



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Sistema integrado de gestión en el servicio al cliente a  
través de una plataforma virtual registral en línea 2021**

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

**AUTOR:**

Xavier Ricardo Chambilla Obregón (ORCID: 0000-0003-4774-4202)

**ASESORA:**

Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas (ORCID: 0000-0002-1171-4768)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Dedicado la presente investigación a mis padres, mi esposa y mi hija Gaela por su inquebrantable esfuerzo y por velar por mi educación, también a mis docentes de post grado.

A mis amigos que me ayudaron a lograr este objetivo tan anhelado.

### **Agradecimiento**

A Dios por brindarme fortaleza y sustento diario, también a todos los colaboradores que de forma directa e indirecta permitieron realizar esta investigación.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstrac	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimiento	20
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	57

## Índice de tablas

Tabla 1 Juicio de expertos	19
Tabla 2. Alfa de Cronbach	19
Tabla 3. Criterio de decisión de confiabilidad	20
Tabla 4 Descripción de resultados de Sistema integrado de gestión	22
Tabla 5 Análisis descriptivo de las dimensiones	23
Tabla 6 Descripción de la variable del Servicio al cliente	25
Tabla 7 Descripción de las dimensiones	26
Tabla 8 Prueba de ajuste de los modelos	27
Tabla 9 Pseudo R cuadrado	27
Tabla 10 Estimaciones de parámetro	28
Tabla 11 prueba de ajuste de los modelos	29
Tabla 12Pseudo R cuadrado	29
Tabla 13 Estimaciones de parámetro	30
Tabla 14Información de ajuste de los modelos	31
Tabla 15Pseudo R cuadrado	31
Tabla 16 Estimaciones de parámetro	32
Tabla 17Información de ajuste de los modelos	33
Tabla 18Pseudo R cuadrado	33
Tabla 19Estimaciones de parámetro	34
Tabla 20 prueba de ajuste de los modelos	35
Tabla 21Pseudo R cuadrado	35
Tabla 22 Estimaciones de parámetro	36
Tabla 23 prueba de ajuste de los modelos	37
Tabla 24Pseudo R cuadrado	37
Tabla 25Estimaciones de parámetro	38

## Índice de figuras

Figura 1 Descripción de resultados de Sistema integrado de gestión	22
Figura 2 Descripción de las dimensiones del sistema integrado de gestión	23
Figura 3 Servicio al cliente	25
Figura 4 Dimensiones de nuestra variable dependiente	26

## RESUMEN

El presente estudio tubo el objetivo Determinar la influencia del Sistema integrado en la gestión del servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.

La investigación fue básica de nivel descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo; con un diseño experimental, transversal. La muestra estuvo conformada por 135 usuarios de la sede registral. La técnica empleada para recolectar data fue la encuesta y se utilizó un cuestionario por cada variable, constituido por preguntas cerradas y de respuesta de escala Likert, los instrumentos fueron validados por juicio de expertos y confiabilidad, con resultados según el alfa de Cronbach de la variable Sistema integrado de gestión de 0.804 y la variable servicio al cliente con 0.756.

De acuerdo a la hipótesis general planteada concluyeron que sistema integrado de gestión influye en 76.4% en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021, de acuerdo con Nagelkerke, el nivel de significancia de 0.00 permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Palabras clave: sistema, gestión y servicio al cliente.

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the influence of the Integrated System in the management of customer service through a virtual online registry platform 2021.

The research was basic at a descriptive correlational level, with a quantitative approach; with an experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 135 users of the registry office. The technique used to collect data was the survey and a questionnaire was used for each variable, consisting of closed questions and a Likert scale response, the instruments were validated by expert judgment and reliability, with results according to Cronbach's alpha of the variable. Integrated management system of 0.804 and the variable customer service with 0.756.

According to the general hypothesis raised, they concluded that the integrated management system influences 76.4% in customer service through a virtual online registry platform 2021, according to Nagelkerke, the significance level of 0.00 allowed to reject the null hypothesis and accept the alternate hypothesis.

Keywords: system, management and customer service.



## I. INTRODUCCIÓN

Según el programa de las naciones unidas PNUD (2019) reconoce que una de las brechas que deben ser reducidas para cambiar el futuro de las naciones es el alcance y la facilidad con que los ciudadanos acceden a los servicios a través de sistemas digitales ya que solo el 39% de hogares tiene acceso al internet y como las entidades públicas crean portales de gestión virtual y plataformas más accesibles teniendo en cuenta que en los países latinoamericanos la digitalización crece 15 veces menos que en países desarrollados. Así mismo Roseth et al. (2018) sostuvo que en Europa brindar servicios digitales en organismos públicos en plataformas virtuales permite ahorrar mucho tiempo ya que en promedio podría llegar a ser hasta media hora por trámite lo que se transformaría en 5 días al año lo cual podría ser aprovechado enormemente por el país ya que esto se traduciría en millones de euros por el ahorro en tiempo, esto es gracias a la gran inversión que los países europeos realizan para su digitalización en plataformas de servicio al cliente, según la revista Byte (2021) sostiene que la inversión pública Europea en tecnología de la información y comunicación por parte de las diferentes administraciones alcanzó los 1970 millones de euros lo cual es un 64% de aumento en inversión, frente al 23% de inversión en América latina que según Barrera había realizado en el sector digital. Es evidente la importancia de los sistemas de gestión digital en el ámbito internacional, pero en el plano local la gestión en el servicio al cliente en plataformas digitales se convierte en una problemática cotidiana ya que se presenta en los últimos años en diferentes contextos geográficos y sociales. Así también Redgealc (2016) sostuvo que la incorporación de las tecnologías de la información para las políticas públicas en todos los Estados de la región ha ido en aumento, lo que ha impactado no solo en el crecimiento sino también en la inversión de tiempo necesario para la adquisición e implementación de software. Esto ha llevado a los gobiernos de la región a optimizar sus esfuerzos mediante el desarrollo de iniciativas de software público o sistemas de gestión, con el fin de reducir tanto los costos como los tiempos de desarrollo. Mediante estas iniciativas públicas el software se distribuye, adapta y reutiliza; pero en un país donde no es posible generar todo el conocimiento necesario, es esencial la coproducción e intercambio regional. El proceso de implementación e integración de un sistema y plataforma

virtual es complejo y requiere una gestión, principalmente que esté orientada a al servicio al cliente, para así de esta forma cumplir con los objetivos organizacionales.

Por otra parte, únicamente el 5% de los latinoamericanos utilizaban servicios digitales en entidades estatales posteriores a la pandemia COVID-19. Tras un largo tiempo de relegación, los ciudadanos se han habituado más a usar los servicios públicos y a las gestiones del estado en línea. En el Perú, la problemática de digitalización sistemática tiene una importancia ineludible para la gestión estatal debido a que nuestra ley de leyes reconoce en su artículo segundo que el gobierno electrónico es un derecho ciudadano, Congreso de la república (2018). La Constitución política del Perú establece que todos los colaboradores y servidores públicos están al servicio de la ciudadanía, por lo tanto, la modernización de la gestión pública orientada a resultados, tiene como tarea afectar positivamente en el mejoramiento de la ciudadanía y la evolución del país; lo que exige construir un Estado al servicio de los peruanos. Según El peruano (2021), Ley marco de modernización del decreto legislativo N°1446 de la gestión del Estado, se denomina al Estado peruano en el transcurso de modernización, con el fin de optimizar la gestión estatal y erigir un Estado democrático, desconcentrado y orientado al administrado, estableciéndose que el procedimiento de actualización del Estado peruano debe ser llevado a cabo de manera deliberada entre los todos sus poderes que lo conforman.

Todo lo descrito previamente no es ajeno a nuestra realidad local debido a que según El peruano (2021) la entidad registral actualmente atiende 362 tipo de trámites y ha ampliado su horario de atención lo cual se traduce en un gran reto que recae en la gestión de la entidad en tal motivo es que nuestra plataforma juega un papel muy importante en relación al apoyo de la gestión de dicha entidad, siguiendo la misma lógica nuestro sistema está en constante evolución ya que disminuir la congestión en la atención al cliente es su razón de ser y esto lo vemos en diferentes formas de contribuir creativa y tecnológicamente y es así que se crea nuevos servicios digitales y esto lo reflejamos en nuestro último aporte, la visualización de títulos archivados vía internet, según SUNARP (2021) de acuerdo a la resolución N°110 – 2021 el servicio de visualización contemplará exclusivamente a aquellos títulos tramitados por medio del Sistema de Intermediación Digital (SID Sunarp); posteriormente se incorporan los títulos

archivados que están en soporte físico y pasan por un proceso de micro grabación o digitalización.

De acuerdo con el diagnóstico nos planteamos el siguiente problema general: ¿Cuál es la influencia del Sistema integrado de gestión en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea, 2021? Por lo que se tiene como problemas específicos: ¿Cuál es la influencia de los principios normativos en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea, 2021?, ¿Cuál es la influencia de las técnicas en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea, 2021?, ¿Cuál es la influencia del liderazgo en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea, 2021?, ¿Cuál es la influencia de la planificación en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea, 2021?, ¿Cuál es la influencia de la evaluación de rendimiento en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea, 2021?

La investigación se justifica desde el punto de vista teórico por que: Tiene un carácter de reflexión académica basada en la comprensión inherente a las variables de estudio, debido a que su penetración y análisis para la elección del cuerpo teórico coherente se obtiene el sustento necesario que requieren las variables aportando valiosamente a la comunidad en general para ampliar conocimientos de similares investigaciones que lo requieran.

Así también se ha realizado un procedimiento metodológico ya que la construcción del conocimiento es veraz, pues sigue un riguroso cumplimiento de etapas del proceso de metodología de investigación científica, que fue realizado con la construcción de instrumentos derivados de las dimensiones más pertinentes para obtener un producto que permita conclusiones a partir de los resultados estadísticos inferenciales, la cual tendrá un aporte en el ámbito metodológico de las investigaciones similares a la digitalización.

Para la Justificación práctica la investigación entrega información necesaria para la toma de decisiones con el fin de mejorar las acciones necesarias en la gestión estratégica de la plataforma de atención al ciudadano en instalaciones registrales y/o virtuales, para el análisis de los servicios digitales que brinda la institución a los administrados.

Para dar respuesta a las preguntas planteadas, se formula el objetivo general: Determinar la influencia del Sistema integrado en la gestión del servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea, 2021. De la misma manera se diseñó los objetivos específicos: Determinar la influencia de los principios normativos en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea, 2021. Determinar la influencia de las técnicas en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea, 2021. Determinar la influencia del liderazgo en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea, 2021. Determinar la influencia de la planificación en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea, 2021. Determinar la influencia evaluación de rendimiento en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea, 2021.

Finalmente, la hipótesis general: El sistema integrado de gestión influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea, 2021. Siendo las hipótesis específicas tal como siguen: Los principios normativos influyen en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea, 2021. Las técnicas influyen en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea, 2021. El liderazgo influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea, 2021. La planificación influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea, 2021. La evaluación de rendimiento influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En relación a investigaciones previas examinadas, en el contexto nacional se tiene a Mayhua (2019) quien publicó un estudio sobre el sistema del proceso de gestión de la inscripción registral para atenuar la alta cuantía de tiempo asumida por el administrado en tomar el servicio de inscripción registral en la inscripción de bienes muebles teniendo como finalidad analizar la cobertura de los servicios registrales y los incumplimientos de los títulos entregados fuera de tiempo. Con respecto al proceso metodológico la investigación siguió un enfoque mixto, contemplado por un diseño no experimental, para la recopilación de información se utilizó 5 encuestas y datos estadísticos referente a la ciudad de Lima. En los hallazgos se resalta una gran población insatisfecha que son el 9% equivalente a 2583644 ciudadanos.

Asimismo Ruiz (2021) realizó la divulgación de su estudio sobre la transformación digital de servicios al cliente con la finalidad de implementar tecnologías digitales. En relación con el proceso metodológico seguido, en la investigación abordaron un enfoque cuantitativo, bajo un diseño de trabajo de campo sin manipulación de variables, para la recopilación de datos se utilizó como técnica la encuesta con opción múltiple que fue aplicada a 35 participantes del estudio pertenecientes a Miraflores. En estos hallazgos se resalta una correlación muy significativa del 49% entre las variables del estudio por otro lado sugerimos dar más énfasis a los canales digitales que tienen mayor influencia con la gestión de atención al cliente.

Respecto de Zamora (2019) publicó un estudio sobre la tecnología y su aporte a la gestión en la atención al usuario, teniendo por objetivo determinar de qué forma la tecnología influye en la gestión de atención. En relación con la metodología abordaron el enfoque cuantitativo, bajo un diseño experimental, para la recopilación de datos comenzaron con la demarcación del grupo experimental con un grupo de 55 pacientes y un grupo de control de 57 sujetos de investigación de una clínica ubicada en Lima. Llegaron a la conclusión que la tecnología influye en la oportuna capacidad de respuesta, disminuyendo ellos tiempos de búsqueda.

Igualmente Doroteo (2021) publicó en su estudio sobre gobierno digital en la productividad y la atención al ciudadano teniendo como finalidad demostrar que

el gobierno digital influye positivamente en la productividad. En relación con el proceso metodológico seguido, en la investigación asumieron el enfoque cuantitativo, bajo un diseño de trabajo de campo sin manipulación de variables, para la recopilación de datos se utilizó como técnica la encuesta con un instrumento tipo Likert que fue realizada a 74 sujetos de investigación de zonas aledañas pertenecientes a Lima. En los hallazgos se resaltan que el gobierno digital influye directamente en la productividad y en la atención al ciudadano en la Sunedu, así también la dimensión de gobierno electrónico influye directamente en la productiva lo cual se puede corroborar , $p < 0.005$  y la dependencia porcentual de 20% .

Según Benzaquen (2017) en su estudio relacionado al impacto de un sistema de gestión en las empresas peruanas, arribando al objetivo principal de medir el alcance de la aplicación de un sistema de gestión a la realidad peruana, en relación a la metodología, en la investigación asumieron el enfoque cuantitativo, amparado por un diseño de trabajo de campo no experimental, para la recopilación de datos se utilizó como técnica la encuesta aplicada a 211 empresas con 35 reactivos aplicando tal cuestionario a 163 sujetos. En los resultados se encontraron diferencias significativas entre empresas que tienen un sistema de gestión vs las que no tienen un sistema de gestión estandarizado.

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto Internacionales se tiene a según Mora (2019) quien publicó un estudio sobre los sistemas integrados de gestión en el contexto de servicio al cliente, teniendo como finalidad proponer una metodología de implementación de un sistema integrado de gestión en el contexto colombiano. En relación al proceso metodológico seguido, en la investigación optaron por el enfoque cuantitativo amparado por un diseño de trabajo de campo no experimental, para la recopilación de datos se utilizó como técnica la encuesta con base a una escala ordinal tipo Likert aplicada en el estado de Colombia. En los resultados se pudo hallar un modelo predictivo aplicable a 900 establecimientos del mismo rubro objeto de estudio en todo Colombia.

De igual forma Cabas *et al.* (2016) publicaron un estudio sobre el diseño de un sistema integrado de gestión para una empresa industrial teniendo como objetivo, proponer un sistema integrado debido a la carencia de este. En relación con el proceso metodológico seguido ,en la investigación asumieron el enfoque cuantitativo, en consecuencia eligieron un diseño no experimental, para la

recopilación de datos se utilizaron 17 encuestas aplicadas a los funcionarios encargados de la gestión de la plataforma. Tuvieron hallazgos relacionados a la implementación de las etapas de planeación, ejecución, seguimiento y actuación del 30%,47%,36% y 13% respectivamente.

Según Arce *et al.* (2017) en su trabajo de investigación desarrollo de un sistema integrado de gestión para micro, pequeña y mediana empresa teniendo como objetivo la estandarización y unificación de sus proceso. En relación con el proceso metodológico seguido, en la investigación asumieron el enfoque cuantitativo bajo un diseño de trabajo de campo sin manipulación de variables, para la recopilación de datos se utilizó como técnica el formulario para el recojo de información de 15 Mypes de la ciudad de San José de Costa Rica. En los hallazgos se pudo determinar un nivel de implementación en relación a las variables de liderazgo, planificación y evaluación de un 53% ,87% y7% respectivamente lo cual nos indica deficiencias en el liderazgo y evaluación.

Asimismo para Torres (2016) en su trabajo de investigación influencia de las plataformas virtuales en la gestión de las empresas teniendo como finalidad determinar la influencia de las plataformas virtuales en la gestión de la empresa. En relación con el proceso metodológico seguido, en la investigación asumieron el enfoque cuantitativo bajo un diseño de trabajo de campo sin manipulación de variables, para la recopilación de datos se utilizó como técnica la encuesta, con un instrumento tipo Likert que fue aplicada a 115 trabajadores de la ciudad de Loja en México. En los hallazgos se pudo determinar que el 81% de los contribuyentes afirma que el SIC es buena y un 19% afirma que es excelente.

De igual forma Altamirano *et al.* (2020) publicaron un estudio sobre la relación de la empatía en el servicio teniendo como finalidad, analizar en una visión general la empatía en un contexto de relaciones humanas y cómo influye en la calidad de servicios para mejorar los canales de atención relacionados a las Tics. En relación con el proceso metodológico usado, en dicha investigación asumieron el enfoque mixto, bajo un diseño no experimental, para la recopilación de datos utilizaron la encuesta con un modelo Servqual que fue recolectada de 384 clientes del banco ecuatoriano. En los hallazgos se resalta que la empatía del cliente depende del constructo de las variables que crean la calidad de servicio, lo cual se verifica con una significancia de 0.00 y un valor  $F = 2013.14$  lo cual ha sido

producto de una ecuación donde la empatía depende del servicio eficaz, horarios de trabajo adecuados y la comprensión de los directivos.

A propósito, se abordó los fundamentos teóricos, definiciones y características de las variables relacionadas con el trabajo de investigación a continuación: La variable sistema integrado de gestión, citando a Altamirano (2016) define el sistema integrado de gestión como un software informático con el propósito de obtener un óptimo nivel de eficiencia operativa y respaldo para que los centros y/o administrados puedan registrar y hacer un rastreo del estado y emplazamiento de sus trámites ,además incluye las notificaciones y alertas de correo electrónico que les avisa el cambio de estado a los usuarios Así también Barlleti (2017) define que un sistema integrado de gestión es la interpretación de un conjunto de principios, normas, procedimientos y técnicas para aprovechar los recursos públicos y así lograr una gestión efectiva y eficiente. No obstante, existe un modelo teórico que sirvió de guía para la construcción de las dimensiones del sistema integrado de gestión el cual según Carmona y Rivas (2010) estará constituido por la planificación, gestión de recursos de los recursos, realización del producto y medición de análisis.

Siguiendo la línea el ISBL (2021) comulga con la idea de definir el sistema integrado de gestión como la reunión de procesos de una entidad que están interconectados o que interactúan para determinar planes y procedimientos orientados a la mejora de este mismo. Para Cabrera (2015) el sistema integrado de gestión será el encargado de proporcionar un mayor enfoque a la entidad, al incrementar la capacidad de la organización en la obtención de sus objetivos, metas, frente a nuevos retos del cliente y las partes interesadas reduciendo conflictos entre los sistemas y atenuado la burocracia para la optimización de recursos.

Según la escuela de Organización Industrial (2021) conceptualiza el sistema integrado de gestión como el resultado de un instrumento convergente de administración para modernizar, deliberar y organizar las tareas y así consentir el incremento de las diferentes actividades de la empresa u organización ,un punto neurálgico a tener en cuenta es que según Isotools (2020) la integración de los sistemas de gestión puede ser parciales, es decir que solo incluya a uno de todos los procesos más utilizados en la integración, para el caso de la entidad registral



tuvieron en cuenta solo el ISO 9001 de calidad, siguiendo la misma lógica Fontalvo et al. (2019) acota que el sistema integrado de gestión es como la comparación de diferentes tipos de estándares que permitan, gestionar los servicios de los clientes, de los cuales en algunos casos se puede integrar solo uno, dependiendo de la organización, en relación a estas dos premisas llegaron a la conclusión que solo es necesario tener algún tipo de sistema para optar por la integración del sistema de gestión, en consecuencia la aplicación de un el sistema integrado de gestión resulto viable y beneficiosa por ende optaron por su implantación para ello tuvieron en cuenta la aplicación del anexo SL, según el Organismo de Certificación Global (2020) dicho anexo sienta las bases de la integración del sistemas de gestión, el cual tiene como uno de sus objetivos la facilitación de la integración de los sistemas de gestión, para conseguir tal objetivo la norma SL tiene diferentes secciones de las cuales fueron elegidas las más importantes, las cuales permitieron construir los cimientos para una integración exitosa, siendo las dimensiones de la investigación: Liderazgo, planificación y evaluación de rendimiento.

Con respecto a la variable sistema integrado de gestión se tuvo 5 dimensiones una de ellas es, principios normativos que según SGS (2021) es el compromiso hacia las personas, el enfoque a las procesos y la gestión de relaciones, este concepto será el principio de las bases que cimienten a una organización de clase mundial ya que estos son de vital importancia para dirigir una organización. En el marco de tecnologías dirigidas al servicio al cliente, define Losada (2014) haciendo énfasis en la gestión integral que el sistema integrado de gestión es el resultado de la influencia de sus principios organizacionales dirigidos a otorgar el mejor servicio al cliente.

A continuación, los conceptos de los indicadores de nuestra dimensión, las reglas, según la norma ISO 27000 interpretada por Globalsuite (2020) indica que las reglas son guías que permiten un desarrollo ordenado de nuestra gestión permitiendo una buena gestión de servicio en tecnologías digitales.

Los valores son el siguiente componente de nuestra dimensión debido a que según Pacios (2019) sostiene que son de suma relevancia para el mejoramiento institucional de un cultura que permita implantar nuevos aprendizajes organizacionales así que los valores de una entidad junto con la misión y visión son fundamentales para la dirección y orientación de las personas que conforman parte

de la misma, los valores son considerados el pilar de toda organización por que trazan las normas e ideales del comportamiento sobre las que se sostiene el clima organizacional.

Las Técnicas de gestión es la segunda dimensión y no menos importante por su ubicación, según Castro (2021) las técnicas son procedimientos, métodos que permiten el desarrollo de una gestión, pero a su vez son característicos de una organización y según la praxis de esta radicara la efectividad de la empresa en un contexto local.

A continuación, los conceptos del indicador de la dimensión denominado procedimientos, según Newsletter (2020) la integración de un sistema de gestión se caracteriza por poseer un equipo de proyecto que cuente con un líder y un representante de la alta gerencia que permita gestionar y llevar acabo los objetivos trazados por la gerencia y así brindar el mejor servicio al cliente de las entidades públicas. Manuales es el siguiente indicador de la dimensión técnicas de gestión, según EAE Business school (2021) quien cito la norma ISO 9001 en su versión 2015 definió los manuales como un documento que establece los objetivos y los estándares de una compañía en el cual estará descrito las políticas e instrumentos con los que de una manera detallada y exacta la organización describe sus parámetros e indicaciones con los que cuenta para poder llegar a los objetivos trazados en el tiempo más idóneo posible.

El liderazgo es la tercera dimensión: según Drucker quien fue citado por Morfe (2021) nos dice que la capacidad de una entidad u organización para gestar lideres es más relevante que la capacidad para crear de modo eficiente y económico debido a que esto se puede obtener por la tecnología y capacidades humanas; pero la carencia de un liderazgo seria nefasta debido a que este tiene la capacidad de emprender, ser responsable y proactivo y estas características son las que permiten a las organizaciones mantener su eficiencia e incrementarla , para complementar este concepto Medina (2019) cita a Maxwell quien sostiene que el liderazgo permite influir sobre los colaboradores con la finalidad de aproximarse a ellos y que estos sean parte del cambio que lleve al éxito a la organización.

Planificación será definida por Chiavenato (2020) como la función administrativa que determina previamente cuales son las metas que deben conseguirse y que debe realizarse para lograrlos, siguiendo el mismo concepto

Castro et al. (2019) define la planificación de la gestión de un sistema, como el requerimiento de gestores técnicos pertenecientes a un equipo de software con destrezas orientadas a la integración.

A continuación, definiremos el indicadores de la planificación, la delegación según Brown (2012) quien fue citado por Calderón (2021) define la delegación como el acto o sucesión por el cual una persona asigna una responsabilidad o intención específica a otra, que se compromete a realizar una tarea específica o se hará responsable de cualquier tipo de función organizacional que sea propuesta por su jefe inmediato. Cultura es el segundo indicador ya que según sostuvo Daf (2014) es el ADN de la organización debido a que esta direccionada a la visión de la empresa, así también el gurú de la delegación Schein (2006) quien fue citado por Pedraza (2015) siendo el precursor del estudio de la cultura en el ámbito empresarial la define la cultura como la respuestas que ha aprendido el grupo ante sus adversidades de sobrevivencia en un medio extrínseco y ante sus crisis de integración. Las estrategias son el último indicador debido a según Godin (2018) son el complemento de las técnicas que debe seguir toda institución para lograr el éxito y cumplimiento de sus objetivos, esta definición también se complementa con lo que sostiene Tejada (2013).

Planificación es la cuarta dimensión, según Obeso (2020) la planificación está centrada en la cultura, el liderazgo y los arquetipos de administración dirigidos a la contribución de resultados, metas y objetivos que por su naturaleza son medibles, para obtener la evaluación más exacta posible. A continuación, los conceptos de los indicadores de nuestra dimensión, según Juran (1990) quien fue citado por Apizaco (2020) establecer que las metas sirven para la mejora continua de gran parte de nuestras actividades y la mayoría de los niveles de la organización o entidad que estén enfocadas en brindar el mejor servicio al cliente externo e interno. Los objetivos son el siguiente componente de nuestra dimisión debido a que según Bizneo quien cito a Druker (2019) señala la importancia neurálgica de la administración por objetivos debido a que esta fomenta las hojas de rutas con base a su finalidad debido a que se sustenta en metas para lograr resultados óptimos y precisos trazados según los objetivos organizacionales de las entidades.

Evaluación del rendimiento es la quinta dimensión, según Ortiz (2007) sostiene que la evaluación del rendimiento, son mecanismos que mantienen

retroalimentación que detecta oportunamente las desviaciones de los objetivos organizacionales trazados y permiten un control y previsión de los objetivos de la organización para poder asegurar de una manera precisa el cumplimiento organizacional. A continuación, los conceptos de los indicadores de la dimensión: Según Pérez (2021) define el control como un sistema de administrativo que puede utilizarse en todos los ámbitos de gestión y su desarrollo se puede optimizar con el uso de tecnologías de la información. La previsión es el siguiente componente de nuestra dimensión debido a que según EY (2020) establece que la empresa que se caracteriza por actuar para mejorar el proceso de previsión de escenarios le permitirá estar mejor posicionada para comprender y aprovechar las oportunidades de mejorar y optimizar las soluciones a cualquier cambio organizacional que se le presente

En segundo lugar, la siguiente variable en la investigación es el servicio al cliente, algunos autores lo clasifican de diferente maneras y recomposiciones, Tschohl (2014) define el servicio al cliente como la energía y la fuerza que busca toda entidad solo para mantener a sus clientes, con la gestión de servicio la organización puede comenzar un acelerado asenso propiciando un mayor impulso a medida que se van concretando las metas. Según Lovelock (2015) define los servicios como actividades redituables que se ofrecen en doble vía, las cuales usualmente utilizan desempeños sustentados en el orden cronológico para conseguir las metas proyectadas en los propios clientes, en objetos o en otros bienes en los que intervienen nuestro público.

En nuestro caso particular nuestra variable tendrá tres dimensiones las cuales son: Innovación de servicio, servicio de mejora y servicio de facilitación, pero estas dos últimas forman parte de la ya conocida flor de servicio.

Según Vega (2020) determinó que la innovación de servicio juega un papel sustancialmente importante en el desarrollo de capacidades para mejorar los procesos de servicio al cliente y en consecuencia favorecer rotundamente al usuario, fortaleciendo dicha definición Marqués *et al* . (2018) sostuvo que la innovación de servicio posee una relación directa con los sistemas de gestión debido a que según Inolandia (2021) definió 3 indicadores que todo sistema de gestión de tener los cuales fueron; retorno de la inversión, eficiencia y eficacia así

también Montoya (2021) coincidirá con estos 3 indicadores de la innovación de servicio.

El servicio de mejora es la segunda dimensión, según Segura (2018) es una propuesta para variar el criterio de las organizaciones y empresas, de actuar como proveedores productos o servicios y transformarse ahora en elementos de solución a los retos reales de su público objetivo, este servicio de mejora tiene 4 indicadores según la flor de servicio propuesta por Lovelock los cuales son: Consulta, hospitalidad, cuidado y excepciones también Vázquez (2014) define el servicio de mejora con un similar concepto pero con un marcado énfasis en la hospitalidad de servicio señalando a este factor como la clave para poder tener lealtad y retención de nuestro cliente a largo plazo.

El servicio de facilitación, es la tercera dimensión también conocido como servicio complementario debido a que ayudan y auxilian en el uso del producto, según Lovelock (2015) estará compuesto por información, toma de pedido, facturación y pago, en consecuencia Gómez (2020) también coincidió como la categorización de Lovelock. En contraste García (2020) sostuvo que el servicio de facilitación tiene una estrecha relación con el mejoramiento continuo y se conceptualiza que el desarrollo de una ventaja competitiva finalmente llevara a la lealtad de los clientes y generara ganancias, en consecuencia a lo anteriormente señalado se determinó que la facilitación de servicio tiene una relación estrecha con una buen sistema de gestión de servicio.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación:**

##### **Tipo**

Según Ricoy (2006) quien fue citado por Ramos (2015) sostiene que el paradigma positivista es catalogado como cuantitativo, por consecuencia, el paradigma positivista respaldara al estudio que tenga como meta corroborar una hipótesis a través de la estadística o establezca las medidas de una variable utilizando datos numéricos. El método hipotético deductivo según Rodríguez y Pérez, (2017) parte de una hipótesis inferida de principios y leyes o guiada por información empírica y usando las reglas de la deducción, las cuales se someten a comprobación empírica y si hay una verificación lógica con los hechos, se corrobora la autenticidad de la hipótesis.

El enfoque cuantitativo según Ñaupas (2013) se particulariza por usar técnicas y estrategias cuantitativas, las cuales se relacionan con la mensuración, la utilización de magnitudes, la observación, medición, muestreo y tratamiento estadístico.

La presente investigación es de tipo básica o también conocida como pura teórica, debido a que se caracteriza por utilizar teorías existentes, pretende llevar acabo modificaciones a las que ya existe o proponer otras nuevas Hernández et al. (2018) .

##### **Diseño de la investigación**

El presente estudio opto por elegir un diseño no experimental en consecuencia se examinó las variables sin ningún tipo de manipulación, según Bernal (2012) por el momento de aplicación del instrumento de investigación se detalló que el estudio fue transeccional causal debido que estos diseños son necesarios para determinar algún tipo de causalidad entre dos o más categorías, conceptos o variables en una situación específica o en situaciones donde se puede encontrar algún tipo de causalidad.

La medición de la influencia entre variables, da como resultado un estudio transversal-causal debido a que este tipo de investigación buscara demostrar si hubo efecto sobre la variable elegida que pueda denotar la causa-efecto.

X1  Y1

Esto quiere decir que x1 influye en y1.

### **3.2 Variables y operacionalización**

En la presente investigación se abordaron las variables Sistema integrado de gestión y servicio al cliente las cuales son de carácter cualitativo y serán desarrolladas seguidamente:

#### **Variable independiente: Sistema integrado de gestión**

Definición conceptual: Barlleti (2017): El sistema integrado de gestión es la interpretación de un conjunto de principios, normas, procedimientos y técnicas para aprovechar los recursos públicos y así lograr una gestión efectiva y eficiente (P.39).

Definición operacional: El sistema integrado de gestión en la plataforma virtual registral en línea 2021, será medido según sus dimensiones determinadas: Principios normativos, técnicas, liderazgo, planificación, evaluación de rendimiento, según sus indicadores mediante la aplicación de una encuesta de 22 ítems, siendo la escala de medición ordinal, politómica la cual será desarrollada con el modelo Likert, que tiene está constituida por 5 alternativas que se distribuyen en forma ascendente, según esta variable se defino desde totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2),ni acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5).

#### **Variable dependiente: servicio al cliente**

Definición conceptual: Lovelock (2015): Las actividades redituables que se ofrecen en doble vía, las cuales usualmente utilizan desempeños sustentados en el orden cronológico para conseguir las metas proyectadas en los propios clientes, en objetos o en otros bienes en los que intervienen nuestro público (P.75).

Definición operacional: El servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021, será medido según sus dimensiones determinadas: innovación de servicio, servicio de mejora, servicio de facilitación., según sus indicadores mediante la aplicación de una encuesta de 22 ítems ,siendo la escala

de medición ordinal ,politómica la cual será desarrollada con el modelo Likert, que tiene está constituida por 5 alternativas que se distribuyen en forma ascendente, según esta variable se defino desde totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5).

### 3.3 Población, muestra y muestreo

Población: Según la definición de Bernal (2012) la población es la reunión de todos los elementos a los cuales se refiere el investigador. También se puede definir como la unión de todas las partes del muestreo P.160.

El presente estudio tubo como población 206 usuarios de una entidad pública registral que registraron frecuénteme visitas en la plataforma virtual de registro vehicular.

Muestra: según Hernández et al. (2014) es en esencia un sub total de la población, se podría llamar también sub grupo de elementos que conciernen a ese conjunto delimitado en sus particularidades al que se le conoce como población.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Desarrollo:

n= tamaño de muestra

z= nivel de confianza

K= tamaño de población

E= error muestral

p= tasa de probabilidad

$$n = \frac{1.96^2 \times 206 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (206 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n= 135

Muestreo: según Vara (2012) el muestreo probabilístico aleatorio simple será la técnica probabilística que elegiremos debido a que también Hernández y Mendoza. (2018) esta prueba estadística asegura que todos los elementos de la



población tienen la misma probabilidad de ser elegidos en consecuencia los elementos tendrán valores muy parecidos a los de la población en consecuencia las mediciones del sub conjunto nos darán estimados proyectivos a una realidad más grande.

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

Se eligió la encuesta como técnica de recolección y análisis de información en el campo, según Ñaupas (2013) el cuestionario es una categoría de la técnica de una encuesta, que se sustenta en plantear un grupo de preguntas ordenadas lógicamente redactadas, en una cedula, que están relacionadas a la hipótesis de la investigación y también a las variables e indicadores del estudio con la finalidad de juntar información para comprobar las hipótesis del estudio.

#### **Ficha técnica del instrumento que mide la variable 1**

Nombre del instrumento : Cuestionario para evaluar la percepción del Sistema integrado de gestión

Instrumento : Escala de Likert

Autores : Xavier Ricardo Chambilla Obregón

Años : 2021

Lugar : Entidad registral sede Jesús María

Objetivo : Determinar la influencia del sistema integrado de gestión en el servicio al cliente al cliente en la entidad registral.

Tamaño de muestra : 135 usuarios

Tipo de técnica : Encuesta aplicada a los usuarios del registro vehicular de la plataforma registral de forma presencial y virtual.

Tiempo utilizado : 20 minutos

Escala : Politómica

Tipo de instrumento : Cuestionario

Observación : Ninguno

## **Ficha técnica del instrumento que mide la variable 2**

Nombre del instrumento	: Cuestionario para evaluar la percepción del servicio al cliente
Instrumento	: Escala de Likert
Autores	: Xavier Ricardo Chambilla Obregón
Años	: 2021
Lugar	: Entidad registral sede Jesús María
Objetivo	: Determinar la dependencia del servicio al cliente por parte del sistema integrado de gestión de la plataforma registral
Tamaño de muestra	: 135 usuarios
Tipo de técnica	: Encuesta aplicada a los usuarios del registro vehicular de la plataforma registral de forma presencial y virtual.
Tiempo utilizado	: 20 minutos
Escala	: Politómica
Tipo de instrumento	: cuestionario
Observación	: Ninguno

### **Validez**

La definición del juicio de expertos se puede tomar como la integración de un constructo, dicho de otro modo, la validez de contenido solo se obtiene si el contenido es relevante para obtener información así lo explico Taherdoost (2016).

La validez para Ñaupas (2013) hace referencia al rango de control y probabilidad de universalización que tiene el investigador de los resultados conseguidos, así también Prieto y Delgado (2010) sostuvo que la validación se sostiene primigeniamente en la evaluación de expertos acerca de la pertinencia y la suficiencia de los ítems.

Tabla 1

Juicio de expertos

Experto	Calificación	Aspectos de validación		
		Claridad	Pertinencia	Relevancia
Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas	Aplicable	si	si	si
Mg Díaz Zarate Francisco Eduardo	Aplicable	si	si	si
Dr: Janampa Acuña, Nerio	Aplicable	si	si	si

### Confiabilidad

La confiabilidad se refiere a medir de que forma la medición de un fenómeno estaría otorgando estabilidad y resultado consistente, también se puede decir que se relaciona la confiabilidad con el grado de repetibilidad ,para lo cual es comúnmente aceptable utilizar el alfa de Cronbach el cual será recomendado si se ocupa una escala Likert Taherdoost (2016), cabe mencionar que se empleó una prueba piloto con las preguntas y respuestas de la investigación a 15 usuarios habituales de la plataforma registral en el distrito de Lima en la siguiente tabla se muestra los resultados de la aplicación del instrumento del alfa de Cronbach.

Tabla 2.

Alfa de Cronbach

Variables	Alfa de Cronbach	N° ítems	Resultados
Sistema integrado de gestión	0.804	22	Alta confiabilidad
Servicio al cliente	0.756	22	Alta confiabilidad

**Tabla 3.**

*Criterio de decisión de confiabilidad*

<b>Rango</b>	<b>Confiabilidad</b>
<b>0.81-1</b>	Muy alta
<b>0,61-0,81</b>	Alta
<b>0,41-0,60</b>	Media
<b>0,21-0,40</b>	Baja
<b>0-0,20</b>	Muy baja

La significancia recomendada según Taherdoost (2016) es de 0.70. Así mismo la tabla 2 muestra los resultados del alfa de Cronbach de las variables sistema integrado de gestión ,0.804 y del servicio al cliente, 0.756 los cuales indican una confiabilidad muy alta según la tabla 3.

### **3.5 Procedimiento**

Para el desarrollo de la investigación se solicitó el permiso de la dirección del departamento de registro vehicular de la entidad registral, mediante la carta de presentación. Siguiendo con el protocolo, se procedió a invitar a los sujetos de investigación a participar de manera libre, voluntaria y anónima, teniendo siempre su consentimiento debidamente informado. Para el levantamiento de información se utilizó cuestionario elaborados de manera impresa en hojas bond ,ya que las encuestas fueron físicas, se tuvieron en consideración todos los protocolos de bio seguridad ,el contexto de pandemia dificulto el acopio de los datos debido a la inseguridad por contagio. Por lo tanto hubo muchos retrasos en conseguir información de manera presencial y poder tener la certeza de la veracidad de la información. El cuestionario esta gestado para ser desarrollado en 20 minutos aproximadamente. Los datos recogidos fueron almacenados en una base de datos para posteriormente ser procesados inferencialmente.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Consistió en llevar a cabo la operación de datos que el investigador ha recabado de los sujetos de investigación, el método de análisis que se eligió fue el descriptivo e inferencial, teniendo una base de datos debidamente ordenada en relación a la operacionalización de variables. Para el caso del análisis descriptivo permitió procesar y presentar los datos en tablas de frecuencia y figuras, empleando SPSS v26 y Excel. En el análisis inferencial se comprobó las hipótesis formuladas, eligiendo las pruebas no paramétricas, dado que las variables de estudio son naturaleza cualitativa ordinal. La presente investigación es explicativa con diseño no experimental, de corte transversal y causal, lo cual dieron indicios para elegir un estadígrafo de regresión logística ordinal ya que el estudio buscaba demostrar algún tipo de influencia entre variables.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se consideró la completa reserva de la información de los sujetos de investigación que participaron, teniendo siempre en cuenta la Ley 29733, también se tuvo presente el principio de justicia, reconociendo la participación de los sujetos de investigación a través de una mención en el trabajo, que buscaron retribuir el tiempo de los participantes, también se tuvo en cuenta el principio de autonomía por no ser de carácter obligatorio, se respetó la propiedad intelectual y derechos de autor como también se tuvo presente las normas APA 7ma. Edición en toda la investigación, así también se tuvo en cuenta el consentimiento de los encuestados y por último se dio a conocer los resultados a las autoridades concernientes al tema, para su utilización en lo que se crea conveniente para la entidad.

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis descriptivo de las variables de estudio

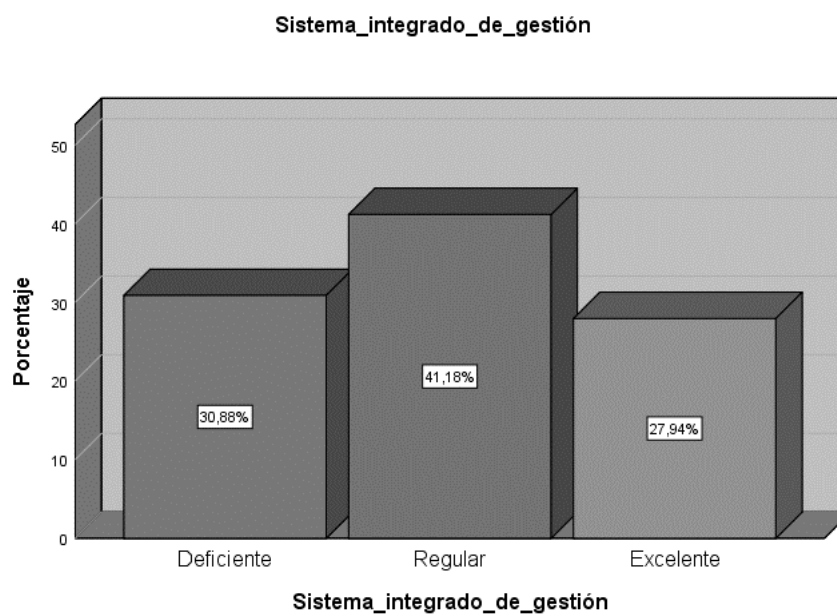
**Tabla 4**

*Descripción de resultados de Sistema integrado de gestión*

	<b>Nivel</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Válido	Deficiente	42	30,9
	Regular	56	41,2
	Eficiente	38	27,9
	Total	136	100,0

**Figura 1**

*Descripción de resultados de Sistema integrado de gestión*



En la tabla 3 y figura 1 se aprecia que el sistema integrado de gestión es calificado como deficiente por un 30.9% sujetos de investigación en contraste el 41,2 ha calificado como regular y finalmente el 27,9% califico como excelente el sistema de gestión.

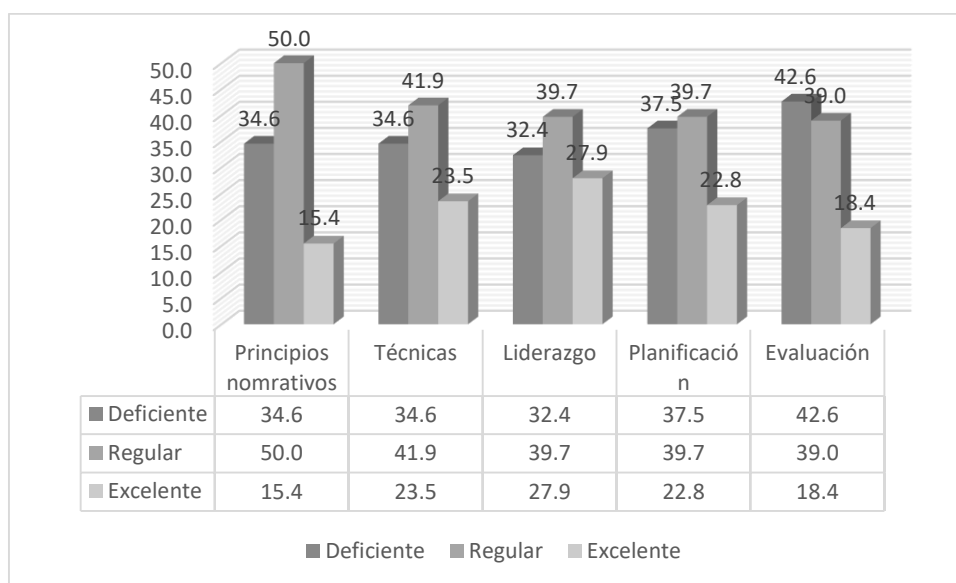
**Tabla 5**

**Análisis descriptivo de las dimensiones**

Nivel	Principios normativos		Técnicas		Liderazgo		Planificación		Evaluación de rendimiento	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	47	34.6	47	34.6	44	32.4	51	37.5	58	42.6
Regular	68	50.0	57	41.9	54	39.7	54	39.7	53	39.0
Eficiente	21	15.4	32	23.5	38	27.9	31	22.8	25	18.4
Total	136	100.0	136	100.0	136	100.0	136	100.0	136	100.0

**Figura 2**

*Descripción de las dimensiones del sistema integrado de gestión*



En la tabla 4 y figura 2 se aprecia que los principios normativos según el 34.6% de los encuestados tiene una calificación deficiente. Así también el 50.0% describió que los principios normativos tienen una calificación regular y finalmente el 15.4% manifestó que los principios normativos son excelentes. Las técnicas según el 34.6% de los encuestados tiene una calificación deficiente. Así también el 41.9% describió que las técnicas tienen una calificación regular y finalmente el 23.5%

manifestó que los las técnicas son excelentes. El liderazgo según el 32.4% de los encuestados tiene una calificación deficiente. Así también el 39.7% describió que El liderazgo tienen una calificación regular y finalmente el 27.9% manifestó que el liderazgo es excelente. La planificación según el 37.5% de los encuestados tiene una calificación deficiente. Así también el 39.7% describió que La planificación tienen una calificación regular y finalmente el 22.8% manifestó que La planificación es eficiente en la organización. La evaluación del rendimiento según el 42.6% de los encuestados tiene una calificación deficiente. Así también el 39.0% describió que la evaluación del rendimiento tienen una calificación regular y finalmente el 18.4% manifestó que la evaluación del rendimiento es excelente en la organización.



**Tabla 6**

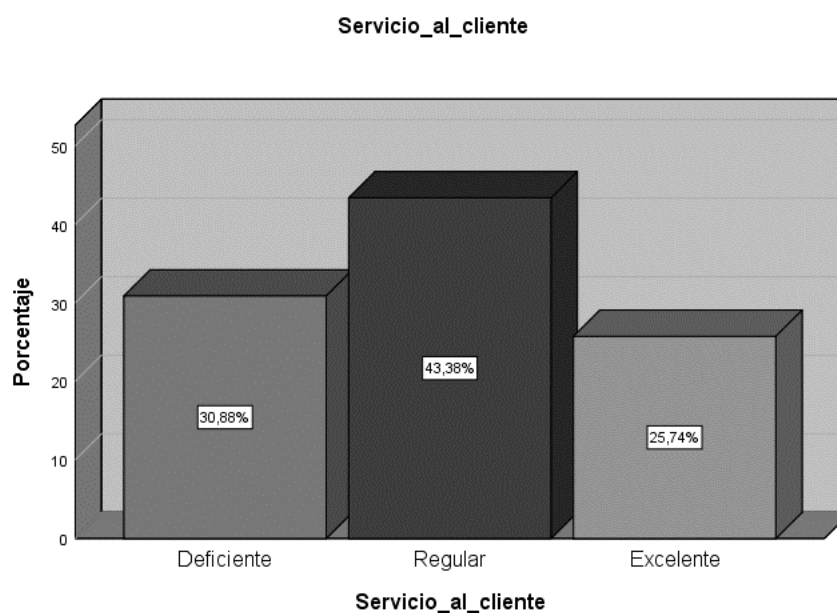
*Descripción de la variable del Servicio al cliente*

	Nivel	f	%	%	%
Válido	Deficiente	42	30,9	30,9	30,9
	Regular	59	43,4	39,7	70,6
	Eficiente	35	25,7	29,4	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Nota: Análisis Estadístico SPSS

**Figura 3**

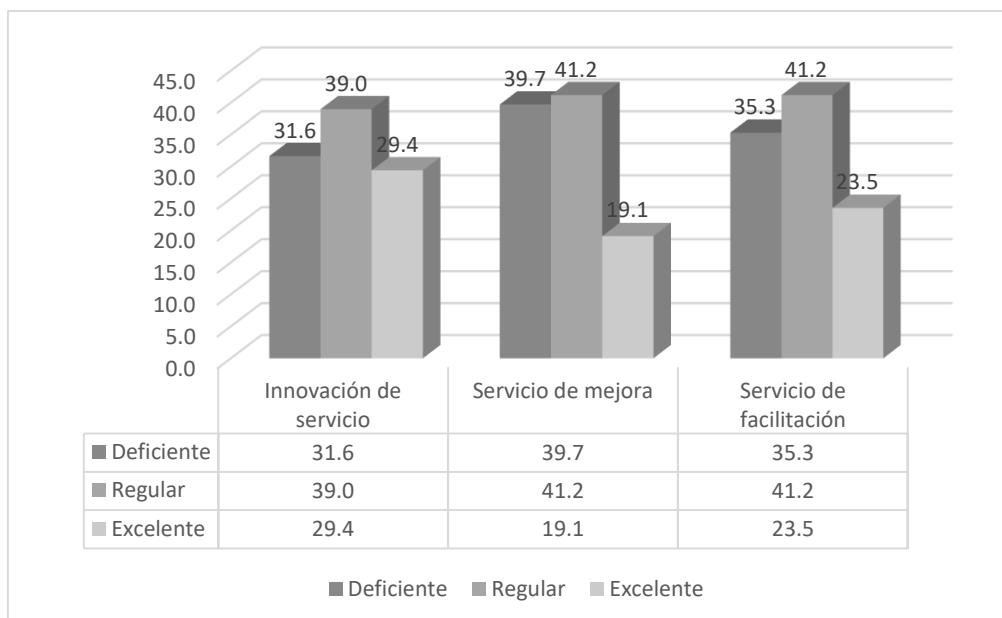
Servicio al cliente



En la tabla 6 y figura 4 se aprecia que el servicio al cliente según el 30.9% de los encuestados tienen una tendencia al nivel deficiente; así también el 43.4% califico como regular la atención de tramites de la municipalidad y calificaron como excelente el servicio al cliente con un 25.7%.

**Tabla 7***Descripción de las dimensiones*

Nivel	Innovación de servicio		Servicio de mejora		Servicio de facilitación	
	f	%	f	%	f	%
Deficiente	43	31.6	54	39.7	48	35.3
Regular	53	39.0	56	41.2	56	41.2
Eficiente	40	29.4	26	19.1	32	23.5
Total	136	100.0	136	100.0	136	100.0

**Figura 4***Dimensiones de nuestra variable dependiente*

En la tabla 7 y figura 5 se aprecia que la innovación de servicio según el 31.6% de los encuestados tiene una calificación deficiente así también el 39% describió que la innovación de servicio es regular y finalmente el 29.4% manifestó que la innovación de servicio es excelente. El servicio de mejora según el 39.9% de los encuestados tiene una calificación deficiente así también el 41.2% describió que la el servicio de mejora es regular y finalmente el 19.1% manifestó que el servicio de mejora es excelente. Servicio de facilitación según el 35.3% de los encuestados tiene una calificación deficiente así también el 41.2% describió que el servicio de facilitación es regular y finalmente el 22.3% manifestó que el Servicio de facilitación es excelente.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS

### Hipótesis general

Ho: El sistema integrado de gestión no influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.

Ha: El sistema integrado de gestión influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.

### Regla de decisión:

Si p-valor < 0,05, rechazar Ho; Si p-valor > 0,05, aceptar Ho

**Tabla 8**

*Prueba de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	172,946			
Final	19,986	152,961	2	,000

Función de enlace: Logit

**Tabla 9**

*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,675
Nagelkerke	,764
McFadden	,523

Función de enlace: Logit

En la tabla, el modelo tiene una significancia de 0,00 menor a 0,05 sugirió rechazar la hipótesis nula. Asimismo, la prueba logística es significativa ( $x = 152,961$ ;  $p < 0,05$ ). Lo cual permitió afirmar que el sistema integrado de gestión influye en el servicio al cliente. Además, respecto a la prueba de Nagelkerke se obtuvo 0,764 lo cual indicó que el sistema integrado de gestión influye en un 76.4% en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.

**Tabla 10***Estimaciones de parámetro*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umb	[Servicio_al_cliente = 1.00]	-6,623	,821	65,074	1	,000	-8,232	-5,014
Ubicación	[Sistema_integrado_de_gestión=1.00]	-8,072	,909	78,849	1	,000	-9,854	-6,290

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

La tabla, los resultados Wald muestran un nivel 65,074 el cual es mayor a 4 y por lo tanto indico una influencia positiva por lo cual no se acepta la hipótesis nula y se corrobora la hipótesis alterna: El sistema integrado de gestión influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.

### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: Los principios normativos no influyen en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.

H<sub>a</sub>: Los principios normativos influyen en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.

#### Regla de decisión:

Si p-valor < 0,05, rechazar H<sub>0</sub>; Si p-valor > 0,05, aceptar H<sub>0</sub>

**Tabla 11**

*prueba de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	103,960			
Final	25,945	78,015	2	,000

Función de enlace: Logit.

**Tabla 12**

*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,437
Nagelkerke	,494
McFadden	,267

Función de enlace: Logit

En la tabla, el modelo tiene una significancia de 0,00 menor a 0,05 sugirió rechazar la hipótesis nula. Asimismo, la prueba logística es significativa ( $x = 78,015$ ;  $p < 0,05$ ). Lo cual permitió afirmar que Los principios normativos influyen en el servicio. Además ,respecto a la prueba de Nagelkerke se obtuvo 0,494 lo cual indicó que Los principios normativos influye en un 49,4% en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.

**Tabla 13***Estimaciones de parámetro*

		Estimación	Desv. Error	Wald	g	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Servicio_al_cliente = 1.00]	-4,356	,657	43,935	1	,000	-5,643	-3,068
Ubicación	[Principios_normativos=1.00]	-5,225	,725	51,936	1	,000	-6,645	-3,804

La tabla, los resultados Wald muestran un nivel 43,935 el cual es mayor a 4 y por lo tanto indico una influencia positiva por lo cual no se acepta la hipótesis nula y se corrobora la hipótesis alterna: Los principios normativos influyen en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.

## Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: Las técnicas no influyen en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.

H<sub>a</sub>: Las técnicas influyen en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.

### Regla de decisión:

Si p-valor < 0,05, rechazar H<sub>0</sub>; Si p-valor > 0,05, aceptar H<sub>0</sub>

**Tabla 14**

*Información de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	140,946			
Final	15,640	125,305	2	,000

Función de enlace: Logit

**Tabla 15**

*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,602
Nagelkerke	,681
McFadden	,429

Función de enlace: Logit

En la tabla, el modelo tiene una significancia de 0,00 menor a 0,05 sugirió rechazar la hipótesis nula. Asimismo, la prueba logística es significativa ( $x = 125,305$ ;  $p < 0,05$ ). Lo cual permitió afirmar que Las técnicas de gestión influyen en el servicio al cliente. Además, respecto a la prueba de Nagelkerke se obtuvo 0,681 lo cual indico que las técnicas de gestión influye en un 68.1% en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.

**Tabla 16***Estimaciones de parámetro*

		Estimación	Desv. Error	Wald	g	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Servicio_al_cliente = 1.00]	-5,852	,729	64,503	1	,000	-7,280	-4,424
Ubicación	[Técnicas= 1.00]	-6,824	,795	73,632	1	,000	-8,383	-5,265

La tabla, los resultados Wald muestran un nivel 64,503 el cual es mayor a 4 y por lo tanto indico una influencia positiva por lo cual no se acepta la hipótesis nula y se corrobora la hipótesis alterna: Las técnicas influyen en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.



### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: El liderazgo no influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.

H<sub>a</sub>: El liderazgo influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.

#### Regla de decisión:

Si p-valor < 0,05, rechazar H<sub>0</sub>; Si p-valor > 0,05, aceptar H<sub>0</sub>

**Tabla 17**

*Información de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	142,883			
Final	19,627	123,256	2	,000

**Tabla 18**

*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,596
Nagelkerke	,675
McFadden	,422

En la tabla, el modelo tiene una significancia de 0,00 menor a 0,05 sugirió rechazar la hipótesis nula. Asimismo, la prueba logística es significativa ( $x = 123,256$ ;  $p < 0,05$ ). Lo cual permitió afirmar que el liderazgo influye en el servicio al cliente. Además, respecto a la prueba de Nagelkerke se obtuvo 0,675 lo cual indicó que el liderazgo influye en un 67.5% en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.

**Tabla 19***Estimaciones de parámetro*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Servicio al cliente = 1.00]	-5,852	,729	64,503	1	,000	-	-
Ubicación	[Técnicas=1.00]	-6,824	,795	73,632	1	,000	-	-

La tabla, los resultados Wald muestran un nivel 64,118 el cual es mayor a 4 y por lo tanto indico una influencia positiva por lo cual no se acepta la hipótesis nula y se corrobora la hipótesis alterna: El liderazgo influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.

#### Hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: La planificación influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.

H<sub>a</sub>: La planificación influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.

#### Regla de decisión:

Si p-valor < 0,05, rechazar H<sub>0</sub>; Si p-valor > 0,05, aceptar H<sub>0</sub>

**Tabla 20**

*Prueba de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	120,289			
Final	20,619	99,670	2	,000

**Tabla 21**

*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,519
Nagelkerke	,588
McFadden	,341

En la tabla, el modelo tiene una significancia de 0,00 menor a 0,05 sugirió rechazar la hipótesis nula. Asimismo, la prueba logística es significativa ( $x = 96,670$ ;  $p < 0,05$ ). Lo cual permitió afirmar que la planificación influye en el servicio al cliente. Además, respecto a la prueba de Nagelkerke se obtuvo 0,588 lo cual indicó que la planificación influye en un 58.8% en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.

**Tabla 22***Estimaciones de parámetro*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Servicio_al_cliente = 1.00]	-4,823	,625	59,480	1	,000	-6,049	-3,597
Ubicación	[Planificación=1.00]	-5,599	,688	66,213	1	,000	-6,947	-4,250

La tabla, los resultados Wald muestran un nivel 59,480 el cual es mayor a 4 y por lo tanto indico una influencia positiva por lo cual no se acepta la hipótesis nula y se corrobora la hipótesis alterna: La planificación influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.

### Hipótesis específica 5

H<sub>0</sub>: La evaluación de rendimiento no influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.

H<sub>a</sub>: La evaluación de rendimiento influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.

#### Regla de decisión:

Si p-valor < 0,05, rechazar H<sub>0</sub>; Si p-valor > 0,05, aceptar H<sub>0</sub>

**Tabla 23**

*Prueba de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	136,956			
Final	17,960	118,996	2	,000

Función de enlace: Logit.

**Tabla 24**

*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,583
Nagelkerke	,660
McFadden	,407

Función de enlace: Logit

En la tabla, el modelo tiene una significancia de 0,00 menor a 0,05 sugirió rechazar la hipótesis nula. Asimismo, la prueba logística es significativa ( $x = 152,961$ ;  $p < 0,05$ ). Lo cual permitió afirmar que la evaluación de rendimiento influye en el servicio al cliente. Además, respecto a la prueba de Nagelkerke se obtuvo 0,660 lo cual indicó que la evaluación de rendimiento influye en un 66.0% en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.

**Tabla 25***Estimaciones de parámetro*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Servicio_al_cliente = 1.00]	-6,878	1,130	37,057	1	,000	-9,093	-4,664
Ubicación	[Evaluación=1.00]	-7,487	1,159	41,755	1	,000	-9,758	-5,216

La tabla, los resultados Wald muestran un nivel 37,057 el cual es mayor a 4 y por lo tanto indico una influencia positiva por lo cual no se acepta la hipótesis nula y se corrobora la hipótesis alterna: La evaluación de rendimiento influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivos determinar la influencia del sistema integrado de gestión en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021, ya que las variables que integran el estudio son importantes debido a su gran contribución a la ciudadanía al reconocer los problemas e identificar las posibles soluciones.

El objetivo general quedó demostrado ya que el sistema integrado de gestión influye en un 76,4% en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea, lo cual se comprobó con un nivel de significancia de 0,00 el cual es menor a 0,05, en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Se analizaron diversas investigaciones internacionales y nacionales, en consecuencia se determinó similitudes con diversas investigaciones encontradas, así como Mayhua (2019) quien publicó un estudio sobre el sistema del proceso de gestión de la inscripción registral para atenuar la alta cuantía de tiempo asumida por el administrado en tomar el servicio de inscripción registral en la inscripción de bienes muebles teniendo como finalidad analizar la cobertura de los servicios registrales y los incumplimientos de los títulos entregados fuera de tiempo, en los hallazgos se resalta una significancia de 0.00 y un 9% de insatisfacción. Así también Ruiz (2021) realizó la divulgación de su estudio sobre la transformación digital de servicios al cliente con la finalidad de implementar tecnologías digitales, el cual obtuvo una significancia similar a la nuestra y un 49% de aceptación de los sujetos de estudio, finalmente Zamora (2019) publicó un estudio sobre la tecnología y su aporte a la gestión en la atención al usuario, teniendo por objetivo determinar de qué forma la tecnología influye en la gestión de atención, el cual tuvo resultados muy similares a los de la investigación ya que se encontró un fuerte influencia de las variables con una significancia del 0,00 el cual tuvo similitud con el estudio.

Sobre la variable sistema integrado de gestión según Altamirano (2016) lo define como un software informático con el propósito de obtener un óptimo nivel de eficiencia operativa y respaldo para que los centros y/o administrados puedan registrar y hacer un rastreo del estado y emplazamiento de sus trámites, además

incluye las notificaciones y alertas de correo electrónico que les avisa el cambio de estado a los usuarios, así también Barlleti (2017) define que un sistema integrado de gestión es la interpretación de un conjunto de principios, normas, procedimientos y técnicas para aprovechar los recursos públicos y así lograr una gestión efectiva y eficiente. No obstante, existe un modelo teórico que sirvió de guía para la construcción de las dimensiones del sistema integrado de gestión el cual según Carmona y Rivas (2010) estará constituido por, la planificación, gestión de recursos de los recursos, realización del producto y medición de análisis.

Sobre la variable servicio al cliente según Tschohl (2014) define el servicio al cliente como la energía y la fuerza que busca toda entidad solo para mantener a sus clientes, con la gestión de servicio la organización puede comenzar un acelerado asenso propiciando un mayor impulso a medida que se van concretando las metas. Según Lovelock (2015) define los servicios como actividades redituables que se ofrecen en doble vía, las cuales usualmente utilizan desempeños sustentados en el orden cronológico para conseguir las metas proyectadas en los propios clientes, en objetos o en otros bienes en los que intervienen nuestro público.

En cuanto a la hipótesis específica 1; se obtuvieron los resultados que permitieron determinar la influencia del 49,4% de los principios normativos en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea, el nivel de significancia es de 0,00 lo cual permitió rechazar la hipótesis nula en consecuencia la evidencia encontró similitud con la investigación de Torres (2016) en su trabajo de investigación influencia de las plataformas virtuales en la gestión de las empresas teniendo como finalidad determinar la influencia de las plataformas virtuales en la gestión de la empresa obteniendo positivos de 81% de aceptación por parte de los usuarios. Así mismo Altamirano et al. (2020) publicaron un estudio sobre la relación de la empatía en el servicio teniendo como finalidad, analizar en una visión general la empatía en un contexto de relaciones humanas y cómo influye en la calidad de servicios para mejorar los canales de atención relacionados a los tics obteniendo resultados muy similares como la significancia de 0,00.

También en la hipótesis específica 2 lograron demostrar que las técnicas influyen en 68,1% en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea, el nivel de significancia es de 0,00 lo cual permitió rechazar la hipótesis



nula en consecuencia la evidencia encontró similitud con la investigación de Arce *et al.* (2017) en su trabajo de investigación desarrollo de un sistema integrado de gestión para micro, pequeña y mediana empresa teniendo como objetivo la estandarización y unificación de sus proceso ya que en los hallazgos se pudo determinar un nivel de implementación en relación a las variables de liderazgo, planificación y evaluación de un 53% ,87% y7% respectivamente.

En cuanto a la hipótesis específica 3; el liderazgo influye en un 67,5% en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea, el nivel de significancia es de 0,00 lo cual permitió rechazar la hipótesis nula en consecuencia la evidencia encontró similitud con la investigación de Benzaquen (2017) en su estudio relacionado al impacto de un sistema de gestión en las empresas peruanas, arribando al objetivo principal de medir el alcance de la aplicación de un sistema de gestión y en dicho estudio se obtuvo resultados significativos menores al 0.05 similares a la investigación.

En cuanto a la hipótesis específica 4 la planificación influye en 58,8% en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea, el nivel de significancia es de 0,00 lo cual permitió rechazar la hipótesis nula en consecuencia la evidencia encontró similitud con la investigación de Doroteo (2021) publicó en su estudio sobre gobierno digital en la productividad y la atención al ciudadano teniendo como finalidad demostrar que el gobierno digital influye positivamente en la productividad lo cual se confirmó con un  $p < 0,05$  los cuales fueron muy similares a la investigación.

En cuanto a la hipótesis específica 5 la evaluación de rendimiento influye en 66,0% en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea, el nivel de significancia es de 0,00 lo cual permitió rechazar la hipótesis nula en consecuencia la evidencia encontró similitud con la investigación de Mora (2019) quien publicó un estudio sobre los sistemas integrados de gestión en el contexto de servicio al cliente, teniendo como finalidad proponer una metodología de implementación de un sistema integrado de gestión en el contexto colombiano el cual tuvo una aplicabilidad muy alta debido a su significancia de 0.00 similar al estudio.

A hora los resultados descriptivos de las dimensiones de las variables sistema integrado de gestión; Principios normativos tubo como resultados una

calificación deficiente del 34,6 por parte de los usuarios de la plataforma así también el 50% calificó como regular los principios normativos del sistema integrado de gestión y finalmente el 15% calificó como eficiente los principios normativos según SGS (2021) es el compromiso hacia las personas, el enfoque a las procesos y la gestión de relaciones, este concepto será el principio de las bases que cimientan a una organización de clase mundial ya que estos son de vital importancia para dirigir una organización. En el marco de tecnologías dirigidas al servicio al cliente, define Losada (2014) la gestión integral como el sistema integrado de gestión es el resultado de la influencia de sus principios organizacionales dirigidos a otorgar el mejor servicio al cliente.

En relación a los resultados de la dimensión técnicas se obtuvo que el 34,6% calificó como deficientes las técnicas, así también calificó como regular con un 41,9% y finalmente el 23,5% calificó como eficiente las técnicas empleadas por el sistema integrado, asimismo según Castro (2021) las técnicas son procedimientos, métodos que permiten el desarrollo de una gestión, pero a su vez son característicos de una organización y según la praxis de esta radica la efectividad de la empresa en un contexto local.

Por otro lado los resultados descriptivos de liderazgo son calificados como deficientes con un 32,4% mientras que solo el 39,7 los calificó como regular y finalmente el 27,9 calificó el liderazgo como eficiente, las calificaciones positivas según Medina (2019) cita a Maxwell quien sostiene que el liderazgo permite influir sobre los colaboradores con la finalidad de aproximarse a ellos y que estos sean parte del cambio que lleve al éxito a la organización.

En cuanto a los resultados descriptivos de las dimensiones planificación los usuarios calificaron como deficiente la planificación con 37,5%, así mismo el 39,7 calificó como regular la planificación del sistema integrado pero el 22,8% lo calificó como excelente al igual que Chiavenato (2020) manifestó como la función administrativa que determina previamente cuales son las metas que deben conseguirse y que debe realizarse para lograrlos, siguiendo el mismo concepto Castro et al. (2019) define la planificación de la gestión de un sistema, como el requerimiento de gestores técnicos pertenecientes a un equipo de software con destrezas orientadas a la integración.

Finalmente analizamos los resultados descriptivos de la evaluación de rendimiento ya que el 42,6% calificó la evaluación de rendimiento como deficiente así mismo el 39% lo calificó como regular y finalmente el 18,4% lo calificó como excelente. Así también Ortiz (2007) sostiene que la evaluación del rendimiento, son mecanismos que mantienen retroalimentación que detecta oportunamente las desviaciones de los objetivos organizacionales trazados y permiten un control y previsión de los objetivos de la organización para poder asegurar de una manera precisa el cumplimiento organizacional. A continuación, los conceptos de los indicadores de la dimensión: Según Pérez (2021) define el control como un sistema de administrativo que puede utilizarse en todos los ámbitos de gestión y su desarrollo se puede optimizar con el uso de tecnologías de la información. La previsión es el siguiente componente de nuestra dimensión debido a que según EY (2020) establece que la empresa que se caracteriza por actuar para mejorar el proceso de previsión de escenarios le permitirá estar mejor posicionada para comprender y aprovechar las oportunidades de mejorar y optimizar las soluciones a cualquier cambio organizacional que se le presente.

Con respecto a la relevancia de la metodología empleada, se pudo corroborar que el método de investigación usados ha sido relevante para la ejecución del estudio, debido a que se pudo determinar que la presente investigación es básica que según Hernández et al. (2018) este tipo de investigación se caracteriza por utilizar teorías existentes, hacer modificaciones a las teorías existentes y proponer nuevos métodos ya que en la presente investigación deja un guía para la administración pública en relación al ámbito de los sistemas integrados de gestión. También se determinó que el enfoque cuantitativo de los datos obtenidos han sido recolectados y analizados con el propósito de obtener información que permita realizar un estudio descriptivo e inferencial; para desarrollar este objetivo se recurrió a Ñaupas (2013) quien dió énfasis a la medición, muestreo y tratamiento estadístico. Finalmente el diseño de la investigación corresponde a un diseño no experimental y por el momento de aplicación del instrumento se determinó según Bernal (2012) que es transeccional causal esto se debe a que los diseños son relevantes para determinar la causalidad entre dos o más categorías o variables en una situación específica lo cual se pudo

corroborar en el presente estudio ya que se pudo demostrar el efecto del sistema integrado de gestión en el servicio al cliente en la plataforma virtual de la entidad registral. En resumen, podemos afirmar que la metodología aplicada estuvo alineada a los objetivos de la presente investigación y una aplicación correcta de los instrumentos de recolección de datos que han seguido todos los parámetros éticos y metodológicos.

En materia de relevancia la presente investigación es de suma importancia ya que, siendo los resultados de un análisis científico, el aporte al conocimiento puede ser considerado para ser de guía a otros estudios similares.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: En relación con el objetivo general se determinó que el sistema integrado de gestión influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021 en un 76,4% lo cual se verificó con los valores de pseudo R cuadrado de Nagelkerke también el valor de significancia es 0,00 por lo cual se rechazó la hipótesis nula.

Segunda: En relación al objetivo específico 1, se estableció que, los principios normativos influyen en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021 en un 49,4% lo cual se verificó con los Pseudo R cuadrados de Nagelkerke también se logró que el valor de significancia es 0,00 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Tercera: En relación al objetivo específico 2, se estableció que, las técnicas influyen en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021 en un 68,1% lo cual se verificó con los Pseudo R cuadrados de Nagelkerke también se logró que el valor de significancia es 0,00 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Cuarta: En relación al objetivo específico 3, se estableció que, el liderazgo influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021 en un 67,5% lo cual se verificó con los Pseudo R cuadrados de Nagelkerke también se logró que el valor de significancia es 0,00 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Quinta: En relación al objetivo específico 4, se estableció que, la planificación influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021 en un 58,8% lo cual se verificó con los Pseudo R cuadrados de Nagelkerke también se logró que el valor de significancia es 0,00 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Sexta: En relación al objetivo específico 5, se estableció que, la evaluación de rendimiento influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021 en un 66,6% lo cual se verificó con los Pseudo R cuadrados

de Nagelkerke también se logró que el valor de significancia es 0,00 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: A la gerencia de propiedad de bienes muebles, seguir con la implementación y mejoramiento del sistema de gestión debido a que la aceptación de la plataforma aun no es completa, por consiguiente, hay un considerable grupo de usuarios que desconoce y ve con dificultad la utilización de las herramientas tecnológicas de la plataforma virtual registral.

Segundo: Al coordinador del Registro de bienes muebles - zona registral N°9 destinar el personal idóneo que permita gestionar de la mejor forma las inquietudes de los usuarios en la plataforma registral, así mismo gestionar capacitaciones en inducción de uso de la plataforma registral y reuniones que permitan la retroalimentación entre funcionarios y público en general.

Tercero: A la gerencia de informática gestionar el sistema en la nube y brindar un mejor control del sistema que permita una proactividad idónea en tiempo real para asegurar el mejor servicio al cliente en la entidad pública de la zona registral N°9.

Cuarto: Al departamento de atención al cliente, difundir y promocionar la aplicabilidad y beneficios del uso de la plataforma virtual para gestionar pagos y demás servicios registrales cotidianos así también optimizar la gestión de los avisos preventivos de la plataforma virtual.

Quinto: A la jefatura de atención al cliente siempre brindar la mejor información y explicar los beneficios del uso de la plataforma virtual a través de la actualización de los instructivos virtuales y manuales físicos de orientación al cliente repartido en cada sede registral del Perú.

Sexto: Al público en general participar en las capacitaciones instructivas de la plataforma digital, así mismo realizar las consultas pertinentes al personal idóneo de la entidad registral y realizar las consultas pertinentes en la línea telefónica como también en la plataforma al asistente virtual.

## Referencias

- Agra, M. F. (2020). *“Propuesta de un sistema integrado de gestión bibliotecaria de acceso abierto para. Buenos Aires.*
- Altamirano, H. N., & Ramírez, A. F. (2020). Empathy as a quality factor in . *Digital Publisher*, 219-232.
- Ambrocio D., T. (2021). Gobierno digital en la productividad y la atención al ciudadano en . 94.
- Angel, J. (2021). Sistemas integrados de gestión. *EOI*, 7(9).  
<https://www.eoi.es/blogs/joseangelperez/2012/06/22/sistemas-integrados-de-gestion/>
- Arce B., J. A. (2017). Desarrollo de un sistema integrado de gestion para la micro y pequeña empresa. *Tec empresarial*, 11(2), 17-26.  
[doi:https://doi.org/10.18845/te.v11i2.3230](https://doi.org/10.18845/te.v11i2.3230)
- Arturo, T. (2021). *Psicología y mente* . Obtenido de <https://psicologiyamente.com/>:  
<https://psicologiyamente.com/psicologia/teoria-general-de-sistemas-ludwig-von-bertalanffy>
- Benzaquen de las casas, J. (2017). ISO 9001 and Management of Total Quality in total nas empresas peruanas. *Universidad & empresa*, 20(35), 281-312. doi:  
<http://dx.doi.org/10.12804/revistas>.
- Bermúdez, C., Martínez, S., & Guerrero, M. (2019). Planning, Management and Control of Software Quality. *Scientia et Technica*, 24(4), 2344-7214.
- Bizneo. (2019). Management by objectives in a company (APO). *Bizneo HR Software*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/>
- Cabas,V.;Steffens S.,E.;Gutierrez.,E.,R (2016). Diseño de un sistema integrado de gestion para un empresa tabacalera. *Producción + Limpia*, 11(1), 162-170.  
Obtenido de



<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=134791326&lang=es&site=eds-live>.

Cabrera, H., Medina, L., & Abad, P. (2015). The integration of business management systems, concepts, approaches and trends. *Ciencias de la Información*, 46(3), 3-8.

<https://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=62fa8c2c-3c63-4490-8e72-0450b167bde2%40sessionmgr4007>

Camargo, J. L., Camargo, Z. R., & Huamani, J. A. (2021). Proposal for a Model of Organizational Redesign and its Influence on Digital Transformation . *Iberian Conference on Information Systems and Technologies*, 23-26.

Castro Bermúdez, Y. V. (2019). Planning, Management and Software Quality Control. *Scientia et Technica*, 24(4), 611-617.

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=145014572&lang=es&site=eds-live>.

Castro, J. (2021). 7 técnicas de gestión de presencia digital. *Beedigital*, 2-9.

<https://www.beedigital.es/marketing/7-tecnicas-de-gestion-de-presencia-digital/>

Carranza L. S., & Cristina M.,C. (2014). Los principios de ISO 26000 como eje articulador del sistema integrado HSEQ – RUC en empresas consultoras en ingeniería y medio ambiente de Bogotá. *Signos*, 6(1), 73–87.

<https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2014.0001.05>

Chiavenato, I. (2020). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. McGraw Interamericana.

Congreso de la Republica del Perú. (2018). *ELECTRONIC GOVERNMENT AND TECHNOLOGIES*. Lima: Research services area.

Polo,D.,M. (10 de marzo de 2021). Indicadores de innovación básicos para pymes.

<https://www.gestionar-facil.com/indicadores-de-gestion-todo-lo-que-debes-saber/indicadores-de-innovacion-para-pymes/>

- Daft, R. L. (2014). *Organization Theory and Design*. Mexico: Cengage.  
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a470398d881ef04626b994461fc4879b.pdf>
- De Los Santos Mateo, C., Vásquez Yangüela, K. P., & Fernandez Morales, M. D. (2021). Burnout, empathy, and degrees of exposure to COVID-19 in Dominican employees. *Ciencia y Sociedad*, 46(2), 107-121.
- Delgado Martinez, G. (2021). Gestión municipal y participación ciudadana en la municipalidad . 96.
- El Peruano. (15 de marzo de 2021). El Peruano. *Sunarp atendió 362 trámites registrales en el primer mes del horario nocturno en Lima*, págs. 33-39.
- Esther Duran-Romero, D., Isaac Lechuga-Cardozo, J., Yaneth Guisao-Giraldo, E., & Leyva-Cordero, O. (2020). Management of the security of the logistics service providing companies in Colombia. *Pensamiento & Gestión*, 42, 12-37.
- Francisco, A. I., & Roman, M. R. (2017). *Manual operativo del sistema de abastecimientos y control patrimonial*. Lima: Instituto Pacifico sac.
- Freites, Z. M., & Morales, L. E. (2017). Fiabilidad y validez de la escala de felicidad de lima en trabajadores de empresas de servicios. *Revista Desarrollo Gerencial*, 9-1.
- Fontalvo, T. J., Delahoz-Dominguez, E. J., & Morelos, J. (2021). Diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad para programas académicos de educación superior en Colombia. *Formación Universitaria*, 14(1), 45–52.  
<https://doi.org/10.4067/S0718-50062021000100045>
- Garcés de Marcilla, M. A. (2004). Capacidad de respuesta y equidad de los servicios públicos de salud, ante la crisis económica del país. *Universidad de San Carlos de Guatemala. Dirección General de Investigación.*, 117.
- García, M. G. (2019). Brechas de servicio en un área de una compañía aérea. *Esan*, 98.

- Global, O. d. (2020). Sistemas de gestión integrados. *NQA*, 3(5).  
<https://www.nqa.com/es-pe/certification/systems/integrated-management-systems>
- Globalsuite. (2020). ISO 27000 y el conjunto de estándares. *Globalsuite*, 2-7.  
<https://www.globalsuitesolutions.com/es/la-familia-de-normas-iso-27000/>
- GODIN, S. (2018). *This is Marketing: You Can't Be Seen Until You Learn To See*. New York: B2B.
- Gómez Figueroa, O. D. (2020). Evaluate the spatial location of Complementary Services in tourist destinations. *Ingeniería Industrial/ISSN*, 41(3), 1-12.  
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=146578474&lang=es&site=eds-live>
- Hernández, R., Fernández C., C., & Baptista L., P. (2014). *Metodología e la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: MC Graw Hill.
- Hernández, S., & Mendoza, C., T. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Huerta-Rivero, P. C., Gaete-Feres, H. G., & Pedraja-Reja, L. M. (2020). Dirección estratégica, sistema de información y calidad el caso de una universidad estatal chilena. *Dirección estratégica*, 31(2), 253-266.
- Instituto Tecnológico., A. (2020). Herramientas de análisis para la mejora de la calidad. *Instituto Tecnológico Apizaco*. <https://mejoradelacalidad-victorcorcuato.weebly.com/>
- Innolandia.es. (11 de Octubre de 2021). El indicador para medir la innovación empresarial que todo el mundo entiende. <https://innolandia.es/como-medir-la-innovacion-empresarial-y-explicarla-sin-traductor-simultaneo/>
- ISBL. (2021). Sistema de gestión. *Instituto de seguridad y bienestar laboral*, 3.  
<https://www.eoi.es/blogs/joseangelperez/2012/06/22/sistemas-integrados-de-gestion/>
- ISO. (23 de Enero de 2020). *ISO 25000*. <https://iso25000.com/index.php/normas-iso-25000/iso-25010>

- Isotools. (2020). Plataforma tecnológica para la gestión de la excelencia. *Isotools*, 1-3.
- Lovelock, C. (2015). *servicio al cliente*. Juares : Pearson .
- Túñez ,M.;López, V. A. (2016). Comunicación turística colaborativa 2.0: promoción, difusión e interactividad en las webs gubernamentales de Iberoamérica. *Revista Latina de Comunicación Social*, 71, 249-276. [doi:10.4185/RLCS-2016-1094](https://doi.org/10.4185/RLCS-2016-1094)
- Marín-Sánchez, J., Lugo-García, J. A., & Piñero-Pérez, P. Y. (2014). Process for planning and control of software projects using XedroGESPRO. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 8(2), 144-161.
- Marqués-Pascual, J. F.-G.-F. (2018). Innovation in the accountability of the public service media (PSM). The case of the CCMA. *Revista Latina de Comunicación Social*, 73, 73, 1090-1114. doi:doi.org/10.4185/RLCS-2018-1298
- Mayhua, C. T. (2019). "Rediseño del proceso de gestión de la inscripción registral para enfrentar la alta cantidad de tiempo insumida por el ciudadano en recibir el servicio de inscripción registral del registro de bienes muebles. 87.
- Medina Cadena, J. A. (2019). *Identification Of The Leadership Capacity Of Employees Of A Small Business In Mexico Based On The Top Law Of John C. Maxwell*, 14(1), 301-319. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=139996516&lang=es&site=eds-live>.
- Mora C., R. (2019). Sistemas integrados de gestión de las normas ISO 9001 e ISO 30301 en el contexto notarial colombiano. *Estudios Gerenciales*, 35(151), 203-218. [doi:https://doi.org/10.18046/j.estger.2019.151.3248](https://doi.org/10.18046/j.estger.2019.151.3248)
- Morffe, A. (2021). La Importancia del liderazgo según Peter Drucker. *Marketing, Negocios y Emprendimiento*, 4(11). <https://sobregereciayempresa.blogspot.com/2019/05/importancia-del-liderazgo-segun-drucker.html>

- Ñaupas, H., (2013). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá : Ediciones de la U.
- Newsletter. (2020). Steps to follow to implement an Integrated ISO Management System. *Escuela europea de excelencia*, 11-23.  
<https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/blog/>
- Obeso, A. (2020). Nuevos modelos en la evaluación del rendimiento. *Capital humano*, 97-100.  
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=146214102&lang=es&site=eds-live>
- Ortiz Soto, H. E. (2007). La Evaluación De Resultados Y El Control De La Gestión Pública. Horizontes Empresariales. *Horizontes Empresariales*, 6(2), 71-86.  
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=31540115&lang=es&site=eds-live>
- Pasquale, B. B. (2017). *Aportes de los Sistemas Administrativos Transversales en la Gestión*. Lima : PUCP.
- Pacios, A., R., & Fernández, C., P. (2019). Publicación de los valores de las bibliotecas universitarias españolas a través de sus sedes web. *El profesional de La Información*, 28(5), 1–13.  
<https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.08>
- Pedraza, A. L. (2015). Organizational culture Edgar Schein's theory: A phenomenological study. *Clio America*, 9(17), 17-25.  
<:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-CulturaOrganizacionalDesdeLaTeoriaDeEdgarSchein-5139907.pdf>
- Perez, N., Carballo, L., & Quiñonez, D. (2021). Management System for the control and prevention of risks in the Tourism Real Estate. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 15(3), 41-54  
<https://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=281e3cd1-9b3b-4926-ace2-6cfe53ed1fe0%40pdc-v-sessmgr03>
- peruano, D. E. (11 de Septiembre de 2021). Decreto legislativo que modifica la ley nº 27658, ley marco de modernización.

- Pineda Zapata, U. F. (Julio de 2020). Analysis of the components of the operations strategy with a service focus. *Pensamiento & Gestión*, 49, 90-119. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=146985409&lang=es&site=eds-live>.
- Ramos, C. A. (2015). Scientific research paradigms. *Av. psicol*, 10-17. [http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015\\_1/Carlos\\_Ramos.pdf](http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf)
- Redgealc. Banco interamericano de desarrollo .Red de gobierno e. (Abril de 2016). [https://www.redgealc.org/site/assets/files/13885/documento\\_modelo\\_spr\\_m arzo2018.pdf](https://www.redgealc.org/site/assets/files/13885/documento_modelo_spr_m arzo2018.pdf). Obtenido de [www.redgealc.org](http://www.redgealc.org).
- Reyes, S. C. (2021). Delegation of activities. *I administrator*, 45-32. <https://yoadministrador.com/delegacion-de-actividades/>
- Ripani, L. (24 de Marzo de 2020). *BID*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org>: <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/coronavirus-un-experimento-de-teletrabajo-a-escala-mundial/>
- Ricoy L., C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Revista do Centro de Educação*, 31(1), 11-22. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>
- Rony, C. (2019). Role oh the disposition to technology in the evaluation of tangible and non-tangible elements of after sales services. *TEC Empresarial.*, 3-18.
- Ruiz, K. Z. (2021). La transformación digital en la gestión de servicio al cliente en las empresas odontológicas del distrito de Miraflores en el año 2020 . 139.
- Sánchez, L. A., Ríos, N. B., & Zapata, Á. R. (2020). Relationship between total quality management (TQM) and. *Contaduría y Administración*, 1(65), 1-22.
- Santiso, C. (26 de Agosto de 2020). <https://www.caf.com>. Obtenido de CAF : <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/08/el-papel-del-estado-en-la-era-digital-post-covid19/>
- school, E. B. (2021). Quality Manual: Definition, Specifications and Structure. *Retos en supply Chain*, 23-30 <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/definicion-especificaciones-y-estructura-de-un-manual-de-calidad/>

- Segura V., M., & Barragan C., J. M. (2018). The Customer Service Pathway, an alternative started tool kit for service improvement and innovation. *International Journal of Good Conscience*, 13(1), 14-27. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=131353926&lang=es&site=eds-live>.
- SGS. (11 de Marzo de 2021). *When you need to be sure*. <https://www.sgs.pe/www.sgs.pe/es-es/news/2021/3/sgspepoliantisoborn>
- Silva, C. L., Madariaga, E. A., & Solís, R. A. (2017). Estudio Piloto de la Importancia del Rendimiento, Seguridad. *Informacion Tecnologica*, 28(32017), 95-105.
- SUNARP. (Agosto de 2021). Implementan el servicio de visualización de título archivado a través del Servicio de Publicidad Registral en Línea (SPRL). *Resolucion del superintendente nacional de los registros publicos*. Lima, Lima, Perú: SUNARP.
- Torres, C. A. (2012). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Prentice Hall.
- Torres, A. A. (2016). influencia de las plataformas virtuales en la gestion de las empresas y personas naturales que brindan servicios de contabilidad. Loja, Ecuador.
- Tottin, B. A., Valdivia, E. C., & Febles, O. S. (2014). Current Stage of the Management of Technology and Innovation at. *Retos Turísticos*, 2(12014), 1-13.
- Tschohl, J. (2014). *Servicio al cliente*. Arizona: Service Quality Institute latin America.
- Vara, A. (2012). *7 pasos para una investigación*. Lima: USMP.
- Vázquez Gómez, R. A. (2014). Hospitality in service: from standardization to personalization. *Hospitalidad ESDAI*(26), 23-37.

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=103308979&lang=es&site=eds-live>.

- Vega S., Y., Olivero V., E., & Gastelbondo G., E. (2020). Desarrollo de la capacidad de innovación en procesos de servicio al cliente del departamento de matrícula en instituciones de educación superior en Barranquilla, Colombia. *Información Tecnológica*, 31(5), 185–194. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000500185>
- Vidal V., E., & Soto R., E. (2013). Implantación de Los Sistemas De Gestión. *Tourism & Management Studies*, 4, 1112–1121. [Chicago, 17.ª edición \(Author-Date\)](#)
- world, B. a. (2020). Three ways to improve scenario planning and forecasting. *EY*, 20-39. [https://www.ey.com/es\\_pe/strategy-transactions/three-ways-to-improve-your-forecasting-and-scenario-planning](https://www.ey.com/es_pe/strategy-transactions/three-ways-to-improve-your-forecasting-and-scenario-planning)
- Zamora Mondragón, J. (2019). La tecnología RFID y su contribución a la gestión en la atención al paciente en los servicios de salud . 134.



## **Anexos**

## Sistema integrado de gestión en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021

Problema General	Objetivo general	Hipótesis general	Variables e indicadores				
			Variable independiente: <b>Sistema integrado de gestión</b>				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rangos
¿Cuál es la influencia del Sistema integrado de gestión en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021?	Determinar la influencia del Sistema integrado en la gestión del servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.	El Sistema integrado de gestión influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.	<b>Principios normativos</b>	Reglas Valores	1-4	Ordinal tipo Likert  (1) totalmente en desacuerdo (2) desacuerdo (3) ni acuerdo ni en desacuerdo (4) de acuerdo (5) totalmente de acuerdo.	Deficiente (20-45) Regular (46-75) Eficiente (76-100)
			<b>Técnicas</b>	Procedimientos Manuales	5-8		
			<b>Liderazgo</b>	Delegación Cultura Estrategias	9-14		
			<b>Planificación</b>	Metas Objetivos	15-18		
			<b>Evaluación de rendimiento</b>	Control Previsión	19-22		
<b>Problemas Específicos:</b> ¿Cuál es la influencia de los principios normativos en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021?	<b>Objetivos Específicos</b> Determinar la influencia de los principios normativos en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.	<b>Hipótesis Específica</b> Los principios normativos influyen en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021					

			Variable dependiente: <b>El servicio al cliente</b>							
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rangos			
¿Cuál es la influencia de las técnicas en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021?	Determinar la influencia de las técnicas en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.	Las técnicas influyen en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021	Innovación de servicio	Eficacia	1-6	Ordinal tipo Likert  (1), totalmente en desacuerdo (2), desacuerdo (3) ni acuerdo ni en desacuerdo (4) de acuerdo (5) totalmente de acuerdo.	Deficiente (20-45) Regular (46-75) Eficiente (76-100)			
	¿Cuál es la influencia del liderazgo en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021?	Determinar la influencia del liderazgo en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.		El liderazgo influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021				Eficiencia		
		¿Cuál es la influencia de la planificación en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021?		Determinar la influencia de la planificación en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.				La planificación influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021	Retorno de la inversión	
¿Cuál es la influencia de la planificación en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021?			Determinar la influencia de la planificación en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.	La planificación influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021	Consulta			7-14		
	¿Cuál es la influencia de la planificación en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021?	Determinar la influencia de la planificación en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.	La planificación influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021	Hospitalidad						
		¿Cuál es la influencia de la planificación en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021?	Determinar la influencia de la planificación en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.	La planificación influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021	Cuidado					
¿Cuál es la influencia de la planificación en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021?	Determinar la influencia de la planificación en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.		La planificación influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021	Servicio de mejora	Excepciones					
	¿Cuál es la influencia de la planificación en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021?	Determinar la influencia de la planificación en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.	La planificación influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021		Servicio de facilitación			Información	15-22	
		¿Cuál es la influencia de la planificación en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021?	Determinar la influencia de la planificación en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.					La planificación influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021		Toma de pedido
			¿Cuál es la influencia de la planificación en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021?					Determinar la influencia de la planificación en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.		La planificación influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021
¿Cuál es la influencia de la planificación en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021?	Determinar la influencia de la planificación en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021.	La planificación influye en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021		Servicio de facilitación		Pago				

¿Cuál es la influencia de la evaluación de rendimiento en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021?	través de una plataforma virtual registral en línea 2021.						
<b>Tipo y diseño</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Método de análisis de datos</b>				
Diseño: No experimental con nivel correlacional, con corte transversal Método: Hipotético deductivo	<b>Población:</b> 206 funcionarios y colaboradores.  <b>Tipo de muestreo:</b> Probabilístico  <b>Tamaño de muestra:</b>	Variable 1: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Xavier Chambilla Obregón Año: 2021 Ámbito de aplicación: SUNARP Formas de aplicación: directa	<b>Descriptiva:</b> Se detallo a través de tablas y figuras el análisis descriptivo de la variable en frecuencia y porcentajes.  <b>Inferencial:</b> Se realizo la contrastación de hipótesis general y especifica				

	135 sujetos de investigación	Variable 2: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Xavier Chambilla Obregón Año: 2021 Ámbito de aplicación: SUNARP Formas de aplicación: directa		

## Anexo 2

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Sistema integrado de gestión	Barlleti (2017) define que un sistema integrado de gestión es la interpretación de un conjunto de principios, normas, procedimientos y técnicas para aprovechar los recursos públicos y así lograr una gestión efectiva y eficiente	El sistema integrado de gestión en la plataforma registral en línea 2021, será medido según sus dimensiones determinadas : principios normativos, técnicas, liderazgo, planificación, evaluación de rendimiento.	<b>Principios normativos</b>  <b>Técnicas</b>  <b>Liderazgo</b>  <b>Planificación</b>  <b>Evaluación de rendimiento</b>	Reglas Valores  Procedimientos Manuales  Delegación Cultura Estrategias  Metas Objetivos  Control Previsión	Escala ordinal  (1) ,totalmente en desacuerdo (2) ,descuerdo (3) ni acuerdo ni en desacuerdo (4) de acuerdo (5) totalmente de acuerdo.

El servicio al cliente	Según Lovelock (2015) define los servicios como actividades redituables que se ofrecen en doble vía, las cuales usualmente utilizan desempeños sustentados en el orden cronológico para conseguir las metas proyectadas en los propios clientes, en objetos o en otros bienes en los que intervienen nuestro público	El servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021, será medido según sus dimensiones determinadas : innovación de servicio, servicio de mejora, servicio de facilitación.	<b>Innovación de servicio</b>  <b>Servicio de mejora</b>  <b>Servicio de facilitación</b>	Adaptación  Consulta  Hospitalidad  Cuidado  Excepciones  Información  Toma de pedido  Facturación  Pago	(1), totalmente en desacuerdo  (2), desacuerdo  (3) ni acuerdo ni en desacuerdo  (4) de acuerdo  (5) totalmente de acuerdo.
------------------------	--	---	---	--	---

## **Anexo 3**

### **Instrumento de recolección de datos:**

#### **Cuestionario - Sistema integrado de gestión**

El proyecto de investigación y solicita su consentimiento. De aceptar, el investigador se quedará con una copia de este documento, mientras usted podría solicitar otra copia también firmada.

La presente investigación se titula “Sistema integrado de gestión en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021” y es elaborada por el investigador Xavier Ricardo Chambilla Obregón. Este proyecto es dirigido por el departamento de post grado de la UCV.

Para ello, se le solicita participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Asimismo, participar en esta encuesta no le generará ningún perjuicio académico. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente. Su identidad será tratada de manera anónima, es decir, el investigador no conocerá la identidad de quién completó la encuesta.

Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, recibirá un resumen con los resultados obtenidos y será invitado a una conferencia en la cual serán expuestos los resultados. Si desea, podrá escribir al correo que le será dispensado si así lo solicita.

Agradeceremos que por favor lean con atención cada enunciado y luego responder marcando una alternativa con un (v) por cada pregunta. La encuesta es anónima y se requiere de veracidad. La valoración es de tipo Likert:

- (1): totalmente en desacuerdo
- (2): desacuerdo
- (3): ni acuerdo ni en desacuerdo
- (4): de acuerdo



(5): totalmente de acuerdo.

Dimensiones	Calificación				
	1	2	3	4	5
<b>Principios normativos</b>					
1 ¿Las guías documentadas le facilitan el uso de la plataforma registral?					
2 ¿La facilidad de uso es una norma que usted evidencia en la plataforma virtual registral?					
3 ¿La plataforma tiene vigilancia en tiempo real para solucionar fallas digitales?					
¿ Ha recibido capacitación en el uso de herramientas digitales?					

Dimensiones	Calificación				
	1	2	3	4	5
<b>Técnicas</b>					
5. ¿Las indicaciones de uso publicadas en la plataforma digital son claras y fáciles de entender?					
6. ¿Ha recibido instructivos digitales para el uso de la plataforma registra?					
7. ¿La línea telefónica de consultas registrales virtuales es eficiente?					
8. ¿Le ha brindado algún manual que le permita entender mejor el uso de la plataforma virtual registral?					

Dimensiones	Calificación				
	1	2	3	4	5
<b>Liderazgo</b>					
9. ¿El sistema le comunica los cambios y programaciones de la plataforma en el tiempo idóneo?					
10. ¿Usted puede comunicar sus quejas y requerimientos al sistema de gestión de la plataforma registral?					
11. ¿El personal de orientación al usuario resuelven sus consultas sobre uso de la plataforma virtual?					
12. ¿El personal de orientación al usuario están disponibles en el tiempo idóneo para resolver sus consultas?					
13. ¿El pago a través del monedero virtual es una estrategia que facilita sus trámites virtuales registrales?					
14. ¿La visualización on-line de títulos es una estrategia que le facilita sus trámites virtuales registrales?					

Dimensiones	Calificación				
	1	2	3	4	5
<b>Planificación</b>					
15. ¿El sistema cumple en entregar los documentos solicitados en el tiempo previsto en la plataforma virtual?					
16. ¿El sistema absuelve los reclamos efectuados en el tiempo previsto de la plataforma virtual?					
17. ¿La plataforma registral le brinda mejor servicio que el sistema presencial?					
18. ¿La plataforma registral le permite disminuir de alguna manera errores o deficiencias en las solicitudes de registros ?					

Dimensiones	Calificación				
Evaluación de rendimiento	1	2	3	4	5
19. ¿Atienden sus reclamos oportunamente?					
20. ¿Es proactivo el personal que controla la plataforma?					
21. ¿Los avisos preventivos del sistema son oportunos?					
22. ¿Es idónea la supervisión virtual en la plataforma registral?					

Anexo 4

N°	P1	P.2	P3	P4	D.1	P.5	P.6	P.7	P.8	D.2	P.9	P.1	P.1	P.1	P.1	P.1	D3	P.15	p.1	P.1	P.1	D.4	P.	P.	P.2	P.1	D.
1	2	2	2	2	9	3	2	2	2	9	1	3	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8
2	1	3	1	3	10	2	3	3	1	9	2	3	3	1	2	2	13	2	2	1	3	8	2	1	3	1	7
3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8
4	2	2	2	2	12	2	2	1	2	7	1	3	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8
5	2	1	2	1	11	2	5	1	1	9	2	1	1	1	4	1	10	1	2	2	1	6	1	1	1	2	5
6	1	1	1	3	12	1	3	1	3	8	1	3	2	3	3	1	13	1	1	1	3	6	1	2	1	1	5
7	2	1	2	1	13	1	3	1	1	6	2	3	1	1	1	1	9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4
8	1	1	1	1	12	1	1	3	1	6	1	1	3	5	1	1	12	1	0	1	1	3	1	3	1	1	6
9	1	2	1	2	15	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8
10	2	1	2	2	17	2	0	3	2	7	2	1	0	2	2	5	12	2	1	2	2	7	1	1	1	2	5
11	2	2	2	2	19	2	2	2	3	9	2	2	2	3	2	2	13	2	4	2	2	10	2	2	2	2	8
12	2	2	2	2	20	2	2	1	2	7	2	2	2	2	5	5	18	2	2	5	2	11	2	2	2	2	8
13	2	2	2	2	21	2	2	2	1	7	2	3	2	1	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8
14	2	2	2	2	22	2	2	1	2	7	2	2	1	2	2	2	11	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7
15	1	2	1	1	20	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4
16	3	2	3	2	26	2	1	3	2	8	2	1	1	2	2	5	13	2	1	2	2	7	1	1	1	2	5
17	2	2	2	2	25	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8
18	1	2	1	1	23	1	2	1	1	5	1	2	1	2	1	1	8	1	2	1	1	5	3	2	1	1	7
19	2	2	2	3	28	2	2	2	3	9	2	3	2	3	2	3	15	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9
20	1	1	3	1	26	1	1	3	1	6	2	2	2	2	2	1	11	1	1	3	1	6	2	3	1	2	8
21	2	2	2	2	29	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	2	7	2	2	2	1	7
22	1	1	3	1	28	1	1	3	1	6	1	1	3	1	1	3	10	1	1	3	1	6	1	1	3	1	6
23	2	2	2	2	31	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8

Anexo 5

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	23	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	23	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	22

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de elemento	Varianza de elemento	Correlación de elementos	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Las guías le facilitan el uso de la plataforma registral ?	38,43	47,348	,438	,794
2. ¿la facilidad de uso es una norma que usted evidencia en la plataforma virtual registral?	38,39	47,431	,444	,794

3. ¿La plataforma tiene vigilancia en tiempo real para solucionar fallas digitales?	38,26	49,111	,174	,805
4. ¿ Ha recibido capacitación en el uso de herramientas digitales?	38,30	44,676	,682	,781
5. ¿Las indicaciones de uso publicadas en la plataforma digital son claras y fáciles de entender?	38,39	45,522	,714	,783
6. ¿Ha recibido instructivos digitales para el uso de la plataforma registra?	38,17	50,514	-,032	,823
7. ¿La línea telefónica de consultas registrales virtuales es eficiente ?	38,22	50,178	,020	,815
8. ¿Le ha brindado algún manual que le permita entender mejor el uso de la plataforma virtual registral?	38,39	45,158	,583	,785
9. ¿El sistema le comunica los cambios y programaciones de la plataforma en el tiempo idóneo?	38,43	47,893	,447	,795

10. ¿usted puede comunicar sus quejas y requerimientos al sistema de gestión de la plataforma registral?	38,09	47,174	,310	,799
11. ¿El personal de orientación al usuario resuelven sus consultas sobre uso de la plataforma virtual?	38,35	48,601	,184	,805
12. ¿El personal de orientación al usuario están disponibles en el tiempo idóneo para resolver sus consultas?	38,13	50,028	,014	,818
13. ¿El pago a través del monedero virtual es una estrategia que facilita sus trámites virtuales registrales?	38,09	44,719	,439	,792
14. ¿La visualización on-line de títulos es una estrategia que le facilita sus trámites virtuales registrales?	37,96	43,589	,349	,803
15. ¿El sistema cumple en entregar los documentos solicitados en el tiempo previsto en la plataforma virtual?	38,48	45,534	,800	,782

16. ¿El sistema absuelve los reclamos efectuados en el tiempo previsto de la plataforma virtual?	38,43	44,984	,532	,787
17. ¿La plataforma registrar le brinda mejor servicio que el sistema presencial?	38,22	45,542	,385	,795
18. ¿ La plataforma registrar le permite disminuir de alguna manera errores o deficiencias en las solicitudes de registros ?	38,30	44,676	,682	,781
19. ¿Atienden sus reclamos oportunamente?	38,43	47,802	,377	,796
20. ¿Es proactivo el personal que controla la plataforma?	38,39	49,613	,118	,807
21. ¿Los avisos preventivos del sistema son oportunos?	38,43	46,439	,484	,791
22. ¿Es idónea la supervisión virtual en la plataforma registrar?	38,43	45,893	,637	,786



## **Anexo 6**

### **Instrumento de recolección de datos**

#### **Cuestionario - El servicio al cliente**

El proyecto de investigación y solicita su consentimiento. De aceptar, el investigador se quedará con una copia de este documento, mientras usted podría solicitar otra copia también firmada.

La presente investigación se titula “Sistema integrado de gestión en el servicio al cliente a través de una plataforma virtual registral en línea 2021” y es elaborada por el investigador Xavier Ricardo Chambilla Obregón. Este proyecto es dirigido por el departamento de post grado de la UCV.

Para ello, se le solicita participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Asimismo, participar en esta encuesta no le generará ningún perjuicio académico. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente. Su identidad será tratada de manera anónima, es decir, el investigador no conocerá la identidad de quién completó la encuesta.

Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, recibirá un resumen con los resultados obtenidos y será invitado a una conferencia en la cual serán expuestos los resultados. Si desea, podrá escribir al correo que le será dispensado si así lo solicita.

Agradeceremos que por favor lean con atención cada enunciado y luego responder marcando una alternativa con un (v) por cada pregunta. La encuesta es anónima y se requiere de veracidad. La valoración es de tipo Likert:

Agradeceremos que por favor lean con atención cada enunciado y luego responder marcando una alternativa con un (v) por cada pregunta. La encuesta es anónima y se requiere de veracidad. La valoración es de tipo Likert:

- (1): totalmente en desacuerdo
- (2): desacuerdo
- (3): ni acuerdo ni en desacuerdo
- (4): de acuerdo

(5): totalmente de acuerdo.

<b>Dimensiones</b>	<b>Calificación</b>				
<b>Innovación de servicio</b>	1	2	3	4	5
1. ¿El servicio en la plataforma actúa con celeridad en la plataforma en la entidad registral?					
2. ¿La plataforma virtual le ha permitido de algún modo ahorrar recursos?					
3. ¿El servicio al cliente es eficiente en la plataforma de la entidad registral?					
4. ¿El servicio al cliente actúa con celeridad en la gestión de la plataforma en la entidad registral?					
5. ¿El sistema de pago registral le permite optimizar sus recursos?					
6. ¿El sistema le permite obtener de alguna forma beneficios económicos?					

<b>Dimensiones</b>	<b>Calificación</b>				
<b>Servicio de mejora</b>	1	2	3	4	5
7. ¿La entidad registral a través de su sistema virtual absuelve la mayoría de sus consultas?					
8. ¿La plataforma virtual le proporciona un cuestionario para averiguar sus inquietudes y reclamos?					
9. ¿Recibe un trato amigable por parte del servicio al cliente de la plataforma?					
10. ¿En la utilización de la plataforma virtual usted percibe hospitalidad por parte del personal encargado?					
11. ¿El sistema vigila los pagos virtuales a través del monedero electrónico brindado garantía en la plataforma?					
12. ¿En la plataforma alguna vez ha evidenciado avisos de precaución que le ayudaron a evitar errores de registro?					

13. ¿El servicio de la entidad le ha otorgado algún tipo de excepción que le beneficie en el uso de la plataforma registral?					
14. ¿El servicio de la entidad le ha otorgado algún tipo de concesión en el uso de la plataforma registral?					

Dimensiones	Calificación				
	1	2	3	4	5
<b>Servicio de facilitación</b>					
15. ¿El servicio al cliente de la entidad le brinda información adecuada de la plataforma registral?					
16. ¿El servicio al cliente de la entidad le brinda conocimientos adecuados para el uso de la plataforma registral?					
17. ¿El servicio de la entidad registral facilita a recolección adecuada sus requerimientos?					
18. ¿El servicio de la entidad registra exactamente sus requerimientos en la plataforma?					
19. ¿Es adecuada la facturación en la plataforma de la entidad registral?					
20. ¿El sistema le permite gestionar las facturas para una adecuada declaración de sus impuestos?					
21. ¿Los pagos en la plataforma virtual le brindan mejores beneficios que los hechos de manera presencial?					
22. ¿Recibido algún reintegro por parte del servicio de la entidad en la plataforma registral, cuando esta ha hecho un cobro de más?					

Anexo 7

N.º	P.															P.										
	1	2	3	4	5	6	D.1	7	8	9	10	11	12	13		14	15	16	17	18	19	20	21	22		
1	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	1	8	2	3	2	1	2	2	2	3	1
2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	3	1	1	6	2	2	3	1	2	2	2	2	1
3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	4	2	2	1	2	2	2	2	2	1
4	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	5	2	1	1	2	2	2	2	1	1
5	2	1	1	2	1	1	8	2	1	1	2	2	1	1	3	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1
6	1	3	1	3	5	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	6	1	3	1	3	1	1	1	3	1
7	1	3	1	0	1	1	7	1	3	1	2	1	4	1	3	1	6	1	3	1	2	1	1	1	3	1
8	1	2	3	1	1	1	9	1	2	3	1	1	4	3	3	1	8	1	2	3	1	1	1	1	2	1
9	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	3	1	9	2	2	2	2	2	2	2	2	1
10	2	1	3	1	2	1	0	2	1	3	1	2	4	3	3	1	9	2	1	3	1	2	1	2	1	1
11	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1
12	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	4	1	3	1	7	2	2	1	2	2	2	2	2	1
13	2	2	1	1	2	2	0	2	2	1	1	2	2	1	3	1	4	2	2	1	1	2	2	2	2	1
14	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	1	5	2	2	1	0	2	2	2	2	1
15	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	1	9	2	2	2	2	2	2	2	2	1
17	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	3	1	2	2	2	2	3	2	4	2	1	1
18	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	4	1	1	1	5	2	2	2	2	2	4	1	2	1
19	2	2	1	1	2	2	0	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2
20	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	4	1	3	1	7	2	2	5	2	2	2	1	2	1
21	1	1	2	1	5	1	1	1	5	1	1	5	1	1	1	1	6	1	1	1	2	1	2	1	2	1
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	1	1	7	2	2	2	2	2	4	2	1	1

2						1									2										1
3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	5	4	2	1	1	2	2	2	1	2	4	2	1	6

Anexo 8

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	23	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	23	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,756	22

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de elemento	Varianza de elemento	Correlación de elementos	Alfa de Cronbach si se ha suprimido
1. ¿El servicio en la plataforma actúa con celeridad en la plataforma en la entidad registral?	39,91	42,628	,422	,744

2. ¿La plataforma virtual le ha permitido de algún modo ahorrar recursos?	39,78	41,905	,372	,744
3. ¿El servicio al cliente es eficiente en la plataforma de la entidad registral?	39,91	40,810	,363	,743
4. ¿El servicio al cliente actúa con celeridad en la gestión de la plataforma en la entidad registral?	40,00	40,273	,440	,737
5. ¿El sistema de pago registral le permite optimizar sus recursos?	39,61	43,067	,082	,767
6. ¿El sistema le permite obtener de alguna forma beneficios económicos?	40,00	41,818	,508	,740
7. ¿La entidad registral a través de su sistema virtual absuelve la mayoría de sus consultas?	39,91	42,628	,422	,744

8. ¿La plataforma virtual le proporciona un cuestionario para averiguar sus inquietudes y reclamos?	39,57	43,075	,114	,762
9. ¿Recibe un trato amigable por parte del servicio al cliente de la plataforma?	40,13	41,573	,323	,746
10. ¿En la utilización de la plataforma virtual usted percibe hospitalidad por parte del personal encargado?	39,87	40,573	,499	,735
11. ¿El sistema vigila los pagos virtuales a través del monedero electrónico brindado garantía en la plataforma?	39,61	43,067	,082	,767
12. ¿En la plataforma alguna vez ha evidenciado avisos de precaución que le ayudaron a evitar errores de registro?	38,70	35,130	,624	,715



13. ¿El servicio de la entidad le ha otorgado algún tipo de excepción que le beneficie en el uso de la plataforma registral?	40,09	41,901	,290	,748
14. ¿El servicio de la entidad le ha otorgado algún tipo de concesión en el uso de la plataforma registral?	39,39	43,704	,046	,768
15. ¿El servicio al cliente de la entidad le brinda información adecuada de la plataforma registral?	39,91	42,628	,422	,744
16. ¿El servicio al cliente de la entidad le brinda conocimientos adecuados para el uso de la plataforma registral?	39,78	41,905	,372	,744
17. ¿El servicio de la entidad registral facilita a recolección adecuada sus requerimientos?	39,91	40,174	,313	,747
18. ¿El servicio de la entidad registra exactamente sus requerimientos en la plataforma?	40,00	41,727	,285	,748

19. ¿Es adecuada la facturación en la plataforma de la entidad registral?	39,96	41,771	,544	,739
20. ¿El sistema permite gestionar las facturas para una adecuada declaración de sus impuestos?	39,61	38,704	,439	,736
21. ¿Los pagos en la plataforma virtual le brindan mejores beneficios que los hechos de manera presencial?	40,04	42,680	,348	,746
22. ¿ Recibido algún reintegro por parte del servicio de la entidad en la plataforma registral, cuando esta ha hecho un cobro de más?	39,91	43,447	,139	,757

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Sistema integrado de gestión**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Principios normativos</b>							Si es aplicable
1	¿Las guías documentadas le facilitan el uso de la plataforma registral?	X		X		X		
2	¿La facilidad de uso es una norma que usted evidencia en la plataforma virtual registral?	X		X		X		
3	¿La plataforma tiene vigilancia en tiempo real para solucionar fallas digitales?	X		X		X		
4	¿Ha recibido capacitación en el uso de herramientas digitales?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Técnicas</b>							Si es aplicable
5	¿Las indicaciones de uso publicadas en la plataforma digital son claras y fáciles de entender?	X		X		X		
6	¿Ha recibido instructivos digitales para el uso de la plataforma registra?	X		X		X		
7	¿La línea telefónica de consultas registrales virtuales es eficiente?	X		X		X		
8	¿Le ha brindado algún manual que le permita entender mejor el uso de la plataforma virtual registral?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Liderazgo</b>							Si es aplicable
9	¿El sistema le comunica los cambios y programaciones de la plataforma en el tiempo idóneo?	X		X		X		
10	¿Usted puede comunicar sus quejas y requerimientos al sistema de gestión de la plataforma registral?	X		X		X		
11	¿El personal de orientación al usuario resuelven sus consultas sobre uso de la plataforma virtual?	X		X		X		
12	¿El personal de orientación al usuario están disponibles en el tiempo idóneo para resolver sus consultas?	X		X		X		
13	¿El pago a través del monedero virtual es una estrategia que facilita sus trámites virtuales registrales?	X		X		X		
14	¿La visualización on-line de títulos es una estrategia que le facilita sus trámites virtuales registrales?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Planificación</b>							Si es aplicable
15	¿El sistema cumple en entregar los documentos solicitados en el tiempo previsto en la plataforma virtual?	X		X		X		
16	¿El sistema absuelve los reclamos efectuados en el tiempo previsto de la plataforma virtual?	X		X		X		
17	¿La plataforma registral le brinda mejor servicio que el sistema presencial?	X		X		X		
18	¿La plataforma registral le permite disminuir de alguna manera errores o deficiencias en las solicitudes de registros?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 5: Evaluación de rendimiento</b>							Si es aplicable
19	¿Atienden sus reclamos oportunamente?	X		x		X		
20	¿Es proactivo el personal que controla la plataforma?	X		X		X		
21	¿Los avisos preventivos del sistema son oportunos?	X		X		X		
22	¿Es idónea la supervisión virtual en la plataforma registral?	x		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr: JANAMPA ACUÑA, NERIO, DNI: 28270171**

**Especialidad del validador: Docente metodólogo**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**Lima 20 de noviembre del 2021**



**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: servicio al cliente**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Innovación de servicio</b>							Si es aplicable
1	¿El servicio en la plataforma actúa con celeridad en la plataforma en la entidad registral?	X		X		X		
2	¿La plataforma virtual le ha permitido de algún modo ahorrar recursos?	X		X		X		
3	¿El servicio al cliente es eficiente en la plataforma de la entidad registral?	X		X		X		
4	¿El servicio al cliente actúa con celeridad en la gestión de la plataforma en la entidad registral?	X		X		X		
5	¿El sistema de pago registral le permite optimizar sus recursos?	X		X		X		
6	¿El sistema le permite obtener de alguna forma beneficios económicos?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Servicio de mejora</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si es aplicable
7	¿La entidad registral a través de su sistema virtual absuelve la mayoría de sus consultas?	X		X		X		
8	¿La plataforma virtual le proporciona un cuestionario para averiguar sus inquietudes y reclamos?	X		X		X		
9	¿Recibe un trato amigable por parte del servicio al cliente de la plataforma?	X		X		X		
10	¿En la utilización de la plataforma virtual usted percibe hospitalidad por parte del personal encargado?	X		X		X		
11	¿El sistema vigila los pagos virtuales a través del monedero electrónico brindado garantía en la plataforma?	X		X		X		
12	¿En la plataforma alguna vez ha evidenciado avisos de precaución que le ayudaron a evitar errores de registro?	X		X		X		
13	¿El servicio de la entidad le ha otorgado algún tipo de excepción que le beneficie en el uso de la plataforma registral?	X		X		X		
14	¿El servicio de la entidad le ha otorgado algún tipo de concesión en el uso de la plataforma registral?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Servicio de facilitación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿El servicio al cliente de la entidad le brinda información adecuada de la plataforma registral?	X		X		X		
16	¿El servicio al cliente de la entidad le brinda conocimientos adecuados para el uso de la plataforma registral?	X		X		X		
17	¿El servicio de la entidad registral facilita a recolección adecuada sus requerimientos?	X		X		X		Si es aplicable
18	¿El servicio de la entidad registra exactamente sus requerimientos en la plataforma?	X		X		X		
19	¿Es adecuada la facturación en la plataforma de la entidad registral?	X		X		X		
20	¿El sistema le permite gestionar las facturas para una adecuada declaración de sus impuestos?	X		X		X		
21	¿Los pagos en la plataforma virtual le brindan mejores beneficios que los hechos de manera presencial?	X		X		X		
22	¿Recibido algún reintegro por parte del servicio de la entidad en la plataforma registral, cuando esta ha hecho un cobro de más?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr: JANAMPA ACUÑA, NERIO, DNI: 28270171**

**Especialidad del validador: Docente metodólogo**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**Lima 20 de noviembre del 202**



**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Sistema integrado de gestión**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Principios normativos</b>							Si es aplicable
1	¿Las guías documentadas le facilitan el uso de la plataforma registral ?	X		X		X		
2	¿La facilidad de uso es una norma que usted evidencia en la plataforma virtual registral?	X		X		X		
3	¿La plataforma tiene vigilancia en tiempo real para solucionar fallas digitales?	X		X		X		
4	¿ Ha recibido capacitación en el uso de herramientas digitales?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Técnicas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	Si es aplicable
5	¿Las indicaciones de uso publicadas en la plataforma digital son claras y fáciles de entender?	X		X		X		
6	¿Ha recibido instructivos digitales para el uso de la plataforma registra?	X		X		X		
7	¿La línea telefónica de consultas registrales virtuales es eficiente ?	X		X		X		
8	¿Le ha brindado algún manual que le permita entender mejor el uso de la plataforma virtual registral?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Liderazgo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	Si es aplicable
9	¿El sistema le comunica los cambios y programaciones de la plataforma en el tiempo idóneo?	X		X		X		
10	¿usted puede comunicar sus quejas y requerimientos al sistema de gestión de la plataforma registral?	X		X		X		
11	¿El personal de orientación al usuario resuelven sus consultas sobre uso de la plataforma virtual?	X		X		X		
12	¿El personal de orientación al usuario están disponibles en el tiempo idóneo para resolver sus consultas?	X		X		X		
13	¿El pago a través del monedero virtual es una estrategia que facilita sus trámites virtuales registrales?	X		X		X		
14	¿La visualización on-line de títulos es una estrategia que le facilita sus trámites virtuales registrales?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Planificación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	Si es aplicable
15	¿El sistema cumple en entregar los documentos solicitados en el tiempo previsto en la plataforma virtual?	X		X		X		
16	¿El sistema absuelve los reclamos efectuados en el tiempo previsto de la plataforma virtual?	X		X		X		
17	¿La plataforma registral le brinda mejor servicio que el sistema presencial?	X		X		X		
18	¿ La plataforma registral le permite disminuir de alguna manera errores o deficiencias en las solicitudes de registros ?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 5: Evaluación de rendimiento</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	Si es aplicable
19	¿Atienden sus reclamos oportunamente?	X		x		X		
20	¿Es proactivo el personal que controla la plataforma?	X		X		X		
21	¿Los avisos preventivos del sistema son oportunos?	X		X		X		
22	¿Es idónea la supervisión virtual en la plataforma registral?	x		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Diaz Zarate Francisco Eduardo, DNI: 09725143**

**Especialidad del validador: Docente metodólogo**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**Lima 21 de noviembre del 2021**



**Firma del Experto Informante.**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: servicio al cliente**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>a1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Innovación de servicio</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	Si es aplicable
	¿El servicio en la plataforma actúa con celeridad en la plataforma en la entidad registral?	X		X		X		
	¿La plataforma virtual le ha permitido de algún modo ahorrar recursos?	X		X		X		
	¿El servicio al cliente es eficiente en la plataforma de la entidad registral?	X		X		X		
	¿El servicio al cliente actúa con celeridad en la gestión de la plataforma en la entidad registral?	X		X		X		
	¿El sistema de pago registral le permite optimizar sus recursos?	X		X		X		
	¿El sistema le permite obtener de alguna forma beneficios económicos?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Servicio de mejora</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	Si es aplicable
7	¿La entidad registral a través de su sistema virtual absuelve la mayoría de sus consultas?	X		X		X		
8	¿La plataforma virtual le proporciona un cuestionario para averiguar sus inquietudes y reclamos?	X		X		X		
9	¿Recibe un trato amigable por parte del servicio al cliente de la plataforma?	X		X		X		
10	¿En la utilización de la plataforma virtual usted percibe hospitalidad por parte del personal encargado?	X		X		X		
11	¿El sistema vigila los pagos virtuales a través del monedero electrónico brindando garantía en la plataforma?	X		X		X		
12	¿En la plataforma alguna vez ha evidenciado avisos de precaución que le ayudaron a evitar errores de registro?	X		X		X		
13	¿El servicio de la entidad le ha otorgado algún tipo de excepción que le beneficie en el uso de la plataforma registral?	X		X		X		
14	¿El servicio de la entidad le ha otorgado algún tipo de concesión en el uso de la plataforma registral?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Servicio de facilitación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	¿El servicio al cliente de la entidad le brinda información adecuada de la plataforma registral?	X		X		X		
16	¿El servicio al cliente de la entidad le brinda conocimientos adecuados para el uso de la plataforma registral?	X		X		X		
17	¿El servicio de la entidad registral facilita a recolección adecuada sus requerimientos?	X		X		X		Si es aplicable
18	¿El servicio de la entidad registra exactamente sus requerimientos en la plataforma?	X		X		X		
19	¿Es adecuada la facturación en la plataforma de la entidad registral?	X		X		X		
20	¿El sistema le permite gestionar las facturas para una adecuada declaración de sus impuestos?	X		X		X		
21	¿Los pagos en la plataforma virtual le brindan mejores beneficios que los hechos de manera presencial?	X		X		X		
22	¿Recibido algún reintegro por parte del servicio de la entidad en la plataforma registral, cuando esta ha hecho un cobro de más?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Diaz Zarate Francisco Eduardo, DNI: 09725143**

**Especialidad del validador: Docente metodólogo**

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

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

**Lima 21 de noviembre del 2021**



**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Sistema integrado de gestión**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Principios normativos</b>							Si es aplicable
1	¿Las guías documentadas le facilitan el uso de la plataforma registral ?	X		X		X		
2	¿La facilidad de uso es una norma que usted evidencia en la plataforma virtual registral?	X		X		X		
3	¿La plataforma tiene vigilancia en tiempo real para solucionar fallas digitales?	X		X		X		
4	¿ Ha recibido capacitación en el uso de herramientas digitales?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Técnicas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	Si es aplicable
5	¿Las indicaciones de uso publicadas en la plataforma digital son claras y fáciles de entender?	X		X		X		
6	¿Ha recibido instructivos digitales para el uso de la plataforma registra?	X		X		X		
7	¿La línea telefónica de consultas registrales virtuales es eficiente ?	X		X		X		
8	¿Le ha brindado algún manual que le permita entender mejor el uso de la plataforma virtual registral?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Liderazgo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	Si es aplicable
9	¿El sistema le comunica los cambios y programaciones de la plataforma en el tiempo idóneo?	X		X		X		
10	¿ usted puede comunicar sus quejas y requerimientos al sistema de gestión de la plataforma registral?	X		X		X		
11	¿El personal de orientación al usuario resuelven sus consultas sobre uso de la plataforma virtual?	X		X		X		
12	¿El personal de orientación al usuario están disponibles en el tiempo idóneo para resolver sus consultas?	X		X		X		
13	¿El pago a través del monedero virtual es una estrategia que facilita sus trámites virtuales registrales?	X		X		X		
14	¿La visualización on-line de títulos es una estrategia que le facilita sus trámites virtuales registrales?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Planificación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si es aplicable
15	¿El sistema cumple en entregar los documentos solicitados en el tiempo previsto en la plataforma virtual?	X		X		X		
16	¿El sistema absuelve los reclamos efectuados en el tiempo previsto de la plataforma virtual?	X		X		X		
17	¿La plataforma registral le brinda mejor servicio que el sistema presencial?	X		X		X		
18	¿ La plataforma registral le permite disminuir de alguna manera errores o deficiencias en las solicitudes de registros ?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 5: Evaluación de rendimiento</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si es aplicable
19	¿Atienden sus reclamos oportunamente?	X		x		X		
20	¿Es proactivo el personal que controla la plataforma?	X		X		X		
21	¿Los avisos preventivos del sistema son oportunos?	X		X		X		
22	¿Es idónea la supervisión virtual en la plataforma registral?	x		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]        Aplicable después de corregir [ ]        No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Yolanda Felicitas Soria Pérez

DNI: 10590428

Especialidad del validador: Doctora en Administración de la Educación/Metodóloga

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 15 de noviembre del 2021

---

Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: servicio al cliente**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>a1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Innovación de servicio</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	Si es aplicable
	¿El servicio en la plataforma actúa con celeridad en la plataforma en la entidad registral?	X		X		X		
	¿La plataforma virtual le ha permitido de algún modo ahorrar recursos?	X		X		X		
	¿El servicio al cliente es eficiente en la plataforma de la entidad registral?	X		X		X		
	¿El servicio al cliente actúa con celeridad en la gestión de la plataforma en la entidad registral?	X		X		X		
	¿El sistema de pago registral le permite optimizar sus recursos?	X		X		X		
	¿El sistema le permite obtener de alguna forma beneficios económicos?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Servicio de mejora</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	Si es aplicable
7	¿La entidad registral a través de su sistema virtual absuelve la mayoría de sus consultas?	X		X		X		
8	¿La plataforma virtual le proporciona un cuestionario para averiguar sus inquietudes y reclamos?	X		X		X		
9	¿Recibe un trato amigable por parte del servicio al cliente de la plataforma?	X		X		X		
10	¿En la utilización de la plataforma virtual usted percibe hospitalidad por parte del personal encargado?	X		X		X		
11	¿El sistema vigila los pagos virtuales a través del monedero electrónico brindando garantía en la plataforma?	X		X		X		
12	¿En la plataforma alguna vez ha evidenciado avisos de precaución que le ayudaron a evitar errores de registro?	X		X		X		
13	¿El servicio de la entidad le ha otorgado algún tipo de excepción que le beneficie en el uso de la plataforma registral?	X		X		X		
14	¿El servicio de la entidad le ha otorgado algún tipo de concesión en el uso de la plataforma registral?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Servicio de facilitación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	¿El servicio al cliente de la entidad le brinda información adecuada de la plataforma registral?	X		X		X		
16	¿El servicio al cliente de la entidad le brinda conocimientos adecuados para el uso de la plataforma registral?	X		X		X		
17	¿El servicio de la entidad registral facilita a recolección adecuada sus requerimientos?	X		X		X		Si es aplicable
18	¿El servicio de la entidad registra exactamente sus requerimientos en la plataforma?	X		X		X		
19	¿Es adecuada la facturación en la plataforma de la entidad registral?	X		X		X		
20	¿El sistema le permite gestionar las facturas para una adecuada declaración de sus impuestos?	X		X		X		
21	¿Los pagos en la plataforma virtual le brindan mejores beneficios que los hechos de manera presencial?	X		X		X		
22	¿Recibido algún reintegro por parte del servicio de la entidad en la plataforma registral, cuando esta ha hecho un cobro de más?	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]            Aplicable después de corregir [ ]            No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Yolanda Felicitas Soria Pérez

DNI: 10590428

Especialidad del validador: Doctora en Administración de la Educación/Metodóloga

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

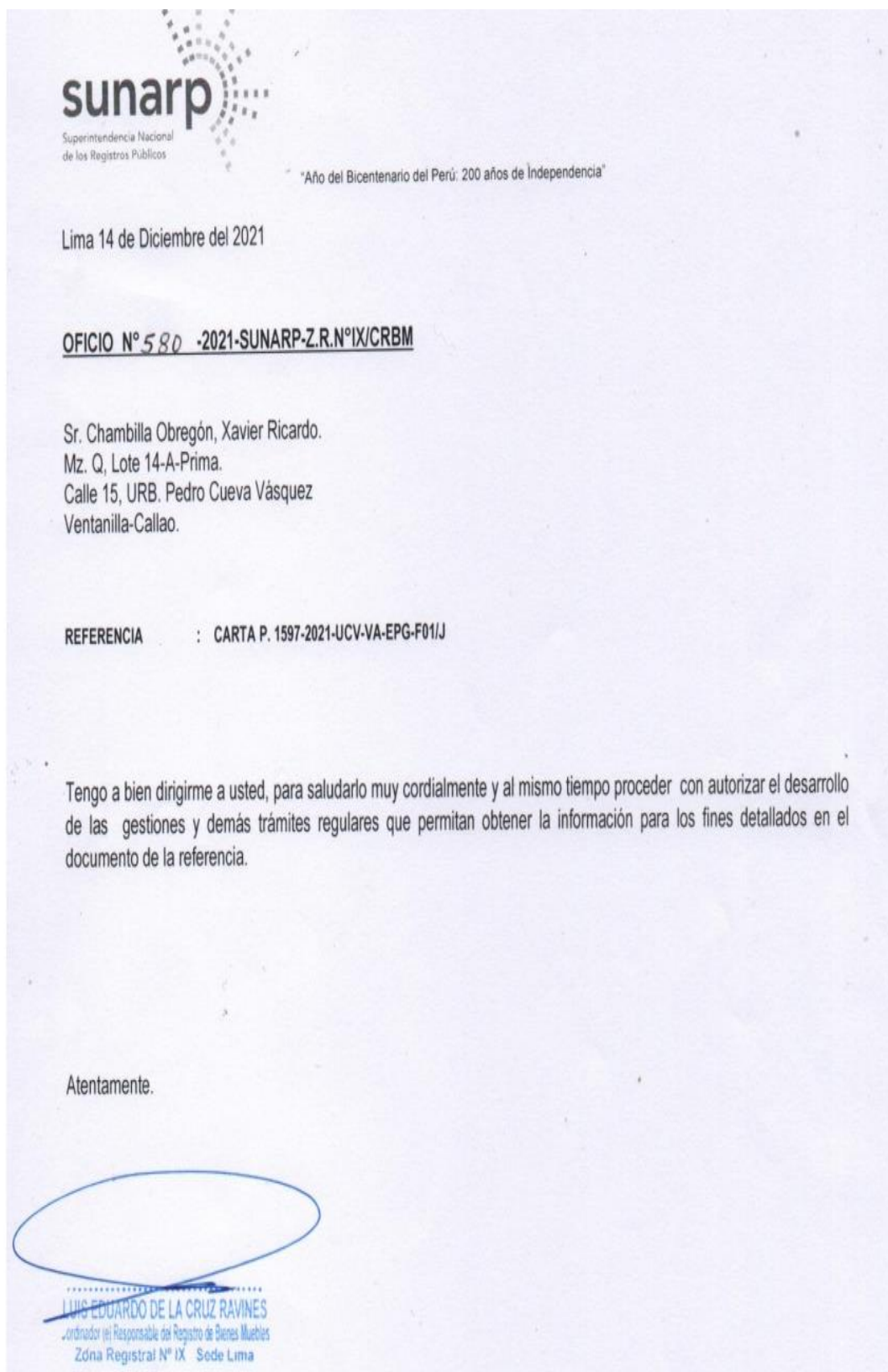
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 15 de noviembre del 2021

-----  
Firma del Experto Informante

## Anexo 10: Carta



## Anexo 10 Base de datos de la variable gestión estratégica

N°	Principios N.				Técnicas				LIDERAZGO						Planificación				E. rendimiento			
	P. 1	P. 2	P. 3	P. 4	P. 5	P. 6	P. 7	P. 8	P. 9	P. 10	P. 11	P. 12	P. 13	P. 14	P. 15	P. 16	P. 17	P. 18	P. 19	P. 20	P. 21	P. 22
1	5	4	4	2	5	5	5	5	5	4	2	2	1	5	1	5	5	2	1	5	2	5
2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2
3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4
6	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
8	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3
10	2	3	3	5	3	2	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	3	5	3	3	5	3
11	4	4	4	1	1	4	1	4	4	4	3	5	4	4	4	4	1	1	4	4	1	1
12	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
13	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3
14	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	1	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4
16	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	1	4	4	5	4
17	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3
18	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	5	1	1	5	1
19	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3
21	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
22	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5
24	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
26	5	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	5	1
27	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3
28	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
29	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3
30	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4
31	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	4
33	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
34	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	1	4	4	1	4
35	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
37	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5
38	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	1	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4



40	5	3	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	
41	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	
42	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	3	1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
43	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	5	2	2	5	2	
44	5	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
45	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	
46	3	3	4	5	3	3	3	3	3	1	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	
47	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
48	4	4	4	5	4	4	4	4	1	1	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	
49	4	4	4	5	1	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	
50	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	
51	4	4	4	5	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	5	1	4	5	4	
52	2	2	2	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	5	2	2	5	1
53	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	5	4	1	5	1	
54	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
55	4	2	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	5	4	2	5	4	
56	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
57	5	2	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
59	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
60	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	4	
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
62	5	2	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
64	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
65	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	
66	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
67	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	2	2	5	
69	4	4	4	1	4	3	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
70	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	
71	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	
72	4	2	1	5	4	1	1	4	4	5	4	4	3	4	4	4	2	5	4	4	5	4	
73	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
74	4	2	1	5	5	4	4	3	4	4	1	4	5	4	4	4	2	5	4	2	5	4	
75	4	4	4	2	4	4	1	4	5	3	4	4	1	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
76	4	4	1	1	3	4	1	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	2	
77	4	2	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
78	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	5	3	1	5	3	1	5	3	3	5	3	
79	4	2	4	5	4	1	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	2	5	4	
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
81	4	4	4	5	1	4	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	2	5	4	
82	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
83	3	3	3	5	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	
84	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
85	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

86	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	
88	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
89	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	
90	4	4	4	5	2	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
91	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
92	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5
93	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	2	5	5	1	4	4	5	4
94	4	2	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	
95	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	5	4
96	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	
97	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2	5	2	2	5	2
100	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
101	3	3	3	5	4	3	2	3	3	5	1	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
104	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3
105	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
106	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	1	3	3	3	3	5	3	3	5	3
107	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	2	5	4	4	5	4
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
109	5	1	4	5	5	5	4	2	5	2	5	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5
110	5	1	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
111	5	5	1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	3	5	2	5	5
112	5	1	5	5	5	5	4	3	5	1	1	3	3	5	5	5	5	5	1	3	3	5
113	5	2	5	5	2	5	3	4	5	5	4	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	2	5	5	5	5	3
115	5	1	5	5	5	2	5	5	4	3	3	2	5	5	5	2	5	2	2	2	5	2
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

117	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	3	3	5	1	5	1	5	5	5	5	5	1
118	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
119	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
120	3	3	3	5	3	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3
121	4	4	3	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	5	4
122	3	2	3	5	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3
123	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
124	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	4
125	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2
126	4	2	4	2	4	3	5	4	4	3	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
127	2	2	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
128	3	3	3	5	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3
129	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
130	3	3	3	5	3	2	4	3	3	3	1	5	3	3	3	3	3	1	3	3	5	3
131	4	2	4	5	1	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	2	4
132	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	2	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	5	3	3	5	3
134	4	2	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	5	4
135	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
136	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5

## Anexo 11 Base de datos de la variable atención de tramites

N°	Inovación de servicio						Servicio de mejor								Servicio de facilitación							
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	
1	5	5	5	1	5	5	5	3	4	5	4	3	5	5	5	3	3	3	1	3	4	
2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	4	2	2	1	1	2	2	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	
6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	5	4	4	4	4	4	5	5	2	4	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	2	3	3	5	5	3	3	
10	3	2	2	3	2	3	3	3	5	3	2	5	3	2	2	3	2	5	3	5	3	
11	4	4	4	4	4	1	4	4	1	1	4	1	1	4	4	4	4	1	1	1	4	
12	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	2	5	
13	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	5	5	3	3	
14	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	2	3	3	1	1	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	
17	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	2	3	3	1	1	3	3	
18	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	2	5	1	1	1	1	1	5	5	1	1	
19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
20	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	2	3	3	1	1	3	3	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	2	5	5	5	5	1	3	3	5	
24	2	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	1	5	5	5	4	5	5	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	2	5	4	4	
26	2	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	5	1	1	5	5	1	1	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	3	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	5	5	4	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	1	3	4	4	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
32	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
33	5	2	5	5	2	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	1	1	4	4	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
37	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	5	5	

38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
40	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	5	5
41	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	4	2	2	1	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
43	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	5	2	2	2	2	2	5	5	2	2
44	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3
47	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	5	2	4	4	4	4	5	5	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
49	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4
50	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	3	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	1
52	2	2	2	2	2	1	2	2	5	1	2	5	1	2	2	2	5	2	5	1	2
53	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	2	4	4	4	5	5	4	4
54	4	4	1	4	3	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4
55	4	4	3	4	4	4	2	2	5	4	4	3	4	4	2	4	4	5	5	4	4
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	5	4	2	4	4	5	4	5	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
61	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4
65	5	5	4	3	5	5	5	2	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	3	4	4	5	5	2	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	4	5	5	5	5	2	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5
69	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	3	3
72	4	2	4	4	4	4	2	5	2	4	4	5	4	4	4	2	4	5	4	5	4
73	4	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5
74	1	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	5	4	2	2	4	2	5	5	4	4
75	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	4	5
76	4	4	4	4	3	4	2	4	5	4	2	4	4	5	2	4	2	5	5	4	4
77	1	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	5	4	2	4	4	4	5	3	4	4
78	3	3	3	3	2	3	2	2	5	2	3	5	3	3	2	3	3	5	5	3	3
79	4	4	3	4	4	4	1	4	5	4	4	5	4	1	4	4	4	5	5	4	4
80	2	5	5	5	3	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	4	4	4	4	2	4	1	1	5	5	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4
82	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	3	3	3	3	3	3	1	1	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3

84	4	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
85	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	4	4	4	4	3	4	2	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
88	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	4	4	4	4	4	2	2	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
90	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	5	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4
91	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	3
93	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
94	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4
95	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3
96	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4
97	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	5	2	2	2	2	2	5	5	2	2
100	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
101	3	3	3	3	3	3	2	2	5	3	3	2	3	4	3	3	3	5	5	3	3
102	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
103	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4
104	3	5	1	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3
105	4	4	5	2	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
106	3	3	3	1	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	2	4	5	5	3	3
107	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
109	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5
110	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
111	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	3	3
113	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5
114	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
115	3	4	2	5	5	2	5	5	5	2	5	5	2	5	2	5	5	2	5	2	2

116	5	5	4	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5
117	5	5	4	3	5	1	5	5	1	5	1	5	1	5	5	5	5	3	3	5	5
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
119	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4
120	3	3	2	3	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3
121	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5	5	4	2
122	3	3	2	3	4	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	5	5	3	2
123	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	2	5	2	4
125	4	4	3	2	2	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
126	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4
127	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	2	4	4
128	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3
129	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	2	4	4
130	1	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3
131	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3
134	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	2	4	1	2	4	4	2	5	4	4
135	4	4	2	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
136	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	1	5	5	5	5	5	5