencias que resaltaron en el contenido de sus normas, motivó que se creara una comisión, liderada por William Beveridge, cuya empresa tenía como fin buscar los puntos débiles del tratamiento de los seguros sociales en aquel país y desarrollar, fomentar y promover políticas de seguros más justas e integradoras, en un plan de acción que se fundamentó en principios que no descuidaban el factor económico del estado y encontrar el punto de equilibrio entre el gasto que genera la atención de las distintas prestaciones, es decir el punto medio entre la capacidad de cobertura y financiamiento. (“El Modelo Inglés: La construcción de un Sistema Nacional de Salud”, s.f. p.10)

TOYAMA,J.(2017).manifestó que en el modelo de Beveridge, ha servido de ejemplo para los sistemas de seguridad social de otros países, incluso en el Perú, distintos especialistas, reconocen y destacan el valor del sistema de Beveridge, como el que busca tener un sistema fuerte y que promueva que los que no forman parte del sistema de seguro social en el país, agoten esfuerzos en pro de contribuir con las tasas mínimas establecidas que les permitirá acceder a un plan de contingencia para situaciones fortuitas que pudieran presentarse en un futuro, no solo beneficiándose a si mismo, sino a sus familiares o dependientes.

En lo que respecta a las características generales del sistema de seguridad social, tenemos:

TOYAMA,J. (2017).indicó que es público porque el estado cumple el rol de proteger a todo su universo poblacional; es mixto, porque el apoyo y protección que brinda el estado cubre a los necesitados, pero en base a una contribución, de la que vale aclarar, también se da en determinadas escalas; otra de sus características es que cumple con el rol de cubrir las necesidades de la población en lo que a seguridad social y prestaciones compete; y finalmente, se le atribuye la autonomía pues, a pesar de estar relacionado con el derecho laboral, es decir, incluye a la población trabajadora, tiene libertad de cubrir al sector de la población que no tiene un empleo.

Tratamiento de las prestaciones económicas en el sector salud en nuestro país, punto en el que se hace una breve introducción sobre como se viene desarrollando y ejecutando la atención de las prestaciones económicas en el Perú, análisis que es posible de conocer, gracias al consolidado normativo del Decreto Supremo N° 013-2019-TR, donde nos hace una descripción detallada de lo que es una prestación económica, cuáles son las que son reconocidas en nuestro país y sus distintos procesos de solicitud y atención.

Naturaleza de las prestaciones económicas, es importante desarrollar este apartado porque antes de su definición teórica, debemos entender su naturaleza, que primero nos aclara que nace del derecho social que se manifiesta en aquel pago que se hace para cubrir la necesidad de aquella persona que sufrió alguna contingencia relacionada a su vínculo laboral, agregando que su importancia radica en la correcta atención del otorgamiento de este pago al que definimos como prestación económica.

A pesar de que la legislación nacional no tiene definida a las prestaciones económicas, igual su aplicación se encuentra expresa en el Decreto Supremos 013-2019-TR, que resulta una herramienta útil para desprenden el uso y tratamiento de las prestaciones económicas en nuestro país, pero como ya se había hecho mención, su respectivo análisis nos puede llevar a definirla como aquella suma de dinero que por su naturaleza, se le entrega al asegurado que sufre de una contingencia que le impide realizar aquellas labores por las tareas que justamente, le permiten obtener sus remuneraciones producto de sus labores habituales.

La naturaleza de las prestaciones, entonces se derivan del derecho de la seguridad social, y no deben confundirse con la idea de que nacen del derecho laboral, pues estas son productos de la seguridad social en salud y a pesar de tener un carácter económico por tratarse de un pago, estas no son remuneraciones, que como sabemos, son conceptos que forman parte del derecho al trabajo.

Revisando diversa bibliografía encontraremos algunos puntos que analizan y tienen puntos de vista distintos sobre el origen de la naturaleza de las prestaciones económicas, fundamentalmente en la cuestión, de porque no tiene naturaleza basada en el derecho laboral, si es el empleador el que tiene que asumir con una parte o el total del pago del subsidio, pero esta obligación no puede ser desatendida en ninguno

de sus ángulos, debido a que transgrede un derecho establecido en la constitución como es el de la seguridad social.

Las prestaciones económicas son derechos de contenido dinerario que nacen del derecho a la seguridad social y sirven para cubrir el salario de aquel trabajador asegurado, que por alguna contingencia ha quedado impedido temporalmente para realizar con normalidad sus actividades en su centro de labores, y que además en la ley vigente, Decreto Supremo N° 013-2019 – TR, los enlista en: incapacidad temporal para el trabajo, maternidad, lactancia y sepelio.

No debemos confundir a la prestación económica con el subsidio, pues este concepto encierra a la ejecución de este pago que nace de la obligación de cumplir con una prestación económica y que cubre a las situaciones enlistadas en el párrafo anterior, por los montos que correspondan y así cubrir la contingencia del empleador, conforme a lo establecido en la ley.

Nuestra ley es precisa al definir y delimitar los tipos de asegurados que existen en nuestro país, teniendo en cuenta que es importante conocer y diferenciar sus distintos tipos, los que podemos afirmar, se diferencian por su tipo de afiliación y así tenemos a los: asegurados regulares o potestativos y a los afiliados del seguro de salud agrario.

Respecto a las modalidades de pago de las prestaciones económicas, la ley define que se realizan mediante el pago directo de Essalud o por la entidad empleadora con cargo a reembolso; ambas modalidades se diferencian por las condiciones exigidas para los respectivos desembolsos.

Requisitos exigidos por la ley, o conocidos como condiciones generales para su otorgamiento, se encuentran en los artículos 16 y 17 del decreto supremos 013-2019-TR, teniendo en cuenta las modalidades de pago a la que hemos hecho referencia anteriormente, y que además contempla los requisitos para solicitar el reembolso a Essalud que corresponde a los pagos por la entidad empleadora.

Las etapas del proceso para el otorgamiento de una prestación económica, se encuentran en el capítulo IV del mismo texto normativo, detallando el punto en el que

se analiza las etapas tradicionales para solicitar y acceder al pago de una prestación económica.

Acerca de las teorías de las plataformas digitales, es correcto afirmar que su estudio nos permitirá conocer a los nuevos usuarios de servicios, que nacen y se desarrollan intelectualmente aplicando los nuevos conocimientos y herramientas que los rodean y que son acordes a la realidad que les tocó afrontar.

Lo importante es que estos nuevos conocimientos, que van de la mano con el uso de herramientas netamente tecnológicas, no son totalmente desconocidos para los usuarios, sino que se han convertido en parte del día a día, en las distintas actividades que realizan, lo que permite que su campo de aprendizaje sea constante y se expanda a nuevas formas de solución de situaciones y eventualidades que se le puedan presentar.

A esta teoría que involucra el aprendizaje de la persona, lo conocemos como Teoría de la flexibilidad cognitiva, y que básicamente nos explica que la enseñanza y el conocimiento no se estandariza ni se limita, sino que existe una tendencia que flexibiliza y se torna permisiva a que la captación de información pueda venir de distintas fuentes, experiencias, conceptos, etc.

Para el análisis del presente estudio, esta teoría se adapta a los usuarios de prestaciones económicas que hacen uso de las plataformas digitales y que nos muestra dos tipos de usuarios; el primero de ellos es aquel que se ha desarrollado utilizando dispositivos tecnológicos a lo largo de su vida y que por lo tanto se encuentra familiarizado con el uso de aplicativos y plataformas de diferentes tipos de servicios y rubros; y también tenemos a aquellos que son ajenos y reacios a expandir su conocimiento, pero que tienen que recurrir de manera emergente a todo aquello que sea novedoso en su aprendizaje y que ha sido impulsado por factores determinantes que afecten lo que para ellos sería, el normal desarrollo de una “vida normal” y que en este caso fue, la aparición de la pandemia covid 19.(No, J. y Ortega, S., sf,p.2)

Además de lo antes descrito, la Teoría Constructivista, se perfila y desprende de esta flexibilidad a la que hacíamos mención en líneas previas, pues a partir de ella empieza para la persona, la recopilación de nueva información para que en su retroalimentación, nos de como resultado la construcción o diseño de nuevos

conocimientos y aprendizajes que son aplicados en la resolución de casos que afecten el entorno en el cual se encuentra ubicado. (Constanza, S. y Moreno, M, 2016, p. 45-59)

Definitivamente el modelo constructivista, es el que debería y aplicarse en estos tiempos, a corto y a largo plazo, pues permitirá que las personas empleen la tecnología para construir nuevas fuentes de información que les será de utilidad para desarrollarse en una sociedad que usa los recursos digitales, innova y se reinventa día tras día; es por eso que los usuarios de prestaciones económicas, con la finalidad de agilizar sus trámites, resolver sus procesos y encontrar soluciones en el menor tiempo posible; deberán hacer uso de las plataformas tecnológicas que son habilitadas por la empresa de seguros y prestaciones económicas, haciendo que su manejo y uso sea parte de sus actividades cotidianas integrando componentes que se adapten a los cambios y actualizaciones que se pudieran presentar. (Hernandez, S., sf, p.3).

Digitalización del sector salud y otros sectores en nuestro país, aquí comparamos en que estado se encuentra de avanzada la digitalización del sector salud comparándolos con otros, como el sector financiero y bancario, la protección de datos personales a cargo del ministerio de justicia y la atención de los expedientes judiciales.

Digitalización sostenible en el sector salud, justificando porque las plataformas tecnológicas son un aliado estratégico fundamental para la mejor atención de los usuarios, garantizando el cumplimiento de las medidas impuestas y de las normas vigentes a lo largo del tiempo.

El rol del funcionario público en el uso de las plataformas digitales, aquí se realiza un análisis del nivel de preparación y conocimiento por parte de los funcionarios públicos, el plan de capacitación de Essalud y todo lo que concierne a hacer uso de las plataformas digitales para brindar un servicio de calidad.

Impacto de las plataformas digitales y las prestaciones económicas en los asegurados de Essalud de La Libertad, punto en el que se analiza cual ha sido la relación del impacto entre ambas variables a raíz de la pandemia covid 19, y como afectó en su atención a los asegurados de la Libertad.

### III. METODOLOGÍA

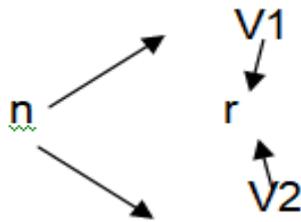
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación: El presente trabajo de investigación ha sido realizado teniendo en cuenta el enfoque cuantitativo y dentro de su clasificación, se concluye que es del tipo básico. Tal y como lo ha mencionado Hernández y Mendoza (2018), este tipo de investigación consistió en el análisis de aquellas características observables sin necesidad de aplicar operación alguna, lo que permitió determinar cuáles son los hechos del trabajo realizado teniendo presente las teorías que se establecieron. Para el presente caso, se propuso medir el impacto de las Plataformas Digitales y Prestaciones Económicas en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD La Libertad. Por lo tanto, el mencionado estudio demostró que existe una percepción de las variables, la cual buscó determinar cuál es el verdadero alcance de su influencia. Esto último tiene mucha importancia, pues se requirió proponer una congruencia entre las variables de forma directa.

Diseño de investigación: El diseño fue no experimental, es decir, no se intervino en el funcionamiento normal de las variables lo que tuvo como efecto que, se afectara deliberadamente los resultados. Teniendo en cuenta lo que señala Hernández y Mendoza (2018): "Este tipo de investigación se llevó a cabo con la finalidad de no manipular intencionalmente a las variables, cuando se ejecuta fenómenos en el entorno actual pueden llevarse a cabo del análisis." Es una sección transversal o transeccional, porque el instrumento diseñado se utiliza en un momento específico, por lo que también lo citan para: describir a las variables y analizar la tasa de ocurrencia y la correlación de las variables en determinado momento. Es como llevar registro de cada uno de los hechos. Finalmente, se consideró que el impacto atrae la atención de los investigadores, por lo que el presente estudio estará en condiciones de explicar cuál es la motivación para encontrar la causa, y por lo tanto será necesario que, para observar tales efectos, se deba recurrir a utilizar la siguiente estructura:

Figura 1

Esquema del Diseño de Investigación



Dónde:

n : Población

V1 : Prestaciones Económicas

r : Coeficiente de Correlación

V2 : Plataformas Digitales

### 3.2. Variables y operacionalización.

La presente investigación estudió dos variables: Plataformas digitales y Prestaciones económicas, ambas variables son de naturaleza cuantitativa, y se midió mediante una escala nominal.

Definición conceptual

Variable 1: Plataformas Digitales

Definido como aquellos sitios o aplicativos institucionales que hacen uso de internet y que almacenan información de una empresa o institución en la que los usuarios han encontrado un canal de comunicación para agilizar los tiempos de respuesta de sus procesos. (Rodríguez 2019).

Variable 2: Prestaciones Económicas

Constituyen un derecho de contenido dinerario que se otorga a los asegurados titulares y/o beneficiarios que determine este Reglamento. Se paga (i) en forma directa por EsSalud o (ii) por la Entidad Empleadora con cargo a reembolso por parte de EsSalud, cuando se reúnen las condiciones y

requisitos necesarios para el otorgamiento. (Decreto Supremo N.º 013-2019-TR)

Definición operacional

Plataformas Digitales

La variable se midió a través de sus dimensiones e indicadores con encuestas, en la Escala de Likert de (1) Nunca, (2) A veces, (3) Casi siempre y (4) Siempre, con el método de Análisis Software SPS y Excel.

Variable 1, sus dimensiones e indicadores

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable Plataformas Digitales*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Plataformas Digitales</b>	Capacidad de Soporte de la entidad	Servidor de internet apropiado
		Tecnología de información
		Manual de uso adecuado
	Optimización de procesos	Proceso Sostenible
		Celeridad en la respuesta
		Atención al usuario
Aplicativo informático	Alternativas de solución	
	Impacto en el usuario	
	Facilidad de uso	
		Consolidación de la información requerida
		Actualización de Software

Fuente: Elaboración propia

Prestaciones Económicas

La variable se medirá a través de sus dimensiones e indicadores con 1 encuesta, en la Escala de Likert de (1) Nunca, (2) A veces, (3) Casi siempre, (4) Siempre, se utilizará el método de Análisis Software SPS y Excel.

Variable 2, sus dimensiones e indicadores

**Tabla 2**

Operacionalización de la variable Prestaciones Económicas

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Prestaciones Económicas</b>	Recursos Humanos	Relaciones intrapersonales Proceso de evaluación Capacitación al personal
	Nivel de conocimiento de usuario	Uso de aplicativos institucionales Gestor de la empresa (trabajadora social) Plazos para resolver incidencias
	Capacidad de respuesta	Resolución Servicio Disponibilidad

Fuente: Elaboración propia

### 3.3. Población, muestra y muestreo

Población.-

Según Hernández y Mendoza (2018), se define a la población como un conjunto de elementos que tiene características que para los fines de estudio propuesto, permiten su análisis y nos dará los resultados que sustentan las hipótesis de nuestra investigación, por lo que en el presente caso, dicha población estuvo comprendida por veintitrés Asistentas Sociales de las Instituciones Públicas las cuales ingresaron sus expedientes de subsidios a través de la Plataforma Viva de EsSalud La Libertad.

En la presente investigación no se tomó en cuenta la muestra porque la población es reducida, por lo tanto, el estudio estuvo enfocado en toda la población, la cual está constituida por las veintitrés asistentas sociales mencionadas anteriormente.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnicas de recolección de datos

En esta investigación se utilizará como técnica de recolección de datos a la encuesta, con la finalidad de recoger información referente a Las Prestaciones Económicas y Plataformas Digitales en La Libertad. Según García (2004), indica que la encuesta, es un método que se lleva a cabo a través de la técnica de interrogación, buscando conocer aspectos concernientes a los grupos, tanto para entender como para justificar la conveniencia y utilidad de la encuesta.

#### Instrumentos de recolección de información

Los instrumentos para la recolección de información que se emplearon, fueron dos cuestionarios, el primero en la escala Likert y el segundo se aplicó como Lista de cotejo, en los cuales se recolectó la información requerida en las dimensiones e indicadores de las variables. Se debe tener en cuenta que de acuerdo a Bracea, el cuestionario viene a ser un conjunto de interrogantes en base a una o más variables cuya medición y obtención de resultados debe ser congruente con el problema e hipótesis planteados.

#### Validación de instrumentos

De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), nos menciona que la validez, de manera general se refiere al grado en que un instrumento aplicado a determinada variable, nos permitirá obtener un resultado, por lo que se concluye que la variable propuesta es sujeto de medición.

En este caso, la validación se realizó por profesionales con el grado de doctor en gestión pública, que cuenta con más de cinco años de experiencia en el tema de estudio que ha propuesto, quienes retroalimentaron y dieron sus sugerencias de mejora para tener mayor claridad en la redacción de los ítems de cada instrumento.

#### Confiabilidad de instrumentos

De acuerdo a Hernandez y Mendoza (2018), la confiabilidad es el grado de resultados coherentes y consistentes, pues debe ser el mismo en diferentes

aplicaciones, por lo tanto la confiabilidad no se presume, sino que se debe demostrar con los diversos métodos que se aplicarán.

En consecuencia los resultados que se han obtenido para hallar el grado de confiabilidad de los instrumentos aplicados en esta investigación, fue el Alfa de Cronbach, cuyos resultados fueron los siguientes:

Fiabilidad del cuestionario de la variable Plataformas Digitales

**Tabla 3**

*Alfa de Cronbach Plataformas Digitales*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.924	18

La fiabilidad del instrumento aplicado para esta variable fue de 0.924

Fiabilidad del cuestionario de la variable Prestaciones Económicas

**Tabla 4**

*Alfa de Cronbach Prestaciones Económicas*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.844	23

La fiabilidad del instrumento aplicado para esta variable fue de 0.844

### 3.5. Procedimientos

La recolección de la información se obtuvo a través del cuestionario aplicado de manera virtual por documento de Google forms, a las 23 asistentes sociales

quienes son las encargadas de realizar los trámites de subsidios de los asegurados que trabajan en las instituciones públicas del departamento de La Libertad. Además, se solicitó la autorización al Jefe de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de La Libertad, con el fin de obtener el permiso para utilizar el nombre de la institución en la presente investigación.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

Se empleó el programa estadístico SPSS V28 para la realización de la estadística descriptiva correlacional en el cual se tabularon los datos registrados en programa Microsoft Excel, y éstos fueron presentados e interpretados mediante tablas y figuras. Por otro lado, para la contratación de las hipótesis se utilizó la prueba estadística de correlación de rho Spearman, que busca encontrar la relación de las variables, Prestaciones Económicas y Plataformas digitales.

### 3.7. Aspectos éticos

Conforme al documento resolutivo del consejo universitario N° 0126 (2017) de la Universidad César Vallejo se tienen en consideración aspectos éticos como: la Honestidad, lo que se relaciona con el proceso de transparencia de la investigación, en la difusión de los hechos investigados y con lo que el investigador debe de cumplir con el derecho de respeto hacia la propiedad intelectual de los investigadores; Responsabilidad, el investigador debe asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, éticos y de seguridad de la investigación en cumplimiento de las condiciones indicadas; Justicia, se refiere a la igualdad de trato de los participantes de la investigación sin ninguna exclusión.

Finalmente, se deberá cumplir el respeto a los derechos de los diferentes investigadores que se citan en el trabajo y se detallarán en las referencias bibliográficas elaboradas acorde a la Norma APA 7ma edición.

#### IV. RESULTADOS

Descripción de los resultados.

**Tabla 5**

*Niveles de la variable Plataformas digitales y su dimensión Capacidad de soporte de la entidad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
<i>Valido</i>	Regular	22	95.7	95.7	95.7
	Óptimo	1	4.3	4.3	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Fuente: Instrumento de medición de Impacto de las plataformas digitales y las prestaciones económicas de los asegurados - ESSALUD La Libertad – Escala de Likert

En la tabla 5 observamos que el 95.7 % de las asistentes sociales considera que la capacidad de soporte de la entidad es regular para la realización de sus trámites, mientras que el 4.3 % de las asistentes sociales, lo calificaron como óptimo.

**Tabla 6**

*Niveles de la variable Plataformas digitales y su dimensión Optimización de procesos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
<i>Valido</i>	No optimo	4	17.4	17.4	17.4
	Regular	16	69.6	69.6	87.0
	Optimo	3	13.0	13.0	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Fuente: Instrumento de medición de Impacto de las plataformas digitales y las prestaciones económicas de los asegurados - ESSALUD La Libertad – Escala de Likert

En la tabla 6 observamos que el 17.4% de las asistentes sociales encuestadas, considera que la optimización de procesos de las plataformas digitales son no optimas, el 69.6 % la considera regular, mientras que el 13 % la considera como óptima.

**Tabla 7**

*Niveles de la variable Plataformas digitales y su dimensión Aplicativo informático*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Regular	22	95.7	95.7	95.7
	Optimo	1	4.3	4.3	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Fuente: Instrumento de medición de Impacto de las plataformas digitales y las prestaciones económicas de los asegurados - ESSALUD La Libertad – Escala de Likert

En la tabla 7 observamos que el 95.7 % de las asistentes sociales encuestadas considera que el aplicativo informático implementado por la entidad es regular para la realización de sus trámites, mientras que el 4.3 % de las asistentes sociales, lo calificaron como óptimo.

**Tabla 8**

*Niveles de la variable Prestaciones económicas y su dimensión Recursos humanos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Regular	23	100.0	100.0	100.0
	Total	23	100.0	100.0	100.0

Fuente: Lista de cotejo para evaluar el Impacto de las plataformas digitales y las prestaciones económicas de los asegurados - ESSALUD La Libertad

En la tabla 8 observamos que el 100 % de las asistentes sociales encuestadas, consideran que la atención del recurso humano de la empresa aseguradora es regular.

**Tabla 9**

*Niveles de la variable Prestaciones económicas y su dimensión Nivel de conocimiento del usuario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Regular	22	95.7	95.7	95.7
	Optimo	1	4.3	4.3	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Fuente: Lista de cotejo para evaluar el Impacto de las plataformas digitales y las prestaciones económicas de los asegurados - ESSALUD La Libertad

En la tabla 9 observamos que el 95.7 % de las asistentes sociales encuestadas consideran que el nivel de conocimiento del usuario para la realización de sus trámites es regular, mientras que el 4.3 % de las asistentes sociales, lo calificaron como óptimo.

**Tabla 10**

*Niveles de la variable Prestaciones económicas y su dimensión Capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Valido	No óptimo	12	52.2	52.2	52.2
	Regular	8	34.8	34.8	87.0
	Óptimo	3	13.0	13.0	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Fuente: Lista de cotejo para evaluar el Impacto de las plataformas digitales y las prestaciones económicas de los asegurados - ESSALUD La Libertad

En la tabla 10 observamos que el 52.2% de las asistentes sociales encuestadas, considera que la capacidad de respuesta por parte del personal de la empresa de seguros es no optimas, el 34.8 % la considera regular, mientras que el 13 % la considera como óptima.

Contrastación de hipótesis.

Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre las plataformas digitales y las prestaciones económicas en los asegurados de Essalud de la Libertad.

Ho: No existe relación significativa entre las plataformas digitales y las prestaciones económicas en los asegurados de Essalud de la Libertad.

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

**Tabla 11**

*Correlaciones entre plataformas digitales y prestaciones económicas*

<b>Correlaciones</b>				
			Plataformas Digitales	Prestaciones Económicas
Rho de Spearman	Plataformas digitales	Coeficiente de correlación	1.000	-.086
		Sig. (bilateral)	.	.698
		N	23	23
	Prestaciones económicas	Coeficiente de correlación	-.086	1.000
		Sig. (bilateral)	.698	.
		N	23	23

***La correlación es no significativa al tener un valor mayor a 0.05***

En la tabla 11 observamos que el coeficiente de correlación entre las variables Plataformas digitales y Prestaciones económicas es baja y el nivel de significancia bilateral es 0.698 existiendo diferencia no significativa entre ambas variables.

**Tabla 12***Prueba de hipótesis específica 1*

		<b>Correlaciones</b>		
			Capacidad de soporte	Prestaciones económicas
Rho de Spearman	Capacidad de soporte	Coeficiente de correlación	1.000	.070
		Sig. (bilateral)	.	.752
		N	23	23
	Prestaciones económicas	Coeficiente de correlación	.070	1.000
		Sig. (bilateral)	.752	.
		N	23	23

Del cuadro se observa que la correlación de la Dimensión Capacidad de soporte con la Variable Prestaciones Económicas es alta y no significativa

Prueba de hipótesis específica 2

**Tabla 13***Correlaciones entre la Optimización de procesos y Prestaciones Económicas*

		<b>Correlaciones</b>		
			Optimización de procesos	Prestaciones económicas
Rho de Spearman	Optimización de procesos	Coeficiente de correlación	1.000	-.077
		Sig. (bilateral)	.	.727
		N	23	23
	Prestaciones económicas	Coeficiente de correlación	-.077	1.000
		Sig. (bilateral)	.727	.
		N	23	23

En la tabla 13 observamos que el coeficiente de correlación entre la dimensión Optimización de Procesos y la variable Prestaciones económicas es alta y el nivel de significancia bilateral es 0.727 existiendo diferencia no significativa entre ambas variables.

**Tabla 14***Prueba de hipótesis específica 3*

		<b>Correlaciones</b>		
			Aplicativo informático	Prestaciones Económicas
Rho de Spearman	Aplicativo informático	Coeficiente de correlación	1.000	.159
		Sig. (bilateral)	.	.0468
		N	23	23
	Prestaciones Económicas	Coeficiente de correlación	.159	1.000
		Sig. (bilateral)	.468	.
		N	23	23

En la tabla 14 observamos que el coeficiente de correlación entre la dimensión Aplicativo informático y la variable Prestaciones económicas es baja y el nivel de significancia bilateral es 0.468 existiendo diferencia significativa entre ambas variables.

## V. DISCUSIÓN

Después del estudio respectivo y de haber revisado los distintos cuadros y tablas de resultados en los que vemos como han ido interactuando nuestras variables, se determinó que no existe correlación entre las Plataformas Digitales y Prestaciones económicas de los asegurados de la oficina de seguros y prestaciones económicas de Essalud La Libertad, pues existe un valor de diferencia no significativa, al superar el 0.05, y que se ve reflejado en el coeficiente de Rho de Spearman = 0.698, existiendo diferencia no significativa entre ambas variables.

Por lo tanto el estudio realizado nos deja situaciones para el análisis que debe ser observado desde la realidad en la que se desarrollan y convergen ambas variables, pues visto desde este modo, se concluye que los asegurados de prestaciones económicas de la oficina de seguros de Essalud La Libertad, no conocen sobre el uso de sus plataformas digitales y en los porcentajes en lo que se note pequeños rasgos de conocimiento de estas, no se observa un conocimiento adecuado para su uso, el soporte adecuado y que sirva como un medio de mejora para los procesos a los cuales está destinado su uso.

Sobre lo manifestado en el párrafo anterior, se evidenció en los cuadros de correlación de las dimensiones Soporte Técnico y Optimización de Procesos, tienen un coeficiente que supera el 0.05, lo que confirmó que efectivamente no hay confianza y conocimiento adecuado en el uso de los medios digitales, pero que sin embargo si es conocida su existencia, por parte del asegurado, en la correlación de la dimensión Aplicativo Informático siendo el primer coeficiente que se observó, que tuvo un valor por debajo de la escala que establece Rho de Spearman, dando como resultado el 0.0468

Finalmente, se propuso recomendar que la observación de los puntos en los que se evidenció un nivel de significancia bilateral por encima del valor del coeficiente de Spearman, son aquellos en los que la empresa de seguros y prestaciones económicas debe profundizar y buscar las opciones de mejora para que los resultados sean favorables y positivos a fin de que los asegurados puedan hacer uso de las plataformas digitales que han sido implementadas para sus distintos procesos.

Una de las situaciones que motivan la complejidad en la correlación de variables es que se han propuesto indicadores que deberían tener una significatividad que nos de un resultado favorable para demostrar que ambas pueden converger en el cumplimiento de sus fines, como es el caso de las prestaciones económicas y las plataformas digitales.

Sin embargo, hay varios escenarios que en la realidad nos ponen en jaque cuando discutimos sobre la necesidad y utilidad de las plataformas digitales para realizar trámites de prestaciones económicas por parte de los asegurados de la oficina de seguros de Essalud La Libertad, pues si partimos de un momento previo al inicio de la pandemia, estas plataformas eran de uso escaso, casi obsoleto para el ciudadano común.

Durante la pandemia asumen protagonismo al ser un medio digital, como el que se demanda en la mayoría de servicios que se prestaban para satisfacer las demandas de los ciudadanos que si o si debían ser atendidos y no podían frenarse bajo ninguna circunstancia y en este caso particular, son aquellos vinculados a la salud y subsidiar gastos de su propia naturaleza.

Es así, que la población, los usuarios, los asegurados, de manera indirecta se plantean que el uso de servicios virtuales o plataformas digitales son medidas temporales que tienen su fecha de expiración cuando culmine, si es válido el término, la pandemia covid 19, sin embargo, la visión de la empresa de seguros y prestaciones económicas de Essalud La Libertad, es que esta virtualidad sea útil a largo plazo, en beneficio de sus asegurados y trabajadores.

Se hizo un paréntesis para poner énfasis en que esta visión antes mencionada, es responsabilidad de la misma empresa para que sea la encargada de promover y difundir la educación en el uso apropiado de sus plataformas digitales, entonces partiendo de esta premisa, es que se planteó un tercer momento en el pensamiento del usuario, sobre el después, o la post pandemia, cuando el llamado “volver a la normalidad” implique deshacernos de la virtualidad, a la que poco estamos acostumbrados y que incluso, desconfiamos en lo absoluto.

Las razones antes descritas, son motivación en la respuesta de nuestros asegurados encuestados, quienes al contestar las preguntas de las herramientas aplicadas lo

hacen pensando que se trata, como ya lo mencioné en líneas anteriores, en una situación pasajera y temporal.

Como se ha podido observar, para la variable plataformas digitales se consideró importante la aplicación de la escala de Likert como método de medición, pues en el contexto de identificar el impacto del uso de las plataformas, para los asegurados, se ha creído conveniente el uso de encuestas con este tipo de medición, ya que uno de sus fines de uso, está orientado a evaluar o determinar el comportamiento de las personas ante determinadas situaciones, dando una mayor alternativa de respuestas con la finalidad de que la persona, en este caso los asegurados, puedan considerar un poco más de particularidad a su respuesta, teniendo certeza de que las opciones pueden ser un poco más específicas, en comparación al tradicional SI y NO, propio de tipo de encuestas más tradicionales.

Es así, que los resultados de la aplicación de encuesta con esta escala, que tiene este nombre por el Psicólogo Rensis Likert, nos han mostrado cuales son las reacciones de los asegurados, que expectativa tienen del uso e implementación de este tipo de plataformas digitales para sus distintos usos, si es que los conocen todos, y nos permitió identificar que este impacto puede crear un problema si es que la oficina de seguros no pone a disposición los recursos económicos y humanos para lograr los objetivos de estos proyectos que han tenido un origen en tiempos pre pandemia covid 19, pero que lamentablemente no han recibido el uso para el que fueron creados.

En el caso de las prestaciones económicas, se ha tenido en cuenta que cumpla con los elementos básicos de una encuesta de este tipo, tales como el *Objetivo de Evaluación*, pues forma parte de los instrumentos para determinar el impacto de las plataformas digitales en los asegurados de prestaciones económicas de Essalud La Libertad; *Criterios*, ya que se aplicó haciendo especificaciones respecto a lo que se quiso dar a conocer; *Indicadores*; ya que se ha demostrado con redacción clara y precisa, aquellos conocimientos que se han querido obtener y el aprendizaje a tener en cuenta para buscar alternativas de solución que refuercen nuestra hipótesis, lo que al cumplirse, permite obtener conclusiones y motivar recomendaciones que deriven de los resultados obtenidos.

Otro elemento básico y que resalto, es la *Escala* a utilizar, pues en la presente encuesta o lista de cotejo, se utilizó la escala dicotómica, es decir, aquella en donde encontramos solamente dos rasgos o valores; así las respuestas eran optar por SI o NO, a diferencia de la escala de Likert, donde tenemos mayor variedad de respuestas, sin embargo lo que se aplicó en el presente cuestionario, ha sido adecuado para la variable en mención.

Finalmente se agregaron las *Instrucciones*, indicando brevemente a los encuestados el cómo deberán llenar correctamente la encuesta, situación que es normal dentro los formularios virtuales, como ha sido el caso de la presente investigación; y finalmente hago mención de otro elemento opcional, las *Observaciones*, que no fueron consideradas en esta ocasión.

Estos son los elementos que nos han permitido obtener los resultados para aplicar los sistemas estadísticos necesarios para generar las correlaciones en las diversas tablas y gráficos que se observan previamente, como se observa en la tabla 5, en la que el 95.7 % de las asistentes sociales completó sus encuestas y los resultados nos muestran que se considera que la capacidad de soporte de la oficina de seguros y prestaciones económicas de Essalud, es realizada a un nivel regular para sus trámites, mientras que el 4.3 % de las asistentes sociales encuestadas, lo han calificado como óptimo.

A continuación, en la tabla 6 se observó que el 17.4% de las asistentes sociales encuestadas, considera que la optimización de procesos de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas de Essalud, no son óptimas para la realización de sus trámites, esto debido que el 69.6 % de encuestadas lo ha considerado como regular, mientras que el 13 % la considera como óptima, lo que nos deja un nuevo índice de descontento en cuanto al uso de las nuevas tecnologías, pero entiéndase que este descontento deja pequeños rasgos de tranquilidad en el asegurado, por pensar que estas medidas son temporales y la virtualidad es pasajera y su fin podría darse al finalizar la pandemia, pero como se comentó, esta idea debe cambiar y es asimilable por el público cuando cuenta con las herramientas amigables y necesarias para facilitar sus respectivos procesos.

Caso similar, se observa en la tabla 7 en la que se observó que el 95.7 % de las asistentas sociales encuestadas considera que el aplicativo informático implementado por la oficina de seguros y prestaciones económicas de Essalud La Libertad, es regular para la realización de sus trámites, mientras que el 4.3 % de las asistentas sociales encuestadas, lo calificaron como óptimo, análisis de resultados que refuerzan lo manifestado en el párrafo anterior.

Ahora en lo que corresponde a prestaciones económicas, observamos en la tabla 9 que el 95.7 % de las asistentas sociales encuestadas consideran que el nivel de conocimiento del usuario para la realización de sus trámites es regular, es decir, el asegurado se encuentra predispuesto o cree ser capaz de poder realizar operaciones haciendo uso de las plataformas digitales, a pesar de eso, existe un porcentaje representado por el 4.3 % de las asistentas sociales encuestadas, que lo calificaron como óptimo, lo que indica que hay una minoría que considera que conocen cual es el uso correcto de estas plataformas.

Ahora en la tabla 10 observamos que el 52.2% de las asistentas sociales encuestadas, considera que la capacidad de respuesta por parte del personal de la oficina de seguros y prestaciones económicas es no optima, es decir, no existe una confianza por parte del asegurado de que recibirá respuestas o solución por parte del personal de la oficina, respecto al 34.8 % de las encuestadas, la considera como regular, y finalmente tenemos que el 13 % la considera como óptima la capacidad de respuesta y por ende podrán encontrar solución a sus consultas y dudas, sobre algún trámite en particular.

Esta descripción y discusión de los resultados permitió que nos enfoquemos en buscar las mejoras que permitan a la oficina de seguros y prestaciones económicas de Essalud La Libertad, implementar plataformas digitales con la capacidad de soporte necesario y suficiente para respaldar la información y responder las dudas de sus usuarios a través de servicios amigables y de fácil funcionalidad para que su uso se estandarice en todas las sucursales u oficinas de la red de prestaciones económicas del Perú.

Por tal motivo, tendremos un mejor servicio de atención de las prestaciones económicas en nuestro país haciendo uso de un servicio de plataformas digitales

adecuado y fácil de utilizar, lo que conllevará a obtener beneficios para todos los involucrados en el proceso y permitirá su consolidación a mediano y largo plazo, que es lo que se busca para no perder el camino en vías de innovación de nuestro sistema estatal en cuanto a lo que a atención de servicios se refiere.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Existió un impacto en los asegurados de la oficina de seguros y prestaciones económicas de la de Essalud-La Libertad, cuyo efecto dejó notar que los usuarios conocen de las plataformas digitales de la entidad, pero que sin embargo no fueron consideradas útiles para realizar sus respectivos trámites.
2. El impacto entre prestaciones económicas y plataformas digitales, demuestra que la oficina de seguros y prestaciones económicas de Essalud – La Libertad, debe mejorar sus canales de difusión y educación al usuario con la finalidad de que sus plataformas digitales tengan el uso adecuado.
3. Las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas de Essalud – La Libertad, deberían permitir la recepción a trámite de los distintos tipos de prestaciones económicas por lo que se debió implementar y promover su uso desde los usuarios, en este caso, representado por las trabajadoras sociales de las empresas privadas que cuentan con personal a cargo y de los cuales deben realizar sus distintos trámites dando una solución en los plazos establecidos.
4. La oficina de seguros y prestaciones económicas de Essalud – La Libertad, debió brindar el soporte técnico adecuado que permitiera que los pocos trámites registrados en sus plataformas digitales, puedan resolverse sin mayor inconveniente, dando como resultado un impacto positivo en sus usuarios.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se debe concientizar y promover educación en los asegurados, para conocer los beneficios y utilidad de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas de Essalud La Libertad, motivando la resolución de sus trámites en los plazos establecidos.
2. Se debe mejorar los canales de difusión y educación al asegurado con la finalidad de que sus plataformas digitales tengan el uso adecuado y que el mismo asegurado tenga la confianza de que en el futuro a corto plazo, debe usar las plataformas digitales para tramitar los distintos procesos que requiera.
3. Las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas de Essalud – La Libertad, deben contar con el soporte tecnológico adecuado, que permita realizar los trámites de prestaciones económicas requeridos, por lo que se debe invertir y destinar parte del presupuesto estatal anual para solventar las mejoras y actualizaciones, así como contar con el servidor que pueda almacenar la data de todos los asegurados.
4. La oficina de seguros y prestaciones económicas de Essalud – La Libertad, debe fomentar el impacto positivo en los asegurados, creando la confianza en ellos para que el programa de educación virtual, tenga un efecto dominó sobre aquellos reacios a usar la tecnología como medio de solución en tiempo y espacio, para beneficio de todos los involucrados en los procesos de prestaciones económicas.

## REFERENCIAS

- Álvarez, D., 2020. Modernización y Transformación Digital del Estado: Desafíos, Oportunidades y Propuestas a la luz de la Crisis Sanitaria y el Estallido Social en Chile. Recuperado de [modernización-y-transformación-digital-del-estado-desafíos-oportunidades-y-propuestas-a-la-luz-de-la-crisis-sanitaria-y-el-estallido-social-en-chile.pdf](#).
- Alvites, O., 2021. Empresa consultora y gestora especializada en prestaciones económicas y seguros antes EsSalud en Lima Metropolitana. Recuperado de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8303/alvites\\_coa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8303/alvites_coa.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Armocida,b,2020. El sistema de salud italiano y el desafío del COVID-19. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2468266720300748#!>
- Asadullah, A., Faik, Y., Kankanhalli, A., 2013. Digital Platforms: A Review and Future Directions. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Ahmad-Asadullah/publication/327971665\\_Digital\\_Platforms\\_A\\_Review\\_and\\_Future\\_Directions/links/5c440f2092851c22a3825261/Digital-Platforms-A-Review-and-Future-Directions.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ahmad-Asadullah/publication/327971665_Digital_Platforms_A_Review_and_Future_Directions/links/5c440f2092851c22a3825261/Digital-Platforms-A-Review-and-Future-Directions.pdf)
- Avella L. 2013. Tecnologías de la información y la comunicación (tics) en el sector salud. (Universidad Nacional de Colombia). [https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/20543/laurayanethavella\\_martinez.2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/20543/laurayanethavella_martinez.2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Azad,B., Zablith,F. 2021. How digital visualizations shape strategy work on the frontlines. Recuperado de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S002463011830476X?token=D1A8CFB2BABE1CD95F612B28000D5F28AAC57A2DA01FF7A38630B3F23059B46C6B5A682D0587AF0C7C3DA74FD13F94C7&originRegion=us-east-1&originCreation=20220129202528>.

- Bartczak, K. 2021. Digital Technology Platforms as an Innovative Tool for the Implementation of Renewable Energy Sources. Recuperado de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/energies-14-07877.pdf>.
- BBVA SEARCH, 2017. Perú avances en digitalización. Recuperado de [Peru\\_Avances-en-digitalizacion\\_nov-17I \(1\).pdf](#)
- Benavides E., Coronado J., Mendoza C., Paz A., Tofenio J. (2018). Diseño de una Solución Integral para el Proceso de Subsidio de Incapacidad Temporal de Trabajo utilizando la Tecnología BLOCKCHAIN (Tesis de Maestría, Esan Graduate School Business). [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1395/2018\\_MADTI\\_16-1\\_01\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1395/2018_MADTI_16-1_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bernal, G. 2021 Monitoreo del registro de las prestaciones en las tecnologías de la información y comunicación en la micro red de salud Pimentel (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54938/Bernal\\_FGP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54938/Bernal_FGP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calderón, A., 2020. Perú Digital: camino hacia la digitalización. Recuperado desde [Perú Digital-El camino hacia la transformación 20210317 plataformas digitales.pdf](#).
- Castrat, J.A. 2018. Factores socioculturales y su relación con la calidad de servicio que brinda la plataforma de atención en la oficina de seguros y prestaciones económicas de La Libertad, Trujillo 2018 (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Chen, Y., Pereira, I., Patel, P., 2020. Decentralized Governance of Digital Platforms. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Yan-Chen-30/publication/339886489\\_Decentralized\\_Governance\\_of\\_Digital\\_Platforms/links/5eac87d299bf18b958e3be0/Decentralized-Governance-of-Digital-Platforms.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Yan-Chen-30/publication/339886489_Decentralized_Governance_of_Digital_Platforms/links/5eac87d299bf18b958e3be0/Decentralized-Governance-of-Digital-Platforms.pdf)
- Chong, P., 2020. Estrategias Pedagógicas innovadoras en entornos virtuales de aprendizaje. Recuperado de [Dialnet-](#)

EstrategiasPedagogicasInnovadorasEnEntornosVirtual-7539680 modelo  
constrctivita.pdf.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), “Datos y hechos sobre la transformación digital”, Documentos de proyectos (LC/TS.2021/20), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2021. Recuperado de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1237049/Plan\\_de\\_Gobierno\\_Digital-Versi%C3%B3n\\_Final\\_24\\_Julio\\_2020\\_R\\_\\_1\\_\\_1\\_.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1237049/Plan_de_Gobierno_Digital-Versi%C3%B3n_Final_24_Julio_2020_R__1__1_.pdf).

Constanza, S. y Moreno, M, 2016. La flexibilidad didáctica en entornos virtuales de aprendizaje. Recuperado de <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/vir/article/view/1409>.

Criado, J., 2016. Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v22nspe/v22nspea1.pdf>.

Curioso, W., 2020. The role of telehealth in the fight against COVID-19 and the evolution of the Peruvian regulatory framework. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v37n3/1728-5917-amp-37-03-366.pdf>.

Delfin, M., 2018. Brecha digital en el Perú. Recuperado de <https://departamento.pucp.edu.pe/economia/wp-content/uploads/Mario-Tello.-Brecha-digital.-INEI.pdf>.

Delgado, F., 2016. Propuesta del modelo de gobierno electrónico para fomentar la innovación social a nivel local. Recuperado de [INFOTEC\\_MGTIC\\_FADC\\_08102019MEXICO INNOVACION DE GOBIERNO.pdf](#).

Diaz A., Romero C., Quiñonez J., Agapito J., Wong R. (2012) Planeamiento Estratégico del Servicio de Gestión Informática para el Sector Salud en el Perú (Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4559/DIAZ\\_ROMERO QUI%C3%91ONEZ\\_AGAPITO\\_WONG\\_GESTION\\_SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4559/DIAZ_ROMERO QUI%C3%91ONEZ_AGAPITO_WONG_GESTION_SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Duque, S., 2017. El pago de incapacidades por enfermedad común y el derecho al mínimo vital de un trabajador en Colombia. Recuperado de 0120-3886-rfdcp-47-127-383COLOMBIA.pdf.
- Echecopar, M., 2020. Plataforma Digital Única del Estado Peruano – GOB.PE, acceso a información institucional, trámites y servicios digitales de la Administración Pública, impulsar la interacción Estado – ciudadano, la transparencia y simplificación de trámites. Recuperado de [http://summit-americas.org/VIII%20SUMMIT%20Mechanism/Buenas%20practicas%202019/Peru/Peru\\_17%20BPForm%20GOB.PE.pdf](http://summit-americas.org/VIII%20SUMMIT%20Mechanism/Buenas%20practicas%202019/Peru/Peru_17%20BPForm%20GOB.PE.pdf).
- Essalud (2021). Manual de atención de solicitudes de Prestaciones Económicas en las oficinas de seguros y prestaciones económicas (OSPE). Recuperado de 35-GCSPE-2021 Manual de Atencion de Solicitudes de Prestaciones Económicas en las OSPE.pdf.
- Ferrer, M., 2018. Presente y futuro de las plataformas digitales. Recuperado de [http://www.injuve.es/sites/default/files/2018/41/publicaciones/4.-\\_presente\\_y\\_futuro\\_de\\_las\\_plataformas\\_digitales.pdf](http://www.injuve.es/sites/default/files/2018/41/publicaciones/4.-_presente_y_futuro_de_las_plataformas_digitales.pdf).
- Flores, J. 2020. Tecnologías de información: Acceso a internet y brecha digital en el Perú. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559007/29063559007.pdf>.
- Ford, E., 2019. El Reto hacia la plataforma digital. Recuperado de <https://www.kas.de/documents/269552/269601/El+reto+de+la+democracia+digital+hacia+una+ciudadan%C3%ADa+interconectada.pdf/3c571428-98b1-c3b7-c47c-63cc5fb715ef?version=1.2&t=1574964153718>.
- Fu, X. ,Avenyo,E., Ghauri,P. 2021. Digital platforms and development: a survey of the literatura. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/2157930X.2021.1975361>
- Gibu, C.(2016). Proceso Automatizado del Pago de Subsidio por Lactancia(Artículo de la Universidad del Pacífico Escuela de Gestión Pública). file:///E:/Caso-N1ARTICULO%20SUBSIDIO%20DE%20LACTANCIA.pdf

- Glimstedt, H. 2018. Digital Platforms: A Critical Review of the Core Concepts. Recuperado de [http://www.digitalchange.se/wp-content/uploads/2018/02/kap-3-Digital-Platforms\\_A-Critical-Review-of-the-Core-Concepts.pdf](http://www.digitalchange.se/wp-content/uploads/2018/02/kap-3-Digital-Platforms_A-Critical-Review-of-the-Core-Concepts.pdf)
- Henk, W., Volberda, S., Khanagha, Ch., Baden, F. 2021. Strategizing in a digital world: Overcoming cognitive barriers, reconfiguring routines and introducing new organizational forms. Recuperado de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0024630121000418?token=211419510A762A466B5CE08C094A387047040D65D8F6A8B2BD0FBF3AD5D7483B0D46E5B5097EEF99FF41BA2F7BB27547&originRegion=us-east-1&originCreation=20220129202004>.
- Hernández, C., 2021. Las Tic como estrategia para la apropiación del modelo constructivista en la práctica docente. Recuperado de LAS TIC COMO ESTRATEGIA PARA LA APROPIACIÓN DEL MODELO CONSTRUCIVISTA EN LA PRÁCTICA DOCENTE.pdf.
- Hernandez, S., sf, El Modelo Constructivista con la Web 2.0: Aplicado en el proceso de aprendizaje. Recuperado de <https://recursos.educoas.org/sites/default/files/2239.pdf>.
- Huarag, E., 2020. EFECTOS DE LA PANDEMIA DE COVID-19 SOBRE LA IMSS. (2020, 26 de Mayo). Pago de Incapacidades vía transferencia bancaria [Comunicado de prensa]. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/audit/2020/IMS-S-Pago-Incapacidades-transferencia-bancaria.pdf>
- Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. (2010). Principales Modelos de Seguridad Social y Protección Social. Recuperado de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3120/4.pdf>
- Ishfaq, M., Kouser, S. 2019. Social media and security: how to ensure safe social networking. Recuperado de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1-2-11-423%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1-2-11-423%20(1).pdf)

- Kaseng, F., 2021. EVOLUTION AND ADVANCE USAGE OF INTERNET IN PERU. Recuperado de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-EvolutionAndAdvanceUsageOfInternetInPeru-7760091.pdf>.
- Lemus, M. 2021. Tipologías de navegación en plataformas digitales: el caso de los estudiantes del sur de Tamaulipas. Recuperado de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-TipologiasDeNavegacionEnPlataformasDigitalesElCaso-7857521.pdf>.
- Lipez, S. 2016. Ciudadanos y gobierno electrónico: La orientación del ciudadano de los sitios Web municipales en Colombia para la promoción de la participación. Recuperado de PLATAFORMAS DIGITALES COLOMBIA TEORIAS.pdf.
- Lòpez, E. ,2020. El trabajo de las plataformas digitales en Argentina: Análisis y recomendaciones de política. Recuperado de [wcms\\_759896-ARGENTINA.pdf](wcms_759896-ARGENTINA.pdf).
- Luna, I. (2019). Evaluación del uso de tecnologías de información en trámites y servicios gubernamentales en el Estado de México, Estudio de caso: Cajeros inteligentes implementando el gobierno digital (Tesis de Maestría, Universidad Autónoma del Estado de México). <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/102933/Tesis%20Iliana%20Luna%20Susunaga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mann D., Chen J., Chunara R., 2020. COVID-19 transforma la atención médica a través de la telemedicina. Recuperado de <https://www.scielosp.org/article/scol/2020.v16/e3360/>
- Mann, D. , 2020. COVID-19 transforms health care through telemedicine: Evidence from the field. Recuperado de <http://europepmc.org/article/MED/32324855>.
- Mejía A. (2016) .LA SEGURIDAD SOCIAL EN LOS MUNICIPIOS DEL ESTADO DE MÉXICO EN EL 2010: UN ANÁLISIS MULTIDIMENSIONAL (Tesis de Maestría, Universidad Autónoma del Estado de México). <https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/64408/TESIS%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo, 2020, Plan de Gobierno Digital 2020-2022. Recuperado de [Plan\\_de\\_Gobierno\\_Digital-Versión\\_Final\\_24\\_Julio\\_2020\\_R\\_\\_1\\_\\_1\\_.pdf](#)
- Musgrove, P, 2013. Health insurance: the influence of the Beveridge Report. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2560774/pdf/10916921.pdf>
- Narváez P., 2020. Programa Nacional de Telesalud. En el contexto de redes integradas de servicio de salud. Recuperado de [Programa-Nacional-de-Telesalud-chile.pdf](#).
- Neittaanmäki, P.,Galeieva,E.,Ogbechie, A. 2016. Platform Economy & Digital Platforms. Recuperado de <https://www.jyu.fi/it/fi/tutkimus/julkaisut/it-julkaisut/platform-economy-verk.pdf>
- NEW SOLUTIONS: A Journal of Environmental and Occupational. 2020. Social Security Works for the United States 2019. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1048291120906892>
- No, J. y Ortega, S., (sf). La Teoría de la Flexibilidad cognitiva y su aplicación a los entornos hipermedia. Recuperado de [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/62994/La\\_teor%C3%ADa\\_de\\_la\\_flexibilidad\\_cognitiva\\_y\\_su\\_aplicaci%C3%B3n\\_a\\_los\\_entornos\\_hipermedia.pdf?sequence=1](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/62994/La_teor%C3%ADa_de_la_flexibilidad_cognitiva_y_su_aplicaci%C3%B3n_a_los_entornos_hipermedia.pdf?sequence=1).
- OECD, 2018. Plataformas digitales y competencias en México. Recuperado de <https://www.oecd.org/daf/competition/esp-plataformas-digitales-y-competencia-en-mexico.pdf>.
- Olmedo, X., 2019. Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador. Recuperado de [TD135-DA-Barragan-FactoresGOBIERNO ELECGRONICO.pdf](#).

Orjeda, G., 2016. Programa Nacional de las tecnologías de la información. Recuperado de [https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/libro\\_tics\\_oct.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/libro_tics_oct.pdf).

Parker, G., Petropoulos, G., VAN, M. 2020. DIGITAL PLATFORMS AND ANTITRUST. Recuperada de <https://www.bruegel.org/wp-content/uploads/2020/11/WP-2020-06-1.pdf>

Pérez, G., 2019. Teoría del encuadre y plataformas sociodigitales de interacción: Un análisis de coyuntura. Recuperado de Dialnet-TeoriaDelEncuadreYPlataformasSociodigitalesDeInter-6903269TEORIA PLATAFORMA MEXICO.pdf.

Quinby, L., e Aubry, J., Munnell, A. 2020. Pensions for State and Local Government Workers Not Covered by Social Security: Do Benefits Meet Federal Standards?. Recuperado de <https://www.ssa.gov/policy/docs/ssb/v80n3/ssb-v80n3.pdf>.

Reuver, M., Rahul C. 2017. The digital platform: a research agenda. Journal of Information Technology Recuperado de [http://eprints.lse.ac.uk/80669/1/Sorensen\\_Digital%20platform%20a%20research%20agenda.pdf](http://eprints.lse.ac.uk/80669/1/Sorensen_Digital%20platform%20a%20research%20agenda.pdf)

Sánchez, Y., 2018. Economía de plataformas digitales y servicios compuestos. El impacto en el derecho. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/46609/1/UBER%20Plataformas%20Digitales%20La%20Ley%20febrero%202018%202.pdf>.

Simon, W., 2016. Gobierno electrónico y su influencia en la gestión pública. Recuperado de [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026\\_04072772\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf).

Social Security Administration, 2021. Lo que necesita saber cuando recibe beneficios de Seguro Social por incapacidad. Recuperado de <https://www.ssa.gov/pubs/ES-05-10903.pdf>

Social Security Administration, 2021. Beneficios por incapacidad. Recuperado de <https://www.ssa.gov/pubs/ES-05-10929.pdf>

Social Security Administration SSA, 2000 Red Book. Recuperado de <https://www.ssa.gov/pubs/ES-64-090.pdf>

Social Security Administration, 2021. How Social Security Can Help You When a Family Member Dies. Recuperado de <https://www.ssa.gov/pubs/EN-05-10008.pdf>

Social Security Annual Statistical Supplement to the Social Security Bulletin, 2019, Social Security Administration Mark J. Warshawsky Deputy Commissioner for Retirement and Disability Policy Katherine N. Bent Acting Associate Commissioner for Research, Evaluation, and Statistics <https://www.ssa.gov/policy/docs/statcomps/supplement/2019/supplement19.pdf>

Soto A., Vidal M., Vildoso E., Zapata D. 2018. Planeamiento Estratégico para las Entidades Prestadoras de Salud en el Perú (Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11721/SOTO\\_VIDAL\\_PLANEAMIENTO\\_SALUD.pdf?sequence=1](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11721/SOTO_VIDAL_PLANEAMIENTO_SALUD.pdf?sequence=1)

Sparrow, B., 2020. La Transformación digital y servicios públicos en el Perú. Recuperado de [transformacion-digital-y-servicios-publicos.pdf](#).

Strowel, A., Vergote, W. 2016. Digital Platforms: To Regulate or Not To Regulate?. Recuperado de [https://ec.europa.eu/information\\_society/newsroom/image/document/2016-7/uclouvain\\_et\\_universit\\_saint\\_louis\\_14044.pdf](https://ec.europa.eu/information_society/newsroom/image/document/2016-7/uclouvain_et_universit_saint_louis_14044.pdf)

Subsecretaria de Previsión Social Gobierno de Chile. (2018). Seguridad Social como Derecho Humano. Recuperado de <https://www.previsionsocial.gob.cl/sps/seguridad-social/>.

Sun, R., Gregor, S., Keating, B. 2015. Information Technology Platforms: Conceptualisation and a Review of Emerging Research in IS Research. Recuperado de [https://eprints.qut.edu.au/131200/1/\\_\\_qut.edu.au\\_Documents\\_StaffHome\\_StaffGroupB%24\\_bakerj2\\_Desktop\\_Keating.pdf](https://eprints.qut.edu.au/131200/1/__qut.edu.au_Documents_StaffHome_StaffGroupB%24_bakerj2_Desktop_Keating.pdf)

- Toyama, J. y Angeles, K., (s.f.). Seguridad Social Peruana: Sistemas Perspectivas . Recuperado de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/9823/10233>
- Trámites a distancia- TAD. (2020). Dirección Nacional de integración y tramitación digital estatal. Recuperado de [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/manual\\_de\\_usuarios\\_tad\\_12.3.21.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/manual_de_usuarios_tad_12.3.21.pdf).
- Turner, A., Rajnes, D. 2021. Workers' Expectations About Their Future Social Security Benefits: How Realistic Are They?. Recuperado de <https://www.ssa.gov/policy/docs/ssb/v81n4/ssb-v81n4.pdf>.
- Villoria, M., 2013. Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo un análisis desde la teoría política. Recuperado de [v22nspea3TEORIAS DE POLITICAS DE GOBIERNOS PLATAFORMAS DIGITALES.pdf](#).

## ANEXOS

### ANEXO 1.- OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
PLATAFORMAS DIGITALES	Definido como aquellos sitios o aplicativos institucionales que hacen uso de internet y que almacenan información de una empresa o institución la que los usuarios han encontrado un canal de comunicación para agilizar los tiempos de respuesta de sus procesos. (Rodríguez 2019)	Se medirá mediante sus dimensiones e indicadores	Capacidad de soporte de la entidad	Servidor de internet apropiado	Ordinal
				Tecnología de información	
				Manual de uso adecuado	
			Optimización de procesos	Proceso sostenible	
				Celeridad en la respuesta	
				Atención al usuario	
			Aplicativo informático	Alternativas de solución	
				Impacto en el usuario	
				Facilidad de uso	
				Consolidación de la información requerida	
				Actualización de software	
PRESTACIONES ECONÓMICAS	Constituyen un derecho de contenido dinerario que se otorga a los asegurados titulares y/o beneficiarios que determine este Reglamento. Se paga (i) en forma directa por EsSalud o (ii) por la Entidad Empleadora con cargo a reembolso por parte de EsSalud, cuando se reúnen las condiciones y requisitos necesarios para el otorgamiento. (Decreto Supremo N° 013-2019-TR)	Se medirá mediante sus dimensiones e indicadores	Recursos humanos	Relaciones intrapersonales	Escala de conocimiento  Siempre Casi siempre Nunca
				Capacitación al personal	
				Proceso de evaluación	
			Nivel de conocimiento del usuario	Uso de aplicativos institucionales	
				Gestor de la empresa (trabajador social)	
				Plazos para resolver incidencias	
			Asegurados de la empresa	Tipo de asegurado	
				Tipo de subsidio	

## ANEXO 2.- INSTRUMENTOS

### CUESTIONARIO

#### Instrumento de medición de Impacto de las plataformas digitales y las prestaciones económicas de los asegurados - ESSALUD La Libertad

##### Estimado(a) Participante:

A continuación, se presenta un cuestionario para su desarrollo, el cual tiene como propósito obtener información sobre cómo las plataformas digitales en EsSalud han impactado en los asegurados de Prestaciones Económicas de La Libertad, lo que permitirá realizar una investigación sobre dichos aspectos y elaborar una propuesta estratégica para fortalecer y facilitar los canales digitales en dicha institución.

Este cuestionario es anónimo y la información que se obtenga es únicamente de interés del estudiante de investigación del IV ciclo de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

##### Instrucciones:

En las proposiciones que se presentan a continuación existen cinco (4) alternativas de respuesta, Ud. deberá responder según su apreciación qué tanto está de acuerdo o no con el planteamiento que se formule en cada punto. Lea detenidamente cada una de las preguntas y elija una sola alternativa. La escala de respuestas tiene cinco (04) opciones, marque con un aspa (X) el casillero que consideres se ajusta más a tu percepción:

<b>Nunca 1 punto</b>	<b>A veces 2 punto</b>	<b>Casi siempre 3 punto</b>	<b>Siempre 4 punto</b>
--------------------------	----------------------------	---------------------------------	----------------------------

	<b>DIMENSIONES/ Items</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
Nº	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	1	2	3	4
1	¿Existe un trato cordial y amable por parte del personal de la entidad que brinda el servicio a través de sus plataformas digitales?				
2	El trato por parte del personal de la entidad no es el adecuado, según usted, ¿Con que frecuencia se da esta situación?				
3	¿Con que frecuencia la entidad procesa los subsidios haciendo uso de sus plataformas digitales?				

4	¿Se realiza una evaluación y seguimiento sobre el adecuado uso de su plataforma digital?				
5	¿Recibe usted con frecuencia, capacitaciones o información relevante sobre el uso y actualizaciones de las plataforma tecnológica, por parte de la entidad que brinda el servicio?				
6	¿El personal de la entidad que brinda el servicio se encuentra capacitado para atender las solicitudes y atender incidencias originadas por los trámites virtuales?				
	<b>NIVEL DE CONOCIMIENTO DE USUARIO</b>	1	2	3	4
7	¿Con que frecuencia registra nuevos trámites haciendo uso de las plataformas digitales?				
8	¿Con que frecuencia se han presentado incidencias en las plataformas digitales, que han retrasado el normal desarrollo de sus trámites?				
9	¿El nivel de uso y conocimiento de las plataformas digitales de la entidad, es útil para los trámites que usted desea realizar?				
10	Según su experiencia ¿Con que frecuencia optaría por realizar trámites haciendo uso de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, cuando termine la pandemia?				

11	¿Recibe por parte de la oficina de seguros y prestaciones económicas, un plazo de tiempo prudente para procesar sus expedientes?				
12	¿Con que frecuencia recurre al soporte técnico de la oficina de seguros y prestaciones económicas, ante dudas, consultas o reporte de incidencias?				
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
13	¿El personal de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas a través de sus plataformas digitales, da respuestas precisas a los usuarios?				
14	¿La comunicación virtual con el usuario es oportuna respetando los plazos del proceso?				
15	¿Con que frecuencia los trabajadores de su empresa, se sienten satisfechos con el servicio brindando por las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas?				
16	Según su experiencia ¿El servicio de atención virtual de la oficina de seguros y prestaciones económicas, es siempre eficiente?				
17	¿El personal de la Oficina de seguros y Prestaciones Económicas , atiende en el menos plazo posible, las llamadas telefónicas para resolver sus consultas?				

18	¿El personal de la Oficina de seguros y Prestaciones Económicas, atiende en el menor plazo posible, las consultas registradas sobre los trámites realizados en todas sus plataformas digitales implementadas?			
----	---	--	--	--

**Lista de cotejo para evaluar el Impacto de las plataformas digitales y las prestaciones económicas de los asegurados - ESSALUD La Libertad**

Estimado(a) Participante:

A continuación, se presenta una lista de cotejo para su desarrollo, el cual tiene como propósito obtener información sobre cómo las plataformas digitales en EsSalud han impactado en los asegurados de Prestaciones Económicas de La Libertad, lo que permitirá realizar una investigación sobre dichos aspectos y elaborar una propuesta estratégica para fortalecer y facilitar los canales digitales en dicha institución.

Este cuestionario es anónimo y la información que se obtenga es únicamente de interés del estudiante de investigación del IV ciclo de Maestría en Gestión Pública.

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente los indicadores contenidos en la pauta.
- Evalúe marcando con una "X" en la escala señalada.

<b>Si 1 punto</b>	<b>No 2 punto</b>
-----------------------	-----------------------

<b>LISTA DE COTEJO PARA EVALUAR EL IMPACTO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES Y LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS DE LOS ASEGURADOS - ESSALUD LA LIBERTAD</b>				
	<b>CAPACIDAD DE SOPORTE DE LA ENTIDAD</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿La oficina de seguros y prestaciones económicas, cuenta con un servidor de internet apropiado para realizar procesos digitales?			
2	¿Mientras usted realiza sus tramites en la Plataforma digital, recibir asistencia personalizada para consultas sobre los procedimientos?			

3	¿Ha recibido el contacto de soporte técnico de la oficina de seguros y prestaciones económicas, para los casos en que se necesite resolver incidencias?			
4	¿ Conoce Usted todos los canales digitales de atención que proporciona la oficina de seguros y prestaciones económicas?			
5	¿ Todos los canales digitales implementados permiten realizar una buena recepción y proceso de los expedientes de subsidio?			
6	¿Ha recibido algún manual de uso de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas?			
7	¿El contenido del manual de uso, es útil para resolver todas sus dudas?			
8	¿ Los canales digitales están accesibles a todos los usuarios?			
9	¿ los trámites realizados en las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, deben continuar cuando se retome la atención presencial?			
	<b>OPTIMIZACION DE LOS PROCESOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
10	¿Sus trámites o procesos registrados en las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, se resolvieron respetando los plazos respectivos?			
11	¿Recomendaría el uso de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, como alternativa para mejorar los tiempos de atención de sus trámites?			
12	¿ Los asegurados confían en seguir haciendo uso de plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas cuando termine la pandemia?			

13	¿Los medios digitales utilizados por la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas son los adecuados para una interacción directa con el personal de la empresa donde usted labora?			
14	Ante alguna incidencia con su proceso o trámite registrado en las plataformas digitales fueron útiles los mecanismos de solución, propuestas por la oficina de seguros y prestaciones económicas?			
15	cuando no se ha podido resolver mediante plataforma digital su expediente se ha utilizado los otros canales como ( llamadatelefonica o wasap)			
16	¿Es útil la implementación de la plataforma digital para realizar trámites de prestaciones económicas?			
17	¿Califica como buena su experiencia al utilizar la plataforma digital de la oficina de seguros y prestaciones económicas?			
	<b>APLICATIVO INFORMÁTICO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
18	¿El diseño de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, amigables y sencillos para el acceso de los usuarios?			
19	¿Es práctico y sencillo el uso de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, al momento de realizar seguimiento a sus trámites?			

20	¿Cuenta usted con un usuario asignado que le permita acceder al historial de sus trámites y procesos?			
21	¿En más de una ocasión, ha debido reingresar su expediente por falta de atención?			
22	¿Las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, reciben soporte y actualizaciones en el que se evidencie mejoras en su servicio?			
23	Por tratarse de un medio digital ¿revisa usted el trámite de sus expedientes fuera de su horario laboral?			

## ANEXO 3.- VALIDACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Impacto de las plataformas digitales y las prestaciones económicas de los asegurados - ESSALUD La Libertad*

VARIABLE / DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (ver instrumento: <i>Matriz alberti</i> )		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PRESTACIONES ECONÓMICAS	RELACIONES INTRAPERSONALES	¿Existe un trato cordial y amable por parte del personal de la entidad que brinda el servicio a través de sus plataformas digitales?	X		X		X		X		
		¿El trato por parte del personal de la entidad no es el adecuado, según usted, ¿Con que frecuencia se da esta situación?	X		X		X		X		
	PROCESOS DE EVALUACIÓN	¿Con que frecuencia la entidad procesa los subsidios haciendo uso de sus plataformas digitales?	X		X		X		X		
		¿Se realiza una evaluación y seguimiento sobre el adecuado uso de su plataforma digital?	X		X		X		X		
	CAPACITACIÓN AL PERSONAL	¿Recibe usted con frecuencia, capacitaciones o información relevante sobre el uso y actualizaciones de la plataforma tecnológica, por parte de la entidad que brinda el servicio?	X		X		X		X		
¿El personal de la entidad que brinda el servicio se encuentra capacitado para atender las solicitudes y atender incidencias originadas por los trámites virtuales?		X		X		X		X			
NIVEL DE CONOCIMIENTO DE	USO DE APLICATIVOS INSTITUCIONALES	¿Con que frecuencia registra nuevos trámites haciendo uso de las plataformas digitales?	X		X		X		X		
		¿Con que frecuencia se han presentado incidencias en las plataformas digitales, que han retrasado el normal desarrollo de sus trámites?	X		X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CAPACIDAD DE RESPUESTA	GESTOR DE LA EMPRESA (TRABAJADOR SOCIAL)	¿El nivel de uso y conocimiento de las plataformas digitales de la entidad, es útil para los trámites que usted desea realizar?	X		X		X		X		
		Según su experiencia ¿Con que frecuencia optaría por realizar trámites haciendo uso de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, cuando termine la pandemia?	X		X		X		X		
	PLAZOS PARA RESOLVER INCIDENCIAS	¿Recibe por parte de la oficina de seguros y prestaciones económicas, un plazo de tiempo prudente para procesar sus expedientes?	X		X		X		X		
		¿Con que frecuencia recurre al soporte técnico de la oficina de seguros y prestaciones económicas, ante dudas, consultas o reporte de incidencias?	X		X		X		X		
	RESOLUCIÓN	¿El personal de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas a través de sus plataformas digitales, da respuestas precisas a los usuarios?	X		X		X		X		
		¿La comunicación virtual con el usuario es oportuna respetando los plazos del proceso?	X		X		X		X		
	SERVICIO	¿Con que frecuencia los trabajadores de su empresa, se sienten satisfechos con el servicio brindando por las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas?	X		X		X		X		
		Según su experiencia ¿El servicio de atención virtual de la oficina de seguros y prestaciones económicas, es siempre eficiente?	X		X		X		X		
	DISPONIBILIDAD	¿El personal de la Oficina de seguros y Prestaciones Económicas, atiende en el menor plazo posible, las llamadas telefónicas para resolver sus consultas?	X		X		X		X		
		¿El personal de la Oficina de seguros y Prestaciones Económicas, atiende en el menor plazo posible, las consultas registradas sobre los trámites realizadas en todas sus plataformas digitales implementadas?	X		X		X		X		

NOMBRE DEL DIMENSION	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (ver instrumento detallado adjunto)			
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
PLATAFORMAS DIGITALES	CAPACIDAD DE SOPORTE DE LA ENTIDAD	<b>SERVIDOR DE INTERNET APROPIADO</b>	¿La oficina de seguros y prestaciones económicas, cuenta con un servidor de internet apropiado para realizar procesos digitales?	X		X		X		X		
			¿Mientras usted realiza sus trámites en la Plataforma digital, recibir asistencia personalizada para consultas sobre los procedimientos?	X		X		X		X		
		<b>TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN</b>	¿Ha recibido el contacto de soporte técnico de la oficina de seguros y prestaciones económicas, para los casos en que se necesite resolver incidencias?	X		X		X		X		
			¿Conoce Usted todos los canales digitales de atención que proporciona la oficina de seguros y prestaciones económicas?	X		X		X		X		
		<b>MANUAL DE USO ADECUADO</b>	¿Todos los canales digitales implementados permiten realizar una buena recepción y proceso de los expedientes de subsidio?									
		¿Ha recibido algún manual de uso de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas?	X		X		X		X			
		¿El contenido del manual de uso, es útil para resolver todas sus dudas?										
		<b>PROCESO SOSTENIBLE</b>	¿Los canales digitales están accesibles a todos los usuarios?									
			¿Los trámites realizados en las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, deben continuar cuando se retome la atención presencial?	X		X		X		X		
OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS	<b>CELERIDAD EN LA RESPUESTA</b>	¿Sus trámites o procesos registrados en las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, se resolvieron respetando los plazos respectivos?	X		X		X		X			
		¿Recomendaría el uso de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, como alternativa para mejorar los tiempos de atención de sus trámites?	X		X		X		X			
	<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>	¿Los asegurados confían en seguir haciendo uso de plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas cuando termine la pandemia?	X		X		X		X			
			¿Los medios digitales utilizados por la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas son los adecuados para una interacción directa con el personal de la empresa donde usted labora?	X		X		X		X		

AFICATIVO INFORMATICO	<b>ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN</b>	¿Ante alguna incidencia con su proceso o trámite registrado en las plataformas digitales fueron útiles los mecanismos de solución, propuestas por la oficina de seguros y prestaciones económicas?	X		X		X		X		
		¿cuando no se ha podido resolver mediante plataforma digital su expediente se ha utilizado los otros canales como (llamada telefónica o WhatsApp)									
	<b>IMPACTO EN EL USUARIO</b>	¿Es útil la implementación de la plataforma digital para realizar trámites de prestaciones económicas?	X		X		X		X		
		¿Califica como buena su experiencia al utilizar la plataforma digital de la oficina de seguros y prestaciones económicas?									
	<b>FACILIDAD DE USO</b>	¿El diseño de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, amigables y sencillos para el acceso de los usuarios?	X		X		X		X		
		¿Es práctico y sencillo el uso de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, al momento de realizar seguimiento a sus trámites?	X		X		X		X		
	<b>CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN REQUERIDA</b>	¿Cuenta usted con un usuario asignado que le permita acceder al historial de sus trámites y procesos?	X		X		X		X		
		¿En más de una ocasión, ha debido reingresar su expediente por falta de atención?	X		X		X		X		
	<b>ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE</b>	¿Las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, reciben soporte y actualizaciones en el que se evidencia mejoras en su servicio?	X		X		X		X		
		Por tratarse de un medio digital ¿revisa usted el trámite de sus expedientes fuera de su horario laboral?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto Evaluador: *Dr. Gestión en Pública y Gobernabilidad – Hugo Milton Oyola Cortez.*

Firma del experto :



Hugo Milton Oyola Cortez  
Experto  
2023

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Impacto de las plataformas digitales y las prestaciones económicas de los asegurados - ESSALUD La Libertad

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISTA:

Br.: FLORES SEVILLA MARÍA VICTORIA DE JESÚS

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 19 de octubre de 2021.

  
  
**Dr. Hugo Milton Oyela Cortez**  
**DNI: 16408554**  
**EXPERTO**

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Impacto de las plataformas digitales y las prestaciones económicas de los asegurados - ESSALUD La Libertad

VARIABLE 2	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
PLATAFORMAS DIGITALES	CAPACIDAD DE SOPORTE DE LA ENTIDAD	SERVIDOR DE INTERNET APROPIADO	¿La oficina de seguros y prestaciones económicas, cuenta con un servidor de internet apropiado para realizar procesos digitales?	X		X		X		X				
			¿Mientras usted realiza sus trámites en la Plataforma digital, recibir asistencia personalizada para consultas sobre los procedimientos?	X		X		X		X				
		TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	¿Ha recibido el contacto de soporte técnico de la oficina de seguros y prestaciones económicas, para los casos en que se necesite resolver incidencias?	X		X		X		X				
			¿Conoce Usted todos los canales digitales de atención que proporciona la oficina de seguros y prestaciones económicas?	X		X		X		X				
MANUAL DE USO ADECUADO	¿Todos los canales digitales implementados permiten realizar una buena recepción y proceso de los expedientes de subsilio?	X		X		X		X						
	¿Ha recibido algún manual de uso de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas?													

OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS	PROCESO SOSTENIBLE	¿El contenido del manual de uso, es útil para resolver todas sus dudas?											
		¿Los canales digitales están accesibles a todos los usuarios?	X		X		X		X				
	CELERIDAD EN LA RESPUESTA	¿Los trámites realizados en las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, deben continuar cuando se retome la atención presencial?	X		X		X		X				
		¿Recomendaría el uso de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, como alternativa para mejorar los tiempos de atención de sus trámites?	X		X		X		X				
	ATENCIÓN AL USUARIO	¿Los asegurados confían en seguir haciendo uso de plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas cuando termine la pandemia?	X		X		X		X				
		¿Los medios digitales utilizados por la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas son los adecuados para una interacción directa con el personal de la empresa donde usted labora?	X		X		X		X				
	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	¿Ante alguna incidencia con su proceso o trámite registrado en las plataformas digitales fueron útiles los mecanismos de solución, propuestas por la oficina de seguros y prestaciones económicas?	X		X		X		X				
		¿Cuando no se ha podido resolver mediante plataforma digital su expediente se ha utilizado los otros canales como (llamado telefónico o WhatsApp)?	X		X		X		X				
	IMPACTO EN EL USUARIO	¿Es útil la implementación de la plataforma digital para realizar trámites de prestaciones económicas?	X		X		X		X				
		¿Califica como buena su experiencia al utilizar la plataforma digital de la oficina de seguros y prestaciones económicas?	X		X		X		X				

APLICATIVO INFORMÁTICO	<b>FACILIDAD DE USO</b>	¿El diseño de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, amigables y sencillos para el acceso de los usuarios?	X		X		X		X	
		¿Es práctico y sencillo el uso de las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, al momento de realizar seguimiento a sus trámites?	X		X		X		X	
	<b>CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN REQUERIDA</b>	¿Cuenta usted con un usuario asignado que le permita acceder al historial de sus trámites y procesos?	X		X		X		X	
		¿En más de una ocasión, ha debido reingresar su expediente por falta de atención?	X		X		X		X	
	<b>ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE</b>	¿Las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas, reciben soporte y actualizaciones en el que se evidencie mejoras en su servicio?	X		X		X		X	
		Por tratarse de un medio digital ¿revisa usted el trámite de sus expedientes fuera de su horario laboral?	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto Evaluador:

**Dr. LUIS ARTURO MONTENEGRO CAMACHO**

Firma del experto



Luis Arturo Montenegro Camacho  
 C.M. ESTADÍSTICA  
 DEL INSTITUTO  
 DE SEGURIDAD  
 SOCIAL

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

**RELACION ENTRE** *Impacto de las plataformas digitales y las prestaciones económicas de los asegurados - ESSALUD La Libertad*

### 1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

### 2. TESISISTA:

Br.: FLORES SEVILLA MARÍA VICTORIA DE JESÚS

### 3. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 27 de octubre de 2021



Luis Arturo Montenegro Camacho  
LIC. ESTADÍSTICA  
MG. INVESTIGACIÓN  
DR. EDUCACIÓN  
COESPE 262

---

**Dr. LUIS ARTURO MONTENEGRO CAMACHO**

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Impacto de las plataformas digitales y las prestaciones económicas de los asegurados - ESSALUD La Libertad*

VARIABLE 1	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (vó instrumento de medición)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
PRESTACIONES ECONÓMICAS	RECURSOS HUMANOS	RELACIONES INTRAPERSONALES	¿Existe un trato cordial y amable por parte del personal de la entidad que brinda el servicio a través de sus plataformas digitales?	X		X		X		X				
		PROCESOS DE EVALUACIÓN	El trato por parte del personal de la entidad no es el adecuado, según usted, ¿Con que frecuencia se da esta situación?	X		X		X		X				
	CAPACITACIÓN AL PERSONAL	¿Con que frecuencia la entidad procesa los subsidios haciendo uso de sus plataformas digitales?	X		X		X		X					
		¿Se realiza una evaluación y seguimiento sobre el adecuado uso de su plataforma digital?	X		X		X		X					
	USO DE APLICATIVOS INSTITUCIONALES	¿Recibe usted con frecuencia, capacitaciones o información relevante sobre el uso y actualizaciones de la plataforma tecnológica, por parte de la entidad que brinda el servicio?	X		X		X		X					
		¿El personal de la entidad que brinda el servicio se encuentra capacitado para atender las solicitudes y atender incidencias originadas por los trámites virtuales?	X		X		X		X					
GESTOR DE LA EMPRESA (TRABAJADOR SOCIAL)	¿Con que frecuencia registra nuevos trámites haciendo uso de la plataformas digitales?	X		X		X		X						
	¿Con que frecuencia se han presentado incidencias en las plataformas digitales, que han retrasado el normal desarrollo de sus trámites?	X		X		X		X						
		¿El nivel de uso y conocimiento de las plataformas digitales de la entidad, es útil para los trámites que usted desea realizar?	X		X		X		X					
		Según su experiencia ¿Con que frecuencia optaría por realizar trámites haciendo uso de las plataformas digitales de la oficina?	X		X		X		X					

CAPACIDAD DE RESPUESTA	PLAZOS PARA RESOLVER INCIDENCIAS	de seguros y prestaciones económicas, cuando termine la pandemia?												
		¿Recibe por parte de la oficina de seguros y prestaciones económicas, un plazo de tiempo prudente para procesar sus expedientes?	X		X		X		X					
	RESOLUCIÓN	¿Con que frecuencia recurre al soporte técnico de la oficina de seguros y prestaciones económicas, ante dudas, consultas o reporte de incidencias?	X		X		X		X					
		¿El personal de la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas a través de sus plataformas digitales, da respuestas precoces a los usuarios?	X		X		X		X					
	SERVICIO	¿La comunicación virtual con el usuario es oportuna respetando los plazos del proceso?	X		X		X		X					
		¿Con que frecuencia los trabajadores de su empresa, se sienten satisfechos con el servicio brindando por las plataformas digitales de la oficina de seguros y prestaciones económicas?	X		X		X		X					
DISPONIBILIDAD	Según su experiencia ¿El servicio de atención virtual de la oficina de seguros y prestaciones económicas, es siempre eficiente?	X		X		X		X						
	¿El personal de la Oficina de seguros y Prestaciones Económicas, atiende en el menor plazo posible, las llamadas telefónicas para resolver sus consultas?	X		X		X		X						
		¿El personal de la Oficina de seguros y Prestaciones Económicas, atiende en el menor plazo posible, las consultas registrados sobre los trámites realizados en todas sus plataformas digitales implementadas?	X		X		X		X					

Grado y Nombre del Experto Evaluador: **Dr. LUIS MONTENEGRO CAMACHO**

Firma del experto



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

**RELACION ENTRE** *Impacto de las plataformas digitales y las prestaciones económicas de los asegurados - ESSALUD La Libertad*

### 1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

### 2. TESISISTA:

Br.: FLORES SEVILLA MARÍA VICTORIA DE JESÚS

### 3. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 29 de octubre de 2021



---

**Dr. LUIS MONTENEGRO CAMACHO**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20131257750
SEGURO SOCIAL DE SALUD - ESSALUD	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos JESUS FERNANDO GILES ZAMORA	DNI: 18070968

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal f) del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(\*)</sup>, autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
1. RELACION ENTRE EL IMPACTO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES Y LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS DE LOS ASEGURADOS – ESSALUD LA LIBERTAD	
Nombre del Programa Académico: MESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor. Nombres y Apellidos: MARÍA VICTORIA DE JESUS FLORES SEVILLA	DNI: 43084612

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

Lugar y Fecha: Trujillo, 30 de setiembre de 2021

Firma:

JESUS FERNANDO GILES ZAMORA

(Titular o Representante legal de la Institución)

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