



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Proceso de Formalización de Predios Urbanos y Satisfacción del Usuario de
COFOPRI

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Sernaqué Pajuelo, Paola Fiorella (ORCID: 0000-0003-2040-5219)

ASESOR:

Dr. Alcas Zapata, Noel (ORCID: 0000-0001-9308-4319)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis abuelos, quienes me dieron el apoyo y fortaleza para lograr mis objetivos.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de lograr mis objetivos personales y académicos.

Al asesor de la tesis Dr. Noel Alcas Zapata, quien con sus orientaciones y recomendaciones oportunas me ha permitido la culminación de esta investigación.

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Proceso de formalización de predios urbanos y satisfacción del usuario de COFOPRI, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con los procesos de formalización y la satisfacción del usuario en COFOPRI.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, y VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

La autora.

Índice

Páginas preliminares	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I Introducción	14
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del problema	27
1.5 Justificación del estudio	28
1.6 Hipótesis	29
1.7 Objetivos	29
II. Método	32
2.1 Diseño de investigación	33
2.2 Variables, operacionalización	34
2.3 Población y muestra	37
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.5 Métodos de análisis de datos	41
2.6 Aspectos éticos	41
III: Resultados	44
IV: Discusión	65
V: Conclusiones	69

VI: Recomendaciones	72
Referencias	74
Anexos	78

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	35
Tabla 2	Operacionalización de la variable proceso de formalización	36
Tabla 3	Resultados del juicio de expertos	39
Tabla 4	Resultados del análisis de confiabilidad de la variable proceso de formalización	40
Tabla 5	Resultados del análisis de confiabilidad de la variable satisfacción del usuario	40
Tabla 6	Frecuencia de los niveles de la satisfacción del usuario	43
Tabla 7	Frecuencia de los niveles de la dimensión Prescripción adquisitiva de dominio	44
Tabla 8	Frecuencia de los niveles de la dimensión conciliación	45
Tabla 9	Frecuencia de los niveles de la dimensión expropiación	46
Tabla 10	Frecuencia de los niveles de la dimensión tracto sucesivo	47
Tabla 11	Frecuencia de los niveles de la variable proceso de formalización	48
Tabla 12	Frecuencia de los niveles de la dimensión calidad funcional percibida	49
Tabla 13	Frecuencia de los niveles de la dimensión calidad técnica percibida	50
Tabla 14	Frecuencia de los niveles de la dimensión valor percibido	51
Tabla 15	Frecuencia de los niveles de dimensión confianza	52
Tabla 16	Frecuencia de los niveles de dimensión confianza	53
Tabla 17	Frecuencias de los niveles de la prescripción adquisitiva de dominio y la satisfacción del usuario	54
Tabla 18	Frecuencias de los niveles de la expropiación y la satisfacción del usuario	55
Tabla 19	Frecuencias de los niveles de la conciliación y la satisfacción del usuario	56

Tabla 20	Frecuencias de los niveles del tracto sucesivo y la satisfacción del usuario	57
Tabla 21	Frecuencias de los niveles del proceso de formalización y la satisfacción del usuario	58
Tabla 22	Correlación de Spearman entre el proceso de formalización y la satisfacción del usuario	59
Tabla 23	Correlación de Spearman entre la prescripción adquisitiva de dominio y la satisfacción del usuario	60
Tabla 24	Correlación de Spearman entre la conciliación y la satisfacción del usuario	61
Tabla 25	Correlación de Spearman entre la expropiación y la satisfacción del usuario	62
Tabla 26	Correlación de Spearman entre la expropiación y la satisfacción del usuario	63

Índice de figuras

	Pág.	
Figura 1	Diseño de investigación	33
Figura 2	Niveles de la variable satisfacción del usuario	43
Figura 3	Niveles de la dimensión prescripción adquisitiva de dominio	44
Figura 4	Niveles de la dimensión conciliación	45
Figura 5	Niveles de la dimensión expropiación	46
Figura 6	Niveles de la dimensión tracto sucesivo	47
Figura 7	Niveles de la variable proceso de formalización	48
Figura 8	Niveles de calidad funcional percibida	49
Figura 9	Niveles de calidad técnica percibida	50
Figura 10	Niveles de la dimensión valor percibido	51
Figura 11	Niveles de la dimensión confianza	52
Figura 12	Niveles de la dimensión expectativas	53
Figura 13	Niveles de la prescripción adquisitiva de dominio y la satisfacción del usuario	54
Figura 14	Niveles de la expropiación y la satisfacción del usuario	55
Figura 15	Niveles de la conciliación y la satisfacción del usuario	56
Figura 16	Niveles del tracto sucesivo y la satisfacción del usuario	57
Figura 17	Niveles del proceso de formalización y la satisfacción del usuario	58

Resumen

Esta investigación tiene como propósito determinar la relación entre el Proceso de formalización de predios urbanos y satisfacción del usuario en COFOPRI.

El enfoque es cuantitativo, con estudio de tipo básico, correlacional, transversal y no experimental. Asimismo, para medir las dos variables: proceso de formalización y satisfacción del usuario, se trabajó con una muestra empírica intencionada de 270 usuarios y se utilizó la técnica de la encuesta, con dos cuestionarios de medición tipo Likert con cinco opciones de respuesta, los mismo que se aplicaron después de haber sido sometidos a los proceso de validez de contenido y una prueba piloto a 30 usuarios que no participaron en la muestra, donde la confiabilidad alfa de Cronbach fue de 0,915 para la variable satisfacción del usuario y 0,875 para la variable proceso de formalización. También el procesamiento de los datos se realizó a nivel descriptivo e inferencial para la contratación de las hipótesis.

En referencia al objetivo general se concluye que existe relación positiva y moderada entre el proceso de formalización de predios urbanos y satisfacción del usuario en COFOPRI. Como se demuestra con el coeficiente de Spearman ($Rho = 0,685^{**}$, sig. o $p_valor = 0,000 < 0,01$)

Palabras claves: Proceso de formalización, Satisfacción del usuario, COFOPRI

Abstract

The purpose of this research is to determine the relationship between the formalization process of urban properties and user satisfaction in COFOPRI.

The approach is quantitative, with a basic, correlational, transversal and non-experimental study. Likewise, to measure the two variables: formalization process and user satisfaction, an intentional empirical sample of 270 users was used and the survey technique was used, with two Likert-type questionnaires with five response options, the same which were applied after having been subjected to the content validity process and a pilot test to 30 users who did not participate in the sample, where Cronbach's alpha reliability was 0.915 for the user satisfaction variable and 0.875 for the process variable of formalization. The data processing was also carried out at the descriptive and inferential level for the testing of the hypotheses.

In reference to the general objective, it is concluded that there is a positive and moderate relationship between the formalization process of urban properties and user satisfaction in COFOPRI. As demonstrated by the Spearman coefficient ($Rho = 0.685^{**}$, next or $p_value = 0.000 < 0.01$)

Keywords: Process of formalization, user satisfaction, COFOPRI

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional, la informalidad se ha convertido en un sistema paralelo a la legalidad, ha copado diversas esferas que van desde los ámbitos gubernamentales hasta la esfera urbana. En el ámbito urbano, todo ciudadano anhela convertirse en un poseedor y dueño de una propiedad privada, espacio donde pueda consolidar una convivencia familiar y que le otorga la posibilidad de contar con mejores condiciones de vida. Sin embargo, el rápido desarrollo de las principales urbes en el mundo, genera la necesidad de que las familias de bajos recursos y que no cuentan con acceso económico para poder adquirir una propiedad, ocupen ilegalmente espacios de terreno que no tienen habilitación urbana. Ubicándose por lo general en espacios de alto riesgo de desastre que no han sido reconocidos como espacios aptos para ser habitados por el hombre o apropiándose de aquellos espacios donde por su difícil acceso se mantienen desolados y con apariencia de abandono.

Según el Banco Mundial (2017) el 54% de la población en el mundo vive en la actualidad en zonas urbanas y con una tendencia a un crecimiento mayor. Lo que significa que la cantidad de personas crecerá 1.5 veces y llegaría a 6000 millones de habitantes para el año 2045. Si bien las cifras indican que poco más de la población mundial vive o habita zonas urbanas, existe aproximadamente otro 50% de la población en el mundo que habita en zonas que no cuentan con los servicios básicos de agua, desagüe, alumbrado público, espacios para el desarrollo de las actividades educativas, de salud pública y por ende la calidad de vida de estas personas está por debajo de los estándares señalados por la Unesco.

Desde esta perspectiva los gobiernos implantan una serie de medidas con la finalidad de poder formalizar los espacios ocupados de manera ilegal y que por la falta de dicha legalidad los hogares están limitados a ser beneficiados por diversos programas sociales y/o de asistencia gubernamental. Esta necesidad de que los espacios habitados por las personas al margen de la legalidad puedan ser empadronados y formalizados como predios urbanos, son aprovechados en algunas oportunidades por malos funcionarios que terminan con la confianza de la población, quienes se generan una percepción negativa de la calidad de los procesos de empadronamiento que se cumplen como parte de las campañas de

formalización los predios urbanos que se instaura en diversos países.

A nivel nacional, el Perú es uno de los países en donde la percepción de la calidad de los procesos de empadronamiento se ha venido a menos en los últimos años. Esto se debe a que se han incrustado mafias de traficantes de terrenos y hasta tramitadores que han encontrado en la apropiación ilícita de los espacios públicos, un negocio fructífero. Una de las instituciones que busca recuperar la legalidad en el proceso de formalización de predios es COFOPRI, sin embargo, parece ser que la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de empadronamiento se ha convertido en uno de los problemas que afecta gravemente al proceso de formalización de predios, esto se debe a que los requisitos que se exigen para acreditar ser poseedor de un bien son mínimos y resultan insuficientes para que se refleje un control que se encuentre enmarcado por la rigurosidad que exige una real formalización predial. En consecuencia, es muy común que en nuestro país se produzcan conflictos por la posesión de los terrenos y por la acreditación de los que se presumen dueños de dichos predios.

A nivel institucional, en las oficinas de COFOPRI, se puede observar la percepción que se tiene sobre la calidad de empadronamiento es negativa puesto que los procedimientos no cumplen con controles rigurosos y el fin institucional se distorsiona, llegando incluso a permitir que una persona pueda poseer más de un título de propiedad, lo que termina desnaturalizando el propósito de esta institución que consiste en velar en que los más necesitados puedan contar con un título de propiedad. Esto se refleja en la insatisfacción de los usuarios que a diario hacen llegar su malestar a las autoridades de COFOPRI, ya que los procesos de empadronamiento resultan generar una imagen de desconfianza en la institución. en cuanto a la formalización de los predios urbanos el problema es mayor, puesto que el proceso es tan simple que solo consiste en que el empadronador acredite de manera personal la posesión del bien y para ello se cuenta con dos procedimientos. El primero es una declaración jurada simple emitida por quien solicita el título de propiedad, esta declaración se acredita con testigos o con algún recibo de pago de servicios. Es suficiente que se acredite con cualquiera de estos documentos para que se le otorgue la posesión y finalmente el título de propiedad.

Otro de los procedimientos es que, se acredite un año de posesión del bien y que se emita un acta de constatación por la municipalidad del lugar. Estos procesos son tan simples que termina lleno de falencias y de situaciones engorrosas que en múltiples ocasiones originan litigios judiciales.

Toda esta problemática genera la necesidad de poder encontrar respuesta a la pregunta ¿Cuál es la relación entre el Proceso de formalización de predios urbanos y la satisfacción del usuario en COFOPRI? Sin duda, permitirá contar con información valiosa que contribuya al mejoramiento de procesos y requisitos que se exijan en esta organización para legalizar y formalizar los predios urbanos.

1.2. Trabajos previos

Con la finalidad de poder comprender mejor la problemática de investigación se ha llevado a cabo la revisión de estudios realizados a nivel internacional, nacional y local. Dentro de ellos se puede citar:

Trabajos previos internacionales

(Carrera, 2016), en su investigación sobre *Evaluación del servicio de atención de clientes especiales de la Empresa Eléctrica Santa Elena*, para optar el grado de Maestro por la Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador, planteó como objetivo elaborar un diagnóstico del grado de satisfacción que poseen los clientes especiales con el servicio de atención al cliente para mejorar procesos de la empresa eléctrica unidad de negocio Santa Elena. Empleó el tipo de investigación básica, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo y cualitativo; de diseño: no experimental: transversal. La población estuvo formada por el conjunto poblacional representado por clientes especiales ubicados en el cantón La Libertad, la muestra por 59 clientes especiales y el muestreo fue de tipo no probabilístico. Las técnicas que empleó fue encuesta, observación, y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, que fueron debidamente validados a través de SERVQUAL. Llegó a las siguientes conclusiones: (a) falta de instalaciones atractivas y cómodas, carencia de atención personalizada y demora en la atención de reclamos y (b) se desarrollaron mejoras en el mismo complementados con la tecnología de información como es la herramienta BPM y el módulo de atención de reclamos.

(Villagarcía, Delgadillo, Arguello, & González, 2016) publicaron el artículo denominado *Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM*, Villahermosa, México, plantearon como objetivo conocer la perspectiva de los derechohabientes con respecto a la calidad en el servicio de salud que brinda el Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMyM). Empleó el tipo de investigación básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 1'013,850 derechohabientes, de los cuales 340,018 corresponden a servidores públicos activos, 34,598 a pensionados y pensionistas, y 639,234 a dependientes económicos, la muestra por 355 personas que tenían al menos un año con el beneficio asistencial dentro de los 10 diferentes centros del Instituto ISSEMyM y el muestreo fue de tipo probabilístico. Las técnicas que emplearon fueron encuesta, entrevista, y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios y guía de entrevista. Llegando a las siguientes conclusiones: (a) se han realizado las acciones necesarias para obtener una percepción favorable por sus derechohabientes, (b) no presenta contrariedades que mermen la percepción de la calidad, sino lo contrario, la evaluación mantiene una tendencia positiva y c) es posible mejorar las condiciones con las que en la actualidad se brinda el servicio, apostando en intervenciones sobre el trato, comunicación y organización.

(Culebro et al., 2017), en su estudio sobre la satisfacción del usuario sobre las fuentes de información de un hospital, cuyo objetivo fue conocer la satisfacción electrónica de la biblioteca que incluye materiales y métodos. Fue un estudio con enfoque cuantitativo de diseño descriptivo, se trabajó con una muestra de 100 usuarios. Los reactivos sobre los que se centró la encuesta fueron: vigencia, disponibilidad, acceso, velocidad, condiciones del equipo de cómputo, calidad de las fuentes, calidad de atención y asesoría proporcionada por el personal que atiende en la biblioteca. Entre sus conclusiones señalan que el 92% están satisfechos en referencia a las fuentes de información, en cuanto a la vigencia de las fuentes de información la satisfacción es del 93%, seguido del 91% que están satisfechos con disponibilidad de las fuentes. También, el 84% indicaron estar satisfechos con el tiempo disponible, el 58% están satisfechos con la velocidad para acceder a la información, el 71% afirmaron que están satisfechos con las condiciones de los equipos de cómputo, el 95% se sienten satisfechos con la calidad

de atención recibida, y finalmente, un 94% se siente satisfecho por la asesoría personalizada que ha recibido por el personal de biblioteca.

Trabajos previos nacionales

(Chinchay, 2014) en su tesis, Percepción de la Calidad de atención y Grado de Satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, periodo 2014. En la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado de Maestro. El objetivo fue determinar la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del hospital II-1 Rioja. Un estudio descriptivo, cuantitativo, con diseño no experimental - correlacional, se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento un cuestionario validado por expertos y con confiabilidad de prueba piloto y Alfa de Cronbach. La muestra considerada para el estudio de investigación estuvo conformada por 312 usuarios. Las conclusiones fueron: a) la calidad de atención en los servicios de hospitalización el 89.7 % es buena, el 10.3% es mala. Quedando satisfechos el 85.3 % y el 14.7 % quedó insatisfecho por la atención recibida. b) se demuestra mediante la prueba Chi Cuadrado que son variables que se encuentran estadísticamente relacionadas dado que el valor de la significancia de la prueba es menor que 0.05.

(Charaja, 2017) realizó una investigación sobre el proceso de formalización de predios urbanos. El enfoque fue cualitativo con método fenomenológico y con una técnica de la entrevista a profundidad. Entre sus conclusiones indicó que: a) el proceso de formalización reviste importancia porque los ciudadanos pueden por este medio obtener su título de propiedad, b) este proceso solo integra las posesiones al sistema formal, c) hay cierta carencia de las herramientas legales por parte de COFOPRI, d) perduran ciertas deficiencias en el proceso en los gobiernos locales.

(Naupay, 2017), realizó un estudio sobre la enajenación de los terrenos comunales. El enfoque fue cuantitativo exploratorio, transversal, no experimental, y entre sus conclusiones indica que Las regulaciones de las leyes y reglamentos cuentan con vacíos jurídicos o se aplican normas que poco tienen que ver con la realidad actual pero que finalmente rigen.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Evaluación de la satisfacción del usuario en instituciones públicas

La evaluación en la gestión pública se ha convertido en una herramienta de singular importancia, porque puede proporcionar al sector público información fundamental para la mejora de la atención y también para la rendición de cuentas. En esta línea de pensamiento, la satisfacción del usuario es uno de los aspectos que se debe tener en cuenta, dado que proporciona información sobre la percepción que se tiene sobre los servicios ofrecidos, en términos de tiempo, eficacia, amabilidad, etc.

La satisfacción de los ciudadanos en relación con los servicios públicos depende de las atenciones individualizadas que se den a cada persona, de manera que sus percepciones superen o sean iguales a las expectativas. Un paso importante para la evaluación de la calidad percibida es la determinación de las expectativas del ciudadano entorno a sus principales atributos (Ministerio de la Presidencia del Gobierno de España, 2009).

Tendencias metodológicas sobre la satisfacción del usuario

Se ha realizado diferentes estrategias para medir la satisfacción del usuario, lo cual ha originado que se aborden estudios y enfoques disciplinarios con métodos y técnicas cuantitativos. Los modelos aplicados han tenido predominancia como una técnica para el recojo de la información a la encuesta con cuestionarios con escala ordinal y politómica.

Modelos teóricos

En referencia a los modelos teóricos propuestos se tienen básicamente cuatro: el primero llamado también teoría de la no confirmación de expectativas, es retomado de la mercadotecnia y se centra en la premisa de que los clientes son los que determinan su satisfacción, en el momento que compran los productos de un servicio que les fue ofrecido, en ese sentido, permite comparar las expectativas con la experiencia real del producto. En esta teoría se mide la percepción subjetiva del cliente en referencia a la calidad del producto después de ser consumido (Shi; Holahan; y Jurkat, 2004, citados por Hernández, 2011).

En segundo lugar, se tiene el modelo del descontento potencial, que aparece en la década del setenta, el cual se caracteriza por las quejas de los clientes respecto a la calidad del servicio o calidad de los productos que la empresa o corporación ofrece. Este descontento se presenta en forma externa o potencial, en donde el cliente presenta sus quejas y en el potencial el cliente no presenta ninguna queja, pero en diferentes escenarios manifiesta su insatisfacción por la calidad de los productos que le han vendido. En ese sentido, el descontento puede ser por diferentes razones: a) se piensan que si se quejan, no se resolverá el problema, b) el procedimiento de queja es muy engorroso y le puede generar pérdida de tiempo, c) puede ser que el problema es demasiado pequeño y por lo tanto no vale la pena mencionarlo, d) el solo hecho de quejarse puede afectar su dignidad, d) el solo hecho de quejarse puede constituirse en una costumbre social o un hábito de vida Huang, 2006, citado por Hernández, 2011).

En tercer lugar, se tiene el modelo de análisis de disponibilidad en donde se evalúa los recursos que están disponibles físicamente cuando se les requiera, entre los cuales se tiene: adquisición, circulación, biblioteca y al usuario, es decir, en resumen se miden los desempeños (Oberhofer, 1981, citado por Hernández, 2011).

En cuarto lugar, se tiene el modelo de medición de la calidad percibida, el mismo que fue desarrollado por Cronin y Taylor en 1992. Este modelo solo se basa en las percepciones, ósea que los clientes muestran su percepción en base a la evaluación del desempeño basado en múltiples niveles para llegar a la percepción global de la calidad del servicio (Hernández, 2011).

Definiciones de la variable satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es entendida como una medida de control de la calidad de los profesionales que laboran en una determinada área en una organización. La medición de la misma se realiza con el propósito de mejora y adaptación a las necesidades de los usuarios. La importancia y pertinencia de introducir la satisfacción en los usuarios, complementa otras actividades de control de calidad (Delgado, López, & Luna, 1993).

Para (Hernández, 2011), la satisfacción del usuario implica tres grandes áreas a tener en cuenta: el funcionamiento del propio sistema de búsqueda y recuperación de la información, el recurso de la información que se obtiene y finalmente los servicios recibidos. La satisfacción de los usuarios que recurren a los servicios de información es en esencia un estado mental que puede representar respuestas intelectuales, materiales y hasta emocionales.

También, (Marín, 2012) precisó que el concepto de satisfacción del usuario se entiende como un estado psicológico y que se debe definir una escala de valores para entenderlo y medirlo. En esta línea de pensamiento, la satisfacción del usuario respecto a los sistemas de atención e información es un indicador valioso para medir la eficacia.

La medición de la satisfacción del usuario es en la práctica una herramienta que mide la percepción ciudadana respecto a los servicios que ha recibido. Se puede también considerar el modelo Servqual con el propósito que proporcione algunos indicios respecto a la satisfacción del usuario. En general las preguntas que se estructuran y aplican pueden brindar información para hacer comparaciones de los servicios públicos o prestaciones que se ofrecen (Ministerio de la Presidencia del Gobierno de España, 2009).

Una expresión que está asociada a la satisfacción del usuario es la calidad en general y más concretamente la calidad de servicio. En ese sentido se entiende que las bondades en la calidad de servicio no están referidas a lo grande que sea, sino más bien, en la idoneidad del servicio o producto o su propósito, en referencia a las expectativas de los usuarios o clientes (Nejati y Nejati, 2008, citados por Hernández, 2011).

Dimensiones de la variable satisfacción del usuario

(Mejías & Manrique, 2011) sostienen que las dimensiones atinentes a la satisfacción del usuario son cuatro: calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativas.

Dimensiones de la variable satisfacción del usuario

Dimensión calidad percibida

La calidad percibida es un estado mental, producto de la observación y satisfacción del cliente sobre el servicio recibido o las bondades del producto que ha comprado. Se hace referencia a la forma en que la institución u organización presta el servicio a los usuarios (Mejías & Manrique, 2011).

La calidad percibida se entiende como el conjunto de características en las cuales se atienden las necesidades del cliente y en donde se evidencia la ausencia de deficiencias. En esa línea de pensamiento, Deming, precisó que la calidad percibida se comprende en función a la persona que la juzga. (Llinás, 2010, citado por Borré & Vega, 2014). Asimismo, (Evans y Lindsa, 2000 y Medina y Medina, 2011; citados por Borré & Vega, 2014), sostienen que la calidad percibida debe entenderse como una ecuación o diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios respecto al servicio o productos utilizados.

Dimensión calidad técnica percibida

En esta dimensión se hace hincapié en las formas en que perciben las características técnicas del servicio, que se brinda a los usuarios (Mejías & Manrique, 2011).

La calidad técnica percibida es la fijación mental que tiene el cliente en el cual se siente conforme o inconforme con el producto o servicio. Es la percepción en la cual el cliente, toma conciencia si el producto o servicio recibido ha satisfecho sus necesidades (Sarv, 1997, citado por Manrique, Manrique, Chávez, & Manrique, 2018).

Dimensión valor percibido

En esta dimensión se hace referencia a las posibles relaciones entre la calidad y precio, calidad y tasas, y las tarifas que el usuario tiene que pagar para la prestación del servicio (Mejías & Manrique, 2011).

El valor percibido, ha sido estudiado en diferentes contextos, en particular en las empresas ha sido enfocado a distintas funciones, entre ellas por ejemplo las finanzas, la contabilidad, los sistemas de información, las estrategias de marketing entre otras. Asimismo, cada campo o área académica han establecido modelos propios para explicitar las funciones propias del valor percibido. Sin embargo, en la mayoría de los casos, se evidencia que el valor percibido está asociado al comportamiento del consumidor respecto al servicio que ha recibido o al producto que ha comprado (De Chernatony et al., 2000; Gallarza y Gil, 2006, citados por Sales & Gil, 2014).

Dimensión confianza

Esta dimensión se refiere al rendimiento del índice de satisfacción, y pretende medir la función del nivel logrado en sí mismo. Asimismo, es la percepción que el cliente tiene respecto a la capacidad de la empresa o institución de prestar un buen servicio en el futuro, con el propósito que pueda retener a los clientes. Esto implica, que los clientes hablen bien del servicio prestado, es decir, la posibilidad que el usuario recomiende el servicio a otras personas (Mejías & Manrique, 2011).

La confianza ha sido estudiada por varias disciplinas, en las cuales se ha hecho referencia al contexto en el que se presenta. Por lo tanto, es muy difícil definir la confianza sin tener como marco de referencia las manifestaciones o relaciones comerciales comprador – vendedor, lo cual puede dar una visión más general y comprender la variedad de enfoques que la definen, sin embargo, en este estudio hablaremos de la confianza institucional, la cual es en esencia, la regulación de la transacción entre cliente o usuario y la organización. Es decir, una confía en la otra. En ese sentido, esta evaluación, puede estar basada en el reconocimiento de la experiencia, la benevolencia la habilidad, la integridad y el proceso de interacción (Sanz, Ruiz, & Pérez, 2009).

Dimensión expectativas

En esta dimensión se establece información de las personas respecto al tipo de servicio o producto que se requiere, antes de comprarlo o requerir el servicio. Por lo general se espera que el trato y los procesos de atención sean adecuados en donde se demuestre la calidad de los productos que se ofrecen, y si es simplemente un servicio se espera que el trato se establezca dentro de un marco de empatía, con capacidad de respuesta adecuado, con niveles de fiabilidad altos, y con un alto nivel de confianza, además que la infraestructura instalada y los equipos utilizados sean muy buenos (Mejías & Manrique, 2011).

Los enfoques que se ocupan de las expectativas y que están vinculados a la psicología, ha propuesto modelos basados en expectativas racionales. Hacen hincapié a la racionalidad limitada para explicar las expectativas asociadas a la economía del comportamiento, en el cual se enfatiza la capacidad cognitiva que evidencian las limitaciones inherentes en la internacionalización y el procesamiento de la información. (Kahneman y Tversky, 1979; 1984; Tversky y Kahneman, 1981; citados por Lanzilotta, 2014).

Variable formalización de predios urbanos

Definiciones de la variable formalización de predios urbanos

El proceso de formalización de los predios urbanos es entendido como una titulación de la propiedad que en el futuro se convierta en definible, defendible y enajenable. Definible implica que en las leyes vigentes existan mecanismos para reconocer la propiedad como derechos exclusivos, oponibles y legítimos. En esa línea de ideas sus titulares pueden ejercer o utilizar la coerción estatal para defender sus terrenos o propiedades (Calderón, 2011). En ese sentido, la ciudad se ha convertido en un espacio en donde ocurren un conjunto de actividades sociales que generan otras formas de violencia y el crecimiento urbano sin control implica que las autoridades implementen nuevas políticas urbanas innovadoras que se sustenten en la realidad observada y con visión de futuro.

(López-Goyburu, 2017) sostuvo que la expansión urbana en los países de Latinoamérica se desarrolla a un ritmo y escala que no tiene precedentes que

naturalmente acarrea consecuencias de carácter ambientales, sociales y hasta económicas. En ese sentido es difícil precisar un límite entre lo urbano y lo rural. También, los emprendimientos de pobladores para mejorar su calidad de vida no tienen una articulación con la planificación urbana de las ciudades, en algunos casos refuerzan más bien el patrón urbano de segregación socio espacial ya establecidos en las mismas ciudades (Jesus & Denaldi, 2018)

(Presidencia del Consejo de Ministros, 2008), sostiene que con este criterio las personas que poseen un predio o un lote individual adquieren su propiedad siempre y cuando hayan permanecido en dicha propiedad por un plazo de diez (10) años, y al mismo tiempo deben cumplir con los requisitos que establece la ley.

Dimensiones del proceso de formalización de predios urbanos

Dimensión prescripción adquisitiva de dominio

(COFOPRI, 2018), indicó que la prescripción adquisitiva de dominio es un dispositivo de carácter legal que consiente al poseedor de un bien obtener la posesión de este, siempre y cuando haya cumplido con desarrollar una conducta establecida por ley y en un período determinado. En esta etapa es donde intervienen las municipalidades para otorgar la constancia de posesión, requiere también de la presentación de un conjunto de documentos como: DNI de los titulares, declaración jurada de los vecinos, contratos celebrados con otras entidades públicas

Dimensión conciliación

Se entiende que el acta de conciliación es un documento que en la práctica expresa la voluntad del poseedor del terreno urbano y del Estado lo cual tiene un valor jurídico, por lo que lo pactado se ejecutará en forma inmediata en los todos los aspectos redactados o contemplados en el acta (COFOPRI, 2018). Es la etapa mediante el cual se inicia el proceso con la presentación de una solicitud, se califican y diagnostican los antecedentes, Se lleva a cabo una asamblea informativa o rectificatoria, se realiza también el levantamiento y aprobación de los planos del inmueble, la suscripción del acta de conciliación que es necesaria para la transferencia del predio. En esta etapa también se realiza el empadronamiento de

los poseedores y la calificación. Finalmente, se elaboran los documentos que dan mérito a este proceso.

Dimensión expropiación

(COFOPRI, 2018) indica que la expropiación es el apoderamiento de la propiedad ajena que el Estado lleva a cabo por motivos de utilidad general y que es en este caso otorgado al poseedor del terreno y previa indemnización. En esta etapa es donde se tiene que publicar la ley autoritaria, entrega de planos del predio afectado. Entre los requisitos que se deben presentar se tienen a la causa de necesidad pública, terrenos ocupados al 31 de diciembre del año anterior, proyecto de vivienda social

Dimensión tracto sucesivo

(COFOPRI, 2018), indico que el tacto sucesivo tiene por objeto declarar administrativamente la propiedad vía regularización del tracto sucesivo, a favor de los poseedores de predios matrices ocupados por posesiones informales, centros urbanos informales o urbanizaciones populares, así como de lotes individuales que formen parte de aquéllos.

1.4. Formulación de problemas

Problema general

¿Cuál es la relación entre el Proceso de formalización de predios urbanos y satisfacción del usuario en COFOPRI?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre la Prescripción adquisitiva de dominio y la satisfacción del usuario de COFOPRI?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la conciliación y la satisfacción del usuario de COFOPRI?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la expropiación y la satisfacción del usuario de COFOPRI?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre el tracto sucesivo y la satisfacción del usuario de COFOPRI?

1.5. Justificación del estudio**1.5.1. Justificación teórica**

Esta investigación permitió, organizar, sistematizar y crear conocimiento científico teórico en favor del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal “COFOPRI” en la ciudad de Lima, así como de los usuarios de esta organización, investigadores y otras personas que se interesen en el análisis de las variables: percepción de calidad del empadronamiento y la formalización de predios urbanos; dicha información es el resultado de una búsqueda exhaustiva de fuentes de información.

1.5.2. Justificación práctica

El desarrollo de las actividades que forman parte de la investigación sobre percepción de calidad del empadronamiento y la formalización de predios urbanos, permitieron fortalecer las competencias de quienes tienen a su cargo la administración del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal “COFOPRI” de la ciudad de Lima, logrando que los usuarios de esta organización puedan desarrollar un nivel de confianza que incremente la credibilidad y valoración de los procesos que se llevan a cabo como parte de las funciones de esta institución pública.

1.5.3. Justificación metodológica

Los resultados que se obtuvieron en esta investigación dieron la posibilidad de implementar una serie de mecanismos que favorezcan y mejoren los procesos de empadronamiento y la formalización de predios urbanos, contribuyendo de manera efectiva en la eliminación de la informalidad dentro del crecimiento poblacional de

la ciudad de Lima, que actualmente demuestra falencias que conllevan incluso a la existencia de la criminalidad en cuanto a la formalización y venta de terrenos. También posibilita el diseño y adaptación de instrumentos de recolección de datos; estos instrumentos serán válidos y confiables. Sobre todo, en la forma ordenada y acorde al diseño de investigación, dichos instrumentos y diseño podrán ser utilizados por otros investigadores que se apoyen en esta metodología.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre el proceso de formalización de predios urbanos y satisfacción del usuario en COFOPRI.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación entre la prescripción adquisitiva de dominio y la satisfacción del usuario de COFOPRI.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre la conciliación y la satisfacción del usuario de COFOPRI.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre la expropiación y la satisfacción del usuario de COFOPRI.

Hipótesis específica 4

Existe relación entre el tracto sucesivo y la satisfacción del usuario de COFOPRI.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre el proceso de formalización de predios urbanos y satisfacción del usuario en COFOPRI.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la prescripción adquisitiva de dominio y la satisfacción del usuario de COFOPRI.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la conciliación y la satisfacción del usuario de COFOPRI.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la expropiación y la satisfacción del usuario de COFOPRI.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre tracto sucesivo y la satisfacción del usuario de COFOPRI.

II. Método

2.1. Diseño

Enfoque de investigación

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, por cuanto se utilizará los procedimientos estadísticos para poder detallar las características de la variable y sus dimensiones. De acuerdo a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) la información recolectada o datos se pueden someter a ciertos procedimientos estadísticos con el objetivo de explicar el comportamiento de las variables y dimensiones.

Método

En esta investigación el método que se empleara es el hipotético – deductivo. Debido a que el punto de partida es la observación, que permite el planteamiento de premisas para finalmente a partir de los resultados inferir las conclusiones. Al respecto (Hernández et al., 2014) señalaron que: el método es entendido como un conjunto de procedimientos que indican los pasos a seguir para lograr los objetivos de la investigación.

Tipo

Esta investigación es de tipo básica, su propósito es brindar información científica que pueda incrementar los conocimientos teóricos de la ciencia, en torno a las variables calidad percibida y la satisfacción del consumidor. Se puede señalar que “el tipo de investigación viene a ser el propósito por el cual se piensa llevar a cabo la investigación. Puede realizarse o no un experimento” (Hernández et al., 2014).

Nivel

El nivel de esta investigación es de tipo correlacional. La investigación no solo busca encontrar y detallar las características propias de las variables percepción de calidad del empadronamiento y la formalización de predios urbanos, y sus dimensiones; si no, que se orienta a determinar la relación entre ellas. Es decir que, “los niveles de investigación hacen referencia a la profundidad que abarca el estudio, los niveles que se piensan indagar en cada uno de los aspectos que corresponden a los fenómenos estudiados” (Hernández et al., 2014).

Diseño de investigación

Según la intencionalidad de la investigadora, el diseño es No experimental – correlacional. Este diseño toma como base a los datos recolectados para luego describir y demostrar la existencia de una correlación, pero considerando la información que corresponde solo a un tiempo determinado. Además, se hace uso de pruebas estadísticas con la finalidad de poder verificar la validez de las hipótesis correlacionales.

Según (Hernández et al., 2014) los diseños se pueden definir como: “gráficas estructuradas de un proyecto que no solo involucran las interrogantes formuladas, sino principalmente trazan la ruta que se debe seguir en el trabajo de medición de las variables”

El esquema que representa el trabajo con las variables es como se muestra:

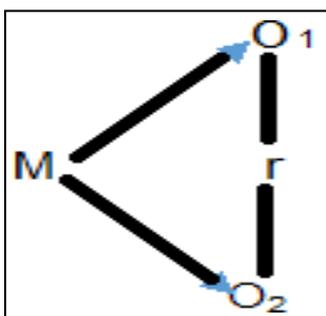


Figura 1. Diseño de investigación

En dónde:

M = Muestra.

O₁ = Observación de la variable proceso de formalización

O₂ = Observación de la variable satisfacción del usuario

r = Correlación.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables del proceso de formalización

Definición conceptual de la variable del proceso de formalización

(Presidencia del Consejo de Ministros, 2008), sostiene que con este criterio las personas que poseen un predio o un lote individual adquieren su propiedad siempre

y cuando hayan permanecido en dicha propiedad por un plazo de diez (10) años, y al mismo tiempo deben cumplir con los requisitos que establece la ley.

Definición operacional de la variable del proceso de formalización

Operacionalmente la variable proceso de formalización se define mediante cuatro dimensiones: prescripción adquisitiva de dominio (4 ítems), conciliación (4 ítems), expropiación (4 ítems) y tracto sucesivo (4 ítems). Esta variable se mide mediante un cuestionario con escala ordinal o politómica tipo Likert con cinco opciones de respuesta cada ítem: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

2.2.2. Variable satisfacción del usuario

Definición conceptual de la variable satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es entendida como una medida de control de la calidad de los profesionales que laboran en una determinada área en una organización. La medición de la misma se realiza con el propósito de mejora y adaptación a las necesidades de los usuarios. La importancia y pertinencia de introducir la satisfacción en los usuarios, complementa otras actividades de control de calidad (Delgado et al., 1993).

Definición operacional de la variable satisfacción del usuario

Operacionalmente la variable satisfacción del usuario se define en cuatro dimensiones como lo sostienen (Mejías & Manrique, 2011): calidad funcional percibida (5 ítems), calidad técnica percibida (3 ítems), valor percibido (5 ítems), confianza (5 ítems) y expectativas (3 ítems), sumando un total de 21 ítems

2.2.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Calidad funcional percibida	Satisfacción de quejas	Del 1 al 5		
	Servicio esperado			
Calidad técnica percibida	Intereses y necesidades	Del 6 al 8		
	Seguridad			
Valor percibido	evaluación del servicio recibido	Del 9 al 13	1= Nunca 2= Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5= Siempre	Baja 21 - 49 Moderada 50 - 77 Alta 78 - 105
	Mejoras del servicio			
Confianza	Servicio informático	Del 14 al 18		
	Expectativas			
Expectativas	Confianza	Del 19 al 21		
	Tasas y tarifas			
	Solución de problemas			
	Recomendación de la institución por el servicio prestado			
	Innovación en el servicio			
	Preocupación por el usuario			
	Satisfacción de necesidades			
	Calidad de la información			
	Capacidad del personal que atiende.			

Tabla 2

Operacionalización de la variable proceso de formalización

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Prescripción adquisitiva de dominio	Tiempo de posesión del terreno	De 1 a 4		
	Presentación de DNI			
Conciliación	Declaración jurada de los vecinos	De 5 a 8	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente Regular Bueno
	Contratos celebrados con otras entidades públicas			
	Presentación de solicitud			
	Calificación de expediente			
	Asamblea informativa			
Expropiación	Levantamiento y aprobación de planos	De 9 a 12		
	Suscripción del acta de conciliación			
	Empadronamiento de los poseedores y calificación			
Tracto sucesivo	Publicación de ley autoritaria	De 13 a 16		
	Entrega de planos al predio afectado			
	Causa de necesidad pública			
	Proyecto de vivienda social			
	Declaratoria administrativa de la propiedad vía tracto sucesivo.			
	Constatación previa del derecho de propiedad.			
	Fortalecimiento de las garantías procesales			
	Principio de legitimación			

2.3. Población, muestra y muestreo**2.3.1. Población**

La población para la presente investigación estaba constituida por los usuarios de COFOPRI, quienes tramitan una serie de requerimientos para formalizar sus predios. Según una estimación realizada en el informe de gestión anual de cada uno de los empadronadores que laboran en las oficinas de Lima, se atienden y resuelven un promedio de 950 casos durante el periodo de un mes. Por lo que, la población estimada quedo conformada por dicha cantidad de usuarios.

Con relación a la población, es definida como el conjunto de individuos, entes o instituciones que se convierten en el motivo de estudio, por lo que poseen una particularidad en común (Hernández et al., 2014)

2.3.2. Muestra

La muestra es entendida como el fragmento de un universo que tiene una peculiaridad en común que viene hacer el motivo de interpretación. (Hernández et al., 2014)

La muestra para la presente investigación es intencionada y estuvo conformada por 270 usuarios externos, que fueron atendidos y resueltos sus casos en el lapso de un mes por los representantes de las oficinas de COFOPRI.

Criterios de inclusión

Se consideran como criterios de inclusión de la muestra en este estudio los siguientes:

a) Ser usuario de las oficinas de COFOPRI, b) Haber solicitado la formalización de un predio urbano y c) Haber acudido el día de la encuesta a las oficinas de COFOPRI.

Criterios de Exclusión.

Se excluyen para los propósitos del presente estudio a los siguientes: a) Ser usuario por un motivo distinto al de formalizar su predio y c) No haber asistido el día de la encuesta a solicitar atención en COFOPRI.

Muestreo

El muestreo del este estudio fue no probabilístico, dado que la muestra ha sido intencionada. Al respecto Hernández, et. al (2010) precisan que el muestreo no probabilístico es una práctica centrada en la postura del investigador, lo que le posibilita elegir a cada uno de los elementos que serán el motivo de estudio, pero considerando también su anhelo de participación.

2.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En esta investigación se ha utilizado como técnica a la encuesta, la cual consiste en obtener información en forma masiva de la muestra seleccionada de la población, al respecto (Bernal, 2010), sostiene que es una de las técnicas de investigación que más ha sido utilizada, y se utiliza para medir la variable un instrumento llamado cuestionario, el cual contiene un conjunto de ítems con el propósito de obtener las información de la variable por parte de las personas. En ese sentido para la variable satisfacción del usuario, se aplicó un cuestionario con 21 preguntas con escala ordinal o politómica tipo Likert con cinco opciones de respuesta: Nunca (1), casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y siempre (5).

Ficha técnica del cuestionario

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre satisfacción del usuario
Autor y Año	Paola Sernaqué
Procedencia, Adaptación (si fuera el caso)	Adaptación de (Mejías & Manrique, 2011)
Institución universo de estudio	COFOPRI
Nivel de confianza	95.0%
Margen de error	5.0%
Tamaño muestral	270usuarios
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
Fecha trabajo de campo	2018
Escala de medición	Ordinal politómica con cinco opciones de respuesta: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Tiempo utilizado

Aplicación individual con tiempo aproximado de 8 minutos.

Validez

La validez es entendida como el grado en que una variable se puede medir. En esta línea de pensamiento, para este estudio en particular, solo se ha aplicado la validez de contenido, mediante el juicio de expertos, los cuales ha considerado tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad de cada uno de los ítems del cuestionario.

Tabla 3

Resultados del juicio de expertos

Experto	Especialidad	Opinión
Dr. Noel Alcas Zapata	Metodólogo	Aplicable
Dra. Luzmila Garro Aburto	Temático	Aplicable
Dr. Joaquín Vértiz Osoreo	Temático	Aplicable

Confiabilidad

La confiabilidad es aceptada como el grado en que un instrumento genera resultados con cierto nivel de consistencia y coherencia. Por esta razón en este estudio, se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de los cuestionarios, dado que la escala del mismo es ordinal o politómica con cinco opciones de respuesta. Para este propósito se consideró una prueba piloto con 30 usuarios que no participaron en la muestra de investigación.

Tabla 4

Resultados del análisis de confiabilidad de la variable proceso de formalización

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N ^a de ítems
--------------------	------------------	-------------------------

Prescripción adquisitiva de dominio	0.751	4
Conciliación	0.827	4
Expropiación	0.806	4
Tracto sucesivo	0.791	4
Proceso de formalización	0.875	16

La tabla 4, muestra los resultados del análisis de confiabilidad, donde se observa que las dimensiones: prescripción adquisitiva de dominio, conciliación, expropiación y tracto sucesivo tienen confiabilidad alta. Asimismo, la variable proceso de formalización tiene alta confiabilidad. Por lo tanto, el cuestionario que mide la variable proceso de formalización es confiable.

Tabla 5

Resultados del análisis de confiabilidad de la variable satisfacción del usuario

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Calidad funcional percibida	0.751	5
Calidad técnica percibida	0.827	3
Valor percibido	0.806	5
Confianza	0.791	5
Expectativas	0.802	3
Satisfacción del usuario	0.915	21

La tabla 5, muestra los resultados del análisis de confiabilidad, donde se observa que las dimensiones calidad funcional percibida, confianza y expectativas tienen confiabilidad moderada. En cambio, las dimensiones: calidad técnica percibida, valor percibido y la variable satisfacción del usuario tienen alta confiabilidad. Por consiguiente, el cuestionario que mide la variable satisfacción del usuario es confiable.

2.2 Métodos de análisis de datos

Para el recojo de los datos previa validación y confiabilidad de los cuestionarios, se procedió a aplicarlos a los 270 usuarios que asistieron al COFOPRI, durante un mes. Estos datos fueron recogidos y registrados en el programa Excel, para luego exportarlos al programa SPSS, en el cual se procesó toda la información recibida.

Se categorizó primeramente las variables en tres niveles, seguidamente se hizo lo mismo con las dimensiones de cada variable. Posteriormente se generaron tablas y figuras con la información de los datos procesados, para su posterior análisis y presentación de los resultados de acuerdo al estilo APA.

La presentación de los resultados se ha realizado en función de los objetivos de investigación y a los procesos de análisis y resultados de los datos a nivel descriptivo e inferencial. Lo cual ha permitido discutirlos con los trabajos previos nacionales e internacionales, en relación a los objetivos de investigación del presente estudio.

Las conclusiones a las cuales se han arribado en esta investigación están asociadas a cada uno de los objetivos planteados y dan respuesta por lo tanto también a los problemas de investigación. Finalmente se proponen algunas recomendaciones, que pueden ayudar a mejorar la el proceso de formalización de predios urbanos y la satisfacción del usuario en COFOPRI.

2.3 Aspectos éticos

En esta investigación, se han consultado diferentes fuentes como: tesis, artículos científicos, libros, revistas, etc. Asimismo, las fuentes que están mencionadas en el texto del trabajo, están debidamente referenciadas, y en donde además se reconoce

la autoría de las ideas, conceptos y puntos de vista de los autores consultados. Por otra parte, la encuesta que se aplicó ha sido anónima y con el consentimiento de los participantes, los mismos que respondieron en forma voluntaria.

III. Resultados

3.1 Resultados Descriptivos

Descripción de la variable satisfacción del usuario

Tabla 6

Frecuencia de los niveles de la satisfacción del usuario

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	66	24,4
Regular	99	36,7
Bueno	105	38,9
Total	270	100,0

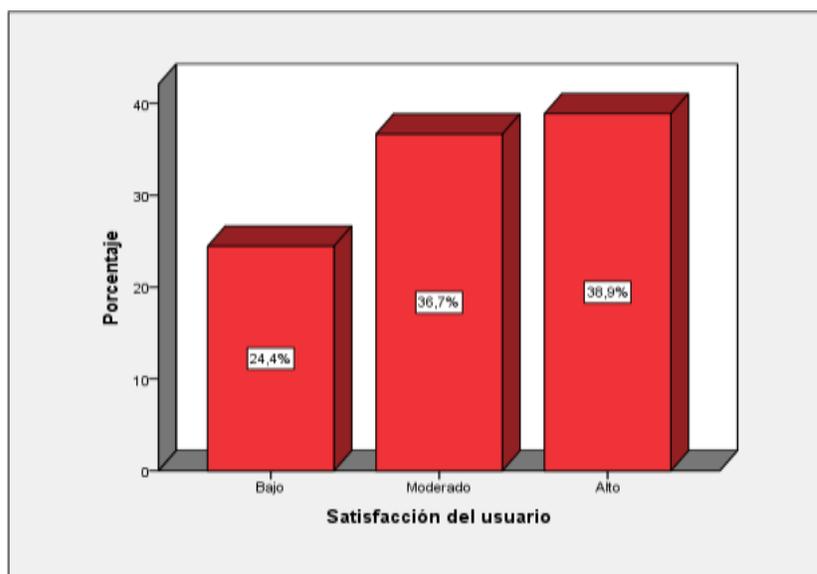


Figura 2. Niveles de la satisfacción del usuario

La tabla 6 y figura 2, muestran los niveles de la satisfacción del usuario, donde se observa que el 36,7% de los usuarios la percibe la satisfacción en el nivel alto, seguido del nivel moderado con el 38,6%

Descripción de las dimensiones de la variable proceso de formalización

Dimensión prescripción adquisitiva de dominio

Tabla 7

Frecuencia de los niveles de la dimensión Prescripción adquisitiva de dominio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	60	22,2
Regular	86	31,9
Bueno	124	45,9
Total	270	100,0

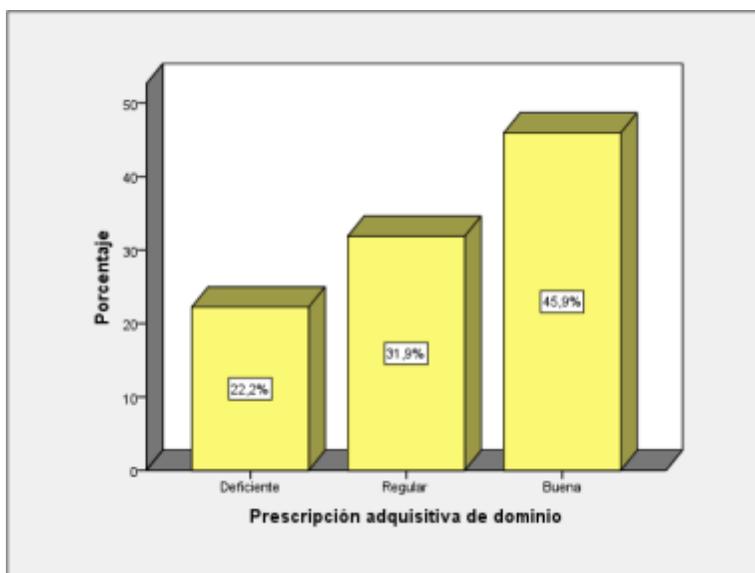


Figura 3. Niveles de la dimensión prescripción adquisitiva de dominio

La tabla 7 y figura 3, muestran los niveles de la dimensión prescripción adquisitiva de dominio, donde se observa que el 45,9% de los usuarios la percibe en el nivel bueno, seguido del nivel regular con el 31,9%

Dimensión conciliación

Tabla 8

Frecuencia de los niveles de la dimensión conciliación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	77	28,5
Regular	108	40,0
Bueno	85	31,5
Total	270	100,0

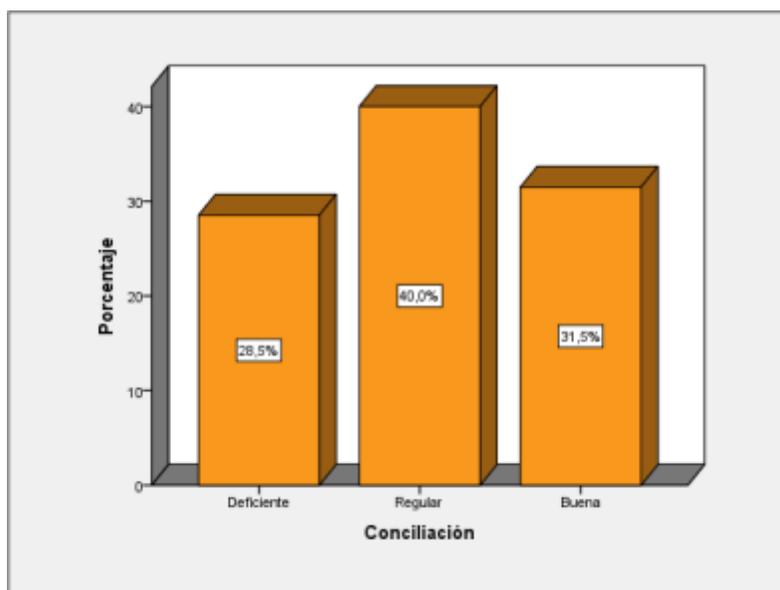


Figura 4. Niveles de la dimensión conciliación

La tabla 8 y figura 4, indican los niveles de la dimensión conciliación, donde se observa que el 40,0% de los usuarios la percibe en el nivel regular, seguido del nivel bueno con el 31,5%

Dimensión expropiación

Tabla 9

Frecuencia de los niveles de la dimensión expropiación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	83	30,7
Regular	94	34,8
Bueno	93	34,4
Total	270	100,0

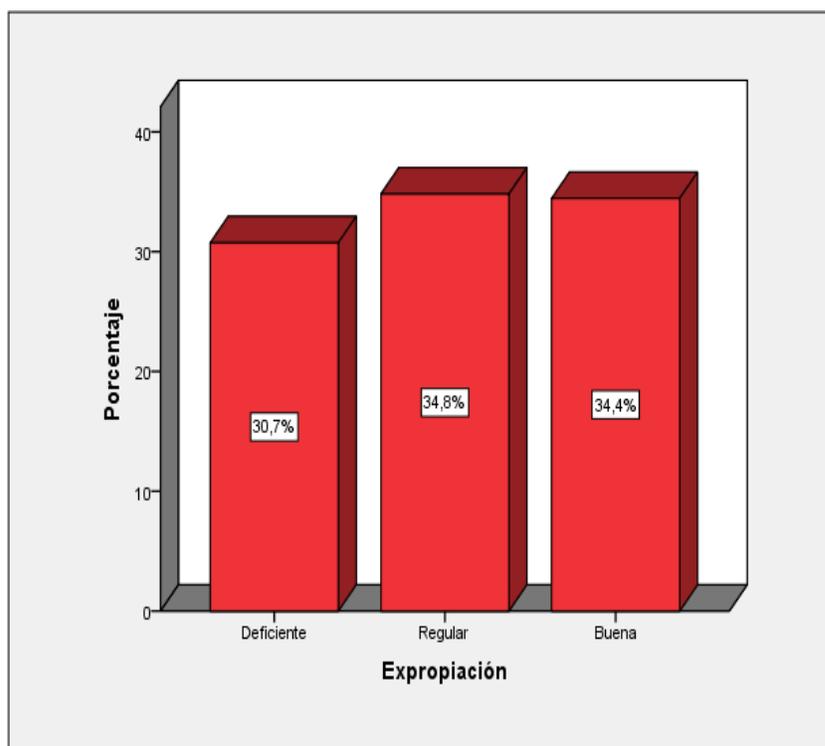


Figura 5. Niveles de la dimensión expropiación

La tabla 9 y figura 5, indican los niveles de la dimensión expropiación, donde se observa que el 34,8% de los usuarios la percibe en el nivel regular, seguido del nivel bueno con el 34,4%

Dimensión tracto sucesivo

Tabla 10

Frecuencia de los niveles de la dimensión tracto sucesivo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	50	18,5
Regular	141	52,2
Bueno	79	29,3
Total	270	100,0

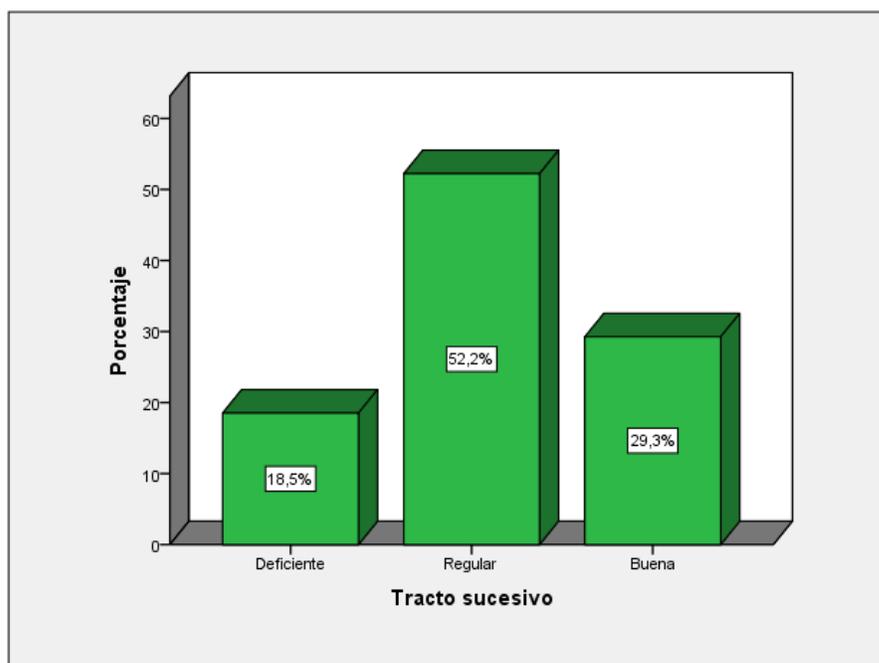


Figura 6. Niveles de la dimensión tracto sucesivo

La tabla 10 y figura 6, indican los niveles de la dimensión tracto sucesivo, donde se observa que el 52,2% de los usuarios la perciben en el nivel regular, seguido del nivel bueno con el 29,3%

Variable proceso de formalización

Tabla 11

Frecuencia de los niveles de la variable proceso de formalización

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	59	21,9
Regular	110	40,7
Bueno	101	37,4
Total	270	100,0

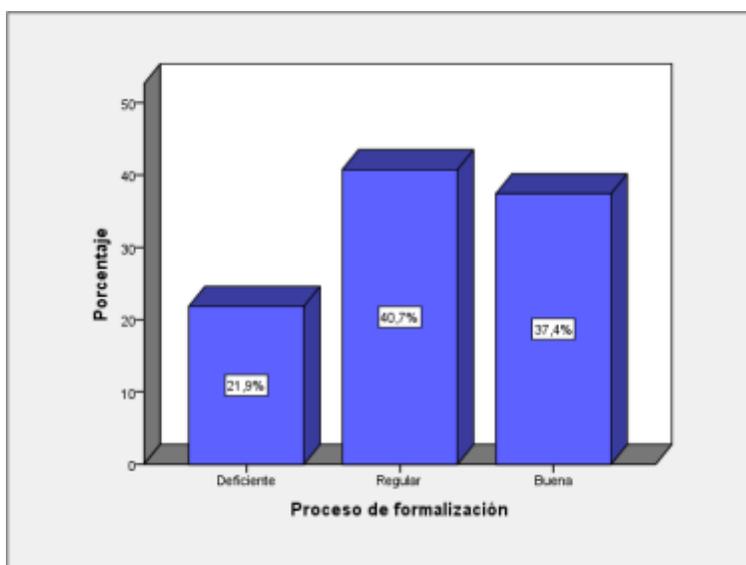


Figura 7. Niveles de la variable proceso de formalización

La tabla 11 y figura 7, muestran los niveles de la variable proceso de formalización, donde además se observa que el 40,7% de los usuarios la perciben en el nivel regular, seguido del nivel bueno con el 37,4%.

Descripción de la variable satisfacción de usuario y sus correspondientes dimensiones

Dimensión calidad funcional percibida

Tabla 12

Frecuencia de los niveles de la dimensión calidad funcional percibida

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	114	42,2
Regular	109	40,4
Bueno	47	17,4
Total	270	100,0

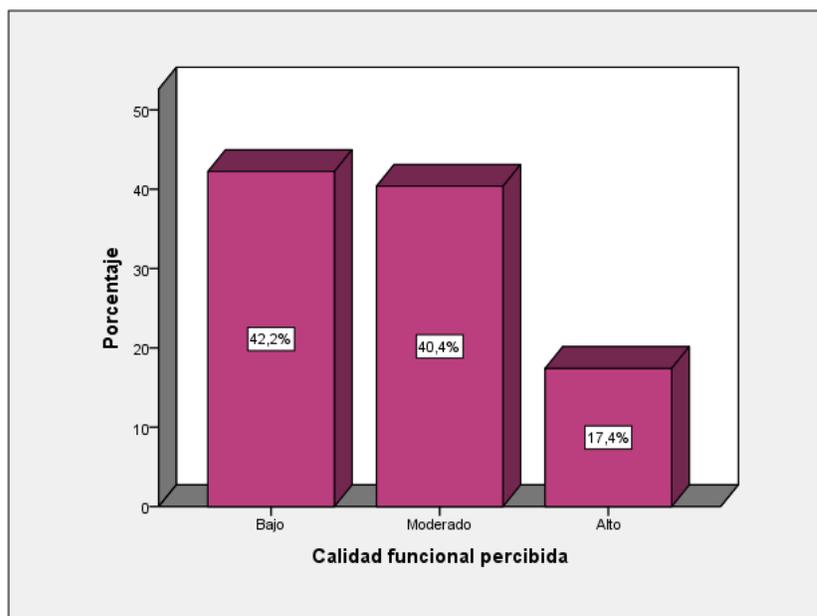


Figura 8. Niveles de calidad funcional percibida

La tabla 12 y figura 8, muestran los niveles de la calidad funcional percibida, donde además se observa que el 42,27% de los usuarios la perciben en el nivel bajo, seguido del nivel moderado con el 40,4%.

Dimensión calidad técnica percibida

Tabla 13

Frecuencia de los niveles de la dimensión calidad técnica percibida

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	74	27,4
Regular	122	45,2
Bueno	74	27,4
Total	270	100,0

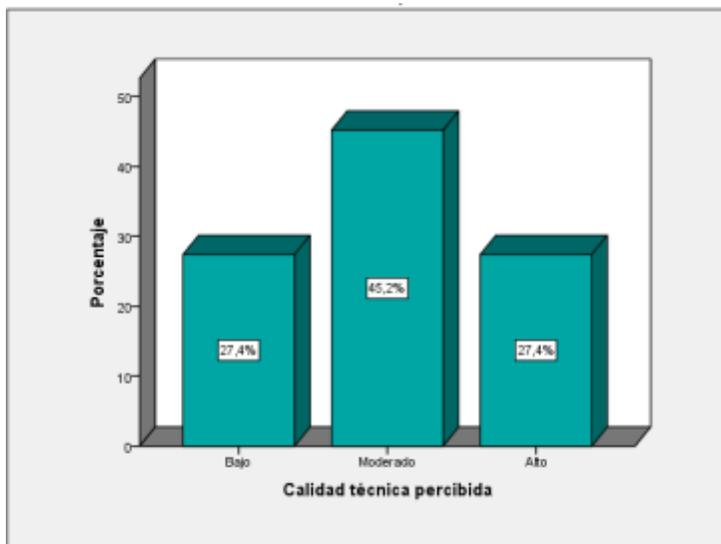


Figura 9. Niveles de calidad técnica percibida

La tabla 13 y figura 9, muestran los niveles de la calidad técnica percibida, donde además se observa que el 45,2% de los usuarios la perciben en el nivel moderado, seguido del nivel bajo y bueno con el 27,4% respectivamente.

Dimensión valor percibido

Tabla 14

Frecuencia de los niveles de la dimensión valor percibido

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	98	36,3
Regular	85	31,5
Bueno	87	32,2
Total	270	100,0

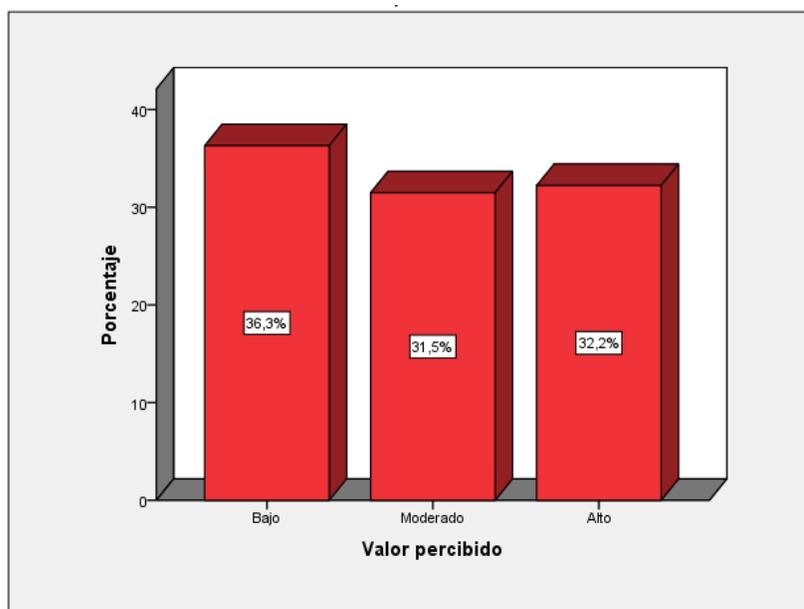


Figura 10. Niveles de la dimensión valor percibido

La tabla 14 y figura 10, muestran los niveles de la dimensión valor percibido, donde además se observa que el 36,3% de los usuarios la perciben en el nivel bajo, seguido del nivel alto con el 32,2%.

Dimensión confianza

Tabla 15

Frecuencia de los niveles de dimensión confianza

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	102	37,8
Regular	109	40,4
Bueno	59	21,9
Total	270	100,0

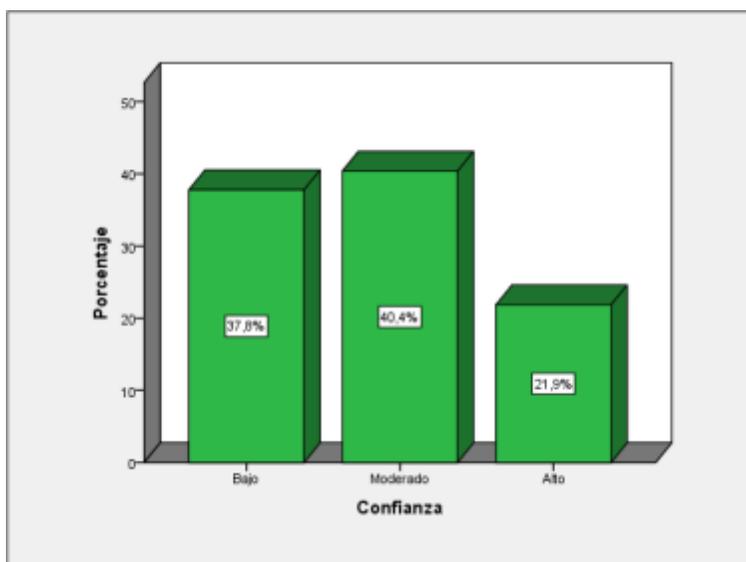


Figura 11. Niveles de la dimensión confianza

La tabla 15 y figura 11, muestran los niveles de la dimensión confianza, se observa que se predomina el nivel moderado con el 40,4%, seguido del nivel bajo con el 37,8%.

Dimensión confianza

Tabla 16

Frecuencia de los niveles de dimensión confianza

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	21	7,8
Regular	144	53,3
Bueno	105	38,9
Total	270	100,0

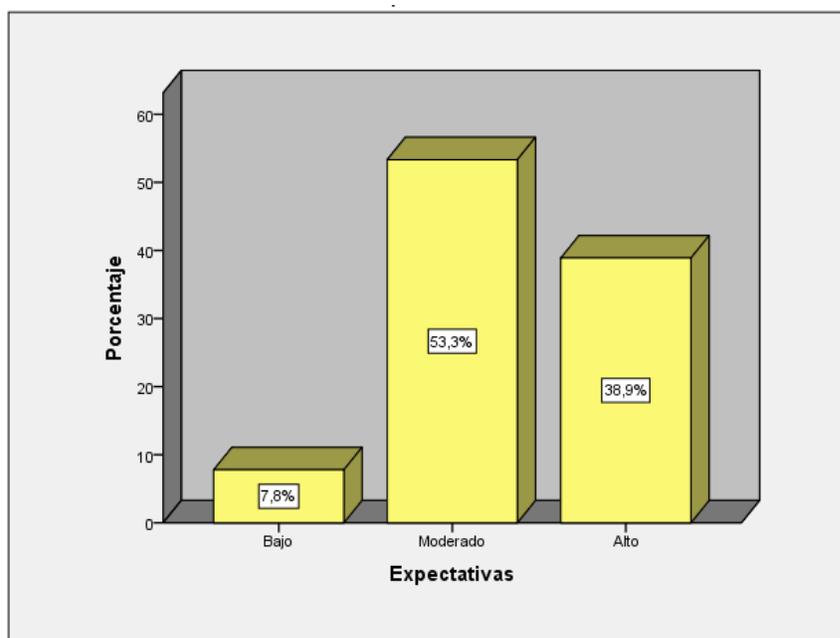


Figura 12. Niveles de la dimensión expectativas

La tabla 16 y figura 12, muestran los niveles de la dimensión expectativas, se observa que dicha dimensión se encuentra en el nivel moderado con el 63,3%, seguido del nivel alto con el 38,9%.

Tabla cruzada entre la prescripción adquisitiva de dominio y Satisfacción del usuario

Tabla 17

Frecuencias de los niveles de la prescripción adquisitiva de dominio y la satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario				
		Bajo	Moderado	Alto	Total	
Prescripción adquisitiva de dominio	Deficiente	Recuento	23	27	10	60
		% del total	8,5%	10,0%	3,7%	22,2%
	Regular	Recuento	20	39	27	86
		% del total	7,4%	14,4%	10,0%	31,9%
	Buena	Recuento	23	33	68	124
		% del total	8,5%	12,2%	25,2%	45,9%
Total	Recuento	66	99	105	270	
	% del total	24,4%	36,7%	38,9%	100,0%	

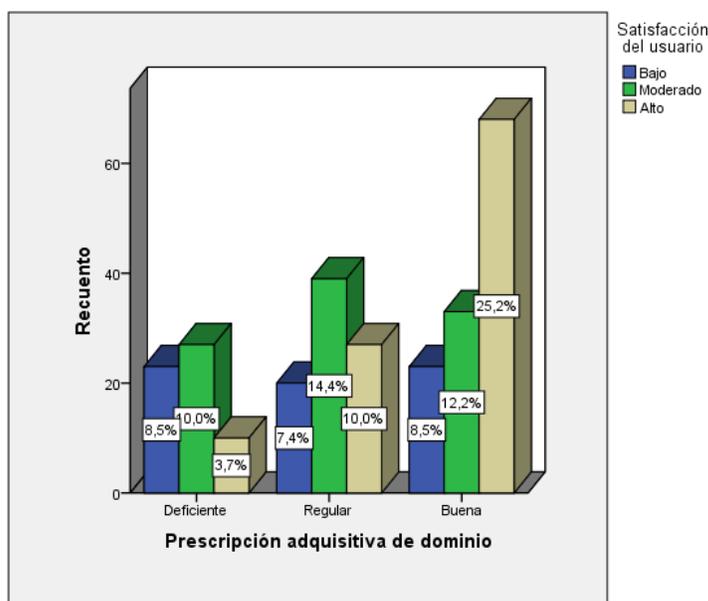


Figura 13. Niveles de la prescripción adquisitiva de dominio y la satisfacción del usuario

La tabla 17 y la figura 13, muestran los niveles de la prescripción adquisitiva de dominio y la satisfacción del usuario. Se observa que el 45,9% de usuarios perciben la prescripción de dominio en el nivel bueno y de los cuales el 25,2% afirman que la satisfacción del usuario es alta frente al 12% que la califican como regular. También del 31,9% que perciben la prescripción adquisitiva en el nivel regular, 14 % de ellos percibe la satisfacción del usuario en el nivel regular frente al 10,0% del nivel alto.

Tabla 18

Frecuencias de los niveles de la expropiación y la satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario				
			Bajo	Moderado	Alto	Total
Expropiación	Deficiente	Recuento	46	28	9	83
		% del total	17,0%	10,4%	3,3%	30,7%
	Regular	Recuento	17	45	32	94
		% del total	6,3%	16,7%	11,9%	34,8%
	Buena	Recuento	3	26	64	93
		% del total	1,1%	9,6%	23,7%	34,4%
Total		Recuento	66	99	105	270
		% del total	24,4%	36,7%	38,9%	100,0%

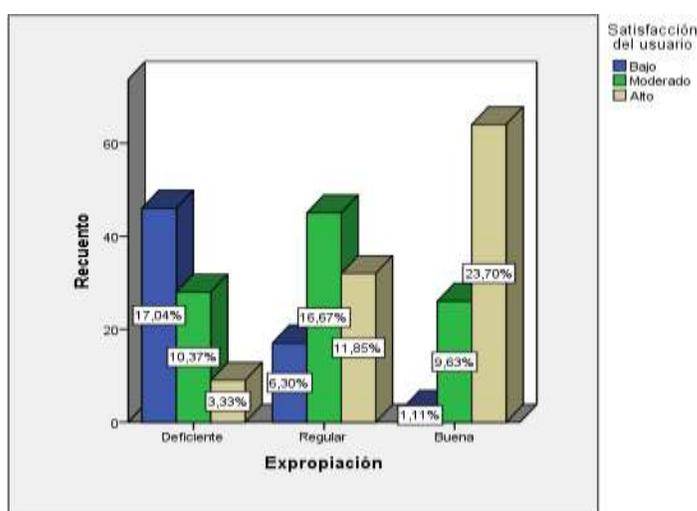


Figura 14. Niveles de la expropiación y la satisfacción del usuario

La tabla 18 y la figura 14, muestran los niveles de la expropiación y la satisfacción del usuario. Se observa que el 34,4% de usuarios perciben la prescripción de dominio en el nivel bueno y de los cuales el 23,7% afirman que la satisfacción del usuario es alta frente al 9,63% que la califican como regular. También del 34,8% que perciben la expropiación en el nivel regular, 16,67 % de ellos percibe la satisfacción del usuario en el nivel regular frente al 11,85% del nivel alto.

Tabla 19

Frecuencias de los niveles de la conciliación y la satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario			
			Bajo	Moderado	Alto	Total
Conciliación	Deficiente	Recuento	45	25	7	77
		% del total	16,7%	9,3%	2,6%	28,5%
	Regular	Recuento	17	57	34	108
		% del total	6,3%	21,1%	12,6%	40,0%
	Buena	Recuento	4	17	64	85
		% del total	1,5%	6,3%	23,7%	31,5%
Total	Recuento	66	99	105	270	
	% del total	24,4%	36,7%	38,9%	100,0%	

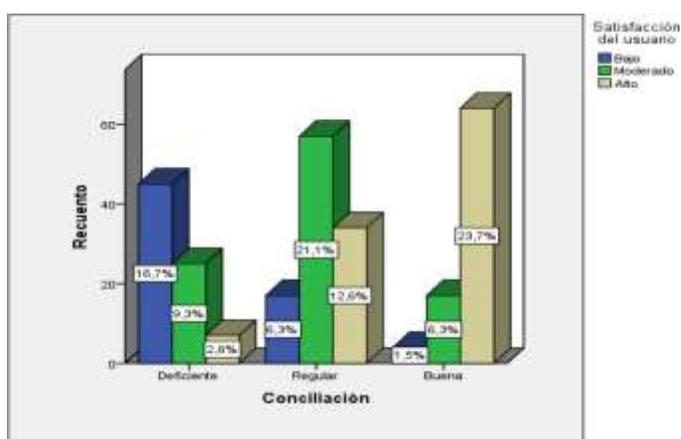


Figura 15. Niveles de la conciliación y la satisfacción del usuario

La tabla 19 y la figura 15, muestran los niveles de la conciliación y la satisfacción del usuario. Se observa que el 31,5% de usuarios perciben la conciliación de en el nivel bueno y de los cuales el 23,7% afirman que la satisfacción del usuario es alta frente al 6,3% que la califican como regular. También del 40,0% que perciben la conciliación en el nivel regular, 21,1% de ellos percibe la satisfacción del usuario en el nivel regular frente al 12,6% del nivel alto.

Tabla 20

Frecuencias de los niveles del tracto sucesivo y la satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario				
		Bajo	Moderado	Alto	Total	
Tracto sucesivo	Deficiente	Recuento	25	21	4	50
		% del total	9,3%	7,8%	1,5%	18,5%
	Regular	Recuento	35	57	49	141
		% del total	13,0%	21,1%	18,1%	52,2%
	Buena	Recuento	6	21	52	79
		% del total	2,2%	7,8%	19,3%	29,3%
Total	Recuento	66	99	105	270	
	% del total	24,4%	36,7%	38,9%	100,0%	

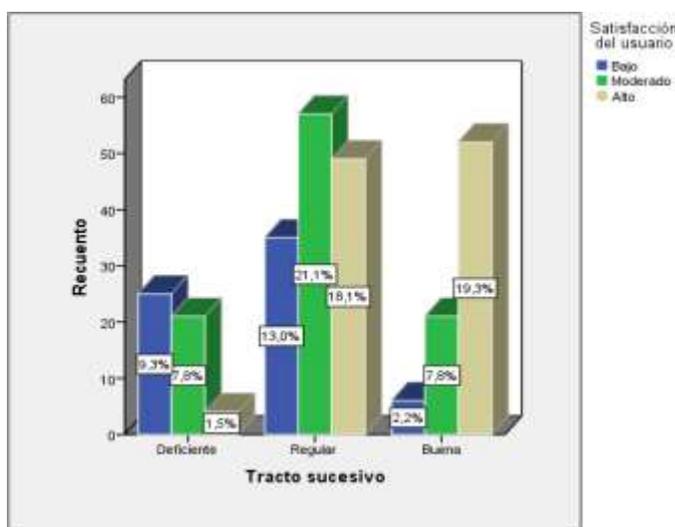


Figura 16. Niveles del tracto sucesivo y la satisfacción del usuario

La tabla 20 y la figura 16, muestran los niveles del tracto sucesivo y la satisfacción del usuario. Se observa que el 29,3% de usuarios perciben el tracto sucesivo en el nivel bueno y de los cuales el 19,3% afirman que la satisfacción del usuario es alta frente al 7,8% que la califican como regular. También del 52,2% que perciben el tracto sucesivo en el nivel regular, 21,1% de ellos percibe la satisfacción del usuario en el nivel regular frente al 18,1% del nivel alto.

Tabla 21

Frecuencias de los niveles del proceso de formalización y la satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario				
		Bajo	Moderado	Alto	Total	
Proceso de formalización	Deficiente	Recuento	39	17	3	59
		% del total	14,4%	6,3%	1,1%	21,9%
	Regular	Recuento	22	61	27	110
		% del total	8,1%	22,6%	10,0%	40,7%
	Buena	Recuento	5	21	75	101
		% del total	1,9%	7,8%	27,8%	37,4%
Total	Recuento	66	99	105	270	
	% del total	24,4%	36,7%	38,9%	100,0%	

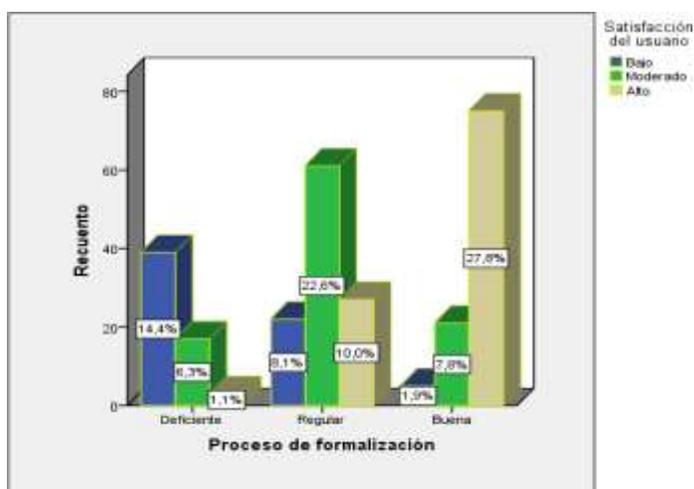


Figura 17. Niveles del proceso de formalización y la satisfacción del usuario

La tabla 21 y la figura 17, muestran los niveles del proceso de formalización y la satisfacción del usuario. Se observa que el 37,4% de usuarios perciben el proceso de formalización en el nivel bueno y de los cuales el 27,6% afirman que la satisfacción del usuario es alta frente al 7,8% que la califican como regular. También del 40,7% que perciben el proceso de formalización en el nivel regular, 22,6% de ellos percibe la satisfacción del usuario en el nivel regular frente al 10,0% del nivel alto.

3.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación entre el proceso de formalización de predios urbanos y satisfacción del usuario en COFOPRI.

H₁: Existe relación entre el proceso de formalización de predios urbanos y satisfacción del usuario en COFOPRI.

Significancia: 0,05

Regla de decisión:

Si $p_valor < 0,05$, rechazar H₀

Si $p_valor > 0,05$, aceptar H₀

Tabla 22

Correlación de Spearman entre el proceso de formalización y la satisfacción del usuario

			Proceso de formalización	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Proceso de formalización	Coeficiente de correlación	1,000	,685**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	270	270
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,685**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	270	270

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

En la tabla 22, se muestra que el p_valor o significancia = 0,000 < 0,01, lo cual indica que existe correlación entre el proceso de formalización y la satisfacción del usuario. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0,685^{**}$), indica que la correlación es positiva y moderada. Lo cual permite rechazar la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto, se concluye que existe relación entre el proceso de formalización de predios urbanos y satisfacción del usuario en COFOPRI.

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación entre la prescripción adquisitiva de dominio y la satisfacción del usuario de COFOPRI.

H_1 : Existe relación entre la prescripción adquisitiva de dominio y la satisfacción del usuario de COFOPRI.

Significancia: 0,05

Regla de decisión:

Si p_valor < 0,05, rechazar H_0

Si p_valor > 0,05, aceptar H_0

Tabla 23

Correlación de Spearman entre la prescripción adquisitiva de dominio y la satisfacción del usuario

			Prescripción adquisitiva de dominio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Prescripción adquisitiva de dominio	Coeficiente de correlación	1,000	,304**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	270	270
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,304**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	270	270

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

En la tabla 23, se muestra que el p_valor o significancia = 0,000 < 0,01, lo cual indica que existe correlación entre la prescripción adquisitiva de dominio y la satisfacción del usuario. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0,304^{**}$), indica que la correlación es positiva y baja. Lo cual permite rechazar la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto, se concluye que existe relación entre la prescripción adquisitiva de dominio y la satisfacción del usuario de COFOPRI.

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación entre la conciliación y la satisfacción del usuario de COFOPRI.

H_1 : Existe relación entre la conciliación y la satisfacción del usuario de COFOPRI.

Significancia: 0,05

Regla de decisión:

Si p_valor < 0,05, rechazar H_0

Si p_valor > 0,05, aceptar H_0

Tabla 24

Correlación de Spearman entre la conciliación y la satisfacción del usuario

Correlaciones				
		Satisfacción del usuario		
		Conciliación		
Rho de	Conciliación	Coeficiente de correlación	1,000	,618**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	270	270
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,618**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	270	270

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

En la tabla 24, se muestra que el p_valor o significancia = 0,000 < 0,01, lo cual indica que existe correlación entre la conciliación y la satisfacción del usuario. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0,618^{**}$), indica que la correlación es positiva y moderada. Lo cual permite rechazar la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto, se concluye que existe relación entre la conciliación y la satisfacción del usuario de COFOPRI.

Hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación entre la expropiación y la satisfacción del usuario de COFOPRI.

H_1 : Existe relación entre la expropiación y la satisfacción del usuario de COFOPRI.

Significancia: 0,05

Regla de decisión:

Si p_valor < 0,05, rechazar H_0

Si p_valor > 0,05, aceptar H_0

Tabla 25

Correlación de Spearman entre la expropiación y la satisfacción del usuario

Correlaciones				
		Satisfacción del		
		Expropiación		usuario
Rho de Spearman	Expropiación	Coeficiente de correlación	1,000	,599**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	270	270
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,599**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	270	270

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

En la tabla 25, se muestra que el p_valor o significancia = 0,000 < 0,01, lo cual indica que existe correlación entre la expropiación y la satisfacción del usuario. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho = 0,599**), indica que la correlación es positiva y moderada. Lo cual permite rechazar la hipótesis nula (H₀). Por lo tanto, se concluye que existe relación entre la expropiación y la satisfacción del usuario de COFOPRI.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación entre el tracto sucesivo y la satisfacción del usuario de COFOPRI.

H₁: Existe relación entre el tracto sucesivo y la satisfacción del usuario de COFOPRI.

Significancia: 0,05

Regla de decisión:

Si p_valor < 0,05, rechazar H₀

Si p_valor > 0,05, aceptar H₀

Tabla 26

Correlación de Spearman entre la expropiación y la satisfacción del usuario

Correlaciones				
			Tracto sucesivo	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Tracto sucesivo	Coeficiente de correlación	1,000	,493**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	270	270
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,493**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	270	270

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

En la tabla 26 se muestra que el p_valor o significancia = 0,000 < 0,01, lo cual indica que existe correlación entre el tracto sucesivo y la satisfacción del usuario. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0,493^{**}$), indica que la correlación es positiva y moderada. Lo cual permite rechazar la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto, se concluye que existe relación entre el tracto sucesivo y la satisfacción del usuario de COFOPRI.

IV. Discusión

El presente estudio tuvo como propósito, determinar la relación entre el proceso de formalización de predios urbanos y satisfacción del usuario en COFOPRI.

En referencia al objetivo general los resultados descriptivos indican que el 37,4% de usuarios perciben el proceso de formalización en el nivel bueno y de los cuales el 27,6% afirman que la satisfacción del usuario es alta frente al 7,8% que la califican como regular. También del 40,7% que perciben el proceso de formalización en el nivel regular, 22,6% de ellos percibe la satisfacción del usuario en el nivel regular frente al 10,0% del nivel alto. También, los resultados inferenciales indican que el p_valor o significancia = $0,000 < 0,01$, lo cual indica que existe correlación entre el proceso de formalización y la satisfacción del usuario. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0,685^{**}$), indica que la correlación es positiva y moderada. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre el proceso de formalización de predios urbanos y satisfacción del usuario en COFOPRI. Asimismo, entre los hallazgos encontrados se tiene a (Chinchay, 2014), quien sostuvo que: a) la calidad de atención en los servicios de hospitalización el 89.7 % es buena, el 10.3% es mala. Quedando satisfechos el 85.3 % y el 14.7 % quedó insatisfecho por la atención recibida. b) se demuestra mediante la prueba Chi Cuadrado que son variables que se encuentran estadísticamente relacionadas dado que el valor de la significancia de la prueba es menor que 0.05.

Otro resultado fue el de (Villagarcía et al., 2016), quienes sostuvieron que: (a) se han realizado las acciones necesarias para obtener una percepción favorable por sus derechohabientes, (b) no presenta contrariedades que mermen la percepción de la calidad, sino lo contrario, la evaluación mantiene una tendencia positiva y c) es posible mejorar las condiciones con las que en la actualidad se brinda el servicio, apostando en intervenciones sobre el trato, comunicación y organización.

En relación al primer objetivo específico, los resultados descriptivos indican que el 45,9% de usuarios perciben la prescripción de dominio en el nivel bueno y de los cuales el 25,2% afirman que la satisfacción del usuario es alta frente al 12% que la califican como regular. También del 31,9% que perciben la prescripción adquisitiva en el nivel

regular, 14 % de ellos percibe la satisfacción del usuario en el nivel regular frente al 10,0% del nivel alto. También sobre los resultados inferenciales los resultados indican que el p_valor o significancia = 0,000 < 0,01, lo cual indica que existe correlación entre la prescripción adquisitiva de dominio y la satisfacción del usuario. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0,304^{**}$), indica que la correlación es positiva y baja. Por lo tanto, se concluye que existe relación positiva y baja entre la prescripción adquisitiva de dominio y la satisfacción del usuario de COFOPRI. También, (Charaja, 2017) realizó una investigación sobre el proceso de formalización de predios urbanos. El enfoque fue cualitativo con método fenomenológico y con una técnica de la entrevista a profundidad. Entre sus conclusiones indicó que: a) el proceso de formalización revista importancia porque los ciudadanos pueden por este medio obtener su título de propiedad, b) este proceso solo integra las posesiones al sistema formal, c) hay cierta carencia de las herramientas legales por parte de COFOPRI, d) perduran ciertas deficiencias en el proceso en los gobiernos locales.

En referencia al segundo objetivo específico, los resultados descriptivos indican que el 31,5% de usuarios perciben la conciliación de en el nivel bueno y de los cuales el 23,7% afirman que la satisfacción del usuario es alta frente al 6,3% que la califican como regular. También del 40,0% que perciben la conciliación en el nivel regular, 21,1% de ellos percibe la satisfacción del usuario en el nivel regular frente al 12,6% del nivel alto. También, sobre los resultados inferenciales se evidencia que el p_valor o significancia = 0,000 < 0,01, lo cual indica que existe correlación entre la conciliación y la satisfacción del usuario. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0,618^{**}$), indica que la correlación es positiva y moderada. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre la conciliación y la satisfacción del usuario de COFOPRI.

Sobre el tercer objetivo los resultados descriptivos indican que el 34,4% de usuarios perciben la prescripción de dominio en el nivel bueno y de los cuales el 23,7% afirman que la satisfacción del usuario es alta frente al 9,63% que la califican como regular. También del 34,8% que perciben la expropiación en el nivel regular, 16,67 % de ellos percibe la satisfacción del usuario en el nivel regular frente al 11,85% del nivel alto. También, los resultados inferenciales indican que el p_valor o significancia =

0,000 < 0,01, lo cual indica que existe correlación entre la expropiación y la satisfacción del usuario. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0,599^{**}$), indica que la correlación es positiva y moderada. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre la expropiación y la satisfacción del usuario de COFOPRI.

Otro resultado similar fue el de (Culebro et al., 2017) quienes entre sus conclusiones señalan que el 92% están satisfechos en referencia a las fuentes de información, en cuanto a la vigencia de las fuentes de información la satisfacción es del 93%, seguido del 91% que están satisfechos con disponibilidad de las fuentes. También, el 84% indicaron estar satisfechos con el tiempo disponible, el 58% están satisfechos con la velocidad para acceder a la información, el 71% afirmaron que están satisfechos con las condiciones de los equipos de cómputo, el 95% se sienten satisfechos con la calidad de atención recibida, y finalmente, un 94% se siente satisfecho por la asesoría personalizada que ha recibido por el personal de biblioteca.

En referencia al cuarto objetivo específico, los resultados descriptivos indican que el 29,3% de usuarios perciben el trato sucesivo en el nivel bueno y de los cuales el 19,3% afirman que la satisfacción del usuario es alta frente al 7,8% que la califican como regular. También del 52,2% que perciben el trato sucesivo en el nivel regular, 21,1% de ellos percibe la satisfacción del usuario en el nivel regular frente al 18,1% del nivel alto. También, los resultados inferenciales indican que el p_valor o significancia = 0,000 < 0,01, lo cual indica que existe correlación entre el trato sucesivo y la satisfacción del usuario. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0,493^{**}$), indica que la correlación es positiva y moderada. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre el trato sucesivo y la satisfacción del usuario de COFOPRI.

V. Conclusiones

Primera:

En referencia al objetivo general se concluye que existe relación positiva y moderada entre el proceso de formalización de predios urbanos y satisfacción del usuario en COFOPRI. Como se demuestra con el coeficiente de Spearman ($Rho = 0,685^{**}$, sig. o $p_valor = 0,000 < 0,01$)

Segunda:

En relación al primer objetivo específico se concluye que, existe relación positiva y baja entre la prescripción adquisitiva de dominio y la satisfacción del usuario de COFOPRI. Como se demuestra con el estadístico de Spearman ($Rho = 0,304^{**}$; p_valor o significancia = $0,000 < 0,01$).

Tercera:

En referencia al segundo objetivo específico se concluye que, existe relación positiva y moderada entre la conciliación y la satisfacción del usuario de COFOPRI. Como se prueba con el estadístico de Spearman ($Rho = 0,618^{**}$; p_valor o significancia = $0,000 < 0,01$).

Cuarta:

En relación al tercer objetivo específico se concluye que, existe relación positiva y moderada entre la expropiación y la satisfacción del usuario de COFOPRI. Como se prueba con el estadístico de Spearman ($Rho = 0,599^{**}$; p_valor o significancia = $0,000 < 0,01$).

Quinta:

En referencia al cuarto objetivos específico, se concluye que existe relación positiva y moderada entre el tracto sucesivo y la satisfacción del usuario de COFOPRI. Lo cual se verifica con el estadístico de Spearman ($Rho = 0,493^{**}$; p_valor o significancia = $0,000 < 0,01$),

VI. Recomendaciones

Primera:

Se recomienda a las autoridades de COFORPI, capacitar al personal que atiende a los usuarios en el manejo de la información y seguimiento de los protocolos que establece la normatividad vigente sobre el proceso de formalización de predios urbanos.

Segunda:

Se recomienda a los funcionarios de COFOPRI, establecer estrategias institucionales para mejorar la calidad del servicio al usuario en todo el proceso de formalización de los predios urbanos. Estas estrategias deben considerar monitoreo de los procesos y simplificar y agilizar los trámites para formalizar los predios urbanos.

Tercera:

Se recomienda a los funcionarios de COFOPRI, aprovechar las experiencias exitosas de otros países en relación a la formalización de los predios urbanos. Dando un valor agregado que permita el desarrollo de ciudades urbanas con visión de futuro y que permita mejorar la calidad de vida de los pobladores.

Cuarta:

Se recomienda a las autoridades de COFOPRI, actualizar los planos catastrales, haciendo uso del satélite, para lograr el desarrollo de nuevas ciudades que sean menos tugurizadas que las actuales. En donde el crecimiento poblacional sea atendido con las condiciones mínimas para su desarrollo económico, social y educativo.

VII. Referencias

- Borré, Y. M., & Vega, Y. (2014). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados, 23(3), 81–94. Retrieved from https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf
- Calderón, J. (2011). Titulación de la propiedad y mercado de tierras. *EURE (Santiago)*, 37(111), 47–77. <https://doi.org/10.4067/S0250-71612011000200003>
- Carrera, T. C. (2016). *Evaluación del servicio de atención al cliente de clientes especiales de la empresa eléctrica santa Elena*. Universidad de Guayaquil. Retrieved from <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16205>
- Charaja, J. L. (2017). *El proceso de formalización de predios urbanos en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI 2016*. Cesar Vallejo. Retrieved from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15214/Charaja_PJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chinchay, E. M. (2014). *Percepción de la Calidad de atención y Grado de Satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, periodo 2014*. Cesar Vallejo. Retrieved from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12904/chinchay_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- COFOPRI. (2018). Cofopri - Expropiación. Retrieved January 12, 2019, from <https://www.cofopri.gob.pe/formalizacion/procedimiento-de-formalizacion-integral-propiedad-privada/expropiacion/>
- Culebro, R., Contreras, N. E., Montiel, Á. J., Barragán, R. G., López, G., García, A., & Romero, M. del S. (2017). Satisfacción de los usuarios sobre las fuentes de información electrónica en un hospital de tercer nivel de atención médica. *Educacion Medica*, 18(3), 188–194. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2016.06.017>
- Delgado, A., López, L. A., & Luna, J. D. (1993). La Satisfacción De Los Usuarios Con Los Dos Modelos De Asistencia Primaria Vigentes En Andalucía. *Gaceta Sanitaria*, 7(34), 32–40. [https://doi.org/10.1016/S0213-9111\(93\)71131-0](https://doi.org/10.1016/S0213-9111(93)71131-0)
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación*

- de Las Ciencias de La Información*, 34, 349–368.
https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. JMcGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. (6ª, Vol. 53). México, D.F. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Jesus, P., & Denaldi, R. (2018). Experiencias de regulación urbana y sus posibilidades: análisis a partir del Programa Minha Casa Minha Vida en la Región do Grande ABC (Sao Paulo). *Revista EURE - Revista de Estudios Urbano Regionales*, 44(132). Retrieved from <http://www.eure.cl/index.php/eure/article/view/2397/1082>
- Lanzilotta, B. (2014). Expectativas y decisiones empresariales: Implicaciones macroeconómicas para Uruguay. *Investigacion Economica*, 73(287), 61–88. [https://doi.org/10.1016/S0185-1667\(14\)72607-4](https://doi.org/10.1016/S0185-1667(14)72607-4)
- López-Goyburu, P. (2017). Miradas innovadoras sobre la interfase urbano-rural: el plan de Extensión de Ámsterdam, los planes del Condado de Londres y del Gran Londres, y el plan Dedos de Copenhague. *Revista EURE - Revista de Estudios Urbano Regionales*, 43(128). Retrieved from <http://www.eure.cl/index.php/eure/article/view/1976>
- Manrique, J., Manrique, C., Chávez, B., & Manrique, J. E. (2018). Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. *Rev Estomatol Herediana*, 28(3), 185–194. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/328128753_Calidad_tecnica_y_percibida_del_servicio_de_operatoria_dental_en_una_clinica_dental_docente
- Marín, O. (2012). *La satisfacción del usuario en la enseñanza virtual: el caso del sistema universitario Andaluz*. Granada. Retrieved from <https://hera.ugr.es/tesisugr/21613084.pdf>
- Mejías, A. A., & Manrique, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores. *Ingengería Industrial*, 32(1), 43–47. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433575007%0ACómo>

- Ministerio de la Presidencia del Gobierno de España. (2009). Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos. Retrieved from http://www.hacienda.gob.es/AreasTematicas/FuncionPublica/boletin_rcp/Boletin - Estad-Personal-09-JULIO.pdf
- Naupay, L. R. (2017). *Enajenación de terrenos comunales y su influencia en el desarrollo socioeconómico de la Comunidad Campesina Santa María del Valle, 2016*. Universidad de Huánuco. Retrieved from http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/496/T_047_40814089_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2008). *Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Título I de la Ley N° 28687, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2006-VIVIENDA*. Retrieved from <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/per177823.pdf>
- Sales, V., & Gil, I. (2014). Valor percibido por el consumidor: Una aplicación en la compra de equipamiento para el hogar. *Estudios Sobre Consumo*, 82(2007), 35–48. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/328128753_Calidad_tecnica_y_percibida_del_servicio_de_operatoria_dental_en_una_clinica_dental_docente
- Sanz, S., Ruiz, C., & Pérez, I. (2009). Conceptos, dimensiones y antecedentes de la confianza en entornos virtuales. *Teoría y Praxis*, 6(6), 31–56. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3156944>
- Villagarcía, E., Delgadillo, L. G., Arguello, F. J., & González, L. (2016). Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM. *Horizonte Sanitario*, 15(3). <https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1446>

Anexos

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Proceso de formalización de predios urbanos y satisfacción del usuario de COFOPRI

2. AUTOR (A, ES, AS)

Br. Paola Fiorella Sernaqué Pajuelo

3. RESUMEN

Esta investigación tiene como propósito determinar la relación entre el Proceso de formalización de predios urbanos y satisfacción del usuario en COFOPRI.

El enfoque es cuantitativo, con estudio de tipo básico, correlacional, transversal y no experimental. Asimismo, para medir las dos variables: proceso de formalización y satisfacción del usuario, se trabajó con una muestra empírica intencionada de 270 usuarios y se utilizó la técnica de la encuesta, con dos cuestionarios de medición tipo Likert con cinco opciones de respuesta, los mismo que se aplicaron después de haber sido sometidos a los proceso de validez de contenido y una prueba piloto a 30 usuarios que no participaron en la muestra, donde la confiabilidad alfa de Cronbach fue de 0,915 para la variable satisfacción del usuario y 0,875 para la variable proceso de formalización. También el procesamiento de los datos se realizó a nivel descriptivo e inferencial para la constatación de las hipótesis.

En referencia al objetivo general se concluye que existe relación positiva y moderada entre el proceso de formalización de predios urbanos y satisfacción del usuario en COFOPRI. Como se demuestra con el coeficiente de Spearman ($Rho = 0,685^{**}$, sig. o $p_valor = 0,000 < 0,01$).

4. PALABRAS CLAVE

Palabras claves: Proceso de formalización y Satisfacción del usuario

5. ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship between the formalization process of urban properties and user satisfaction in COFOPRI.

The approach is quantitative, with a basic, correlational, transversal and non-experimental study. Likewise, to measure the two variables: formalization process and user satisfaction, an intentional empirical sample of 270 users was used and the survey technique was used, with two Likert-type questionnaires with five response options, the same which were applied after having been subjected to the content validity process and a pilot test to 30 users who did not participate in the sample, where Cronbach's alpha reliability was 0.915 for the user satisfaction variable and 0.875 for the process variable of formalization. The data processing was also carried out at the descriptive and inferential level for the testing of the hypotheses.

In reference to the general objective, it is concluded that there is a positive and moderate relationship between the formalization process of urban properties and user satisfaction in COFOPRI. As demonstrated by the Spearman coefficient ($Rho = 0.685^{**}$, next or $p_value = 0.000 < 0.01$).

6. KEYWORDS

Keywords: Process of formalization and user satisfaction

7. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la informalidad se ha convertido en un sistema paralelo a la legalidad, ha copado diversas esferas que van desde los ámbitos gubernamentales hasta la esfera urbana. En el ámbito urbano, todo ciudadano anhela convertirse en un poseedor y dueño de una propiedad privada, espacio donde pueda consolidar una convivencia familiar y que le otorga la posibilidad de contar con mejores condiciones de vida. Sin embargo, el rápido desarrollo de las principales urbes en el mundo, genera la necesidad de que las familias de bajos recursos y que no cuentan

con acceso económico para poder adquirir una propiedad, ocupen ilegalmente espacios de terreno que no tienen habilitación urbana. Ubicándose por lo general en espacios de alto riesgo de desastre que no han sido reconocidos como espacios aptos para ser habitados por el hombre o apropiándose de aquellos espacios donde por su difícil acceso se mantienen desolados y con apariencia de abandono.

Según el Banco Mundial (2017) el 54% de la población en el mundo vive en la actualidad en zonas urbanas y con una tendencia a un crecimiento mayor. Lo que significa que la cantidad de personas crecerá 1.5 veces y llegaría a 6000 millones de habitantes para el año 2045. Si bien las cifras indican que poco más de la población mundial vive o habita zonas urbanas, existe aproximadamente otro 50% de la población en el mundo que habita en zonas que no cuentan con los servicios básicos de agua, desagüe, alumbrado público, espacios para el desarrollo de las actividades educativas, de salud pública y por ende la calidad de vida de estas personas está por debajo de los estándares señalados por la Unesco.

Desde esta perspectiva los gobiernos implantan una serie de medidas con la finalidad de poder formalizar los espacios ocupados de manera ilegal y que por la falta de dicha legalidad los hogares están limitados a ser beneficiados por diversos programas sociales y/o de asistencia gubernamental. Esta necesidad de que los espacios habitados por las personas al margen de la legalidad puedan ser empadronados y formalizados como predios urbanos, son aprovechados en algunas oportunidades por malos funcionarios que terminan con la confianza de la población, quienes se generan una percepción negativa de la calidad de los procesos de empadronamiento que se cumplen como parte de las campañas de formalización los predios urbanos que se instaura en diversos países.

A nivel nacional, el Perú es uno de los países en donde la percepción de la calidad de los procesos de empadronamiento se ha venido a menos en los últimos años. Esto se debe a que se han incrustado mafias de traficantes de terrenos y hasta tramitadores que han encontrado en la apropiación ilícita de los espacios públicos, un negocio fructífero. Una de las instituciones que busca recuperar la legalidad en el proceso de formalización de predios es COFOPRI, sin embargo, parece ser que la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de

empadronamiento se ha convertido en uno de los problemas que afecta gravemente al proceso de formalización de predios, esto se debe a que los requisitos que se exigen para acreditar ser poseedor de un bien son mínimos y resultan insuficientes para que se refleje un control que se encuentre enmarcado por la rigurosidad que exige una real formalización predial. En consecuencia, es muy común que en nuestro país se produzcan conflictos por la posesión de los terrenos y por la acreditación de los que se presumen dueños de dichos predios.

A nivel institucional, en las oficinas de COFOPRI, se puede observar la percepción que se tiene sobre la calidad de empadronamiento es negativa puesto que los procedimientos no cumplen con controles rigurosos y el fin institucional se distorsiona, llegando incluso a permitir que una persona pueda poseer más de un título de propiedad, lo que termina desnaturalizando el propósito de esta institución que consiste en velar en que los más necesitados puedan contar con un título de propiedad. Esto se refleja en la insatisfacción de los usuarios que a diario hacen llegar su malestar a las autoridades de COFOPRI, ya que los procesos de empadronamiento resultan generar una imagen de desconfianza en la institución. en cuanto a la formalización de los predios urbanos el problema es mayor, puesto que el proceso es tan simple que solo consiste en que el empadronador acredite de manera personal la posesión del bien y para ello se cuenta con dos procedimientos. El primero es una declaración jurada simple emitida por quien solicita el título de propiedad, esta declaración se acredita con testigos o con algún recibo de pago de servicios. Es suficiente que se acredite con cualquiera de estos documentos para que se le otorgue la posesión y finalmente el título de propiedad. Otro de los procedimientos es que, se acredite un año de posesión del bien y que se emita un acta de constatación por la municipalidad del lugar. Estos procesos son tan simples que termina lleno de falencias y de situaciones engorrosas que en múltiples ocasiones originan litigios judiciales.

La satisfacción del usuario es entendida como una medida de control de la calidad de los profesionales que laboran en una determinada área en una organización. La medición de la misma se realiza con el propósito de mejora y adaptación a las necesidades de los usuarios. La importancia y pertinencia de introducir la satisfacción en los usuarios, complementa otras actividades de control de calidad (Delgado, López, & Luna, 1993).

Para (Hernández, 2011), la satisfacción del usuario implica tres grandes áreas a tener en cuenta: el funcionamiento del propio sistema de búsqueda y recuperación de la información, el recurso de la información que se obtiene y finalmente los servicios recibidos. La satisfacción de los usuarios que recurren a los servicios de información es en esencia un estado mental que puede representar respuestas intelectuales, materiales y hasta emocionales.

También, (Marín, 2012) precisó que el concepto de satisfacción del usuario se entiende como un estado psicológico y que se debe definir una escala de valores para entenderlo y medirlo. En esta línea de pensamiento, la satisfacción del usuario respecto a los sistemas de atención e información es un indicador valioso para medir la eficacia.

La medición de la satisfacción del usuario es en la práctica una herramienta que mide la percepción ciudadana respecto a los servicios que ha recibido. Se puede también considerar el modelo Servqual con el propósito que proporcione algunos indicios respecto a la satisfacción del usuario. En general las preguntas que se estructuran y aplican pueden brindar información para hacer comparaciones de los servicios públicos o prestaciones que se ofrecen (Ministerio de la Presidencia del Gobierno de España, 2009).

Una expresión que está asociada a la satisfacción del usuario es la calidad en general y más concretamente la calidad de servicio. En ese sentido se entiende que las bondades en la calidad de servicio no están referidas a lo grande que sea, sino más bien, en la idoneidad del servicio o producto o su propósito, en referencia a las expectativas de los usuarios o clientes (Nejati y Nejati, 2008, citados por Hernández, 2011).

El proceso de formalización de los predios urbanos es entendido como una titulación de la propiedad que en el futuro se convierta en definible, defendible y enajenable. Definible implica que en las leyes vigentes existan mecanismos para reconocer la propiedad como derechos exclusivos, oponibles y legítimos. En esa línea de ideas sus titulares pueden ejercer o utilizar la coerción estatal para defender sus terrenos o propiedades (Calderón, 2011). En ese sentido, la ciudad se ha convertido en un espacio en donde ocurren un conjunto de actividades sociales que generan otras formas de violencia y el crecimiento urbano sin control implica que las autoridades implementen nuevas políticas urbanas innovadoras que se sustenten en la realidad observada y

con visión de futuro.

(López-Goyburu, 2017) sostuvo que la expansión urbana en los países de Latinoamérica se desarrolla a un ritmo y escala que no tiene precedentes que naturalmente acarrea consecuencias de carácter ambientales, sociales y hasta económicas. En ese sentido es difícil precisar un límite entre lo urbano y lo rural. También, los emprendimientos de pobladores para mejorar su calidad de vida no tienen una articulación con la planificación urbana de las ciudades, en algunos casos refuerzan más bien el patrón urbano de segregación socio espacial ya establecidos en las mismas ciudades (Jesus & Denaldi, 2018)

(Presidencia del Consejo de Ministros, 2008), sostiene que con este criterio las personas que poseen un predio o un lote individual adquieren su propiedad siempre y cuando hayan permanecido en dicha propiedad por un plazo de diez (10) años, y al mismo tiempo deben cumplir con los requisitos que establece la ley.

METODOLOGÍA

Para la metodología, se ha aplicado como el método científico como un método general y unitario. Asimismo se ha hecho uso del método hipotético deductivo para la contratación de las hipótesis, el mismo que va de lo general a lo particular.

Método hipotético deductivo

Hernández, et al (2014), afirman que: De acuerdo con el método hipotético deductivo, la lógica de la investigación científica se basa en la formulación de una ley universal y en el establecimiento de condiciones iniciales relevantes que constituyen la premisa básica para la construcción de teorías. Dicha ley universal se deriva de especulaciones o conjeturas más que de consideraciones inductivistas. Así las cosas, la ley universal puede corresponder a una proposición como la siguiente: Si “X sucede, Y sucede” o en forma estocástica: “X sucede si Y sucede con probabilidad P.”

Podemos mencionar que el método hipotético-deductivo es un proceso interactivo, es decir, que se repite constantemente, durante el cual se examinan hipótesis a la luz de los datos que van arrojando los experimentos.

8. RESULTADOS

Tabla 10

Frecuencia de los niveles de la variable proceso de formalización

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	59	21,9
Regular	110	40,7
Bueno	101	37,4
Total	270	100,0

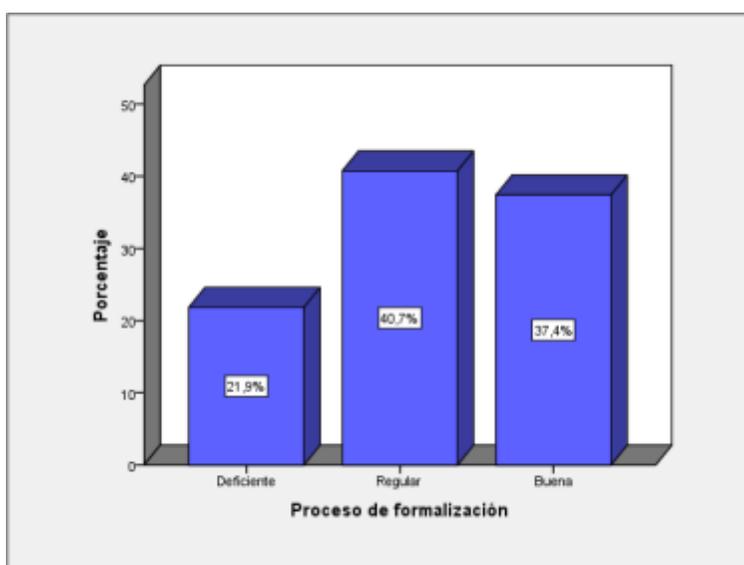


Figura 6. Niveles de la variable proceso de formalización

La tabla 10 y figura 6, muestran los niveles de la variable proceso de formalización, donde además se observa que el 40,7% de los usuarios la perciben en el nivel regular, seguido del nivel bueno con el 37,4%.

Hipótesis general

H₀: No existe relación entre el proceso de formalización de predios urbanos y satisfacción del usuario en COFOPRI.

H₁: Existe relación entre el proceso de formalización de predios urbanos y satisfacción del usuario en COFOPRI.

Significancia: 0,05

Regla de decisión:

Si $p_valor < 0,05$, rechazar H₀

Si $p_valor > 0,05$, aceptar H₀

Tabla 21

Correlación de Spearman entre el proceso de formalización y la satisfacción del usuario

			Proceso de formalización	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Proceso de formalización	Coefficiente de correlación	1,000	,685**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	270	270
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,685**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	270	270

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

En la tabla 21, se muestra que el p_valor o significancia = 0,000 < 0,01, lo cual indica que existe correlación entre el proceso de formalización y la satisfacción del usuario. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0,685^{**}$), indica que la correlación es positiva y moderada. Lo cual permite rechazar la hipótesis nula (H₀). Por lo tanto, se concluye que existe relación entre el proceso de formalización de predios urbanos y satisfacción del usuario en COFOPRI.

9. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como propósito, determinar la relación entre el proceso de formalización de predios urbanos y satisfacción del usuario en COFOPRI.

En referencia al objetivo general los resultados descriptivos indican que el 37,4% de usuarios perciben el proceso de formalización en el nivel bueno y de los cuales el 27,6% afirman que la satisfacción del usuario es alta frente al 7,8% que la califican como regular. También del 40,7% que perciben el proceso de formalización en el nivel regular, 22,6% de ellos percibe la satisfacción del usuario en el nivel regular frente al 10,0% del nivel alto. También, los resultados inferenciales indican que el p_valor o significancia = $0,000 < 0,01$, lo cual indica que existe correlación entre el proceso de formalización y la satisfacción del usuario. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0,685^{**}$), indica que la correlación es positiva y moderada. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre el proceso de formalización de predios urbanos y satisfacción del usuario en COFOPRI. Asimismo, entre los hallazgo encontrados se tiene a (Chinchay, 2014), quien sostuvo que: a) la calidad de atención en los servicios de hospitalización el 89.7 % es buena, el 10.3% es mala. Quedando satisfechos el 85.3 % y el 14.7 % quedó insatisfecho por la atención recibida. b) se demuestra mediante la prueba Chi Cuadrado que son variables que se encuentran estadísticamente relacionadas dado que el valor de la significancia de la prueba es menor que 0.05.

Otro resultado fue el de (Villagarcía et al., 2016), quienes sostuvieron que: (a) se han realizado las acciones necesarias para obtener una percepción favorable por sus derechohabientes, (b) no presenta contrariedades que mermen la percepción de la calidad, sino lo contrario, la evaluación mantiene una tendencia positiva y c) es posible mejorar las condiciones con las que en la actualidad se brinda el servicio, apostando en intervenciones sobre el trato, comunicación y organización.

En relación al primer objetivo específico, los resultados descriptivos indican que el 45,9% de usuarios perciben la prescripción de dominio en el nivel bueno y de los cuales el 25,2% afirman que la satisfacción del usuario es alta frente al 12% que la califican como regular. También del 31,9% que perciben la prescripción adquisitiva en el nivel regular, 14 % de ellos percibe la satisfacción del usuario en el nivel regular frente al 10,0% del nivel alto. También sobre los

resultados inferenciales los resultados indican que el p_valor o significancia = $0,000 < 0,01$, lo cual indica que existe correlación entre la prescripción adquisitiva de dominio y la satisfacción del usuario. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0,304^{**}$), indica que la correlación es positiva y baja. Por lo tanto, se concluye que existe relación positiva y baja entre la prescripción adquisitiva de dominio y la satisfacción del usuario de COFOPRI. También, (Charaja, 2017) realizó una investigación sobre el proceso de formalización de predios urbanos. El enfoque fue cualitativo con método fenomenológico y con una técnica de la entrevista a profundidad. Entre sus conclusiones indicó que: a) el proceso de formalización revierte importancia porque los ciudadanos pueden por este medio obtener su título de propiedad, b) este proceso solo integra las posesiones al sistema formal, c) hay cierta carencia de las herramientas legales por parte de COFOPRI, d) perduran ciertas deficiencias en el proceso en los gobiernos locales.

En referencia al segundo objetivo específico, los resultados descriptivos indican que el 31,5% de usuarios perciben la conciliación en el nivel bueno y de los cuales el 23,7% afirman que la satisfacción del usuario es alta frente al 6,3% que la califican como regular. También del 40,0% que perciben la conciliación en el nivel regular, 21,1% de ellos percibe la satisfacción del usuario en el nivel regular frente al 12,6% del nivel alto. También, sobre los resultados inferenciales se evidencia que el p_valor o significancia = $0,000 < 0,01$, lo cual indica que existe correlación entre la conciliación y la satisfacción del usuario. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0,618^{**}$), indica que la correlación es positiva y moderada. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre la conciliación y la satisfacción del usuario de COFOPRI.

Sobre el tercer objetivo los resultados descriptivos indican que el 34,4% de usuarios perciben la prescripción de dominio en el nivel bueno y de los cuales el 23,7% afirman que la satisfacción del usuario es alta frente al 9,63% que la califican como regular. También del 34,8% que perciben la expropiación en el nivel regular, 16,67 % de ellos percibe la satisfacción del usuario en el nivel regular frente al 11,85% del nivel alto. También, los resultados inferenciales indican que el p_valor o significancia = $0,000 < 0,01$, lo cual indica que existe correlación entre la expropiación y la satisfacción del usuario. Asimismo, el coeficiente de correlación de

Spearman ($Rho = 0,599^{**}$), indica que la correlación es positiva y moderada. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre la expropiación y la satisfacción del usuario de COFOPRI. Otro resultado similar fue el de (Culebro et al., 2017) quienes entre sus conclusiones señalan que el 92% están satisfechos en referencia a las fuentes de información, en cuanto a la vigencia de las fuentes de información la satisfacción es del 93%, seguido del 91% que están satisfechos con disponibilidad de las fuentes. También, el 84% indicaron estar satisfechos con el tiempo disponible, el 58% están satisfechos con la velocidad para acceder a la información, el 71% afirmaron que están satisfechos con las condiciones de los equipos de cómputo, el 95% se sienten satisfechos con la calidad de atención recibida, y finalmente, un 94% se sienten satisfecho por la asesoría personalizada que ha recibido por el personal de biblioteca.

En referencia al cuarto objetivo específico, los resultados descriptivos indican que el 29,3% de usuarios perciben el tracto sucesivo en el nivel bueno y de los cuales el 19,3% afirman que la satisfacción del usuario es alta frente al 7,8% que la califican como regular. También del 52,2% que perciben el tracto sucesivo en el nivel regular, 21,1% de ellos percibe la satisfacción del usuario en el nivel regular frente al 18,1% del nivel alto. También, los resultados inferenciales indican que el p_valor o significancia = $0,000 < 0,01$, lo cual indica que existe correlación entre el tracto sucesivo y la satisfacción del usuario. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0,493^{**}$), indica que la correlación es positiva y moderada. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre el tracto sucesivo y la satisfacción del usuario de COFOPRI.

CONCLUSIONES

Primera:

En referencia al objetivo general se concluye que existe relación positiva y moderada entre el proceso de formalización de predios urbanos y satisfacción del usuario en COFOPRI. Como se demuestra con el coeficiente de Spearman ($Rho = 0,685^{**}$, sig. o $p_valor = 0,000 < 0,01$).

Segunda:

En relación al primer objetivo específico se concluye que, existe relación positiva y baja entre la prescripción adquisitiva de dominio y la satisfacción del usuario de COFOPRI. Como se demuestra con el estadístico de Spearman ($Rho = 0,304^{**}$; p_valor o significancia = $0,000 < 0,01$).

Tercera:

En referencia al segundo objetivo específico se concluye que, existe relación positiva y moderada entre la conciliación y la satisfacción del usuario de COFOPRI. Como se prueba con el estadístico de Spearman ($Rho = 0,618^{**}$; p_valor o significancia = $0,000 < 0,01$).

Cuarta:

En relación al tercer objetivo específico se concluye que, existe relación positiva y moderada entre la expropiación y la satisfacción del usuario de COFOPRI. Como se prueba con el estadístico de Spearman ($Rho = 0,599^{**}$; p_valor o significancia = $0,000 < 0,01$).

Quinta:

En referencia al cuarto objetivos específico, se concluye que existe relación positiva y moderada entre el tracto sucesivo y la satisfacción del usuario de COFOPRI. Lo cual se verifica con el estadístico de Spearman ($Rho = 0,493^{**}$; p_valor o significancia = $0,000 < 0,01$),

10. REFERENCIAS

- Charaja, J. L. (2017). *El proceso de formalización de predios urbanos en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI 2016*. Cesar Vallejo. Retrieved from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15214/Charaja_PJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Culebro, R., Contreras, N. E., Montiel, Á. J., Barragán, R. G., López, G., García, A., & Romero, M. del S. (2017). Satisfacción de los usuarios sobre las fuentes de información electrónica en un hospital de tercer nivel de atención médica. *Educacion Medica*, 18(3), 188–194. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2016.06.017>
- Delgado, A., López, L. A., & Luna, J. D. (1993). La Satisfacción De Los Usuarios Con Los

- Dos Modelos De Asistencia Primaria Vigentes En Andalucía. *Gaceta Sanitaria*, 7(34), 32–40. [https://doi.org/10.1016/S0213-9111\(93\)71131-0](https://doi.org/10.1016/S0213-9111(93)71131-0)
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de Las Ciencias de La Información*, 34, 349–368. https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación. JMcGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.* (6ª, Vol. 53). México, D.F. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Jesus, P., & Denaldi, R. (2018). Experiencias de regulación urbana y sus posibilidades: análisis a partir del Programa Minha Casa Minha Vida en la Región do Grande ABC (Sao Paulo). *Revista EURE - Revista de Estudios Urbano Regionales*, 44(132). Retrieved from <http://www.eure.cl/index.php/eure/article/view/2397/1082>
- López-Goyburu, P. (2017). Miradas innovadoras sobre la interfase urbano-rural: el plan de Extensión de Ámsterdam, los planes del Condado de Londres y del Gran Londres, y el plan Dedos de Copenhague. *Revista EURE - Revista de Estudios Urbano Regionales*, 43(128). Retrieved from <http://www.eure.cl/index.php/eure/article/view/1976>
- Marín, O. (2012). *La satisfacción del usuario en la enseñanza virtual: el caso del sistema universitario Andaluz*. Granada. Retrieved from <https://hera.ugr.es/tesisugr/21613084.pdf>
- Ministerio de la Presidencia del Gobierno de España. (2009). Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos. Retrieved from http://www.hacienda.gob.es/AreasTematicas/FuncionPublica/boletin_rcp/Boletin-Estad-Personal-09-JULIO.pdf
- Villagarcía, E., Delgadillo, L. G., Arguello, F. J., & González, L. (2016). Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM. *Horizonte Sanitario*, 15(3). <https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1446>

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Proceso de formalización de predios urbanos y satisfacción del usuario de COFOPRI

AUTOR: Br. Paola Fiorella Sernaqué Pajuelo

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el Proceso de formalización de predios urbanos y satisfacción del usuario en COFOPRI?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Prescripción adquisitiva de dominio y la satisfacción del usuario de COFOPRI?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la conciliación y la satisfacción del usuario de COFOPRI?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la expropiación y la satisfacción del usuario de COFOPRI?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el tracto sucesivo y la satisfacción del usuario de COFOPRI?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el Proceso de formalización de predios urbanos y satisfacción del usuario en COFOPRI.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre la Prescripción adquisitiva de dominio y la satisfacción del usuario de COFOPRI .</p> <p>Determinar la relación entre la conciliación y la satisfacción del usuario de COFOPRI.</p> <p>Determinar la relación entre la expropiación y la satisfacción del usuario de COFOPRI.</p> <p>Determinar la relación entre tracto sucesivo y la satisfacción del usuario de COFOPRI.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre el Proceso de formalización de predios urbanos y satisfacción del usuario en COFOPRI .</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre la Prescripción adquisitiva de dominio y la satisfacción del usuario de COFOPRI .</p> <p>Existe relación entre la conciliación y la satisfacción del usuario de COFOPRI.</p> <p>Existe relación entre la expropiación y la satisfacción del usuario de COFOPRI.</p> <p>Existe relación entre el tracto sucesivo y la satisfacción del usuario de COFOPRI</p>	Variable 1: Proceso de formalización				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Prescripción adquisitiva de dominio		1 - 15	Si (1) No (0)	Bajo 0 - 5 Moderado 6 - 10 Alto 11 - 15
			Conciliación		16 - 28	Si (1) No (0)	Bajo 0 - 4 Moderado 5 - 9 Alto 10 - 13
			Expropiación				
			Tracto sucesivo				
			Variable 2: Satisfacción del usuario				
			Calidad percibida		1-5		
			Calidad técnica percibida		6 - 8		

			Valor percibido		9 - 13		
			Confianza		14 - 18		
			Expectativas		19 - 21		



ESCUELA DE POSTGRADO

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO**

CUESTIONARIO

Estimado (a) usuario, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a su nivel de satisfacción sobre el servicio que ha recibido en COFOPRI, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la calidad de atención. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso

ESCALA VALORATIVA

CODIGO	CATEGORIA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
		S	C S	A V	C N	N
	DIMENSIÓN CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA					
1	El personal de COFOPRI soluciona satisfactoriamente sus quejas.					
2	COFOPRI le da el servicio que usted espera					
3	El personal de COFOPRI conoce los intereses y necesidades de sus usuarios					
4	Se siente seguro (a) al realizar sus trámites en COFOPRI					
5	COFOPRI presta un servicio satisfactorio en comparación con otras instituciones del sector público					
	DIMENSIÓN CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA	S	C S	A V	C N	N
6	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por COFOPRI					
7	La calidad de los servicios informáticos es buena					
8	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por esta entidad.					
	DIMENSIÓN VALOR PERCIBIDO	S	C S	A V	C N	N
9	Usted tiene confianza en COFOPRI					
10	Las tasas y tarifas que se cobran para los trámites en COFOPRI son justas					
11	La calidad de los servicios prestados en COFOPRI, son buenos, dadas sus tasas y tarifas					
12	Ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por esta entidad					

13	Si existiera otra entidad que le ofrece los mismos servicios, preferiría regresar a esta institución.					
	DIMENSIÓN CONFIANZA	S	C S	A V	C N	N
14	Al acudir a esta institución sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos					
15	Usted recomendaría esta institución a otras personas					
16	Esta institución es innovadora y con visión de futuro					
17	Los servicios prestados por esta institución están cerca de los ideales para una entidad de este tipo					
18	Esta institución se preocupa por las necesidades de sus usuarios.					
	DIMENSIÓN EXPECTATIVAS	S	C S	A V	C N	N
19	El servicio que se ofrece COFOPRI se adapta a sus necesidades como usuario					
20	El personal que atiende al usuario es claro en las explicaciones o informaciones que se le solicitan.					
21	El personal de esta institución posee los conocimientos acerca de los servicios que solicita Ud. como usuario					

¡Muchas gracias!



ESCUELA DE POSTGRADO

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO**

CUESTIONARIO

Estimado (a) usuario, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto al proceso de formalización de los predios urbanos en COFOPRI, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar dicho proceso. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso

ESCALA VALORATIVA

CODIGO	CATEGORIA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE PROCESO DE FORMALIZACIÓN						
	DIMENSIÓN PRESCRIPCIÓN ADQUISITIVA DE DOMINIO	S	C S	A V	C N	N
1	El personal de COFOPRI verifica el tiempo de posesión de su terreno.					
2	COFOPRI le solicita a Ud. la presentación de su DNI					
3	El personal de COFOPRI solicita en su caso la declaración jurada de los vecinos					
4	Para el saneamiento de su predio, COFOPRI realiza contratos con otras entidades públicas.					
	DIMENSIÓN CONCILIACIÓN	S	C S	A V	C N	N
5	COFOPRI les solicita la presentación de alguna solicitud para el proceso de conciliación de su predio urbano.					
6	COFOPRI le califica adecuadamente el expediente presentado por ud.					
7	COFOPRI le solicita el levantamiento y aprobación de planos					
8	COFOPRI le asesora para el empadronamiento de los poseedores y calificación					
	DIMENSIÓN EXPROPIACIÓN	S	C S	A V	C N	N
9	COFOPRI para adjudicarle a Ud. el predio urbano se apoya en la Publicación de ley autoritaria					
10	COFOPRI verifica a todos los usuarios los planos de sus predios afectados.					
11	Las expropiaciones en su caso se hacen por causa de necesidad pública					

12	Ud. se considera parte del proyecto de vivienda social.					
	DIMENSIÓN TRACTO SUCESIVO	S	C S	A V	C N	N
13	COFOPRI solicita a los usuarios la Declaratoria administrativa de la propiedad vía tracto sucesivo					
14	COFOPRI, realiza la Constatación previa del derecho de propiedad.					
15	COFORPI tienen en cuenta durante el proceso de formalización el Fortalecimiento de las garantías procesales					
16	COFOPRI solicita a los usuarios la Declaratoria administrativa de la propiedad vía tracto sucesivo					

¡Muchas!

Base de datos

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	Funcional	Funcional3	p6	p7	p8	Técnica	Tecnica3	p9	p10	p11	p12	p13	Valor	Valor3	p14	p15	p16
1	2	1	1	3	3	10	1	1	2	1	4	1	1	1	1	2	1	6	1	3	3	4
2	3	4	4	5	2	18	1	4	4	4	12	2	3	3	3	3	4	16	1	4	2	3
3	4	4	5	4	4	21	2	4	4	3	11	2	3	4	3	4	4	18	2	3	4	4
4	2	1	2	5	4	14	1	3	4	2	9	1	2	1	2	2	1	8	1	4	4	5
5	3	3	3	3	4	16	1	3	3	3	9	1	4	4	4	4	4	20	2	2	3	2
6	3	4	3	3	3	16	1	3	2	2	7	1	4	5	5	5	4	23	3	4	3	4
7	5	5	5	3	4	22	3	3	4	5	12	2	4	5	5	5	5	24	3	4	5	3
8	3	5	4	5	4	21	2	1	5	5	11	2	4	5	4	3	4	20	2	4	3	3
9	2	4	5	5	4	20	2	5	4	4	13	3	3	3	4	5	3	18	2	3	3	2
10	5	4	4	5	5	23	3	2	5	4	11	2	3	3	3	2	3	14	1	3	2	4
11	3	2	2	5	5	17	1	2	4	4	10	2	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3
12	3	2	2	3	3	13	1	1	4	4	9	1	3	3	3	4	3	16	1	3	4	3
13	4	4	2	1	5	16	1	3	3	4	10	2	3	5	5	5	4	22	3	2	1	2
14	4	4	4	5	5	22	3	4	3	4	11	2	4	3	3	4	3	17	1	4	4	5
15	4	3	3	3	4	17	1	2	3	2	7	1	2	2	2	3	3	12	1	5	4	4
16	4	4	4	3	4	19	2	3	1	2	6	1	1	4	4	5	4	18	2	4	3	5
17	4	4	4	3	2	17	1	3	2	3	8	1	2	4	5	5	4	20	2	3	3	4
18	3	3	3	4	3	16	1	3	4	4	11	2	4	4	5	5	4	22	3	4	3	4
19	5	5	5	5	4	24	3	4	5	5	14	3	4	4	5	5	5	23	3	4	4	3
20	3	5	3	5	5	21	2	5	5	5	15	3	5	5	4	3	5	22	3	4	4	3
21	5	5	5	5	4	24	3	5	5	5	15	3	5	4	3	3	5	20	2	3	4	4
22	4	5	5	5	5	24	3	5	4	4	13	3	5	4	4	5	4	22	3	3	2	3
23	3	3	3	4	2	15	1	4	4	4	12	2	5	5	5	4	4	23	3	2	2	4
24	3	4	3	5	4	19	2	3	4	4	11	2	5	5	2	5	5	22	3	4	2	3
25	3	5	3	5	4	20	2	5	5	5	15	3	5	5	4	3	5	22	3	3	3	4
26	3	5	4	4	3	19	2	3	3	4	10	2	3	3	4	5	4	19	2	3	4	3
27	3	4	4	4	3	18	1	4	3	3	10	2	4	3	3	3	5	18	2	3	3	4
28	4	4	3	5	2	18	1	4	4	3	11	2	4	4	3	4	5	20	2	4	2	3

29	4	4	3	5	4	20	2	4	4	3	11	2	4	4	4	4	5	21	3	3	4	4
30	3	5	5	4	3	20	2	4	5	5	14	3	4	3	4	4	4	19	2	3	4	3
31	3	4	3	5	4	19	2	3	4	4	11	2	5	5	2	5	5	22	3	3	4	3
32	4	4	3	5	3	19	2	4	4	3	11	2	4	4	3	4	5	20	2	3	4	2
33	4	4	3	5	3	19	2	4	4	3	11	2	4	4	3	4	5	20	2	4	4	3
34	4	5	3	5	5	22	3	5	5	5	15	3	5	4	3	3	5	20	2	3	5	5
35	3	4	3	5	3	18	1	3	3	3	9	1	5	4	2	5	5	21	3	3	4	4
36	3	4	3	5	4	19	2	3	3	3	9	1	5	4	2	5	5	21	3	5	5	3
37	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	12	2	3	3	3	4	5	18	2	3	5	4
38	3	5	5	4	4	21	2	4	5	5	14	3	4	4	4	4	4	20	2	4	3	5
39	3	5	4	5	3	20	2	3	4	5	12	2	4	3	3	4	5	19	2	5	4	5
40	3	5	5	4	4	21	2	4	5	5	14	3	4	3	4	4	4	19	2	3	3	4
41	3	4	3	5	4	19	2	3	3	3	9	1	4	5	4	4	5	22	3	5	4	5
42	3	4	3	5	3	18	1	3	3	3	9	1	4	5	2	5	4	20	2	3	2	4
43	3	4	3	5	3	18	1	4	4	3	11	2	4	5	3	5	5	22	3	4	3	3
44	3	5	5	4	5	22	3	4	5	5	14	3	4	3	4	4	4	19	2	2	4	3
45	3	3	3	2	4	15	1	3	2	2	7	1	2	2	3	3	3	13	1	3	3	2
46	3	4	4	4	4	19	2	4	3	3	10	2	4	3	2	4	5	18	2	3	3	2
47	3	4	4	4	4	19	2	4	3	3	10	2	4	3	2	4	5	18	2	4	5	4
48	3	5	5	4	5	22	3	4	5	5	14	3	4	3	4	4	4	19	2	3	3	3
49	3	5	4	5	4	21	2	3	5	5	13	3	4	3	3	4	5	19	2	3	4	3
50	4	5	4	4	5	22	3	3	3	3	9	1	3	3	2	3	5	16	1	2	1	2
51	5	5	5	4	5	24	3	4	4	3	11	2	3	4	5	5	3	20	2	2	3	2
52	5	5	4	5	2	21	2	5	4	5	14	3	4	3	4	4	5	20	2	3	3	4
53	4	4	3	5	2	18	1	5	4	4	13	3	4	3	2	4	3	16	1	4	5	2
54	3	5	5	4	5	22	3	4	5	5	14	3	4	4	5	5	5	23	3	4	5	4
55	2	5	2	5	2	16	1	5	4	4	13	3	5	5	4	5	5	24	3	4	2	3
56	5	5	5	5	4	24	3	4	4	4	12	2	4	5	5	5	4	23	3	3	4	4
57	2	2	5	5	4	18	1	5	3	3	11	2	3	3	3	3	4	16	1	2	3	2
58	5	5	5	5	3	23	3	5	5	5	15	3	5	5	5	5	5	25	3	3	3	3

59	5	3	4	4	5	21	2	4	5	4	13	3	5	4	4	4	3	20	2	3	2	4
60	3	2	3	4	5	17	1	3	4	4	11	2	3	2	3	3	4	15	1	2	1	2
61	4	5	4	4	5	22	3	5	5	5	15	3	4	4	4	4	4	20	2	2	3	2
62	3	5	4	4	3	19	2	3	4	3	10	2	3	3	2	4	5	17	1	5	4	5
63	3	5	5	4	5	22	3	4	5	5	14	3	4	4	4	4	4	20	2	4	2	3
64	3	4	3	5	5	20	2	3	3	3	9	1	4	5	2	5	5	21	3	3	4	4
65	3	4	3	5	5	20	2	4	4	5	13	3	5	2	5	5	4	21	3	3	3	3
66	3	4	3	5	4	19	2	3	4	4	11	2	5	5	2	5	5	22	3	3	3	4
67	3	5	3	5	4	20	2	5	5	5	15	3	5	4	3	4	5	21	3	3	3	2
68	3	4	3	4	4	18	1	5	4	4	13	3	5	3	5	3	5	21	3	3	4	3
69	3	4	3	5	4	19	2	3	4	4	11	2	5	5	2	5	5	22	3	4	4	4
70	3	5	5	4	4	21	2	4	5	5	14	3	4	3	4	4	4	19	2	4	4	3
71	3	5	4	5	2	19	2	4	5	5	14	3	4	3	3	4	5	19	2	4	5	2
72	3	5	3	5	3	19	2	5	5	5	15	3	5	5	4	3	5	22	3	3	3	4
73	3	5	5	5	2	20	2	3	3	3	9	1	5	5	5	5	4	24	3	4	2	3
74	3	4	3	5	4	19	2	4	4	5	13	3	5	2	5	5	4	21	3	3	4	4
75	4	3	3	4	4	18	1	3	3	3	9	1	3	2	3	3	3	14	1	5	5	3
76	3	4	4	4	4	19	2	3	3	4	10	2	3	3	4	4	4	18	2	3	3	2
77	4	4	2	4	4	18	1	3	4	3	10	2	5	5	3	3	3	19	2	3	3	2
78	4	4	2	4	4	18	1	3	4	3	10	2	5	3	3	5	3	19	2	4	5	4
79	3	4	4	4	3	18	1	3	3	3	9	1	4	3	3	4	4	18	2	3	4	3
80	3	5	3	5	4	20	2	3	2	3	8	1	3	3	2	3	3	14	1	3	4	4
81	2	4	4	4	4	18	1	4	3	2	9	1	2	2	2	3	3	12	1	4	4	5
82	2	4	4	4	4	18	1	3	3	2	8	1	2	2	2	3	3	12	1	3	3	2
83	2	4	4	4	2	16	1	3	3	2	8	1	2	3	4	3	3	15	1	4	5	2
84	5	5	4	4	4	22	3	3	4	2	9	1	3	4	4	3	4	18	2	3	4	3
85	4	3	4	2	4	17	1	3	4	3	10	2	2	3	4	3	2	14	1	3	3	2
86	5	4	4	5	4	22	3	3	2	3	8	1	4	4	3	2	4	17	1	4	5	4
87	3	4	4	4	4	19	2	3	2	2	7	1	3	2	3	3	4	15	1	4	4	4
88	3	3	2	4	1	13	1	2	4	2	8	1	3	3	3	2	3	14	1	2	3	2

89	5	4	3	4	2	18	1	3	3	3	9	1	4	3	3	2	3	15	1	1	2	2
90	5	3	4	4	4	20	2	2	3	4	9	1	4	3	1	1	4	13	1	3	4	4
91	4	4	3	4	2	17	1	3	3	3	9	1	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4
92	4	3	4	4	5	20	2	3	3	4	10	2	3	3	3	3	3	15	1	2	3	2
93	5	4	3	5	4	21	2	2	2	2	6	1	3	2	3	2	4	14	1	4	4	3
94	5	4	3	5	4	21	2	3	3	3	9	1	3	3	2	3	3	14	1	5	4	4
95	2	3	3	4	5	17	1	2	3	2	7	1	1	1	2	3	2	9	1	3	1	2
96	4	3	3	4	4	18	1	2	2	2	6	1	3	2	2	3	3	13	1	3	2	3
97	3	2	4	5	4	18	1	5	2	2	9	1	4	3	5	5	3	20	2	4	5	1
98	3	2	2	4	3	14	1	3	2	4	9	1	2	3	3	3	3	14	1	3	3	3
99	2	2	2	2	4	12	1	3	1	1	5	1	2	2	3	3	3	13	1	3	3	2
100	4	4	4	3	4	19	2	2	3	4	9	1	3	1	2	1	4	11	1	4	5	4
101	1	3	4	5	5	18	1	5	2	2	9	1	4	3	5	5	3	20	2	3	2	4
102	2	4	2	4	5	17	1	3	3	2	8	1	2	2	2	3	3	12	1	3	3	3
103	3	4	3	4	5	19	2	3	3	4	10	2	3	3	3	4	4	17	1	2	1	2
104	3	3	3	4	2	15	1	2	2	2	6	1	4	3	3	3	4	17	1	3	3	4
105	5	4	3	4	3	19	2	2	5	3	10	2	4	3	2	4	5	18	2	4	4	3
106	1	1	5	5	5	17	1	4	3	4	11	2	5	4	3	4	4	20	2	4	4	3
107	4	5	4	4	3	20	2	4	4	3	11	2	5	5	4	4	4	22	3	4	3	4
108	4	4	4	3	5	20	2	3	4	4	11	2	3	4	4	4	3	18	2	5	5	3
109	5	5	5	5	4	24	3	5	5	3	13	3	4	4	4	4	5	21	3	5	5	3
110	5	4	4	5	5	23	3	4	5	4	13	3	5	4	3	4	3	19	2	5	3	4
111	3	4	3	4	5	19	2	3	3	4	10	2	4	3	4	4	3	18	2	4	4	4
112	4	3	3	5	3	18	1	5	5	4	14	3	4	4	4	4	3	19	2	4	4	5
113	3	3	4	4	3	17	1	3	4	3	10	2	4	4	4	4	3	19	2	5	4	5
114	3	4	3	4	5	19	2	3	4	3	10	2	3	3	4	4	4	18	2	5	4	3
115	4	4	5	5	3	21	2	5	5	4	14	3	4	4	4	4	5	21	3	4	4	2
116	1	5	4	5	4	19	2	5	4	4	13	3	4	4	4	4	5	21	3	4	5	4
117	4	5	4	5	1	19	2	5	5	4	14	3	4	4	3	4	5	20	2	2	3	2
118	2	5	4	5	4	20	2	4	4	4	12	2	5	5	5	4	4	23	3	5	5	3

119	2	5	5	5	3	20	2	5	5	4	14	3	5	5	4	4	5	23	3	3	4	3
120	2	2	5	5	5	19	2	5	4	3	12	2	5	4	4	4	4	21	3	4	5	4
121	2	5	5	5	3	20	2	5	5	4	14	3	3	3	3	3	4	16	1	3	3	3
122	2	5	5	5	4	21	2	5	4	4	13	3	5	5	4	5	5	24	3	4	5	4
123	4	4	5	5	2	20	2	4	4	4	12	2	3	3	4	4	3	17	1	5	4	4
124	4	4	5	5	3	21	2	4	4	4	12	2	4	5	5	5	3	22	3	2	3	2
125	1	5	5	5	2	18	1	4	5	4	13	3	5	5	5	5	4	24	3	4	5	2
126	1	1	5	5	3	15	1	4	3	4	11	2	5	4	5	4	4	22	3	4	3	4
127	1	1	5	5	4	16	1	4	3	4	11	2	5	4	3	4	4	20	2	5	4	4
128	1	1	5	5	5	17	1	4	3	4	11	2	5	4	3	4	4	20	2	3	3	3
129	3	5	4	5	4	21	2	3	3	3	9	1	3	3	2	3	3	14	1	3	2	1
130	1	5	5	5	5	21	2	4	4	4	12	2	5	5	4	4	4	22	3	3	2	2
131	1	5	5	5	3	19	2	5	4	4	13	3	5	5	4	5	5	24	3	3	2	3
132	4	5	4	4	4	21	2	4	5	5	14	3	5	5	5	5	5	25	3	4	2	3
133	3	4	3	3	3	16	1	3	2	3	8	1	3	3	4	4	3	17	1	3	3	4
134	1	5	5	5	2	18	1	4	4	5	13	3	5	4	5	4	5	23	3	5	5	4
135	1	1	5	5	4	16	1	4	3	3	10	2	4	5	4	4	4	21	3	3	4	4
136	5	5	5	5	3	23	3	5	4	4	13	3	4	4	3	3	5	19	2	4	3	4
137	4	5	3	5	3	20	2	5	5	5	15	3	5	5	4	3	5	22	3	3	3	2
138	3	5	3	5	5	21	2	5	5	5	15	3	5	5	5	4	5	24	3	3	2	3
139	3	4	3	5	3	18	1	3	4	4	11	2	5	5	2	5	5	22	3	4	5	5
140	3	4	3	5	4	19	2	3	4	4	11	2	5	5	2	5	5	22	3	5	4	4
141	3	4	3	5	5	20	2	3	4	4	11	2	5	5	2	5	5	22	3	4	5	4
142	3	5	5	4	5	22	3	4	5	5	14	3	4	3	4	4	4	19	2	4	5	5
143	5	5	5	5	4	24	3	5	4	4	13	3	4	5	5	5	5	24	3	4	3	3
144	3	5	5	4	5	22	3	4	5	5	14	3	4	3	4	4	4	19	2	4	5	4
145	3	5	3	5	4	20	2	5	5	4	14	3	5	5	4	3	5	22	3	4	4	5
146	3	5	5	3	5	21	2	4	5	5	14	3	4	4	4	4	4	20	2	5	5	3
147	5	5	5	5	4	24	3	4	4	4	12	2	4	5	5	5	4	23	3	3	3	4
148	3	5	3	5	5	21	2	5	5	5	15	3	5	5	4	3	5	22	3	3	3	3

149	5	5	5	5	4	24	3	4	4	4	12	2	4	5	5	5	5	24	3	4	3	5
150	3	4	3	5	5	20	2	3	4	4	11	2	5	5	4	5	3	22	3	4	4	3
151	3	5	3	5	4	20	2	5	5	5	15	3	4	3	4	4	5	20	2	3	4	4
152	3	4	3	5	3	18	1	3	4	4	11	2	5	5	2	5	4	21	3	4	3	4
153	3	5	5	4	5	22	3	4	5	5	14	3	4	3	4	4	4	19	2	5	3	4
154	4	4	4	5	5	22	3	4	3	4	11	2	4	3	3	4	3	17	1	5	5	3
155	2	3	4	4	5	18	1	5	4	4	13	3	5	4	5	4	4	22	3	4	4	4
156	3	4	5	5	3	20	2	4	4	4	12	2	4	4	5	4	5	22	3	4	4	5
157	4	4	3	4	3	18	1	4	4	4	12	2	4	5	5	4	4	22	3	4	5	4
158	2	3	2	3	3	13	1	4	5	4	13	3	4	4	2	3	4	17	1	4	4	2
159	4	4	4	4	5	21	2	5	3	3	11	2	4	2	3	3	3	15	1	4	2	3
160	2	4	4	3	4	17	1	4	3	4	11	2	5	5	4	3	5	22	3	5	5	3
161	4	4	3	4	5	20	2	4	4	4	12	2	4	5	4	5	4	22	3	4	5	5
162	5	4	5	5	4	23	3	4	5	4	13	3	4	3	4	5	5	21	3	4	5	3
163	3	3	4	3	3	16	1	3	2	2	7	1	3	3	3	4	4	17	1	3	4	4
164	4	4	3	4	5	20	2	4	4	4	12	2	4	5	4	5	4	22	3	3	4	2
165	5	5	3	3	3	19	2	3	1	2	6	1	2	3	2	2	4	13	1	3	3	3
166	4	5	3	4	5	21	2	3	5	1	9	1	2	2	1	3	3	11	1	3	2	4
167	4	3	3	4	3	17	1	4	2	4	10	2	4	4	3	4	3	18	2	3	4	3
168	3	4	5	5	5	22	3	3	4	2	9	1	3	3	3	3	4	16	1	4	4	5
169	5	4	5	5	4	23	3	3	3	4	10	2	2	3	4	3	4	16	1	5	4	4
170	3	4	3	3	4	17	1	3	4	4	11	2	4	3	3	3	4	17	1	4	3	5
171	2	2	3	3	3	13	1	3	2	2	7	1	2	3	2	3	4	14	1	3	4	2
172	3	3	4	3	4	17	1	1	3	2	6	1	3	3	4	4	3	17	1	4	4	3
173	1	2	3	2	3	11	1	3	3	4	10	2	4	3	4	5	3	19	2	3	3	4
174	1	5	4	4	4	18	1	5	3	4	12	2	5	4	4	3	4	20	2	4	4	5
175	3	4	3	4	4	18	1	3	2	3	8	1	4	2	3	3	2	14	1	3	3	2
176	5	4	5	4	5	23	3	5	4	3	12	2	4	3	5	4	4	20	2	3	3	3
177	4	3	3	4	3	17	1	4	2	4	10	2	4	4	3	4	3	18	2	3	4	3
178	3	4	3	3	4	17	1	3	4	4	11	2	4	3	3	3	4	17	1	4	3	5

179	2	2	3	3	3	13	1	3	2	2	7	1	2	3	2	3	4	14	1	3	4	2
180	5	4	5	4	3	21	2	3	3	5	11	2	4	4	3	4	5	20	2	5	4	5
181	4	4	3	4	3	18	1	4	4	4	12	2	4	5	5	4	4	22	3	4	5	4
182	2	3	2	3	3	13	1	4	5	4	13	3	4	4	2	3	4	17	1	4	4	2
183	2	4	4	3	4	17	1	4	3	4	11	2	5	5	4	3	5	22	3	5	5	3
184	4	5	4	4	4	21	2	4	5	1	10	2	2	2	2	2	3	11	1	3	3	2
185	4	5	3	4	5	21	2	3	5	1	9	1	2	2	1	3	3	11	1	3	2	4
186	5	4	5	4	5	23	3	5	4	3	12	2	4	3	5	4	4	20	2	3	3	3
187	4	3	3	4	3	17	1	4	2	4	10	2	4	4	3	4	3	18	2	3	4	3
188	4	3	3	4	3	17	1	3	3	2	8	1	2	3	3	3	4	15	1	4	3	4
189	5	4	5	4	5	23	3	5	4	4	13	3	5	5	4	4	5	23	3	4	5	4
190	1	1	1	1	1	5	1	2	2	1	5	1	2	3	1	2	3	11	1	2	3	2
191	1	5	4	4	4	18	1	5	3	4	12	2	5	4	4	3	4	20	2	4	4	5
192	5	5	3	3	3	19	2	3	1	2	6	1	2	3	2	2	4	13	1	3	3	3
193	4	5	3	4	5	21	2	3	5	1	9	1	2	2	1	3	3	11	1	3	2	4
194	5	4	5	4	5	23	3	5	4	3	12	2	4	3	5	4	4	20	2	3	3	3
195	5	4	5	4	5	23	3	5	4	3	12	2	4	3	5	4	4	20	2	3	3	3
196	3	4	4	4	4	19	2	4	5	3	12	2	4	4	3	4	3	18	2	3	4	3
197	3	4	3	3	4	17	1	3	4	4	11	2	4	3	3	3	4	17	1	4	3	5
198	2	4	4	3	4	17	1	4	3	4	11	2	5	5	4	3	5	22	3	5	5	3
199	4	3	4	4	3	18	1	3	3	2	8	1	1	2	2	3	2	10	1	2	3	2
200	4	3	3	4	3	17	1	3	3	2	8	1	2	3	3	3	4	15	1	4	3	4
201	5	4	5	4	5	23	3	5	4	4	13	3	5	5	4	4	5	23	3	4	5	4
202	1	1	1	1	1	5	1	2	2	1	5	1	2	3	1	2	3	11	1	2	3	2
203	4	5	3	4	5	21	2	3	5	1	9	1	2	2	1	3	3	11	1	3	2	4
204	4	3	3	4	3	17	1	4	2	4	10	2	4	4	3	4	3	18	2	3	4	3
205	5	5	4	5	5	24	3	3	2	1	6	1	2	1	1	1	2	7	1	2	3	2
206	4	3	3	4	3	17	1	3	3	2	8	1	2	3	3	3	4	15	1	4	3	4
207	3	4	3	4	4	18	1	4	4	3	11	2	3	4	3	3	4	17	1	4	4	4
208	3	3	4	3	4	17	1	1	3	2	6	1	3	3	4	4	3	17	1	4	4	3

209	2	2	3	2	4	13	1	4	3	4	11	2	3	2	5	4	5	19	2	4	3	3
210	4	4	3	4	5	20	2	4	4	4	12	2	4	5	4	5	4	22	3	4	5	5
211	5	4	5	5	4	23	3	4	5	4	13	3	4	3	4	5	5	21	3	4	5	3
212	5	4	3	4	4	20	2	5	4	4	13	3	5	5	4	4	4	22	3	5	4	5
213	3	5	3	4	5	20	2	3	5	1	9	1	2	2	1	3	3	11	1	3	2	4
214	4	4	5	4	5	22	3	5	4	3	12	2	4	3	5	4	4	20	2	3	3	3
215	3	3	4	3	4	17	1	1	3	2	6	1	3	3	4	4	3	17	1	4	4	3
216	4	4	5	4	5	22	3	5	4	4	13	3	5	5	4	4	5	23	3	4	5	4
217	4	3	4	2	3	16	1	3	2	3	8	1	3	2	2	3	3	13	1	3	4	2
218	4	3	4	2	3	16	1	3	2	3	8	1	3	2	2	3	3	13	1	2	3	2
219	3	3	3	4	4	17	1	3	4	4	11	2	3	4	2	3	4	16	1	2	3	2
220	4	2	1	2	3	12	1	3	4	5	12	2	2	4	3	3	3	15	1	3	3	3
221	3	5	5	4	4	21	2	5	4	5	14	3	4	4	3	4	1	16	1	3	4	3
222	3	3	4	4	5	19	2	4	4	5	13	3	5	2	4	4	2	17	1	4	4	4
223	4	5	4	4	4	21	2	5	4	5	14	3	4	4	3	4	2	17	1	4	3	4
224	3	4	4	4	4	19	2	4	5	3	12	2	4	4	3	4	3	18	2	3	4	3
225	5	5	4	5	5	24	3	3	2	1	6	1	2	1	1	1	2	7	1	2	3	2
226	2	2	3	3	3	13	1	3	2	2	7	1	2	3	2	3	4	14	1	3	4	2
227	3	3	4	2	3	15	1	3	4	3	10	2	4	1	3	2	3	13	1	3	2	3
228	4	4	3	5	5	21	2	5	3	3	11	2	2	4	4	5	2	17	1	3	5	5
229	4	1	4	3	3	15	1	4	3	2	9	1	3	3	4	2	3	15	1	3	4	4
230	4	5	4	4	4	21	2	5	4	5	14	3	4	4	5	5	4	22	3	3	5	4
231	5	5	3	4	3	20	2	2	5	4	11	2	5	4	3	3	4	19	2	5	4	3
232	4	4	4	5	4	21	2	4	4	4	12	2	5	4	4	5	4	22	3	4	5	4
233	1	1	1	1	1	5	1	2	2	1	5	1	2	3	1	2	3	11	1	2	3	2
234	5	3	3	3	4	18	1	4	3	4	11	2	5	5	4	3	5	22	3	5	5	3
235	5	4	3	3	3	18	1	4	5	4	13	3	3	4	4	4	3	18	2	3	4	3
236	5	4	3	4	5	21	2	5	3	4	12	2	4	5	4	5	3	21	3	4	5	4
237	5	5	3	3	3	19	2	3	1	2	6	1	2	3	2	2	4	13	1	3	3	3
238	4	5	5	5	4	23	3	3	4	3	10	2	4	4	4	3	5	20	2	4	5	4

239	2	3	3	3	2	13	1	3	3	4	10	2	4	4	3	3	4	18	2	5	4	4
240	4	3	4	4	3	18	1	3	3	2	8	1	1	2	2	3	2	10	1	2	3	2
241	3	2	3	3	2	13	1	4	4	5	13	3	2	1	2	3	3	11	1	4	5	2
242	2	3	4	3	3	15	1	5	3	3	11	2	4	4	2	3	3	16	1	4	3	4
243	3	4	5	4	4	20	2	4	4	5	13	3	4	5	4	4	5	22	3	5	4	4
244	5	5	4	4	5	23	3	4	4	3	11	2	4	5	5	4	5	23	3	3	3	3
245	4	4	3	5	4	20	2	3	4	3	10	2	1	2	4	3	3	13	1	3	2	1
246	3	3	3	4	5	18	1	4	4	3	11	2	2	4	4	3	3	16	1	3	2	2
247	4	5	4	4	3	20	2	3	4	3	10	2	4	2	3	4	1	14	1	3	2	3
248	5	4	5	5	4	23	3	3	3	4	10	2	2	3	2	3	3	13	1	4	2	3
249	2	2	3	3	3	13	1	3	2	2	7	1	2	3	3	3	5	16	1	3	3	4
250	2	3	3	3	2	13	1	3	3	4	10	2	4	4	4	3	4	19	2	5	5	4
251	2	4	4	4	4	18	1	5	5	2	12	2	3	4	5	5	5	22	3	3	4	4
252	4	4	4	3	3	18	1	5	3	3	11	2	4	4	2	3	3	16	1	4	3	4
253	4	5	4	4	3	20	2	4	5	5	14	3	4	3	5	5	5	22	3	3	3	2
254	3	4	4	4	5	20	2	4	3	4	11	2	4	4	3	3	4	18	2	3	2	3
255	2	4	3	5	3	17	1	4	4	5	13	3	4	5	3	4	5	21	3	4	5	5
256	3	3	3	4	4	17	1	4	4	5	13	3	4	5	4	4	5	22	3	5	4	4
257	5	4	3	4	5	21	2	5	3	4	12	2	4	5	4	5	3	21	3	4	5	4
258	4	4	3	4	5	20	2	4	4	4	12	2	4	5	4	5	4	22	3	4	5	5
259	2	2	3	2	4	13	1	4	3	4	11	2	3	2	5	4	5	19	2	4	3	3
260	5	4	5	4	5	23	3	5	4	4	13	3	5	5	4	4	5	23	3	4	5	4
261	1	5	4	4	4	18	1	5	3	4	12	2	5	4	4	3	4	20	2	4	4	5
262	4	4	4	4	5	21	2	4	4	5	13	3	5	2	3	4	5	19	2	5	5	3
263	5	2	2	3	4	16	1	3	3	5	11	2	3	3	4	4	2	16	1	3	3	4
264	5	4	5	4	5	23	3	5	4	3	12	2	4	3	5	4	4	20	2	3	3	3
265	3	4	3	3	4	17	1	3	4	4	11	2	4	3	3	3	4	17	1	4	3	5
266	4	4	3	5	5	21	2	4	4	2	10	2	3	4	4	4	3	18	2	4	4	3
267	4	5	3	4	4	20	2	5	5	2	12	2	3	4	5	5	5	22	3	3	4	4
268	3	4	3	3	3	16	1	5	3	3	11	2	4	4	2	3	3	16	1	4	3	4

269	2	4	3	2	5	16	1	4	3	2	9	1	5	4	4	2	5	20	2	5	3	4
270	3	3	4	4	5	19	2	4	4	5	13	3	5	2	3	4	5	19	2	5	5	3

Nº	p17	p18	Confianza	Confianza3	p19	p20	p21	Expectativas	Expectativas3	Satisfacción	Satisfacción3	p22	p23	p24	p25	Prescripción3	Prescripción	p26	p27	p28
1	4	4	18	2	3	4	4	11	2	49	1	2	3	2	3	1	10	3	4	5
2	4	3	16	1	4	4	3	11	2	73	2	2	3	2	2	1	9	4	2	3
3	3	4	18	2	4	4	4	12	3	80	2	2	3	3	4	1	12	2	3	4
4	3	5	21	3	4	5	5	14	3	66	1	5	4	4	4	3	17	4	4	3
5	4	3	14	1	2	3	2	7	1	66	1	2	3	2	4	1	11	4	3	3
6	3	5	19	2	2	3	3	8	2	73	2	3	5	4	3	2	15	2	3	4
7	4	5	21	3	5	4	5	14	3	93	3	4	5	5	4	3	18	3	4	5
8	4	3	17	2	3	5	5	13	3	82	3	2	3	2	4	1	11	2	5	4
9	3	3	14	1	3	5	5	13	3	78	2	5	4	4	4	3	17	2	2	2
10	3	3	15	1	4	3	3	10	2	73	2	5	3	4	5	3	17	2	1	3
11	4	3	16	1	4	4	3	11	2	69	1	4	5	4	5	3	18	3	5	4
12	3	4	17	2	3	4	5	12	3	67	1	3	3	4	3	2	13	4	3	4
13	2	3	10	1	1	4	4	9	2	67	1	4	4	5	5	3	18	2	2	2
14	4	3	20	2	4	5	4	13	3	83	3	4	5	5	5	3	19	3	3	3
15	3	4	20	2	5	4	3	12	3	68	1	4	5	5	4	3	18	3	4	3
16	4	3	19	2	4	3	1	8	2	70	1	4	3	3	4	2	14	3	3	3
17	5	4	19	2	4	3	2	9	2	73	2	4	4	3	2	2	13	3	4	3
18	4	4	19	2	4	5	4	13	3	81	3	3	3	4	3	2	13	3	3	3
19	4	4	19	2	4	4	5	13	3	93	3	3	4	3	4	2	14	3	4	4
20	3	3	17	2	2	2	3	7	1	82	3	4	3	5	5	3	17	4	4	4
21	4	4	19	2	3	3	4	10	2	88	3	4	5	4	4	3	17	4	5	5
22	3	4	15	1	2	3	4	9	2	83	3	3	3	4	5	2	15	4	3	3
23	3	1	12	1	5	3	4	12	3	74	2	2	4	3	2	1	11	5	4	2
24	4	4	17	2	4	3	4	11	2	80	2	4	3	3	4	2	14	3	5	5

25	2	3	15	1	3	3	5	11	2	83	3	1	3	3	4	1	11	3	4	4
26	3	4	17	2	5	5	5	15	3	80	2	3	4	3	3	2	13	4	4	4
27	4	4	18	2	3	4	4	11	2	75	2	2	3	2	3	1	10	3	4	5
28	4	3	16	1	4	4	3	11	2	76	2	2	3	2	2	1	9	4	2	3
29	3	4	18	2	4	4	4	12	3	82	3	2	3	3	4	1	12	2	3	4
30	3	4	17	2	3	4	5	12	3	82	3	3	3	4	3	2	13	4	3	4
31	2	3	15	1	3	5	3	11	2	78	2	4	4	4	4	3	16	4	3	4
32	3	4	16	1	3	4	5	12	3	78	2	2	3	3	3	1	11	3	2	3
33	3	3	17	2	5	3	3	11	2	78	2	4	3	2	3	1	12	4	3	4
34	4	4	21	3	4	2	3	9	2	87	3	4	3	5	5	3	17	4	4	5
35	5	5	21	3	4	4	3	11	2	80	2	1	4	3	3	1	11	3	4	2
36	4	4	21	3	4	3	4	11	2	81	3	4	4	3	4	2	15	5	4	3
37	4	4	20	2	5	4	5	14	3	84	3	5	4	4	4	3	17	4	5	5
38	4	4	20	2	3	4	5	12	3	87	3	5	5	4	4	3	18	4	5	3
39	3	4	21	3	4	3	3	10	2	82	3	4	5	4	3	3	16	4	3	4
40	2	3	15	1	3	3	5	11	2	80	2	1	3	3	4	1	11	3	4	4
41	4	5	23	3	3	4	5	12	3	85	3	4	3	4	4	2	15	5	4	4
42	4	4	17	2	2	5	5	12	3	76	2	4	4	3	3	2	14	2	3	2
43	3	3	16	1	3	4	4	11	2	78	2	4	2	3	3	1	12	3	4	3
44	2	3	14	1	4	3	4	11	2	80	2	4	3	4	5	3	16	5	4	5
45	2	3	13	1	3	2	3	8	2	56	1	4	3	4	4	2	15	2	3	3
46	3	3	14	1	3	5	5	13	3	74	2	5	4	4	4	3	17	2	2	2
47	3	4	20	2	4	4	4	12	3	79	2	5	5	5	4	3	19	4	4	3
48	4	3	16	1	4	4	3	11	2	82	3	4	5	4	5	3	18	3	5	4
49	2	3	15	1	3	5	3	11	2	79	2	4	4	4	4	3	16	4	3	4
50	2	3	10	1	1	4	4	9	2	66	1	4	4	5	5	3	18	2	2	2
51	2	2	11	1	3	4	5	12	3	78	2	5	4	5	5	3	19	1	1	1
52	5	4	19	2	4	3	2	9	2	83	3	4	4	3	2	2	13	3	4	3
53	4	3	18	2	1	2	4	7	1	72	2	2	3	3	2	1	10	1	2	3
54	4	4	21	3	4	4	4	12	3	92	3	4	5	4	5	3	18	5	4	4

55	4	3	16	1	4	4	3	11	2	80	2	2	3	2	2	1	9	4	2	3
56	3	4	18	2	4	4	4	12	3	89	3	2	3	3	4	1	12	2	3	4
57	4	3	14	1	2	3	2	7	1	66	1	2	3	2	4	1	11	4	3	3
58	4	4	17	2	3	2	2	7	1	87	3	5	3	3	3	2	14	3	2	2
59	3	3	15	1	4	3	3	10	2	79	2	5	3	4	5	3	17	2	1	3
60	2	3	10	1	1	4	4	9	2	62	1	4	4	5	5	3	18	2	2	2
61	2	2	11	1	3	4	5	12	3	80	2	5	4	5	5	3	19	1	1	1
62	4	4	22	3	4	4	3	11	2	79	2	2	3	3	3	1	11	5	5	4
63	3	4	16	1	2	5	5	12	3	84	3	4	4	4	5	3	17	2	3	3
64	5	3	19	2	3	4	4	11	2	80	2	3	3	4	5	2	15	4	4	5
65	5	3	17	2	4	4	5	13	3	84	3	4	4	4	5	3	17	3	3	5
66	2	3	15	1	3	3	5	11	2	78	2	1	3	3	4	1	11	3	4	4
67	2	3	13	1	3	2	3	8	2	77	2	4	3	4	4	2	15	2	3	3
68	2	3	15	1	3	5	3	11	2	78	2	4	4	4	4	3	16	4	3	4
69	5	4	21	3	4	4	2	10	2	83	3	4	3	4	4	2	15	4	3	3
70	4	4	19	2	4	4	5	13	3	86	3	3	4	3	4	2	14	3	4	4
71	4	3	18	2	1	2	4	7	1	77	2	2	3	3	2	1	10	1	2	3
72	4	4	18	2	3	4	4	11	2	85	3	2	3	2	3	1	10	3	4	5
73	4	3	16	1	4	4	3	11	2	80	2	2	3	2	2	1	9	4	2	3
74	3	4	18	2	4	4	4	12	3	83	3	2	3	3	4	1	12	2	3	4
75	4	4	21	3	4	3	4	11	2	73	2	4	4	3	4	2	15	5	4	3
76	2	3	13	1	3	2	3	8	2	68	1	4	3	4	4	2	15	2	3	3
77	3	3	14	1	3	5	5	13	3	74	2	5	4	4	4	3	17	2	2	2
78	3	4	20	2	4	4	4	12	3	79	2	5	5	5	4	3	19	4	4	3
79	3	4	17	2	3	4	5	12	3	74	2	3	3	4	3	2	13	4	3	4
80	3	4	18	2	4	4	4	12	3	72	2	2	3	3	4	1	12	2	3	4
81	3	5	21	3	4	5	5	14	3	74	2	5	4	4	4	3	17	4	4	3
82	2	3	13	1	3	2	3	8	2	59	1	4	3	4	4	2	15	2	3	3
83	4	3	18	2	1	2	4	7	1	64	1	2	3	3	2	1	10	1	2	3
84	2	3	15	1	3	5	3	11	2	75	2	4	4	4	4	3	16	4	3	4

85	2	3	13	1	3	2	3	8	2	62	1	4	3	4	4	2	15	2	3	3
86	3	4	20	2	4	4	4	12	3	79	2	5	5	5	4	3	19	4	4	3
87	5	4	21	3	4	4	2	10	2	72	2	4	3	4	4	2	15	4	3	3
88	2	2	11	1	1	2	2	5	1	51	1	1	1	1	1	1	4	3	1	2
89	2	2	9	1	3	3	3	9	2	60	1	1	2	2	2	1	7	2	3	3
90	4	3	18	2	5	4	5	14	3	74	2	3	4	4	4	2	15	4	3	4
91	4	4	20	2	4	4	4	12	3	78	2	2	2	3	2	1	9	3	4	4
92	3	3	13	1	3	4	4	11	2	69	1	4	3	4	5	3	16	4	2	3
93	4	4	19	2	4	4	3	11	2	71	2	3	3	3	4	2	13	3	2	3
94	5	5	23	3	4	5	4	13	3	80	2	4	4	3	4	2	15	5	3	3
95	2	3	11	1	2	5	5	12	3	56	1	4	3	4	5	3	16	5	4	5
96	4	2	14	1	3	4	5	12	3	63	1	4	5	5	4	3	18	3	4	5
97	2	2	14	1	2	4	5	11	2	72	2	4	3	4	4	2	15	5	4	4
98	4	4	17	2	3	2	2	7	1	61	1	5	3	3	3	2	14	3	2	2
99	3	3	14	1	3	5	5	13	3	57	1	5	4	4	4	3	17	2	2	2
100	3	4	20	2	4	4	4	12	3	71	2	5	5	5	4	3	19	4	4	3
101	3	3	15	1	4	3	3	10	2	72	2	5	3	4	5	3	17	2	1	3
102	4	3	16	1	4	4	3	11	2	64	1	4	5	4	5	3	18	3	5	4
103	2	3	10	1	1	4	4	9	2	65	1	4	4	5	5	3	18	2	2	2
104	5	4	19	2	4	3	2	9	2	66	1	4	4	3	2	2	13	3	4	3
105	3	3	17	2	5	3	3	11	2	75	2	4	3	2	3	1	12	4	3	4
106	3	3	17	2	3	4	3	10	2	75	2	4	3	5	5	3	17	4	4	4
107	1	3	15	1	3	4	4	11	2	79	2	4	3	3	3	2	13	4	2	3
108	3	3	19	2	4	4	5	13	3	81	3	3	4	4	5	3	16	2	3	4
109	4	4	21	3	4	3	4	11	2	90	3	4	4	3	4	2	15	5	4	3
110	4	5	21	3	5	4	4	13	3	89	3	4	4	4	5	3	17	5	4	5
111	4	5	21	3	5	4	4	13	3	81	3	3	4	4	5	3	16	4	5	4
112	5	4	22	3	3	5	3	11	2	84	3	4	5	5	3	3	17	4	5	4
113	3	4	21	3	4	3	3	10	2	77	2	4	5	4	3	3	16	4	3	4
114	3	4	19	2	5	4	2	11	2	77	2	4	3	2	5	2	14	3	2	5

115	3	4	17	2	5	2	3	10	2	83	3	3	2	3	3	1	11	4	2	3
116	4	4	21	3	4	4	5	13	3	87	3	4	4	5	4	3	17	4	4	5
117	2	2	11	1	1	2	2	5	1	69	1	1	1	1	1	1	4	3	1	2
118	3	3	19	2	4	5	3	12	3	86	3	3	3	3	4	2	13	5	4	3
119	4	4	18	2	4	5	4	13	3	88	3	4	3	3	3	2	13	4	4	4
120	4	4	21	3	5	4	4	13	3	86	3	4	3	4	5	3	16	5	4	5
121	4	4	17	2	3	2	2	7	1	74	2	5	3	3	3	2	14	3	2	2
122	3	4	20	2	4	4	4	12	3	90	3	5	5	5	4	3	19	4	4	3
123	3	3	19	2	4	3	4	11	2	79	2	3	3	3	2	1	11	4	3	3
124	4	4	15	1	3	3	5	11	2	81	3	3	4	4	3	2	14	2	2	3
125	4	3	18	2	1	2	4	7	1	80	2	2	3	3	2	1	10	1	2	3
126	1	3	15	1	2	3	3	8	2	71	2	3	4	3	3	2	13	4	2	3
127	5	5	23	3	2	3	4	9	2	79	2	4	5	4	4	3	17	5	4	4
128	5	3	17	2	3	4	4	11	2	76	2	5	4	4	5	3	18	5	5	4
129	2	2	10	1	3	2	2	7	1	61	1	4	3	5	4	3	16	2	4	3
130	3	3	13	1	3	4	4	11	2	79	2	3	3	4	5	2	15	4	4	3
131	3	4	15	1	4	3	4	11	2	82	3	5	4	4	3	3	16	2	3	4
132	4	3	16	1	4	3	4	11	2	87	3	4	5	5	4	3	18	3	2	3
133	4	2	16	1	3	3	4	10	2	67	1	2	3	3	3	1	11	3	3	3
134	3	5	22	3	5	5	3	13	3	89	3	3	3	3	2	1	11	4	4	3
135	4	4	19	2	3	3	3	9	2	75	2	4	4	4	4	3	16	4	5	5
136	1	3	15	1	2	3	3	8	2	78	2	4	4	3	3	2	14	4	2	3
137	4	4	16	1	5	2	3	10	2	83	3	5	4	4	3	3	16	3	5	5
138	3	4	15	1	2	3	3	8	2	83	3	4	4	4	5	3	17	4	3	3
139	4	4	22	3	2	3	3	8	2	81	3	4	3	5	3	2	15	5	3	4
140	5	5	23	3	2	3	4	9	2	84	3	3	3	4	4	2	14	5	4	4
141	4	4	21	3	2	3	3	8	2	82	3	4	3	4	5	3	16	5	4	5
142	4	3	21	3	5	5	5	15	3	91	3	4	3	4	5	3	16	5	4	5
143	4	5	19	2	4	4	5	13	3	93	3	2	3	2	4	1	11	2	5	4
144	4	4	21	3	4	4	4	12	3	88	3	4	5	4	5	3	18	5	4	4

145	3	5	21	3	4	5	5	14	3	91	3	5	4	4	4	3	17	4	4	3
146	3	3	19	2	5	3	3	11	2	85	3	4	4	4	5	3	17	2	3	4
147	3	5	18	2	3	4	4	11	2	88	3	2	2	3	4	1	11	3	4	4
148	4	3	16	1	4	4	3	11	2	85	3	4	5	4	5	3	18	3	5	4
149	4	3	19	2	4	3	1	8	2	87	3	4	3	3	4	2	14	3	3	3
150	3	3	17	2	3	4	3	10	2	80	2	4	3	5	5	3	17	4	4	4
151	4	4	19	2	4	4	4	12	3	86	3	5	3	4	4	3	16	4	5	5
152	1	3	15	1	3	4	4	11	2	76	2	4	3	3	3	2	13	4	2	3
153	3	4	19	2	2	3	3	8	2	82	3	4	3	2	5	2	14	4	4	2
154	3	3	19	2	4	4	5	13	3	82	3	3	4	4	5	3	16	2	3	4
155	4	5	21	3	5	4	4	13	3	87	3	3	4	4	5	3	16	4	5	4
156	5	4	22	3	3	5	3	11	2	87	3	4	5	5	3	3	17	4	5	4
157	5	4	22	3	5	3	4	12	3	86	3	4	3	4	3	2	14	5	5	4
158	3	4	17	2	5	2	3	10	2	70	1	3	2	3	3	1	11	4	2	3
159	3	4	16	1	2	5	5	12	3	75	2	4	4	4	5	3	17	2	3	3
160	4	4	21	3	4	3	4	11	2	82	3	4	4	3	4	2	15	5	4	3
161	4	3	21	3	5	5	5	15	3	90	3	4	3	4	5	3	16	5	4	5
162	4	4	20	2	3	3	4	10	2	87	3	4	5	5	4	3	18	3	4	5
163	4	4	19	2	5	2	3	10	2	69	1	3	4	3	3	2	13	3	3	4
164	3	4	16	1	5	4	5	14	3	84	3	4	3	4	5	3	16	5	4	5
165	4	4	17	2	3	2	2	7	1	62	1	5	3	3	3	2	14	3	2	2
166	3	3	15	1	4	3	3	10	2	66	1	5	3	4	5	3	17	2	1	3
167	3	4	17	2	3	4	5	12	3	74	2	3	3	4	3	2	13	4	3	4
168	4	3	20	2	4	5	4	13	3	80	2	4	5	5	5	3	19	3	3	3
169	3	4	20	2	5	4	3	12	3	81	3	4	5	5	4	3	18	3	4	3
170	4	3	19	2	4	3	1	8	2	72	2	4	3	3	4	2	14	3	3	3
171	3	4	16	1	3	4	5	12	3	62	1	2	3	3	3	1	11	3	2	3
172	4	4	19	2	4	4	5	13	3	72	2	3	4	3	4	2	14	3	4	4
173	4	4	18	2	3	4	4	11	2	69	1	2	3	2	3	1	10	3	4	5
174	3	5	21	3	4	5	5	14	3	85	3	5	4	4	4	3	17	4	4	3

175	2	3	13	1	3	2	3	8	2	61	1	4	3	4	4	2	15	2	3	3
176	4	3	16	1	4	4	3	11	2	82	3	4	5	4	5	3	18	3	5	4
177	3	4	17	2	3	4	5	12	3	74	2	3	3	4	3	2	13	4	3	4
178	4	3	19	2	4	3	1	8	2	72	2	4	3	3	4	2	14	3	3	3
179	3	4	16	1	3	4	5	12	3	62	1	2	3	3	3	1	11	3	2	3
180	3	4	21	3	4	3	3	10	2	83	3	4	5	4	3	3	16	4	3	4
181	5	4	22	3	5	3	4	12	3	86	3	4	3	4	3	2	14	5	5	4
182	3	4	17	2	5	2	3	10	2	70	1	3	2	3	3	1	11	4	2	3
183	4	4	21	3	4	3	4	11	2	82	3	4	4	3	4	2	15	5	4	3
184	3	3	14	1	3	5	5	13	3	69	1	5	4	4	4	3	17	2	2	2
185	3	3	15	1	4	3	3	10	2	66	1	5	3	4	5	3	17	2	1	3
186	4	3	16	1	4	4	3	11	2	82	3	4	5	4	5	3	18	3	5	4
187	3	4	17	2	3	4	5	12	3	74	2	3	3	4	3	2	13	4	3	4
188	4	4	19	2	4	5	4	13	3	72	2	3	3	4	3	2	13	3	3	3
189	4	4	21	3	4	4	4	12	3	92	3	4	5	4	5	3	18	5	4	4
190	2	2	11	1	1	2	2	5	1	37	1	1	1	1	1	1	4	3	1	2
191	3	5	21	3	4	5	5	14	3	85	3	5	4	4	4	3	17	4	4	3
192	4	4	17	2	3	2	2	7	1	62	1	5	3	3	3	2	14	3	2	2
193	3	3	15	1	4	3	3	10	2	66	1	5	3	4	5	3	17	2	1	3
194	4	3	16	1	4	4	3	11	2	82	3	4	5	4	5	3	18	3	5	4
195	4	3	16	1	4	4	3	11	2	82	3	4	5	4	5	3	18	3	5	4
196	2	3	15	1	3	5	3	11	2	75	2	4	4	4	4	3	16	4	3	4
197	4	3	19	2	4	3	1	8	2	72	2	4	3	3	4	2	14	3	3	3
198	4	4	21	3	4	3	4	11	2	82	3	4	4	3	4	2	15	5	4	3
199	4	4	15	1	3	3	5	11	2	62	1	3	4	4	3	2	14	2	2	3
200	4	4	19	2	4	5	4	13	3	72	2	3	3	4	3	2	13	3	3	3
201	4	4	21	3	4	4	4	12	3	92	3	4	5	4	5	3	18	5	4	4
202	2	2	11	1	1	2	2	5	1	37	1	1	1	1	1	1	4	3	1	2
203	3	3	15	1	4	3	3	10	2	66	1	5	3	4	5	3	17	2	1	3
204	3	4	17	2	3	4	5	12	3	74	2	3	3	4	3	2	13	4	3	4

205	2	2	11	1	3	4	5	12	3	60	1	5	4	5	5	3	19	1	1	1
206	4	4	19	2	4	5	4	13	3	72	2	3	3	4	3	2	13	3	3	3
207	5	4	21	3	4	4	2	10	2	77	2	4	3	4	4	2	15	4	3	3
208	4	4	19	2	4	4	5	13	3	72	2	3	4	3	4	2	14	3	4	4
209	4	3	17	2	3	5	5	13	3	73	2	2	3	2	4	1	11	2	5	4
210	4	3	21	3	5	5	5	15	3	90	3	4	3	4	5	3	16	5	4	5
211	4	4	20	2	3	3	4	10	2	87	3	4	5	5	4	3	18	3	4	5
212	4	5	23	3	3	4	5	12	3	90	3	4	3	4	4	2	15	5	4	4
213	3	3	15	1	4	3	3	10	2	65	1	5	3	4	5	3	17	2	1	3
214	4	3	16	1	4	4	3	11	2	81	3	4	5	4	5	3	18	3	5	4
215	4	4	19	2	4	4	5	13	3	72	2	3	4	3	4	2	14	3	4	4
216	4	4	21	3	4	4	4	12	3	91	3	4	5	4	5	3	18	5	4	4
217	3	3	15	1	2	3	3	8	2	60	1	3	4	2	3	1	12	2	2	3
218	3	4	14	1	5	4	4	13	3	64	1	3	4	2	3	1	12	2	2	3
219	3	3	13	1	2	3	4	9	2	66	1	3	3	4	4	2	14	4	2	3
220	3	4	16	1	5	1	2	8	2	63	1	2	1	2	3	1	8	4	3	3
221	4	5	19	2	5	4	4	13	3	83	3	5	5	4	4	3	18	4	3	4
222	4	4	20	2	4	5	4	13	3	82	3	3	4	4	5	3	16	2	4	4
223	5	5	21	3	4	2	5	11	2	84	3	5	4	4	4	3	17	4	3	4
224	2	3	15	1	3	5	3	11	2	75	2	4	4	4	4	3	16	4	3	4
225	2	2	11	1	3	4	5	12	3	60	1	5	4	5	5	3	19	1	1	1
226	3	4	16	1	3	4	5	12	3	62	1	2	3	3	3	1	11	3	2	3
227	3	4	15	1	2	3	3	8	2	61	1	3	4	2	3	1	12	1	3	2
228	4	4	21	3	4	2	3	9	2	79	2	4	3	5	5	3	17	4	4	5
229	5	5	21	3	4	4	3	11	2	71	2	1	4	3	3	1	11	3	4	2
230	4	4	20	2	5	4	5	14	3	91	3	5	4	4	4	3	17	4	5	5
231	4	3	19	2	2	5	4	11	2	80	2	5	3	4	3	2	15	4	3	3
232	4	4	21	3	4	4	5	13	3	89	3	4	4	5	4	3	17	4	4	5
233	2	2	11	1	1	2	2	5	1	37	1	1	1	1	1	1	4	3	1	2
234	3	3	19	2	4	5	3	12	3	82	3	3	3	3	4	2	13	5	4	3

235	4	4	18	2	4	5	4	13	3	80	2	4	3	3	3	2	13	4	4	4
236	4	4	21	3	5	4	4	13	3	88	3	4	3	4	5	3	16	5	4	5
237	4	4	17	2	3	2	2	7	1	62	1	5	3	3	3	2	14	3	2	2
238	3	4	20	2	4	4	4	12	3	85	3	5	5	5	4	3	19	4	4	3
239	3	3	19	2	4	3	4	11	2	71	2	3	3	3	2	1	11	4	3	3
240	4	4	15	1	3	3	5	11	2	62	1	3	4	4	3	2	14	2	2	3
241	4	3	18	2	1	2	4	7	1	62	1	2	3	3	2	1	10	1	2	3
242	1	3	15	1	2	3	3	8	2	65	1	3	4	3	3	2	13	4	2	3
243	5	5	23	3	2	3	4	9	2	87	3	4	5	4	4	3	17	5	4	4
244	5	3	17	2	3	4	4	11	2	85	3	5	4	4	5	3	18	5	5	4
245	2	2	10	1	3	2	2	7	1	60	1	4	3	5	4	3	16	2	4	3
246	3	3	13	1	3	4	4	11	2	69	1	3	3	4	5	2	15	4	4	3
247	3	4	15	1	4	3	4	11	2	70	1	5	4	4	3	3	16	2	3	4
248	4	3	16	1	4	3	4	11	2	73	2	4	5	5	4	3	18	3	2	3
249	4	2	16	1	3	3	4	10	2	62	1	2	3	3	3	1	11	3	3	3
250	3	5	22	3	5	5	3	13	3	77	2	3	3	3	2	1	11	4	4	3
251	4	4	19	2	3	3	3	9	2	80	2	4	4	4	4	3	16	4	5	5
252	1	3	15	1	2	3	3	8	2	68	1	4	4	3	3	2	14	4	2	3
253	4	4	16	1	5	2	3	10	2	82	3	5	4	4	3	3	16	3	5	5
254	3	4	15	1	2	3	3	8	2	72	2	4	4	4	5	3	17	4	3	3
255	4	4	22	3	2	3	3	8	2	81	3	4	3	5	3	2	15	5	3	4
256	5	5	23	3	2	3	4	9	2	84	3	3	3	4	4	2	14	5	4	4
257	4	4	21	3	2	3	3	8	2	83	3	4	3	4	5	3	16	5	4	5
258	4	3	21	3	5	5	5	15	3	90	3	4	3	4	5	3	16	5	4	5
259	4	5	19	2	4	4	5	13	3	75	2	2	3	2	4	1	11	2	5	4
260	4	4	21	3	4	4	4	12	3	92	3	4	5	4	5	3	18	5	4	4
261	3	5	21	3	4	5	5	14	3	85	3	5	4	4	4	3	17	4	4	3
262	3	3	19	2	5	3	3	11	2	83	3	4	4	4	5	3	17	2	3	4
263	3	5	18	2	3	4	4	11	2	72	2	2	2	3	4	1	11	3	4	4
264	4	3	16	1	4	4	3	11	2	82	3	4	5	4	5	3	18	3	5	4

265	4	3	19	2	4	3	1	8	2	72	2	4	3	3	4	2	14	3	3	3
266	3	3	17	2	3	4	3	10	2	76	2	4	3	5	5	3	17	4	4	4
267	4	4	19	2	4	4	4	12	3	85	3	5	3	4	4	3	16	4	5	5
268	1	3	15	1	3	4	4	11	2	69	1	4	3	3	3	2	13	4	2	3
269	3	4	19	2	2	3	3	8	2	72	2	4	3	2	5	2	14	4	4	2
270	3	3	19	2	4	4	5	13	3	83	3	3	4	4	5	3	16	2	3	4

Nª	p29	Conciliación3	Concilia	p30	p31	p32	p33	Expropia	Expropia3	p34	p35	p36	p37	Tracto3	Tracto	Formali3	Formaliz
1	3	2	15	3	3	4	4	14	2	4	3	3	1	1	11	1	50
2	4	2	13	4	2	3	4	13	2	3	4	4	1	1	12	1	47
3	4	2	13	3	4	4	3	14	2	4	3	5	1	2	13	2	52
4	4	2	15	4	4	5	3	16	3	5	5	3	1	2	14	3	62
5	4	2	14	2	3	2	4	11	1	3	2	2	1	1	8	1	44
6	4	2	13	4	3	4	3	14	2	5	5	5	4	3	19	3	61
7	5	3	17	4	5	3	4	16	3	5	4	5	5	3	19	3	70
8	5	3	16	4	3	3	4	14	2	3	4	3	2	1	12	2	53
9	3	1	9	3	3	2	3	11	1	3	4	5	4	3	16	2	53
10	3	1	9	3	2	4	3	12	1	3	3	5	4	2	15	2	53
11	4	3	16	3	3	3	4	13	2	3	5	4	5	3	17	3	64
12	3	2	14	3	4	3	3	13	2	4	4	2	4	2	14	2	54
13	3	1	9	2	1	2	2	7	1	3	2	4	4	2	13	1	47
14	4	2	13	4	4	5	4	17	3	3	3	4	3	2	13	3	62
15	4	2	14	5	4	4	3	16	3	4	3	3	5	2	15	3	63
16	4	2	13	4	3	5	4	16	3	3	3	4	3	2	13	2	56
17	3	2	13	3	3	4	5	15	2	4	5	5	3	3	17	2	58
18	4	2	13	4	3	4	4	15	2	4	3	3	4	2	14	2	55
19	3	2	14	4	4	3	4	15	2	4	1	3	3	1	11	2	54
20	3	2	15	4	4	3	3	14	2	3	4	4	5	3	16	3	62

21	5	3	19	3	4	4	4	15	2	4	5	5	4	3	18	3	69
22	4	2	14	3	2	3	3	11	1	4	4	3	3	2	14	2	54
23	1	1	12	2	2	4	3	11	1	1	4	3	5	2	13	1	47
24	4	3	17	4	2	3	4	13	2	4	3	4	3	2	14	2	58
25	2	2	13	3	3	4	2	12	1	3	3	3	4	2	13	1	49
26	3	2	15	3	4	3	3	13	2	4	4	5	3	3	16	2	57
27	3	2	15	3	3	4	4	14	2	4	3	3	1	1	11	1	50
28	4	2	13	4	2	3	4	13	2	3	4	4	1	1	12	1	47
29	4	2	13	3	4	4	3	14	2	4	3	5	1	2	13	2	52
30	3	2	14	3	4	3	3	13	2	4	4	2	4	2	14	2	54
31	3	2	14	3	4	3	2	12	1	3	4	5	3	2	15	2	57
32	4	1	12	3	4	2	3	12	1	4	3	2	2	1	11	1	46
33	3	2	14	4	4	3	3	14	2	3	3	4	2	1	12	2	52
34	2	2	15	3	5	5	4	17	3	4	5	3	4	3	16	3	65
35	3	1	12	3	4	4	5	16	3	5	4	3	4	3	16	2	55
36	5	3	17	5	5	3	4	17	3	4	4	3	5	3	16	3	65
37	4	3	18	3	5	4	4	16	3	4	5	4	4	3	17	3	68
38	4	3	16	4	3	5	4	16	3	4	3	4	3	2	14	3	64
39	5	3	16	5	4	5	3	17	3	4	3	3	5	2	15	3	64
40	2	2	13	3	3	4	2	12	1	3	3	3	4	2	13	1	49
41	4	3	17	5	4	5	4	18	3	5	5	4	5	3	19	3	69
42	2	1	9	3	2	4	4	13	2	4	3	2	3	1	12	1	48
43	4	2	14	4	3	3	3	13	2	3	4	2	3	1	12	2	51
44	3	3	17	2	4	3	2	11	1	3	5	3	5	3	16	2	60
45	2	1	10	3	3	2	2	10	1	3	3	2	3	1	11	1	46
46	3	1	9	3	3	2	3	11	1	3	4	5	4	3	16	2	53
47	5	3	16	4	5	4	3	16	3	4	3	4	4	2	15	3	66
48	4	3	16	3	3	3	4	13	2	3	5	4	5	3	17	3	64
49	3	2	14	3	4	3	2	12	1	3	4	5	3	2	15	2	57
50	3	1	9	2	1	2	2	7	1	3	2	4	4	2	13	1	47

51	2	1	5	2	3	2	2	9	1	2	3	2	5	1	12	1	45
52	3	2	13	3	3	4	5	15	2	4	5	5	3	3	17	2	58
53	3	1	9	4	5	2	4	15	2	3	4	4	3	2	14	1	48
54	5	3	18	4	5	4	4	17	3	4	5	4	5	3	18	3	71
55	4	2	13	4	2	3	4	13	2	3	4	4	1	1	12	1	47
56	4	2	13	3	4	4	3	14	2	4	3	5	1	2	13	2	52
57	4	2	14	2	3	2	4	11	1	3	2	2	1	1	8	1	44
58	4	1	11	3	3	3	4	13	2	4	3	1	5	2	13	2	51
59	3	1	9	3	2	4	3	12	1	3	3	5	4	2	15	2	53
60	3	1	9	2	1	2	2	7	1	3	2	4	4	2	13	1	47
61	2	1	5	2	3	2	2	9	1	2	3	2	5	1	12	1	45
62	4	3	18	5	4	5	4	18	3	4	2	2	3	1	11	2	58
63	3	1	11	4	2	3	3	12	1	4	5	3	4	3	16	2	56
64	3	3	16	3	4	4	5	16	3	3	4	4	3	2	14	3	61
65	2	2	13	3	3	3	5	14	2	3	4	4	4	2	15	2	59
66	2	2	13	3	3	4	2	12	1	3	3	3	4	2	13	1	49
67	2	1	10	3	3	2	2	10	1	3	3	2	3	1	11	1	46
68	3	2	14	3	4	3	2	12	1	3	4	5	3	2	15	2	57
69	4	2	14	4	4	4	5	17	3	4	4	4	3	2	15	3	61
70	3	2	14	4	4	3	4	15	2	4	1	3	3	1	11	2	54
71	3	1	9	4	5	2	4	15	2	3	4	4	3	2	14	1	48
72	3	2	15	3	3	4	4	14	2	4	3	3	1	1	11	1	50
73	4	2	13	4	2	3	4	13	2	3	4	4	1	1	12	1	47
74	4	2	13	3	4	4	3	14	2	4	3	5	1	2	13	2	52
75	5	3	17	5	5	3	4	17	3	4	4	3	2	2	13	3	62
76	2	1	10	3	3	2	2	10	1	3	3	2	3	1	11	1	46
77	3	1	9	3	3	2	3	11	1	3	4	5	4	3	16	2	53
78	5	3	16	4	5	4	3	16	3	4	3	4	4	2	15	3	66
79	3	2	14	3	4	3	3	13	2	4	4	2	4	2	14	2	54
80	4	2	13	3	4	4	3	14	2	4	3	5	1	2	13	2	52

81	4	2	15	4	4	5	3	16	3	5	5	3	1	2	14	3	62
82	2	1	10	3	3	2	2	10	1	3	3	2	3	1	11	1	46
83	3	1	9	4	5	2	4	15	2	3	4	4	3	2	14	1	48
84	3	2	14	3	4	3	2	12	1	3	4	5	3	2	15	2	57
85	2	1	10	3	3	2	2	10	1	3	3	2	3	1	11	1	46
86	5	3	16	4	5	4	3	16	3	4	3	4	2	2	13	3	64
87	4	2	14	4	4	4	5	17	3	4	4	4	1	2	13	2	59
88	3	1	9	2	3	2	2	9	1	2	2	2	5	1	11	1	33
89	3	1	11	1	2	2	2	7	1	2	2	3	3	1	10	1	35
90	4	2	15	3	4	4	4	15	2	3	3	5	5	3	16	3	61
91	3	2	14	4	4	4	4	16	3	4	2	4	2	1	12	2	51
92	3	1	12	2	3	2	3	10	1	3	3	3	3	1	12	1	50
93	2	1	10	4	4	3	4	15	2	4	3	3	3	2	13	2	51
94	3	2	14	5	4	4	5	18	3	5	4	3	5	3	17	3	64
95	4	3	18	3	1	2	2	8	1	3	4	4	4	2	15	2	57
96	5	3	17	3	2	3	4	12	1	2	4	5	5	3	16	3	63
97	4	3	17	4	5	1	2	12	1	2	5	4	5	3	16	2	60
98	4	1	11	3	3	3	4	13	2	4	3	1	5	2	13	2	51
99	3	1	9	3	3	2	3	11	1	3	4	5	4	3	16	2	53
100	5	3	16	4	5	4	3	16	3	4	3	4	4	2	15	3	66
101	3	1	9	3	2	4	3	12	1	3	3	5	4	2	15	2	53
102	4	3	16	3	3	3	4	13	2	3	5	4	5	3	17	3	64
103	3	1	9	2	1	2	2	7	1	3	2	4	4	2	13	1	47
104	3	2	13	3	3	4	5	15	2	4	5	5	3	3	17	2	58
105	3	2	14	4	4	3	3	14	2	3	3	4	2	1	12	2	52
106	3	2	15	4	4	3	3	14	2	3	4	4	4	2	15	3	61
107	3	1	12	4	3	4	1	12	1	3	5	3	3	2	14	2	51
108	5	2	14	5	5	3	3	16	3	3	4	4	3	2	14	2	60
109	5	3	17	5	5	3	4	17	3	4	4	3	5	3	16	3	65
110	4	3	18	5	3	4	4	16	3	5	5	4	3	3	17	3	68

111	4	3	17	4	4	4	4	16	3	5	5	4	2	3	16	3	65
112	5	3	18	4	4	5	5	18	3	4	4	4	3	2	15	3	68
113	5	3	16	5	4	5	3	17	3	4	3	3	5	2	15	3	64
114	4	2	14	5	4	3	3	15	2	4	5	5	3	3	17	2	60
115	4	2	13	4	4	2	3	13	2	4	4	5	2	2	15	2	52
116	4	3	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	4	3	16	3	67
117	3	1	9	2	3	2	2	9	1	2	2	2	1	1	7	1	29
118	5	3	17	5	5	3	3	16	3	3	4	3	5	2	15	3	61
119	3	2	15	3	4	3	4	14	2	4	4	5	5	3	18	2	60
120	3	3	17	4	5	4	4	17	3	4	5	3	5	3	17	3	67
121	4	1	11	3	3	3	4	13	2	4	3	1	5	2	13	2	51
122	5	3	16	4	5	4	3	16	3	4	3	4	4	2	15	3	66
123	4	2	14	5	4	4	3	16	3	3	3	3	2	1	11	2	52
124	2	1	9	2	3	2	4	11	1	4	3	3	4	2	14	1	48
125	3	1	9	4	5	2	4	15	2	3	4	4	3	2	14	1	48
126	3	1	12	4	3	4	1	12	1	3	5	3	2	2	13	1	50
127	5	3	18	5	4	4	5	18	3	5	4	4	3	3	16	3	69
128	5	3	19	3	3	3	5	14	2	3	4	4	5	3	16	3	67
129	3	1	12	3	2	1	2	8	1	2	3	4	4	2	13	1	49
130	3	2	14	3	2	2	3	10	1	3	4	4	3	2	14	2	53
131	1	1	10	3	2	3	3	11	1	4	3	4	4	2	15	2	52
132	3	1	11	4	2	3	4	13	2	3	3	3	5	2	14	2	56
133	5	2	14	3	3	4	4	14	2	2	3	2	2	1	9	1	48
134	4	2	15	5	5	4	3	17	3	5	3	3	2	2	13	2	56
135	5	3	19	3	4	4	4	15	2	4	5	5	2	3	16	3	66
136	3	1	12	4	3	4	1	12	1	3	5	3	4	2	15	2	53
137	5	3	18	3	3	2	4	12	1	4	4	5	4	3	17	3	63
138	4	2	14	3	2	3	3	11	1	4	4	3	3	2	14	2	56
139	5	3	17	4	5	5	4	18	3	4	4	4	2	2	14	3	64
140	5	3	18	5	4	4	5	18	3	5	4	4	3	3	16	3	66

141	3	3	17	4	5	4	4	17	3	4	5	3	5	3	17	3	67
142	4	3	18	4	5	5	4	18	3	3	4	4	4	2	15	3	67
143	5	3	16	4	3	3	4	14	2	5	4	3	2	2	14	2	55
144	5	3	18	4	5	4	4	17	3	4	5	4	5	3	18	3	71
145	4	2	15	4	4	5	3	16	3	5	5	3	1	2	14	3	62
146	5	2	14	5	5	3	3	16	3	3	4	4	4	2	15	3	62
147	2	2	13	3	3	4	3	13	2	5	3	3	5	3	16	2	53
148	4	3	16	3	3	3	4	13	2	3	5	4	5	3	17	3	64
149	4	2	13	4	3	5	4	16	3	3	3	4	3	2	13	2	56
150	3	2	15	4	4	3	3	14	2	3	4	4	4	2	15	3	61
151	5	3	19	3	4	4	4	15	2	4	5	5	4	3	18	3	68
152	3	1	12	4	3	4	1	12	1	3	5	3	3	2	14	2	51
153	5	2	15	5	3	4	3	15	2	4	4	3	2	2	13	2	57
154	5	2	14	5	5	3	3	16	3	3	4	4	3	2	14	2	60
155	4	3	17	4	4	4	4	16	3	5	5	4	2	3	16	3	65
156	5	3	18	4	4	5	5	18	3	4	4	4	3	2	15	3	68
157	4	3	18	4	5	4	5	18	3	4	4	4	4	3	16	3	66
158	4	2	13	4	4	2	3	13	2	4	4	5	2	2	15	2	52
159	3	1	11	4	2	3	3	12	1	4	5	3	4	3	16	2	56
160	5	3	17	5	5	3	4	17	3	4	4	3	2	2	13	3	62
161	4	3	18	4	5	5	4	18	3	3	4	4	4	2	15	3	67
162	5	3	17	4	5	3	4	16	3	4	4	5	5	3	18	3	69
163	4	2	14	3	4	4	4	15	2	4	3	2	3	1	12	2	54
164	4	3	18	3	4	2	3	12	1	4	4	4	4	3	16	3	62
165	4	1	11	3	3	3	4	13	2	4	3	1	5	2	13	2	51
166	3	1	9	3	2	4	3	12	1	3	3	5	4	2	15	2	53
167	3	2	14	3	4	3	3	13	2	4	4	2	4	2	14	2	54
168	4	2	13	4	4	5	4	17	3	3	3	4	3	2	13	3	62
169	4	2	14	5	4	4	3	16	3	4	3	3	5	2	15	3	63
170	4	2	13	4	3	5	4	16	3	3	3	4	3	2	13	2	56

171	4	1	12	3	4	2	3	12	1	4	3	2	2	1	11	1	46
172	3	2	14	4	4	3	4	15	2	4	1	3	3	1	11	2	54
173	3	2	15	3	3	4	4	14	2	4	3	3	1	1	11	1	50
174	4	2	15	4	4	5	3	16	3	5	5	3	1	2	14	3	62
175	2	1	10	3	3	2	2	10	1	3	3	2	3	1	11	1	46
176	4	3	16	3	3	3	4	13	2	3	5	4	5	3	17	3	64
177	3	2	14	3	4	3	3	13	2	4	4	2	4	2	14	2	54
178	4	2	13	4	3	5	4	16	3	3	3	4	3	2	13	2	56
179	4	1	12	3	4	2	3	12	1	4	3	2	2	1	11	1	46
180	5	3	16	5	4	5	3	17	3	4	3	3	5	2	15	3	64
181	4	3	18	4	5	4	5	18	3	4	4	4	4	3	16	3	66
182	4	2	13	4	4	2	3	13	2	4	4	5	2	2	15	2	52
183	5	3	17	5	5	3	4	17	3	4	4	3	2	2	13	3	62
184	3	1	9	3	3	2	3	11	1	3	4	5	4	3	16	2	53
185	3	1	9	3	2	4	3	12	1	3	3	5	4	2	15	2	53
186	4	3	16	3	3	3	4	13	2	3	5	4	5	3	17	3	64
187	3	2	14	3	4	3	3	13	2	4	4	2	4	2	14	2	54
188	4	2	13	4	3	4	4	15	2	4	3	3	4	2	14	2	55
189	5	3	18	4	5	4	4	17	3	4	5	4	5	3	18	3	71
190	3	1	9	2	3	2	2	9	1	2	2	2	1	1	7	1	29
191	4	2	15	4	4	5	3	16	3	5	5	3	1	2	14	3	62
192	4	1	11	3	3	3	4	13	2	4	3	1	5	2	13	2	51
193	3	1	9	3	2	4	3	12	1	3	3	5	4	2	15	2	53
194	4	3	16	3	3	3	4	13	2	3	5	4	5	3	17	3	64
195	4	3	16	3	3	3	4	13	2	3	5	4	5	3	17	3	64
196	3	2	14	3	4	3	2	12	1	3	4	5	3	2	15	2	57
197	4	2	13	4	3	5	4	16	3	3	3	4	3	2	13	2	56
198	5	3	17	5	5	3	4	17	3	4	4	3	2	2	13	3	62
199	2	1	9	2	3	2	4	11	1	4	3	3	4	2	14	1	48
200	4	2	13	4	3	4	4	15	2	4	3	3	4	2	14	2	55

201	5	3	18	4	5	4	4	17	3	4	5	4	5	3	18	3	71
202	3	1	9	2	3	2	2	9	1	2	2	2	1	1	7	1	29
203	3	1	9	3	2	4	3	12	1	3	3	5	4	2	15	2	53
204	3	2	14	3	4	3	3	13	2	4	4	2	4	2	14	2	54
205	2	1	5	2	3	2	2	9	1	2	3	2	5	1	12	1	45
206	4	2	13	4	3	4	4	15	2	4	3	3	4	2	14	2	55
207	4	2	14	4	4	4	5	17	3	4	4	4	3	2	15	3	61
208	3	2	14	4	4	3	4	15	2	4	1	3	3	1	11	2	54
209	5	3	16	4	3	3	4	14	2	3	4	3	2	1	12	2	53
210	4	3	18	4	5	5	4	18	3	3	4	4	4	2	15	3	67
211	5	3	17	4	5	3	4	16	3	4	4	5	5	3	18	3	69
212	4	3	17	5	4	5	4	18	3	5	5	4	5	3	19	3	69
213	3	1	9	3	2	4	3	12	1	3	3	5	3	2	14	2	52
214	4	3	16	3	3	3	4	13	2	3	5	4	4	3	16	3	63
215	3	2	14	4	4	3	4	15	2	4	1	3	3	1	11	2	54
216	5	3	18	4	5	4	4	17	3	4	5	4	4	3	17	3	70
217	3	1	10	3	4	2	3	12	1	3	3	2	4	1	12	1	46
218	3	1	10	2	3	2	3	10	1	4	3	2	4	2	13	1	45
219	4	2	13	2	3	2	3	10	1	3	3	4	3	2	13	1	50
220	3	2	13	3	3	3	3	12	1	4	3	4	4	2	15	1	48
221	1	1	12	3	4	3	4	14	2	5	5	4	3	3	17	3	61
222	2	1	12	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	2	15	2	59
223	2	2	13	4	3	4	5	16	3	5	5	4	4	3	18	3	64
224	3	2	14	3	4	3	2	12	1	3	4	5	3	2	15	2	57
225	2	1	5	2	3	2	2	9	1	2	3	2	5	1	12	1	45
226	4	1	12	3	4	2	3	12	1	4	3	2	2	1	11	1	46
227	3	1	9	3	2	3	3	11	1	4	3	4	3	2	14	1	46
228	2	2	15	3	5	5	4	17	3	4	5	3	4	3	16	3	65
229	3	1	12	3	4	4	5	16	3	5	4	3	4	3	16	2	55
230	4	3	18	3	5	4	4	16	3	4	5	4	4	3	17	3	68

231	4	2	14	5	4	3	4	16	3	3	2	5	5	2	15	2	60
232	4	3	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	4	3	16	3	67
233	3	1	9	2	3	2	2	9	1	2	2	2	1	1	7	1	29
234	5	3	17	5	5	3	3	16	3	3	4	3	5	2	15	3	61
235	3	2	15	3	4	3	4	14	2	4	4	5	5	3	18	2	60
236	3	3	17	4	5	4	4	17	3	4	5	3	5	3	17	3	67
237	4	1	11	3	3	3	4	13	2	4	3	1	5	2	13	2	51
238	5	3	16	4	5	4	3	16	3	4	3	4	4	2	15	3	66
239	4	2	14	5	4	4	3	16	3	3	3	3	2	1	11	2	52
240	2	1	9	2	3	2	4	11	1	4	3	3	4	2	14	1	48
241	3	1	9	4	5	2	4	15	2	3	4	4	3	2	14	1	48
242	3	1	12	4	3	4	1	12	1	3	5	3	2	2	13	1	50
243	5	3	18	5	4	4	5	18	3	5	4	4	3	3	16	3	69
244	5	3	19	3	3	3	5	14	2	3	4	4	5	3	16	3	67
245	3	1	12	3	2	1	2	8	1	2	3	4	4	2	13	1	49
246	3	2	14	3	2	2	3	10	1	3	4	4	3	2	14	2	53
247	1	1	10	3	2	3	3	11	1	4	3	4	4	2	15	2	52
248	3	1	11	4	2	3	4	13	2	3	3	3	5	2	14	2	56
249	5	2	14	3	3	4	4	14	2	2	3	2	2	1	9	1	48
250	4	2	15	5	5	4	3	17	3	5	3	3	2	2	13	2	56
251	5	3	19	3	4	4	4	15	2	4	5	5	2	3	16	3	66
252	3	1	12	4	3	4	1	12	1	3	5	3	4	2	15	2	53
253	5	3	18	3	3	2	4	12	1	4	4	5	4	3	17	3	63
254	4	2	14	3	2	3	3	11	1	4	4	3	3	2	14	2	56
255	5	3	17	4	5	5	4	18	3	4	4	4	2	2	14	3	64
256	5	3	18	5	4	4	5	18	3	5	4	4	3	3	16	3	66
257	3	3	17	4	5	4	4	17	3	4	5	3	5	3	17	3	67
258	4	3	18	4	5	5	4	18	3	3	4	4	4	2	15	3	67
259	5	3	16	4	3	3	4	14	2	5	4	3	2	2	14	2	55
260	5	3	18	4	5	4	4	17	3	4	5	4	5	3	18	3	71

261	4	2	15	4	4	5	3	16	3	5	5	3	1	2	14	3	62
262	5	2	14	5	5	3	3	16	3	3	4	4	4	2	15	3	62
263	2	2	13	3	3	4	3	13	2	5	3	3	5	3	16	2	53
264	4	3	16	3	3	3	4	13	2	3	5	4	5	3	17	3	64
265	4	2	13	4	3	5	4	16	3	3	3	4	3	2	13	2	56
266	3	2	15	4	4	3	3	14	2	3	4	4	4	2	15	3	61
267	5	3	19	3	4	4	4	15	2	4	5	5	4	3	18	3	68
268	3	1	12	4	3	4	1	12	1	3	5	3	3	2	14	2	51
269	5	2	15	5	3	4	3	15	2	4	4	3	2	2	13	2	57
270	5	2	14	5	5	3	3	16	3	3	4	4	3	2	14	2	60

Certificado de validez de contenido



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA							
1	El personal del Instituto Nacional de Calidad soluciona satisfactoriamente sus quejas.	✓		✓		✓		
2	El Instituto Nacional de Calidad le da el servicio que usted espera	✓		✓		✓		
3	El personal del Instituto Nacional de Calidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios	✓		✓		✓		
4	Se siente seguro (a) al realizar sus trámites en el Instituto Nacional de Calidad	✓		✓		✓		
5	El Instituto Nacional de Calidad presta un servicio satisfactorio en comparación con otras instituciones del sector público	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por el Instituto Nacional de Calidad	✓		✓		✓		
7	La calidad de los servicios informáticos es buena	✓		✓		✓		
8	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por esta entidad.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN VALOR PERCIBIDO	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Usted tiene confianza en el Instituto Nacional de Calidad	✓		✓		✓		
10	Las tasas y tarifas que se cobran para los trámites en el Instituto Nacional de Calidad son justas	✓		✓		✓		
11	La calidad de los servicios prestados en el Instituto nacional de Calidad, son buenos, dadas sus tasas y tarifas	✓		✓		✓		
12	Ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por esta entidad	✓		✓		✓		
13	Si existiera otra entidad que le ofrece los mismos servicios, preferiría regresar a esta institución.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN CONFIANZA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Al acudir a esta institución sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con	✓		✓		✓		

	los servicios recibidos	✓		✓		✓	
15	Usted recomendaría esta institución a otras personas	✓		✓		✓	
16	Esta institución es innovadora y con visión de futuro	✓		✓		✓	
17	Los servicios prestados por esta institución, están cerca de los ideales para una entidad de este tipo	✓		✓		✓	
18	Esta institución se preocupa por las necesidades de sus usuarios.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN CONFIANZA	SI	No	SI	No	SI	No
19	El servicio que se ofrece en el Instituto Nacional de Calidad se adapta a sus necesidades como usuario	✓		✓		✓	
20	El personal que atiende al usuario, es claro en las explicaciones o informaciones que se le solicitan.	✓		✓		✓	
21	El personal de esta institución posee los conocimientos acerca de los servicios que solicita Ud. como usuario	✓		✓		✓	

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: Vélez Jover, Joaquín DNI: 16735782

Especialidad del validador: Temática - Metodología

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 ***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 ***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

.....de.....del 20.....

 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

	los servicios recibidos	✓		✓		✓	
15	Usted recomendaría esta institución a otras personas	✓		✓		✓	
16	Esta institución es innovadora y con visión de futuro	✓		✓		✓	
17	Los servicios prestados por esta institución, están cerca de los ideales para una entidad de este tipo	✓		✓		✓	
18	Esta institución se preocupa por las necesidades de sus usuarios.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN CONFIANZA	SI	No	SI	No	SI	No
19	El servicio que se ofrece en el Instituto Nacional de Calidad se adapta a sus necesidades como usuario	✓		✓		✓	
20	El personal que atiende al usuario, es claro en las explicaciones o informaciones que se le solicitan.	✓		✓		✓	
21	El personal de esta institución posee los conocimientos acerca de los servicios que solicita Ud. como usuario	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

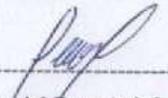
Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: GARRO ABURTO LUCILLA DNI: 09469026

Especialidad del validador: Temática

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

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

12 de 12 del 2018


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCESO DE FORMALIZACIÓN

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN PRESCRIPCIÓN ADQUISITIVA DE DOMINIO								
1	El personal de COFOPRI verifica el tiempo de posesión de su terreno.	✓		✓		✓		
2	COFOPRI le solicita a Ud. la presentación de su DNI	✓		✓		✓		
3	El personal de COFOPRI solicita en su caso la declaración jurada de los vecinos	✓		✓		✓		
4	Para el saneamiento de su predio, COFOPRI realiza contratos con otras entidades públicas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN CONCILIACIÓN								
6	COFOPRI les solicita la presentación de alguna solicitud para el proceso de conciliación de su predio urbano.	✓		✓		✓		
7	COFOPRI le califica adecuadamente el expediente presentado por ud.	✓		✓		✓		
8	COFOPRI le solicita el levantamiento y aprobación de planos	✓		✓		✓		
	COFOPRI le asesora para el empadronamiento de los poseedores y calificación	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN EXPROPIACIÓN								
9	COFOPRI para adjudicarle a Ud. el predio urbano se apoya en la Publicación de ley autoritaria	✓		✓		✓		
10	COFOPRI verifica a todos los usuarios los planos de sus predios afectados.	✓		✓		✓		
11	Las expropiaciones en su caso se hacen por causa de necesidad pública	✓		✓		✓		
12	Ud. se considera parte del proyecto de vivienda social.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN TRACTO SUCESIVO								
14	COFOPRI solicita a los usuarios la Declaratoria administrativa de la propiedad via tracto sucesivo	✓		✓		✓		
15	COFOPRI, realiza la Constatación previa del derecho de propiedad.	✓		✓		✓		
16	COFORPI tienen en cuenta durante el proceso de formalización el Fortalecimiento de las garantías procesales	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: ALIAS ZAPATA NOEL DNI: 06167282

Especialidad del validador: Metodólogo

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

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

12 de 12 del 2018


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: GARRO ABURTO LUMILA DNI: 09469026

Especialidad del validador: Temática

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

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

12 de 12 del 2018


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Vélez José, Jorguín DNI: 16735782

Especialidad del validador: Temático - Metodológico.

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

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

.....de.....del 20.....


Firma del Experto-Informante.
Especialidad