



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad y satisfacción del
ciudadano en la provincia de San Martín, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Reátegui Paredes, Mónica Isabel ([ORCID: 0000-0002-5998-4599](https://orcid.org/0000-0002-5998-4599))

ASESOR:

Dr. Carrión Barco, Gilberto ([ORCID: 0000-0002-1104-6229](https://orcid.org/0000-0002-1104-6229))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Yasser, mi compañero de vida, porque contigo aprendí que la vida comienza cuando el miedo termina. Te amo y siempre voy a estar a tu lado.

A Korina, porque contigo aprendí y sigo aprendiendo que lo bello de esta nueva vida de ser mamá.

A ambos, por su amor incondicional, eterno y sobre todo paciente.

Mónica Isabel

Agradecimiento

A mis docentes, por sus conocimientos recibidos, capturados y reflejados en esta tesis. A Yasser, por su constancia y paciencia, porque estudiar juntos no es nada fácil. Y por último y más que agradecida a mis padres y mis suegros, por el acompañamiento y cuidado de mi pequeña Korina en este proceso de estudio.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	23
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Variables y operacionalización.....	24
3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
3.5. Procedimientos.....	29
3.6. Método de análisis de datos	30
3.7. Aspectos éticos.....	31
IV. RESULTADOS	33
V. DISCUSIÓN.....	39
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS	50
ANEXOS	57

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de la variable mecanismos de formalidad de títulos de propiedad.	27
Tabla 2. Nivel de la variable satisfacción del usuario	27
Tabla 3. Validación de expertos	28
Tabla 4. Confiabilidad de la variable mecanismos de formalidad de títulos de propiedad	28
Tabla 5. Confiabilidad del número de preguntas	29
Tabla 6. Confiabilidad de la variable satisfacción del usuario	29
Tabla 7. Confiabilidad del número de preguntas	29
Tabla 8. Desempeño de los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad .	33
Tabla 9. Grado de satisfacción del usuario	34
Tabla 10. Prueba de normalidad.....	35
Tabla 11. Relación entre los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad y la satisfacción del usuario	36
Tabla 12. Relación entre las dimensiones de Evaluación de la documentación, Diagnóstico técnico legal de posesiones informales, Empadronamiento y/o verificación y Titulación y solicitud de inscripción registral con la satisfacción del usuario	38

Índice de figuras

Figura 1. Regresión lineal de los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad y satisfacción del usuario.....	37
--	----

Resumen

En el trabajo de investigación se planteó como objetivo principal determinar la relación entre los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad y la satisfacción del usuario en la provincia de San Martín, 2021. Metodológicamente se presentó un estudio de tipo básica, nivel descriptivo correlacional con diseño no experimental, cuya población estuvo conformada por 200 viviendas del AA.HH Gomer Linares, de las cuales se consideró como muestra a 50 viviendas según el criterio y conveniencia de la investigadora, asimismo para la recolección de datos se empleó como técnica y como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos revelaron que el 56% de los usuarios encuestados calificaron al desempeño de los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad como regular, situación que ha generado que el 52% de los usuarios encuestados cuenten con un grado medio de satisfacción. La conclusión general determinó que existe relación significativa entre las variables en estudio debido a que la prueba estadística de correlación de Spearman reveló un nivel de significancia, cuyo p valor fue igual a (0.000) con coeficiente de correlación $Rho=0.794$ indicando de esta manera una correlación positiva alta, contando de esta manera con suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis planteada de la investigación.

Palabras clave: Mecanismos de formalidad, título de propiedad, posesiones informales, satisfacción del usuario.

Abstract

The main objective of the research work was to determine the relationship between the formality mechanisms of property titles and user satisfaction in the province of San Martín, 2021. Methodologically, a study of a basic type, descriptive level correlational with design, was presented. Non-experimental, whose population consisted of 200 AA.HH Gomer Linares dwellings, of which 50 dwellings were considered as a sample according to the criteria and convenience of the researcher, and the questionnaire was used as a technique and instrument for data collection. . The results obtained revealed that 56% of the surveyed users rated the performance of the formality mechanisms of property titles as fair, a situation that has generated that 52% of the surveyed users have an average degree of satisfaction. The general conclusion determined that there is a significant relationship between the variables under study because the Spearman statistical test of correlation revealed a level of significance whose p value was equal to (0.000) with a correlation coefficient $Rho=0.794$, thus indicating a correlation high positive, thus having enough statistical evidence to accept the hypothesis of the research.

Keywords: Formality mechanisms, property title, informal possessions, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad no implican ahondar en temas o procedimientos engorrosos. Todo lo contrario, son estrategias o alternativas implementadas por un estado con la finalidad de fomentar la formalización de todos aquellos predios que muchas veces son habitados o posesionados de manera informal o ilegal. Tal como lo avala Reátegui (2019), que son específicamente procesos de intervención que el gobierno o estado de un país implementa con el fin de garantizar que la posesión de un predio o vivienda se convierta en formal a través de la acreditación y otorgamiento de títulos.

Por otro lado, con respecto a la satisfacción del ciudadano, se hace énfasis que en los últimos años se ha venido evaluado el nivel de satisfacción más en función a los determinantes externos y no a los internos. Cabe señalar que lograr que un ciudadano se sienta satisfecho no solo implica solucionar sus inquietudes, todo lo contrario, pretende alcanzar el mayor grado de complacencia de los mismos referentes a la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios que adquirieron. Tal como lo refiere Ruydiaz et al. (2018), la satisfacción del ciudadano es el nivel o grado de percepción que logra tener un ciudadano con respecto a las expectativas que ha tenido sobre la calidad de un determinado servicio adquirido.

A nivel mundial, la informalidad se ha convertido en un sistema de contrariedad a los procesos legales establecidos por un determinado gobierno, conllevando de esta manera al fracaso de porcentajes en cuanto a la titulación de tierras, predios o viviendas. En la actualidad alrededor del 54% de la población mundial viven en zonas urbanas, pero en la total precariedad puesto que debido a que sus predios carecen de titularidad de propiedad, lo ciudadanos no pueden acceder a los servicios básicos que brinda un determinado gobierno, situación que con el transcurrir de los años se ha ido agravando debido a que el índice de informalidad va en crecimiento con un 2.5% por cada año. Cabe resaltar que estos acontecimientos son principalmente provocados, debido a que el 28% de países a nivel mundial carecen de un instituto o entidad catastral que se encargue de la fiscalización y formalización transparente de tierras, predios o viviendas rurales como también urbanas. (Rendón & Gutiérrez, 2019)

En efecto, se confirma que en todo el mundo el nivel de informalidad por la existencia de familias que habitan en viviendas o predios de manera informal se han ido incrementando aceleradamente. Tanto así que en la actualidad América Latina y el Caribe es la región cuyos países cuentan con mayor porcentaje de población urbana, pues más del 75% de la población habitan en viviendas informalmente, es decir, son 34 millones de familias que habitan en inmueble que carecen de títulos de propiedad. Es por ello que la gran mayoría de dichas viviendas actualmente se encuentran en la precariedad y sin acceso a los principales servicios básicos, en tal sentido los países que presentan mayor índice de habitantes que habitan en viviendas de manera informal son Nicaragua con un 78%, Bolivia con un 75% y Perú con un 72%. (Gómez & Monteagudo, 2019)

Desde un contexto nacional, la informalidad referente a la posesión de predios tanto urbanos como rurales se ha ido incrementando considerablemente, a causa de que hoy en día solo el 10% de las entidades públicas locales haciendo hincapié específicamente a las municipalidades del país cuentan con una área o departamento encargado del catastro urbano de su territorio, de los cuales son limitantes las entidades que se encuentran bien establecidas y que cumplen con cada uno de los procedimientos o mecanismos de formalidad de predios. Razón por la cual la extensión de las ciudades se ha expandido de forma ilegal, pues de cada 100 predios solo el 15% se encuentran inscritos en los registros públicos y cuentan con un código registral de catastro, lo cual hace suponer que los predios restantes son habitados de manera informal por un sinnúmero de pobladores. Cabe señalar que en la actualidad un alto índice de informalidad se presencia específicamente en los AAHH, debido a que la gran parte de ciudadanos que habitan en dichos predios generalmente son personas de bajos recursos. Motivo por el cual optan por habitar o posesionarse de un terreno o predio de forma ilegal. (Buendía, 2020)

Desde un contexto local, el estudio se centra en la Provincia de San Martín del departamento de San Martín, específicamente en los predios o viviendas de los AAHH, quienes no son ajenos a la problemática dado que en la actualidad existen un sinnúmero de viviendas que fueron habitadas de manera ilegal por la población sanmartinense y que hasta el día de hoy continúan manteniendo habitadas de

manera informal, dado que las misma no cuentan con ningún documento que certifique la titularidad de dichos predios. Ni mucho menos cuentan con un código registral emitido por el área de catastro de la región, pues debido a la complejidad definida de este proceso que revela múltiples factores, tanto económicos como sociales. Resulta importante profundizar este tema, por el mismo hecho de que algunas personas de la región no tienen un concepto definido de titulación de propiedad, cuáles son sus pros y contras, como tampoco tienen conocimiento de los beneficios que brinda la formalización de predios en la comunidad sanmartinense.

Ante esta realidad, la Municipalidad Provincial de San Martín a través de la Oficina de Formalización de Propiedad Informal-OFOPRI optaron por implementar mecanismos de formalidad de títulos de propiedad que fueron establecidos de acorde a lo señalado en la Ley N°28687 Ley de la Propiedad Informal y Ley N°27972 Ley Orgánica de Municipalidades. Sin embargo, a pesar del gran esfuerzo y gasto que ha implicado el desarrollo de estos mecanismos o procedimientos para la Municipalidad, no se cuenta hasta la fecha con un análisis empírico global que respalde dichas medidas, explicando cuáles son los beneficios concretos que se espera obtener y que hasta la fecha de hoy se ha obtenido. Por todo ello, en el presente estudio se pretende conocer en qué medida los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad se relacionan con la satisfacción del ciudadano en la provincia de San Martín, logrando de esta manera alcanzar resultados relevantes que permitan establecer alternativas de solución a la problemática del estudio.

De acuerdo a la realidad estudiada en el estudio se formuló como problema general: ¿Cuál es la relación entre los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad y la satisfacción del ciudadano en la provincia de San Martín, 2021? Así también se formuló como problemas específicos: ¿Cómo son los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad en la Provincia de San Martín, 2021? ¿Cuál es el grado de satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021?, ¿Qué relación existe entre la dimensión Evaluación de la documentación con la satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021? ¿Qué relación existe entre la dimensión Diagnóstico técnico legal de posesiones informales con

la satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021? ¿Qué relación existe entre la dimensión Empadronamiento y/o verificación con la satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021? ¿Qué relación existe entre la dimensión Titulación y solicitud de inscripción registral con la satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021?

El estudio se justificó en función a cinco criterios fundamentales, es decir, por su conveniencia dado que se pretendió conocer la realidad situacional referente a la posesión ilegal de predios o viviendas; demostrando en qué medida los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad establecidos por la Municipalidad lograron garantizar la mayor satisfacción de los ciudadanos que solicitan la regulación y/o formulación de sus predios. Asimismo, por su relevancia social, puesto que los resultados que se lograron alcanzar contribuyeron no solo a que la Municipalidad Provincial de San Martín pueda constatar a través del empadronamiento la existencia de predios que se encuentran habitados de manera informal, sino que también benefició a la sociedad en general, puesto que a través de los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad establecidos por la Municipalidad, la población sanmartinense logró regularizar sus predios obteniendo un título de propiedad. También presentó implicancias prácticas por cuanto el principal propósito del estudio fue determinar el grado de relación que existe entre los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad y la satisfacción del ciudadano, logrando a través de los resultados brindar posibles resultados que puedan mitigar las falencias que se lograron identificar en función a la problemática del estudio. De igual manera, el estudio presentó valor teórico, dado que para brindar mayor fundamentación a toda la información que se presentó en la investigación se ha considerado necesario hacer uso de recursos y conocimientos teóricos sustentados por autores conocedores sobre los argumentos relacionados a las variables en estudio. Por último, presentó utilidad metodológica, debido a que en toda la ejecución del estudio se ha empleado métodos científicos; además porque para facilitar el proceso de recopilación de información necesaria que contribuyeron en la solución de los resultados se ha tenido que elaborar y aplicar instrumentos que fueron previamente validados con la finalidad de que los resultados reflejen información verídica y fehaciente.

En base a la problemática de la investigación se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad y la satisfacción del ciudadano en la provincia de San Martín, 2021. Los objetivos específicos se plantearon los siguientes: Identificar los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad en la Provincia de San Martín, 2021. Evaluar el grado de satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021. Establecer la relación que existe entre la dimensión de Evaluación de la documentación con la satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021. Establecer la relación que existe entre la dimensión de Diagnóstico técnico legal de posesiones informales con la satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021. Establecer la relación que existe entre la dimensión de Empadronamiento y/o verificación con la satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021. Establecer la relación que existe entre la dimensión de Titulación y solicitud de inscripción registral con la satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021.

En lo que respecta a la hipótesis general, se ha establecido la hipótesis alterna que señala: La relación entre los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad y la satisfacción del ciudadano en la provincia de San Martín, 2021, es significativa y positiva. Igualmente, la hipótesis nula que señala: La relación entre los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad y la satisfacción del ciudadano en la provincia de San Martín, 2021, no es significativa y positiva. Del mismo modo se establecieron como hipótesis específicas: Los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad en la Provincia de San Martín, 2021, son eficientes. El grado de satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021, es alto. Existe relación significativa y positiva entre la dimensión Evaluación de la documentación con la satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021. Existe relación significativa y positiva entre la dimensión Diagnóstico técnico legal de posesiones informales con la satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021. Existe relación significativa y positiva entre la dimensión Empadronamiento y/o verificación con la satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021. Existe relación significativa y positiva entre la dimensión Titulación y solicitud de inscripción registral con la satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para brindar mayor fundamentación al estudio se ha considerado investigaciones realizadas con anterioridad desde un contexto internacional y nacional con relación a las variables estudiadas, siendo las mismas consideradas como los antecedentes:

Desde un contexto internacional Cruz & De Luna (2020), plantearon como propósito general evaluar la relación de las medidas correctivas de formalización urbanística de predios y la recaudación tributaria catastral. Presentó una metodología caracterizada por ser descriptiva y orientada bajo un enfoque cuantitativo, considerando como participantes a 170 ciudadanos que viven en predios en situación de irregularidad, asimismo para el recojo de información se aplicó un cuestionario. Llegando a concluir que, a causa de que el accionar de la entidad gubernamental es insuficiente se ha venido prevaleciendo la preocupación y desasosiego referente al inmensurable crecimiento de posesión ilegal de viviendas en los asentamientos humanos. Situación que se ha ido agravando debido a que las medidas correctivas implementadas por la autoridad gubernamental no han sido del todo beneficioso para los ciudadanos. Confirmándose que efectivamente existe relación de tipo significativa entre las dos variables por cuanto se alcanzó un valor $p = 0.000$ y un valor $\rho = 0.764$, el cual indica una correlación positiva alta.

Del mismo modo Nicasio (2020), ha planteado como finalidad establecer en qué medida la reforma procesal del art. 250.1.4 Ley referente al apoderamiento anticonstitucional de viviendas influye en el cumplimiento de los mecanismos para la formalización de los títulos posesorios y la satisfacción del usuario. La metodología fue de enfoque mixto con alcance descriptivo, cuya muestra fueron 25 ciudadanos que fueron enjuiciados por posesión informal de viviendas, siendo el instrumento recopilador de datos la ficha de verificación. Llegando a concluir que, la reforma legal del art. 250.1.4 Ley no ha influido positivamente en el cumplimiento de los mecanismos de formalización de los títulos posesorios. Todo lo contrario, debido a los inconvenientes que se presentan con respecto a los requerimientos y procesos de titulación de predios el nivel de informalidad se ha ido incrementando en un 21% durante el periodo 2019 a comparación del periodo anterior. Asimismo, mediante el cálculo del estadígrafo de Rho de Spearman se

evidenció una influencia significativa por cuanto el p -valor=0.000 y el valor $Rho=0.772$, revelando una correlación positivamente alta.

Por su parte Sandoval et al. (2019), con su estudio buscó identificar el nivel de formalidad de la posesión de predios urbanos y establecer la relación con la satisfacción del ciudadano. Desde un contexto metodológico el estudio fue realizado considerando un enfoque de tipo cuantitativo, con alcance descriptivo y un diseño de clase no experimental, donde 115 viviendas informales representaron la muestra. Igualmente, para el proceso de recojo de datos consideraron la encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento, respectivamente. Llegaron a concluir que, el grado de formalidad referente a la posesión de predios urbanos es medio en un 62%, por cuanto se evidenció que los ciudadanos reflejaban un nivel medio de satisfacción a causa de los procedimientos engorrosos que involucra la formalización de predios. Situación que se ha ido agravando con la falta de interés y preocupación por parte de las autoridades gubernamentales, corroborando de este modo que la formalización de predios y la satisfacción del ciudadano están estadísticamente relacionadas en vista que se evidenció una significancia equivalente a 0.000. Siendo confirmado por un valor $\rho=0.682$, indicando una correlación positiva considerable.

Del mismo modo Gonzalez (2019), planteó como principal objetivo conocer las falencias que se presentan con respecto a la formalización de predios rurales y privados. El estudio presentó una metodología jurídica, descriptiva y documental, por ello la muestra estuvo conformada por 57 expedientes de casos por predios informales, aplicando de este modo la ficha de análisis documental como instrumento. Llegó a concluir que, las principales falencias con respecto a la formalización de predios rurales privados son debido a los inconvenientes que presentan los ciudadanos con respecto a los requisitos, trámites y procesos de titulación catastral. Motivo por el cual la existencia de predios sin antecedentes registrales ante el departamento de catastro se ha ido incrementando en un 39% durante el periodo 2019 en comparación con el periodo 2018, aumentando además los casos de reincidencia de informalidad por la posesión ilegal de predios.

Asimismo, Chinchilla (2018), propuso analizar las medidas de protección a la propiedad privada en base a los principios generales del derecho con la finalidad

de evitar tergiversaciones durante la aplicabilidad del Decreto 907 de 2017 referente a la informalidad de posesión de viviendas. La metodología presentó un enfoque cuali-cuantitativo, analítico de diseño no experimental. Estableciendo como muestra 4 casos de posesión informal de viviendas, aplicando como instrumento recopilador de datos la ficha de verificación documental. Llegó a concluir que, a pesar de las medidas de protección a la propiedad que implementó el gobierno colombiano se ha evidenciado que el nivel de informalidad de posesión de bienes por parte de la población es alto en un 68%, pues los mismos aludían que uno de los principales motivos por el cual sus predios no contaban con código registral de catastro era porque los requerimientos y procesos de formalización de predios eran engorrosos y costosos, factor que muchas veces los operadores administrativos no tomaban en consideración, perdiéndose de esta manera el cumplimiento del principio de buena fe y confianza legítima.

De la misma manera Caro (2018), planteó como objetivo principal establecer herramientas metodológicas de restitución y formalización de tierras que permitan fundamentar la decisión judicial respecto al reconocimiento de medidas compensatorias a los habitantes legítimos y vulnerables de una vivienda. Presentando un método analítico-descriptivo con enfoque cualitativo, aplicando como instrumento recopilador de datos la ficha de verificación documentaria de 10 casos de posesión informal de viviendas consideradas como muestra del estudio. Llegando a concluir que, con el fin de brindar una correcta compensación de legitimidad con respecto a los predios restituidos como también aquellos que se encuentran en proceso de formalización la entidad administrativa encargada de efectuar dichos procesos deben optar por establecer herramientas metodológicas que brinden beneficios a la población, tales como la reducción de costos, procesos que no sean engorrosos para los mismos como también campañas de formalización y titulación gratuita. Logrando de esta manera mitigar la informalidad por posesión ilegal de predios.

Así también Richmond et al. (2018), propusieron como objetivo principal determinar la relación entre la informalidad por posesión de predios urbanos y la vulnerabilidad de los ciudadanos. El estudio presentó un enfoque cuantitativo de tipo correlacional con diseño no experimental, siendo 140 ciudadanos los elementos que conforman la muestra. Asimismo, el instrumento aplicado fue el

cuestionario. Llegaron a concluir que existe relación significativa entre la informalidad por posesión de predios y la vulnerabilidad de los ciudadanos, puesto que se confirmó mediante la prueba estadística un nivel de significancia cuyo $p\text{-valor}=0.000$, siendo confirmado por un valor $\rho=0.759$, datos que permitieron confirmar que a mayor nivel de informalidad por posesión de predios mayor fue el nivel de vulnerabilidad de los ciudadanos, pues debido a que sus predios carecían de códigos registrales de catastro los ciudadanos no podían acceder a los servicios básicos que brinda las entidades gubernamentales, revelando de esta manera un alto grado de insatisfacción por parte de los ciudadanos.

Por último, Arqueros & Canestraro (2017), propuso como objetivo general analizar el nivel de formalización de títulos de propiedad en relación a los predios urbanos. La metodología presenta un enfoque mixto, descriptivo y analítico, cuya muestra estuvo constituida por 5 urbanizaciones, aplicando como instrumento recopilador de datos el cuestionario. Llegó a concluir que el nivel de formalización de títulos de propiedad de predios urbanos es bajo en un 64%, reflejándose de esta manera que la informalidad es alta en lo que respecta a la habitabilidad ilegal de los predios, pues de cada 100 predios urbanos solo el 8% cuenta con un código registral de catastro lo cual demuestra que las autoridades competentes de promover la formalización de predios no han venido tomando medidas necesarias que permitan mitigar el crecimiento de la informalidad. Todo lo contrario, sigue solicitando requerimientos y trámites que para los habitantes termina siendo engorrosos y costosos, optando de esta manera mantenerse en la informalidad.

Así también, desde un contexto nacional Cucat et al. (2020), propusieron un plan de acción que realice la simplificación administrativa de los procesos de formalización y titulación de predios informales. La metodología presentó un diseño no experimental-transeccional de tipología descriptivo-propositivo, la muestra fueron 8 funcionarios públicos, y el instrumento fue la guía de entrevista. Concluyeron que referente la percepción que tienen los ciudadanos con respecto al proceso de titulación, se evidenció que el 87.79% considera que los trámites de titulación son lentos, costosos y engorrosos. Del mismo modo el 58.69% manifiesta que los servidores públicos no muestran responsabilidad y compromiso por cumplir los plazos establecidos referente a los procesos de titulación; adjudicando además que el 52.58% demuestran su malestar e insatisfacción por

la pérdida de sus documentos, y el 66.67% de la población mostraba su insatisfacción por cuanto consideraban que los procesos de titulación no se realizaban de manera eficiente. Por ello, se propuso un plan que gestione la simplificación administrativa con el fin de eliminar las barreras burocráticas y acortar los plazos de trámites en los procesos de formalización de viviendas.

Por su parte Acevedo et al. (2018), pretendieron analizar los cambios de postura del Estado peruano referente al escenario de paridad en lo que respecta a la urbanización y formalización de predios. El estudio presentó un enfoque mixto de diseño no experimental, cuya muestra fue el acervo documentario, y el instrumento aplicado fue la ficha de verificación documental. Llegaron a concluir que, la reincidencia de procesos informales con respecto a la invasión de predios y la autoconstrucción de los mismos, ha originado el crecimiento de las ciudades pero con viviendas informales, pues el 65% de éstas generalmente carecían de código registral y títulos de propiedad, a grandes rasgos la falta de formalización de los predios era debido a los constantes inconvenientes que presentaban los ciudadanos durante los procesos de formalización, tales como los requisitos, demora en los trámites y los elevados costos que interponía el Estado para brindar un título de propiedad de los predios. Siendo el factor principal por el cual el 71% de la población optaba por tratar de formalizarse, pero de forma ilegal.

De igual manera Torres & Ruiz-Tagle (2019), propusieron como objetivo determinar en qué medida los requerimientos de la política pública influyen en la informalidad de predios urbanos en el Área Metropolitana de Lima. La metodología del estudio presentó un enfoque mixto, cuya muestra consolidada fueron 148 AAHH formalizados, aplicando como instrumento el cuestionario. Llegaron a concluir que, el crecimiento de predios y/o viviendas informales se debía a causa de la falta de una eficiente gestión de entidades catastrales, pues los engorrosos requerimientos que solicitaban para formalizar y obtener la titularidad de un predio, vivienda o propiedad han originado el 64% del acrecentamiento de los AAHH, poniendo muchas veces en peligro a la población que por sus equívocas decisiones con el afán de conseguir a toda costa un predio. Sin este ser evaluado por un especialista de catastro se apropiaban de predios que catastralmente no eran aptos para ser habitadas por el nivel de riesgo que representa. Quedando de este modo confirmado que los requerimientos de la

política pública han influido en un 68% en el crecimiento de la informalidad de predios urbanos.

Por otro lado, Reátegui (2019), ha planteado como objetivo establecer la relación entre el proceso de titulación de tierras y la satisfacción del usuario. Desde un aspecto metodológico el estudio presentó un enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional de diseño no experimental de corte transversal, considerado como muestra a 30 pobladores, aplicando como instrumento recopilador de datos el cuestionario. Los resultados alcanzados permitieron concluir que, la percepción que tienen los pobladores con respecto a los procesos de titulación de tierras es malo y deficiente, lo cual ha generado un nivel bajo de satisfacción en los usuarios (pobladores de la comunidad), confirmándose de esta manera que existe relación positiva y significativa entre el proceso de titulación de tierras y la satisfacción del usuario, puesto que mediante la prueba de correlación Rho de Spearman. Se evidenció que el nivel de significancia alcanzado presentó un p-valor=0.000, siendo el mismo confirmado por un valor Rho=0.732, el cual indica una correlación positiva alta.

Por último Pérez (2018), ha tenido como objetivo principal establecer la relación de la gestión municipal con la formalización de predios urbanos. El estudio presentó un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y diseño no experimental, cuya muestra estuvo constituida por 50 usuarios beneficiarios, aplicando como instrumento el cuestionario. Los resultados permitieron concluir que, existe relación altamente significativa entre la gestión municipal y la formalización de predios urbanos, por cuanto a través de la prueba de correlación de Pearson se alcanzó un nivel de significancia >0.05 , es decir, p-valor=0.022. Siendo confirmado por un valor $r=0,863$, lo que indicó una correlación positiva alta. Demostrando de esta manera que el nivel de formalización de predios depende muchas veces de la eficiencias de la gestión municipal y de los procesos de fiscalización y formalización que realicen para fomentar la formalidad de los predios a través de la asignación de los títulos de propiedad.

Dentro de este marco también se ha considerado necesario para fundamentar el estudio tomar en cuenta los conocimientos, saberes y sustentos teóricos de autores conocedores sobre los temas vinculados a las variables en estudio. En ese sentido, con respecto a la variable **mecanismos de formalidad de títulos de**

propiedad, Reátegui (2019), puntualiza que los mecanismos de formalidad de título de propiedad es el proceso de intervención de una entidad pública a través de una serie de disposiciones o políticas jurídicas que tiene como finalidad garantizar que la posesión de un predio o vivienda se convierta en formal a través de la acreditación y otorgamiento de títulos de propiedad. Del mismo modo Huamán et al. (2021), infieren que los mecanismos de formalidad referente a los títulos de propiedad son aquellas estrategias que emplean las entidades públicas con la finalidad de fomentar la formalización de predios y/o viviendas que fueron habitadas de manera ilegal. Por su parte Soto (2021), infiere que son modalidades estratégicas que implementan las entidades de catastro y urbanización con la finalidad de incentivar y promover en la población la formalización de predios ya sean urbanos o rurales.

De igual manera Cristi (2021), alude que los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad es una metodología que implica una serie de procesos que tienen como propósito promover la formalización de predios ya sean urbanos o rurales a través de la acreditación y otorgamiento de títulos de propiedad. Asimismo, Gutiérrez (2020), puntualiza que son procedimientos que involucran la acreditación y otorgamiento legal de la titularidad de una determinada propiedad, predio o vivienda. Por último, desde la perspectiva de Zaldívar & Duffóo (2021), los mecanismos de formalidad de títulos de predio son procesos que se direccionan explícitamente a la tramitación y formalización de predios tanto urbanos como rurales mediante el otorgamiento de títulos de propiedad, convirtiendo de esta manera un predio informal o ilegal en uno formal.

Referente a la importancia de los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad Rendón & Gutiérrez (2019), aluden que los mecanismos de formalización de predios son de gran importancia por cuanto contribuye a que muchos predios que son habitados en forma ilegal e informal puedan convertirse en predios formalizados a través del otorgamiento de los títulos de propiedad. Por su lado, Pimentel (2020), infiere que la importancia de los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad radica en su principal propósito que es establecer procedimientos estratégicos que contribuyan en la formalización de la habitabilidad y/o posesión ilegal de viviendas o predios. No obstante, desde la perspectiva de Murguía et al. (2019), la importancia se centra en los beneficiados,

pues a través del cumplimiento de cada uno de los mecanismos de formalización de predios los usuarios o ciudadanos podrán acceder a la acreditación y otorgamiento de títulos de propiedad de sus predios, contribuyendo a además al incremento de la recaudación tributaria por los predios formalizados.

En cuanto a los objetivos de los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad, Sandoval et al. (2019), precisan que su principal objetivo es formalizar todos aquellos predios o viviendas que se encuentran habitadas ilegalmente mediante la otorgación y/o entrega de títulos de propiedad. Por su parte, Richmond et al. (2018), indican que los objetivos principales son garantizar la formalización de predios tanto rurales como urbanos y contribuir en la recaudación tributaria por los predios formalizados. Así también, Alves (2016), considera que los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad tiene como objetivos los siguientes: en primera instancia lograr que un determinado predio o propiedad que se encuentre habitada de manera ilegal sea debidamente identificada e inscrita en los registros públicos, asimismo conseguir que dicha propiedad o predio cuente con un código registral otorgado por el área de catastro, para posteriormente conseguir el otorgamiento de un título de propiedad que garantice que dicho predio se encuentra debidamente formalizado.

En lo que respecta a los beneficios que brindan los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad, Calderón (2019), alude que uno de los beneficios que otorga es la fomentación de inversión a través de la sobrevaluación de los predios o viviendas. Por su parte, Gaiger (2019) acota que otro de los beneficios que otorgan los mecanismos de formalización es la generación de mayor educación y recaudación tributaria. Así también, Campos (2019), fundamenta que la formalización de un predio garantiza a su dueño la mayor accesibilidad de créditos financieros. No obstante, desde la perspectiva de Marx & Kelling (2018), cuando un ciudadano obtiene su título de propiedad accede a diversos beneficios, tales como la seguridad jurídica, acceso al crédito, incentivo a la inversión, mitigación de los litigios prediales.

En lo concerniente a los procesos de formalización de predios o viviendas, Banks et al. (2019), ostenta que la formalización de predios se efectúa a través de 4 etapas fundamentales, las cuales son la elaboración del informe de catastro registral, el diagnóstico de la informalidad, saneamiento técnico-legal-registral del

predio, por último la titulación y proceso registral. Por su parte, Soliman (2021) infiere que los procesos de formalización de propiedades consta de los siguientes procesos: siendo el primero la clasificación y depuración de los datos registrales relacionados a los predios rurales, el planteamiento estratégico de la ubicación real de los predios, evaluación e informe del catastro sobre los predios, campañas de difusión y fomentación de formalidad de titularidad de predios, evaluación técnico-legal de los predios, certificación y otorgamiento de titularidad de los predios.

Es importante también señalar que para la formalización de predios o viviendas que se encuentran habitadas de manera ilegal se deben considerar ciertos componentes, las cuales según Shatkin & Soemarwi (2021), son la titulación y saneamiento de predios tanto rurales como urbanos y el informe de catastro rural y urbano. Por otro lado, Schmidt & Zakayo (2018), manifestaron que existen tres componentes esenciales para facilitar la formalización de predios, los cuales son la titularidad y saneamiento de propiedades, el catastro y evaluación de propiedades y la inscripción registral de propiedades. Mientras que para Goldstein et al. (2018) existen cuatro principales componentes que contribuyen a la eficiente formalización de los predios los cuales al igual que lo fundamentado por Moatasim (2018), son la titularidad y saneamiento de predios, el informe de catastro de los predios, la suscripción del código registral de los predios como también la evaluación ambiental de acorde a la zona en la cual se encuentra ubicado el predio.

Con la finalidad de evaluar la variable mecanismos de formalidad de títulos de propiedad se ha considerado el sustento teórico de Reátegui (2019), quien manifiesta que los procedimientos para la formalidad de los títulos de propiedad son establecidos por el Artículo 8° de la Ley N°28687 Ley de la Propiedad Informal. En ese sentido, se considera como primera dimensión la evaluación de la documentación concerniente a los predios, según Reátegui (2019) sostiene que se enfoca específicamente en la evaluación de cada uno de los documentos otorgados por diferentes autoridades a fin de que se pueda establecer si los predios puedan ser empadronados o verificados para el otorgamiento de los títulos de propiedad. Teniendo como primer indicador la toma de competencias de las posesiones informales, es uno de los procesos iniciales y hace referencia a la

capacidad y responsabilidad que debe asumir la municipalidad durante la formalización de predios hasta el otorgamiento de los títulos de propiedad, para lo cual, los responsables deben cumplir rígidamente aspecto legales y normativos para el desarrollo efectivo de este proceso. Como segundo indicador se considera la identificación y reconocimiento de las diversas formas de posesión, que es el proceso que consiste en la verificación y análisis de la tipificación de la ocupación, tenencia o titularidad de predios con fines urbanos, que requieran la formalización de la propiedad en favor de sus ocupantes, coordinando a tal efecto con la municipalidad distrital correspondiente, en concordancia con lo dispuesto por el numeral 3.5 del artículo 79° de la Ley Orgánica de municipalidades (p.4).

Como segunda dimensión se considera el diagnóstico técnico legal de las posesiones informales, según Reátegui (2019) indica que es el proceso mediante el cual los representantes de la municipalidad verifican el tiempo de ocupación de la posesión informal. Asimismo, identifica el nivel de formalización de la posición informal, con la finalidad de contrastar si existen o no títulos de propiedad que hayan podido ser emitidos a favor de los ocupantes como también hayan sido inscritos o no en el registro de predios, evitando de esta manera posibles conflictos o litigios judiciales como también administrativos durante el procedimiento de formalización. Teniendo como primer indicador la revisión del diagnóstico técnico legal, que es el proceso mediante el cual la municipalidad realiza el análisis documental con todas las características físicas y legales con la finalidad de identificar los derechos que pudieran tener las personas que se encuentran habitando en los predios fiscalizados. Como segundo indicador se considera el inicio de las acciones para el saneamiento, que consiste en la ejecución de las actividades previas al inicio del levantamiento de la realidad física y el levantamiento de los documentos, es decir, buscan asegurar que las acciones a realizarse sean de manera formal y legal. Como tercer indicador se considera el levantamiento de la realidad física y documental, que consiste específicamente en la medición y adjudicación de posesión a la información física para proceder a la preparación del plano de trazado y lotización de la posesión informal mediante el empleo de equipos topográficos electrónicos, de tal manera que se ejecute de forma adecuada, evitando errores al momento de la lotización. Como cuarto indicador se considera la elaboración y aprobación de los planos de trazados y

lotización, que es el proceso mediante el cual el personal a cargo de la formalización de predios procede a elaborar las resoluciones correspondientes según corresponda, siendo de este modo las inmatriculaciones, órdenes de independización, correlación de partidas como también la elaboración de los planos perimétricos de trazado y lotización. Como quinto indicador se considera la inscripción en el Registro de Predios de la SUNARP, que consiste puntualmente en registrar los documentos correspondientes de los planos perimétricos de trazado y lotización de los predios en los registros públicos con la finalidad de obtener el código registral de los predios, además, a través de este registro se pueden hacer transferencias de títulos o cualquier otra modificación legal (p.5).

Como tercera dimensión se considera el empadronamiento y/o verificación, donde Reátegui (2019) menciona que consiste en la identificación de los poseedores y propietarios de cada uno de los predios a través del empadronamiento y verificación a fin de contrastar si los mismos requieren de titulación o regulación. En ese sentido se ha considerado como primer indicador la programación para la recopilación de documentos que acrediten la posesión del predio, el cual implica la planificación de las actividades del proceso de empadronamiento, es decir, recoger toda la información pertinente a la propiedad. De acuerdo con la ley tiene derecho a ser amparada y a realizarse una verificación previa, lo cual acredite o justifique que dicha posesión le pertenece. Como segundo indicador se considera la difusión de la formalización individual de los predios, que consiste en informar a los integrantes de la nueva posesión informal, el contenido del programa de formalización de la propiedad como también los beneficios y gratuidad de los procesos de titulación, para lo cual todos tengan los mismos beneficios y sobre todo tengan la facilidad de pasar de ser informales a formales. Como tercer indicador se ha considerado la comunicación escrita del empadronamiento y/o verificación, que consiste en el previo aviso al solicitante de titularidad de predios que se procederá a efectuar el empadronamiento y/o verificación del predio, es decir, que se realiza campañas informativas para que los dueños o titulares de la propiedad tengan la oportunidad de inscribirse para el empadronamiento. Como cuarto indicador se tiene el empadronamiento y/o verificación, que consiste concretamente en la ejecución del empadronamiento de los lotes a través de fichas, planos y formatos de declaración jurada con el fin de constatar si un predio

se encuentra formal o informal, de manera que se determine quienes son los titulares y cuál es la condición en la que se encuentra dicho predio. Como último indicador se tiene el control de calidad y escaneo del material cartográfico de calificación, que consiste en la revisión de cada una de las fichas de empadronamiento con la finalidad de constatar que todas las fichas se hayan elaborado de manera correcta, para posteriormente ser escaneadas y almacenadas en el repositorio digital que garantice la mayor visualización por parte del personal competente que efectuará el proceso de recopilación de datos. (p.7)

Con respecto a la última dimensión se considera a la titulación y solicitud de inscripción registral. Reátegui (2019), sostiene que tiene como propósito emitir y gestionar la inscripción de los instrumentos de formalización y titularidad de los predios admitidos en el registro de predios. Teniendo como indicadores: la publicación de padrón de poseedores aptos, es cuando se da a conocer quiénes son los propietarios o titulares de dichos predios. El mismo que se publica por cinco días calendario en la jurisdicción municipal a la que pertenece, y de acuerdo a ello puedo seguir con el resto procesos para que alcance la legalidad y la formalización. La autorización para la emisión de los instrumentos de formalización, hace referencia cuando le permiten al propietario ingresar en el sistema de calificación y titulación en función a sus fechas de emisión, es decir, que cuenta con la facultad y la facilidad de poder enviar sus documentos a la entidad encargada para formalizar su documentación. El control de calidad de instrumentos de formalización emitidos, que se enfoca en realizar la captura digital de los códigos registrales de cada predio a través del sistema de seguimiento de títulos, contrastando de que el mismo se haya emitido en el formato de aprobación y con total transparencia conteniendo los datos del titular, como también las medidas y colindancias respectivas de los predios. La presentación de los instrumentos de formalización a la oficina registral, que consiste específicamente en el registro de los instrumentos de formalización que fueron aprobados para el otorgamiento de los títulos de propiedad, los cuales se presentan en la entidad competente para que pueda autorizar y legalizar la formalidad del registro realizado. El seguimiento de calificación registral, que consiste en el monitoreo o supervisión de la calificación registral de los predios, es

decir, que se va evaluando constantemente la legalidad de los instrumentos presentados, para que no tengan ningún inconveniente al momento de formalizar. Por último, la entrega de los instrumentos de formalización inscritos, que consiste específicamente en la entrega u otorgamiento de los títulos de propiedad de los predios aprobados para su respectiva formalización. Este es el paso final, una vez realizado todos los pasos anteriores, es decir, ejecutados de forma adecuada y cumpliendo con todos los requisitos establecidos por el gobierno finalmente se formaliza un predio se da el título a quien corresponda. (p.10)

De igual manera, con respecto a la variable **satisfacción del usuario**, Ruydiaz et al. (2018), puntualizan que es el nivel o grado de percepción que logra tener un cliente o usuario con respecto a las expectativas de la calidad de un determinado servicio o producto adquirido. De igual manera, Pérez et al. (2019), infieren que la satisfacción del usuario se encuentra relacionada a la actitud perceptiva de un determinado usuario referente a las expectativas que tuvo sobre un servicio recibido. Por su parte, Iskandar & Ade (2019), refieren que revela el grado de complacencia que tiene un usuario sobre los servicios o bienes que ofrece una determinada entidad destacando las particularidades que la distinguen de cualquier empresa. Asimismo, Pereira et al. (2018) fundamentan que la satisfacción del usuario representa cada una de los sentimientos de confortabilidad que exterioriza un determinado usuario con respecto a las expectativas que tuvo referente a la calidad de servicio que le ofreció una respectiva entidad ya sea pública o privada. Así también, López et al. (2019) señalan que es el grado valorativo de conformidad que se exterioriza al evaluar la capacidad y eficacia divisada con respecto a un servicio mediante las expectativas que espera recibir (p.15).

Referente a la importancia de la satisfacción del usuario, Pozón-López et al. (2020), infieren que es de gran importancia y relevancia que un usuario se sienta totalmente satisfechos de la prestación de un servicio de cualquier índole, por cuanto dependerá únicamente del grado satisfacción que perciba un usuario para que una entidad pueda caracterizarse como eficiente en lo que respecta a la calidad de sus servicios que ofrece. Por otro lado, Nascimento et al. (2018), infieren que la importancia de la satisfacción del usuario radica en su principal propósito que es el alcanzar el mayor alto nivel o grado de percepción de un

usuario sobre las expectativas alcanzadas referente a la calidad de servicio que le pueda brindar una determinada empresa.

En lo concerniente a los componentes de la satisfacción del usuario, Gunesequera et al. (2019), especifican que los componentes representativos de la satisfacción del usuario son: la valoración que tiene un cliente o usuario sobre la calidad de servicio, como también las expectativas que espera recibir el mismo sobre la calidad de servicio que le brinda una determinada entidad. Por su lado, Ruiz-Romero et al. (2021), ostentan que existen tres componentes esenciales para alcanzar un alto grado de satisfacción del usuario, los cuales son el valor percibido, las expectativas y, por último, el grado de complacencia que logra obtener un usuario.

También es fundamental precisar que desde la perspectiva de Kopperundevi & Malmarugan (2018), el grado de satisfacción del usuario se evalúa según su tipificación. Por ello que según lo añadido por Becerra-Canales et al. (2020), un usuario que muestra un alto grado de insatisfacción es aquel que considera que el servicio adquirido no cumplió con sus expectativas, mientras que un usuario que alcance un alto grado de satisfacción reflejará que la percepción que tiene sobre el servicio adquirido cumple con las expectativas esperadas. Mientras que Bollet et al. (2018), alegan que todo aquel usuario con un alto grado de complacencia o satisfacción se generará siempre y cuando la percepción que el mismo tenga cumpla o supere las expectativas esperadas a recibir referente a la calidad de un determinado servicio.

En relación a las desventajas que pueda generar la satisfacción del usuario, Hernández-Vásquez et al. (2019), puntualizan que la gran mayoría de veces las entidades con el propósito de satisfacer totalmente a sus consumidores o usuarios, tienden a emplear mecanismos equivocados que, en vez de generar mayores ganancias, simplemente producen mayores gastos poniendo en riesgo los resultados económicos de las mismas. Del mismo modo, Mero et al. (2021), precisan que la satisfacción de sus usuarios no solo produce beneficios, todo lo contrario, también trae consigo una serie de inconvenientes que repercuten de manera significativa en los resultados económicos de una entidad ya sea que esta pertenezca al sector público o privado. Mientras que para, Paredes (2020), la satisfacción del usuario representa explícitamente el crecimiento de la empresa,

pues un alto grado de satisfacción indica que la entidad ha logrado cumplir o superar las expectativas de los usuarios con respecto a los servicios o bienes que ofrece.

Referente a los factores que influyen en la satisfacción del usuario Febres-Ramos & Mercado-Rey (2020), recalcan que los factores son la calidad de servicio o producto, el precio, el desempeño laboral, el tiempo y la celeridad respecto a la capacidad de respuesta. Así también, Florián et al. (2020), puntualizan que los factores que coadyuvan a que un usuario se sienta totalmente satisfecho se encuentran intrínsecamente relacionados a la disposición y eficacia, valor monetario, tiempo y la capacidad de respuesta por parte del personal que conforma una entidad. Además, Mutre & González (2020), manifiestan que la percepción de un usuario concerniente al servicio o producto que ofrece una entidad, depende concretamente de cuatro factores, las cuales son la calidad, la eficiencia en la atención, el precio y el tiempo, pues tal como confirma Gómez-Cruz et al. (2020), si dichos factores logran cumplir o superar las expectativas del usuario el grado de satisfacción será alto, sin embargo si es todo lo contrario, el nivel de satisfacción será bajo.

Con la finalidad de evaluar la variable satisfacción del usuario, se ha considerado el sustento teórico de Ruydiaz et al. (2018), quienes manifiestan que para conocer el grado de satisfacción del usuario es importante considerar cinco dimensiones establecidos en función al modelo Servperf, pues como primera dimensión se considera los elementos tangibles, que se encuentra explícitamente en la evaluación de las condiciones físicas que se encuentra la entidad, el personal que labora, como también los equipos o materiales que emplea para facilitar los procesos referente a la formalización de predios, brindando de este modo mayor satisfacción a los usuarios. En ese sentido, se consideran dos indicadores: el primero es la disponibilidad de equipos y materiales de apoyo que se emplean para brindar información precisa con mayor celeridad a los usuarios, de manera que no tenga dificultades para acceder a ella, y además esté al alcance de todos, con el objetivo de satisfacer las necesidades de la población en general. Como segundo indicador se considera la identificación del personal competente de los procesos de titulación, es decir, que la persona encargada de desarrollar los procedimientos es una persona conocedora e instruida en el tema, de tal manera

que brinde información pertinente y soluciones a los solicitantes, y que además cumpla con las expectativas de estos (p.11).

Como segunda dimensión se considera la confiabilidad, según Ruydiaz et al. (2018) mencionan que se centra primordialmente en la evaluación de las habilidades y desempeño de los colaboradores durante la prestación de servicios. Teniendo como primer indicador el interés para la resolución de problemas, el cual refleja el grado de preocupación y compromiso que tienen los colaboradores de la entidad por brindar o sugerir alternativas de solución a los posibles inconvenientes que se presentan durante la prestación de servicios, por ello es de suma importancia que la persona encargada de la atención tenga la facilidad de dar soluciones a los posibles inconvenientes surgidos en el proceso de trámites. Como segundo indicador el cumplimiento de los plazos pactados, haciendo hincapié a la evaluación sobre el cumplimiento de los plazos o tiempos que establece la entidad para dar solución y respuesta a los trámites de formalización de predios solicitados por los usuarios, por ello es importante que los encargados en la atención tengan el compromiso para dar respuesta a los pedidos realizados por la población en el menor tiempo posible, de tal manera que generen confianza en los ciudadanos. (p.20)

Como tercera dimensión se considera la capacidad de respuesta, donde Ruydiaz et al. (2018) postulan que consiste concretamente en la eficiencia y eficacia que refleja cualquier colaborador de la entidad por dar solución a los requerimientos de los usuarios durante el proceso de tramitación de formalización de predio. Teniendo de esta manera como indicadores la comunicación asertiva entre entidad-usuario, el cual implica la evaluación del grado de asertividad que muestran los colaboradores de la entidad por escuchar y dar solución a los usuarios durante cualquier inconveniente que pueda surgir durante los procesos de formalización de predios. Así también como segundo indicador se ha considerado la disposición por ayudar, en el cual se evalúa generalmente el grado de compromiso que tiene un colaborador para estar dispuesto a brindar cualquier tipo de sugerencia que le puedan servir de ayuda a los usuarios durante los procesos de formalización de predios. (p.21)

Como cuarta dimensión se ha considerado la seguridad, según Ruydiaz et al. (2018) mencionan que se centra puntualmente en la evaluación constante de los

conocimientos y calidad de atención brindada por los colaboradores de la entidad, reflejando de esta manera mayor credibilidad y fehaciencia. Considerado como primer indicador la seguridad del personal, el cual debe reflejar en todo momento transparencia durante los procesos de formalidad de títulos de propiedad. Por ello, es importante que las personas encargadas de la atención de estos temas sean personas correctas y que estén para servir a la población y no buscar beneficio propio, y así generar confianza y seguridad en la población. Asimismo, como segundo indicador se ha considerado la credibilidad de la información, el cual se centra principalmente a que los documentos emitidos por el personal de la entidad referente a las características del predio guarden semejanza con la información que tiene el usuario como aval, es decir que la información se objetiva y real para que posteriormente no genere conflicto en ambas partes, en especial en el titular de dicha propiedad. (p.22)

Por último, se consideró como quinta dimensión la empatía, donde Ruydiaz et al. (2018) señalan que se enfoca principalmente en medir la atención personalizada, la facilidad de accesibilidad a la información, como también la capacidad de escuchar y comprender las necesidades de los usuarios referente a las tramitaciones de formalización de sus predios. Teniendo como primer indicador el trato amable al usuario, el cual representa la capacidad de cordialidad que muestran los colaboradores de la entidad durante la prestación de sus servicios, por ello es de suma importancia que las personas que atiendan estos temas tengan no sólo la capacidad y el conocimiento, si no la amabilidad y el compromiso para poder dar soluciones a las necesidades de la población, generando un ambiente de confianza entre ambos. Y como segundo indicador se considera los horarios flexibles, que se caracterizan puntualmente a que con la finalidad de alcanzar un mayor grado de satisfacción en el usuario los horarios de atención a los usuarios deberían establecerse de acorde a la accesibilidad de sus usuarios, con la finalidad de que los mismos no presenten ningún inconveniente durante la tramitación de su título de propiedad. (p.25)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

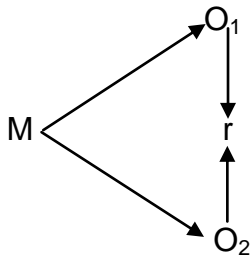
El tipo de investigación fue básica, por cuanto el principal propósito del estudio fue analizar la realidad situacional de la provincia de San Martín en base a la problemática suscitada concerniente a la aplicación y cumplimiento de los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad, siendo dicha realidad fundamentada a través de la recopilación y aplicación de conocimientos o sustentos teóricos por autores conocedores sobre los temas relacionados a las variables en estudio. Tal como lo fundamenta la CONCYTEC (2018), las investigaciones de tipología básica se enfocan particularmente en el análisis y/o pesquisas de las particularidades específicas de una realidad a través de la aplicación de recursos teóricos sustentatorios relacionados a una o más variables en estudio.

Diseño de investigación

De acuerdo con la realidad y objeto de la investigación se presentó un diseño no experimental de corte transversal, puesto que los hechos que se suscitaron en base a la problemática de la investigación fueron descritos y analizados en su contexto real y sin tener la intencionalidad de manipular cualquiera de las variables, asimismo porque toda información y/o datos relevantes fueron recopilados dentro de un respectivo y determinado periodo de tiempo, es decir, durante el año 2021. Tal como lo refiere Arbaiza (2019), las investigaciones cuyos diseños son no experimental de corte transversal, tienen como propósito principal describir hechos relacionados a una problemática desde su circunstancia real y sin efectuar manipulación intencionada de una o más variables, además porque la recolección de datos necesarios se realizan específicamente dentro de un límite de tiempo determinado.

De igual manera, también fue preciso señalar que según su alcance y propósito el estudio presentó un nivel descriptivo-correlacional, puesto que en primera instancia se detallaron los resultados descriptivos en función a la evaluación de las variables en estudio, para posteriormente expresar los

resultados inferenciales los cuales permitieron dar a conocer el grado de relación que existió entre las variables estudiadas. Tal como lo sustenta Ñaupas et al. (2018), las investigaciones de nivel descriptivo – correlacional tienen como propósito en primer lugar describir y especificar las particularidades de una realidad que involucra a una o más variables, logrando después determinar el grado de relación que existe entre las mismas. En ese sentido el esquema a emplear fue el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

O₁ = Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad

O₂ = Satisfacción

r = Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad

Variable 2: Satisfacción del usuario

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

Población

Para la determinación de la población del estudio se tuvo en cuenta el informe de Censos Nacionales de Vivienda proporcionado por la INEI, considerando de esta manera como población a 200 viviendas del Asentamiento Humano Gomer Linares, distrito de Sauce, Provincia y Departamento de San Martín.

Criterios de selección

- Criterios de inclusión: Para la aplicación de los instrumentos se incluyeron a los jefes de familia de cada una de las viviendas que existen en el

Asentamiento Humano Gomer Linares, distrito de Sauce, Provincia y Departamento de San Martín, haciendo referencia específicamente a los que desearon ser partícipes de forma voluntaria en el estudio.

- Criterios de exclusión: En el estudio se excluyó a toda la población cuyas viviendas no se encontraron dentro del límite del Asentamiento Humano Gomer Linares, distrito de Sauce, Provincia y Departamento de San Martín, como también a todos a aquellos que no desearon ser partícipes del estudio.

Muestra

Debido a la accesibilidad y disponibilidad de la información la muestra del informe estuvo conformada por 50 viviendas del Asentamiento Humano Gomer Linares, distrito de Sauce, Provincia y Departamento de San Martín.

Muestreo

Para la determinación de la muestra se consideró el muestreo no probabilístico, por conveniencia, puesto que la elección de la cantidad de elementos que conformaron la muestra fue seleccionada de acuerdo al criterio y conveniencia de la investigadora. Tal como lo fundamentan Otzen & Manterola (2017), el muestreo no probabilístico por conveniencia tiene como propósito la determinación de una cierta cantidad de elementos que conformarán la muestra de un estudio pero a conveniencia del propio investigador.

Unidad de análisis

En el estudio se consideró como unidad de análisis a cada uno de los jefes de familia de las viviendas que se encontraron en el Asentamiento Humano Gomer Linares, distrito de Sauce, Provincia y Departamento de San Martín.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos

Para facilitar la elaboración del instrumento el cual contribuyó en la recopilación de datos e información relevante y necesaria se ha considerado

emplear como técnica la encuesta, por cuanto permitió elaborar interrogantes relacionados a las variables en estudio, las cuales fueron direccionadas a la muestra objeto de estudio, logrando así recopilar información relevante acerca de la aplicación de los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad como también conocer el grado de satisfacción de los usuarios en la provincia de San Martín, durante el periodo 2021.

Instrumentos de recolección de datos

Con la finalidad de facilitar la recopilación de información y datos necesarios que contribuyeron en dar solución a los objetivos planteados se consideró como instrumento la aplicación de dos cuestionarios, los mismos que fueron elaborados en función a las dimensiones e indicadores de cada variable, es decir, con respecto al cuestionario que evaluó la variable mecanismos de formalidad de títulos de propiedad estuvo conformado por 18 interrogantes, mientras que el cuestionario para evaluar la variable satisfacción del usuario estuvo conformado por 20 interrogantes, cabe señalar que las respuestas para ambos cuestionarios fueron establecidos de acorde a la escala de Likert, es decir, nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5), siendo los mismos aplicados a la cantidad de elementos consolidados como la muestra objeto de estudio. En base a lo anterior descrito los instrumentos estuvieron distribuidos de la siguiente manera:

Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad	
Dimensiones	Ítems
Evaluación de la documentación	1 – 2
Diagnóstico técnico legal de posesiones informales	3 – 7
Empadronamiento y/o verificación	8 – 12
Titulación y solicitud de inscripción registral	13 – 18

Satisfacción del usuario	
Dimensiones	Ítems
Elementos tangibles	1 - 4
Confiabledad	5 - 8
Capacidad de respuesta	9 - 12
Seguridad	13 - 16
Empatía	17 - 20

Así mismo para el analizar el Nivel de la variable Mecanismos de Formalidad de Títulos de Propiedad se realiza en base con el puntaje máximo (90 puntos) lo equivale al 100 % y mínimo (18 puntos) lo que equivale al 20 % de referido cuestionario se elaboró la siguiente escala ordinal con tres categorías a fin de analizar el comportamiento de la variable.

Tabla 1.

Nivel de la variable mecanismos de formalidad de títulos de propiedad

Nivel de Mecanismos de Formalidad de Títulos de Propiedad	
	Rango
Deficiente	20 - 46
Regular	47 - 72
Eficiente	73 - 100

Fuente: (Barreto Rodríguez, 2007)

De igual manera para analizar el Nivel de la variable Satisfacción del Usuario se realiza en base con el puntaje máximo (100 puntos) lo equivale al 100 % y mínimo (20 puntos) lo que equivale al 20 % de referido cuestionario se elaboró la siguiente escala ordinal con tres categorías a fin de analizar el comportamiento de la variable.

Tabla 2.

Nivel de la variable satisfacción del usuario

Nivel de Satisfacción del Usuario	
	Rango
Deficiente	20 - 46
Regular	47 - 73
Eficiente	74 - 100

Fuente: (Barreto Rodríguez, 2007)

Validez

La validez de los instrumentos fue mediante el juicio crítico y firma de tres expertos que se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 3.*Validación de expertos*

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad	1	Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo	4.8	Aplicable
	2	Dr. Torres Balarezo, Nelson Carlos Andrés	4.8	Aplicable
	3	Mg. Neyra Cruz, Carmela	4.8	Aplicable
Satisfacción del usuario	1	Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo	4.8	Aplicable
	2	Dr. Torres Balarezo, Nelson Carlos Andrés	4.6	Aplicable
	3	Mg. Neyra Cruz, Carmela	4.8	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Para consolidar la validez de los instrumentos que se aplicaron con la intención de recopilar información para facilitar el desarrollo de cada uno de los objetivos planteados se consideró pertinente el juicio crítico y la firma de especialistas en el tema de investigación, obteniendo de esta manera puntuaciones por parte de los mismos que confirmaron la coherencia y pertinencia de cada una de las interrogantes elaboradas por cada cuestionario. En función a la premisa anterior, la puntuación de aplicabilidad obtenida concerniente al cuestionario que evaluó la variable mecanismos de formalidad de títulos de propiedad fue de 4.8 equivalente a 96%, de igual manera la puntuación de aplicabilidad obtenida con respecto al cuestionario que evaluó la satisfacción del usuario fue de 4.73 el mismo que equivale a 94.6%.

Confiabilidad**Tabla 4.***Confiabilidad de la variable mecanismos de formalidad de títulos de propiedad*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Tabla 5.*Confiabilidad del número de preguntas*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.979	18

Tabla 6.*Confiabilidad de la variable satisfacción del usuario*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Tabla 7.*Confiabilidad del número de preguntas*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.987	20

Con la finalidad de alcanzar la confiabilidad de los instrumentos que fueron aplicables en la investigación se ha considerado fundamentalmente necesario efectuar la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach a través del uso del programa estadístico SPSS versión 28. Logrando de esta manera alcanzar la confiabilidad y aplicabilidad de los instrumentos, pues el cuestionario que evaluó la variable mecanismos de formalidad de títulos de propiedad presentó un valor de confiabilidad equivalente a (0.979), mientras que el cuestionario que evaluó la variable satisfacción del usuario presentó un valor de confiabilidad equivalente a (0.987), demostrando de esta manera su aceptabilidad para proceder a la aplicación de los mismos.

3.5. Procedimientos

Para facilitar la recopilación de datos sin tener algún percance se ha considerado necesario en primer lugar la elaboración y presentación de un

documento que sustente el requerimiento y solicitud de autorización a la entidad objeto de estudio para que disponga el consentimiento anticipado para que la investigadora pudiera proceder a la ejecución de su respectiva investigación. Seguidamente y con la autorización consentida por la entidad la investigadora procedió a efectuar su respectiva presentación a cada uno de los elementos considerados como la muestra del estudio, con la finalidad de exponer y brindar una clara explicación de la intencionalidad y propósito de cada uno de los instrumentos que fueron aplicados. Consiguiendo de esta manera que los elementos de la muestra accedan a participar voluntariamente de la investigación, precisando en este caso que toda información que se recopiló mediante su participación y colaboración voluntaria fue empleada para fines estrictamente académicos. Manteniendo en todo momento la total discrecionalidad y confidencialidad de los mismos, procediendo posteriormente a la aplicación de los instrumentos previamente validados. Por último, la información y datos recopilados fueron debidamente procesados y tabulados mediante la aplicación del programa Excel, siendo los mismos exportados al programa estadístico SPSS 28, con la finalidad de alcanzar los resultados inferenciales de forma verídica y fehaciente de acorde a los objetivos del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis e interpretación de cada uno de los resultados alcanzados se ha considerado necesario y fundamental emplear el método descriptivo e inferencial, pues en primera instancia se empleó el método descriptivo dado que los resultados alcanzados primero fueron expuestos e interpretados de manera descriptiva al evaluar la realidad situacional y nivel de cada una de las variables en estudio. Seguidamente también se hizo empleo del método inferencial, dado que se pretendió dar a conocer o establecer el grado de correlación que existen entre las variables en estudio, para ello fue necesario hacer uso del programa estadístico SPSS 28, demostrando con ello mayor confiabilidad, veracidad y fehaciencia a los resultados obtenidos en la investigación.

3.7. Aspectos éticos

En este apartado fue importante precisar que durante la ejecución del estudio se respetó y acató cada una de las precisiones y lineamientos establecidos por la Universidad César Vallejo desde el inicio hasta la culminación de la investigación. Del mismo modo con el fin de conservar la originalidad y autoría propia de la investigación. Se ha considerado necesario citar correctamente de acorde a lo establecido por las normas APA 7ma edición cada uno de los autores cuyos conocimientos y recursos teóricos se han empleado para fundamentar el estudio, evitando de esta manera cualquier acción malintencionada que pueda ser interpretada como hechos de plagio de cualquier índole (Resolución de Consejo Universitario N°0262, 2020).

Al mismo tiempo, con la finalidad de reflejar mayor veracidad y fehaciencia a toda la investigación fue pertinente cumplir con los principales principios éticos de la investigación. Se cumplió con el **principio de beneficencia**, donde Ketefian (2015) menciona que este principio vela para que la investigación haga el bien y brindar beneficios a los sujetos de la investigación y personas implicadas a través de la mejora de una realidad concreta. En tal sentido, cada uno de los resultados que se lograron alcanzar fueron de beneficios no solo para la entidad objeto de estudio, sino también para la sociedad en general por cuanto se reveló información relevante sobre los mecanismos aplicables para la formalización de títulos de propiedad que garanticen la mayor satisfacción de los usuarios, siendo en estos casos la población en general de la provincia de San Martín que aún no cuentan con un título de propiedad de sus predios y/o viviendas. Asimismo, se cumplió con el **principio de no maleficencia**, dado que Van & Blattner (2020) aluden que se debe escoger siempre la alternativa que genera una menor cantidad de perjuicios o daños hacia los participantes de la investigación y población en general que estuvo involucrada con la realización del estudio; en efecto, con la ejecución del estudio no se pretendió perjudicar a ningún involucrado de la investigación, todo lo contrario, el estudio se encontró direccionado únicamente al estudio y análisis de una determinada problemática, para posteriormente tras la obtención de los resultados proporcionar sugerencias de mejora referente a las variables en estudio. También fue preciso señalar

que el estudio ha cumplido con el **principio de autonomía**, el mismo que es conceptualizado por Yip et al. (2016) como aquel principio que buscó asegurar el respeto y proteger a las personas que participaron directamente con la ejecución de la investigación; esto porque toda información relevante que se logró recopilar tras la aplicación de los instrumentos También se ha practicado el **consentimiento informado**, donde los datos de los elementos considerados como la muestra del estudio que decidieron ser partícipes voluntariamente del estudio se mantuvo en completa confidencialidad, puesto que fueron únicamente utilizados con fines estrictamente académicos (Resolución de Consejo Universitario N°0262, 2020).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Con la finalidad de dar solución a los objetivos planteados se procedió a la aplicación de los instrumentos, los mismos que fueron dirigidos a la muestra objeto de estudio, en función a ello a continuación se procede en primera instancia a dar detalle de los resultados descriptivos:

Objetivo específico 1: Identificar los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad en la Provincia de San Martín, 2021.

Tabla 8.

Desempeño de los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad

Dimensiones / Variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Evaluación de la documentación	2	4%	29	58%	19	38%	50	100%
Diagnóstico técnico legal de posesiones informales	4	8%	29	58%	17	34%	50	100%
Empadronamiento y/o verificación	3	6%	26	52%	21	42%	50	100%
Titulación y solicitud de inscripción registral	3	6%	28	56%	19	38%	50	100%
Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad	3	6%	28	56%	19	38%	50	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado

Interpretación:

Tal como se detalla en la tabla 8, los resultados revelaron que de los 50 jefes de familia del Asentamiento Humano Gomer Linares que fueron encuestados respecto al desempeño o funcionalidad de los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad, el 56% (28) de ellos manifestaron que es regular, asimismo el 38% (19) señalaron que es eficiente y solo el 6% (3) refirieron que los mecanismos concernientes a la formalización de predios se desarrollan de manera deficiente.

Asimismo, en cuanto a la dimensión evaluación de la documentación se corroboró fue calificada con mayor predominancia como regular por el 58% de los pobladores y el 38% lo califica como eficiente. Del mismo modo, con respecto a la dimensión diagnóstico técnico legal de posesiones informales fue calificado como

regular por el 58% de los pobladores y el 34% lo califica como eficiente. Al mismo tiempo, concerniente a los procedimientos de la dimensión empadronamiento y/o verificación se evidenció que fue calificado como regular por el 52% mientras que el 42% lo califica como eficiente. Por último, en lo que respecta a la dimensión titulación y solicitud de inscripción registral el 56% de los pobladores calificó a los procedimientos como regular, en tanto el 38% lo califica como eficiente.

En vista a los resultados previamente detallados, se confirma y concluye que la calificación valorativa que predominó con respecto a los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad fue regular según lo manifestado por el 56% de los pobladores, porque en la mayoría los pobladores presentaron ciertos inconvenientes durante los procedimientos de formalización de sus predios, específicamente en lo que respecta a los trámites y el tiempo que se demoran las autoridades para inscripción de los títulos de propiedad, esto quiere decir que procedimiento de formalización de predios se ha llevado de forma deficiente.

Objetivo específico 2: Evaluar el grado de satisfacción del usuario en la Provincia de San Martín, 2021.

Tabla 9.

Grado de satisfacción del usuario

Dimensiones / Variable	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Elementos tangibles	6	12%	25	50%	19	38%	50	100%
Confiabilidad	4	8%	27	54%	19	38%	50	100%
Capacidad de respuesta	7	14%	24	48%	19	38%	50	100%
Seguridad	7	14%	25	50%	18	36%	50	100%
Empatía	5	10%	25	50%	20	40%	50	100%
Satisfacción del usuario	5	10%	26	52%	19	38%	50	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado

Interpretación:

De acuerdo a lo evidenciado en la tabla 9, los resultados obtenidos en lo que respecta al grado de satisfacción del usuario concerniente a los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad revelaron que de los 50 jefes de familia del Asentamiento Humano Gomer Linares que fueron encuestados, el grado de satisfacción del 52% de los encuestados es medio, de igual manera se constató que el grado de satisfacción del 38% de los encuestados es alto, mientras que del 10% de los encuestados se conoció que el grado de satisfacción es bajo.

Concerniente a las dimensiones se corroboró que, en lo concerniente a la dimensión elementos tangible fue calificado con un nivel medio por el 50% de los pobladores. Igualmente, respecto a la dimensión confiabilidad fue calificado por el 54% de los pobladores con un nivel medio. Del mismo modo, referente a la dimensión capacidad de respuesta predominó el nivel medio según el 48% de los pobladores. Así también, concerniente a la dimensión seguridad el nivel predominante según el 50% de los pobladores fue medio. Mientras que en lo concerniente a la dimensión empatía fue calificado con un nivel medio por el 50% de los pobladores encuestados.

En función lo mencionado con anterioridad, se concluyó que predominó un grado de satisfacción medio según lo referido por el 52% de los pobladores, en efecto dichos resultados permitieron confirmar que debido a los inconvenientes o falencias que percibieron los pobladores en cuanto a los mecanismos de formalidad de los títulos de propiedad ocasionaron que los mismo no se sintieran del todo satisfechos con la gestión de las autoridades competentes.

4.2. Resultados inferenciales

Del mismo con la finalidad de conocer el grado de correlación que existen entre las variables objeto de estudio fue necesario que los datos previamente tabulados sean procesados en el programa estadístico SPSS 28, no obstante, en primera instancia fue importante efectuar el cálculo de la prueba de normalidad con el fin de conocer el estadístico de correlación que se empleará, tal como se detalla a continuación:

Tabla 10.

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad	0.769	50	0.000
Satisfacción del usuario	0.794	50	0.000

Fuente: SPSS 28

Interpretación:

Tal como se refleja en la tabla 10, mediante el cálculo de la prueba de normalidad para muestras ≤ 50 , se constató que los datos que fueron tabulados tras la

aplicación de los instrumentos no provienen de una distribución normal debido a que el nivel de significancia o también conocido como p-valor fue menor a (0.05) para cada una de las variables en estudio, es decir, el nivel de significancia alcanzado fue igual a (0.000), es por tal razón que el estadístico de correlación a emplear para determinar el grado de correlación que existe entre las variables objeto de estudio fue el Rho de Spearman.

Contrastación de la hipótesis general

Hi: La relación entre los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad y la satisfacción del usuario en la provincia de San Martín, 2021, es significativa y positiva.

Ho: La relación entre los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad y la satisfacción del ciudadano en la provincia de San Martín, 2021, no es significativa y positiva.

Tabla 11.

Relación entre los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad y la satisfacción del usuario

		Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad	Satisfacción del usuario
Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad	Coeficiente de correlación	1.000	0.794**
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N	50	50
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0.794**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N	50	50

Fuente: SPSS 28

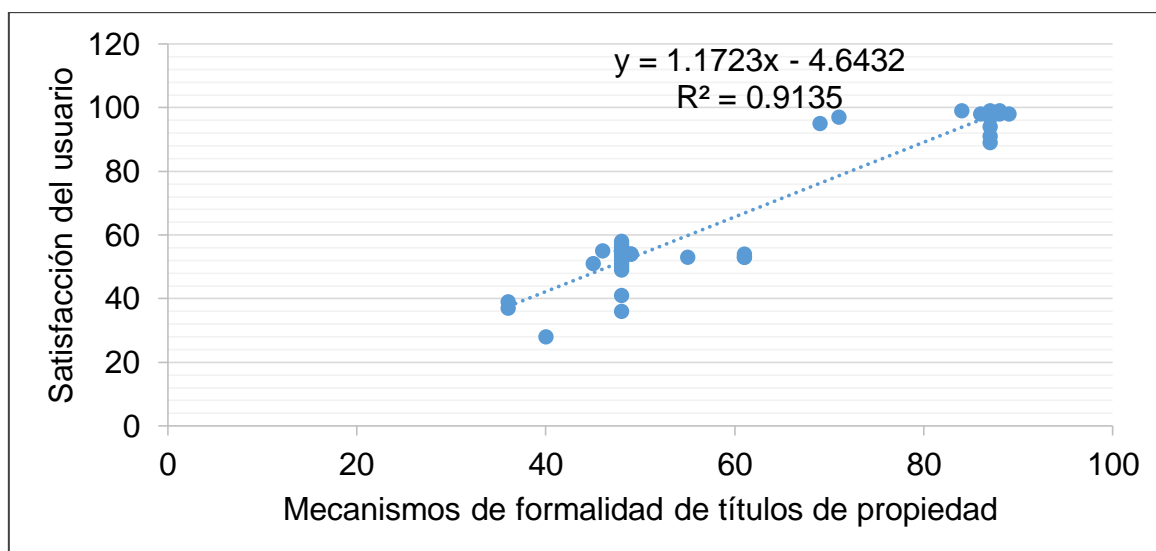
Interpretación:

Según lo detallado en la tabla 11, los resultados revelaron que existe relación significativa entre los mecanismos de formalidad de título de propiedad y la satisfacción del usuario por cuanto el estadístico de correlación Rho de Spearman alcanzó un nivel de significancia igual a ($0.000 < 0.01$), con un valor ($Rho=0.794^{**}$) lo cual indica una correlación positiva alta, teniendo de este modo suficiente

evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación.

Figura 1.

Regresión lineal de los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad y satisfacción del usuario



Fuente: SPSS 28

Interpretación:

En la figura 1 se evidencia la regresión lineal de los mecanismos de formalidad de propiedad y satisfacción del ciudadano, en el cual se pudo observar que el valor alcanzado del coeficiente determinante R^2 fue igual a (0.9135), lo cual indica que la satisfacción del ciudadano ha sido influenciada en un 91.35% por los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad en la provincia de San Martín.

Contrastación de las hipótesis específicas 3, 4, 5 y 6

Hi₃: Existe relación significativa y positiva entre la dimensión Evaluación de la documentación con la satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021.

Hi₄: Existe relación significativa y positiva entre la dimensión Diagnóstico técnico legal de posesiones informales con la satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021.

Hi₅: Existe relación significativa y positiva entre la dimensión Empadronamiento y/o verificación con la satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021.

Hi₆: Existe relación significativa y positiva entre la dimensión Titulación y solicitud de inscripción registral con la satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021.

Tabla 12.

Relación entre las dimensiones de Evaluación de la documentación, Diagnóstico técnico legal de posesiones informales, Empadronamiento y/o verificación y Titulación y solicitud de inscripción registral con la satisfacción del usuario

		Evaluación de la documentación	Diagnóstico técnico legal de posesiones informales	Empadronamiento y/o verificación	Titulación y solicitud de inscripción registral
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0.828**	0.857**	0.766**	0.790**
	Sig. (Bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	50	50	50	50

Fuente: SPSS 28

Interpretación:

De acuerdo a lo evidenciado en la tabla 12, se confirma que existe relación significativa entre las dimensiones de los mecanismos de formalidad de los títulos de propiedad y la satisfacción del usuario, ello por cuanto el estadístico de correlación Rho de Spearman alcanzaron un nivel de significancia menor a (0.01), confirmando de este modo que existe relación entre la evaluación de la documentación con la satisfacción del usuario los valor estadísticos alcanzados fueron ($p=0.000$, $Rho=0.828^{**}$), asimismo se confirmó relación entre el diagnóstico técnico legal de posesiones informales con la satisfacción del usuario por cuanto los valores estadísticos obtenidos fueron igual a ($p=0.000$, $Rho=0.857^{**}$), igualmente se evidenció que existe relación entre el empadronamiento y/o verificación con la satisfacción del usuario debido a que los valores estadísticos obtenidos fueron ($p=0.000$, $Rho=0.766^{**}$), por último se constató que la titulación con solicitud de inscripción registral se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario debido a que los valores estadísticos de correlación alcanzados fueron igual a ($p=0.000$, $Rho=0.790^{**}$), en ese sentido se confirmó que existe una correlación positiva alta. En función a la premisa anterior se logró contrastar las hipótesis específicas.

V. DISCUSIÓN

Después de haber tabulado y procesado cada uno de los datos correspondientes a las respuestas obtenidas de los cuestionarios aplicados a la muestra objeto de estudio se alcanzaron los siguientes resultados:

Dando solución al primer objetivo específico, se precisa que los resultados revelaron que de los 50 jefes de familia encuestados, el 56% refirieron que el desempeño y proceder de los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad es regular, situación que ha sido generada debido a los inconvenientes presentados en los procesos de formalización de predios en la Provincia de San Martín específicamente durante el proceso de empadronamiento, la solicitud de la inscripción registral y la entrega de los títulos de propiedad. Siendo una de las principales razones por la cual los pobladores manifestaron su insatisfacción por cuanto refirieron que los funcionarios competentes de los procedimientos de formalidad de títulos de propiedad no cumplían de manera eficiente y oportuna sus funciones y actividades concernientes a los procesos establecidos bajo la normativa de ley correspondiente.

Al efectuar la comparación de los resultados con otras investigaciones se encontró cierta similitud con la investigación realizada por Cruz & De Luna (2020), quienes llegaron a concluir que el proceder de los mecanismos implementados por la autoridad de la ciudad de Guadalupe es regular según lo referido por 58% de los pobladores encuestados. Los mismos manifestaron que los procedimientos de formalización de predios no se vienen ejecutando de manera correcta debido al incumplimiento reincidente de las funciones por parte del personal encargado de la formalización urbanística. Situación que ha provocado el incremento incontrolable de las posesiones ilegales de las viviendas, pues debido a la ineficiencia de la gestión del Estado de Guadalupe en cuanto al registro catastral y tiempo de demora para la solicitud de titularidad de predios. En su gran mayoría los pobladores preferían seguir viviendo en la informalidad y no tener que pasar por los procesos engorrosos que involucraba la solicitud o procedimientos de formalización de sus viviendas. Por otra parte, también se ha encontrado resultados parecidos con el estudio efectuado por Gonzalez (2019), quien llegó a concluir que los mecanismos y procedimientos de formalización de predios rurales

es medio por cuanto el 56% de los pobladores encuestados refirieron que fueron afectados por una serie de inconvenientes que se vinieron presentando de manera reincidente en lo que respecta a los requerimientos, tramitaciones y proceso de titulación catastral debido la deficiente gestión de las autoridades involucradas en el proceso de formalidad de predios tanto rurales como urbanos. Situación que ha provocado la acelerada expansión de viviendas que no contaban con algún tipo de antecedente registral.

En función a dichos resultados, resulta pertinente señalar que, como lo fundamenta Reátegui (2019), los mecanismos de formalización de predios únicamente resultan ser eficientes, siempre y cuando se cumplan de forma continua cada uno de los procedimientos involucrados. Contribuyendo de esta manera que la gestión de formalidad de los títulos de propiedad se encamine a mejorar las condiciones de viviendas de los integrantes que se encuentran viviendo en las posesiones ilegales, promoviendo además la reducción de los efectos negativos generados por la tenencia no regulada de viviendas.

En efecto, resulta importante precisar que el principal factor por la cual muchos habitantes y/o ciudadanos de una determinada localidad deciden optar por las posesiones informales de vivienda es a causa por la ineficiente gestión de los funcionarios o colaboradores de las entidades competentes como también del contante incumplimiento de los procedimientos vinculados al registro de empadronamiento y solicitud registral de los predios. Situación que se agrava con el sobre tiempo que tienen que esperar los ciudadanos para poder contar con sus títulos de propiedad.

Respecto al segundo objetivo específico, los resultados revelaron que el 52% de los jefes de familia que fueron encuestados refirieron que el grado de satisfacción que tienen con respecto a las funcionalidades de los mecanismos es medio. Indica que de los 50 jefes de familia del Asentamiento Humano Gomer Linares que fueron encuestados, 26 de ellos manifestaron tener un grado medio de satisfacción respecto a la gestión de las autoridades competentes de la formalización de predios, pues en función a la percepción de los pobladores los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad no lograron absolver sus inconvenientes que presentaban por habitar en viviendas que fueron posicionadas

de manera informal, situación que muchas veces era considerado como un factor de pretexto para que los pobladores refirieran que los motivos o razones por la cual sus viviendas carecía de títulos de propiedad era a causa de la ineficiencias de las autoridades gubernamentales.

Al comparar los resultados obtenidos se denota similitud alguna con la investigación realizada por Sandoval et al. (2019), quienes llegaron a concluir que el 58% de los pobladores encuestados manifestaron que el grado de satisfacción es medio referente a los mecanismos de formalidad de viviendas que fueron habitadas de manera informal que emplean las autoridades competentes, pues los mismos refirieron que dichos procedimientos y los requisitos que les fueron solicitados por la autoridad responsable para el proceder de la ejecución de empadronamiento, registro catastral y entrega de los títulos de propiedad carecían de sustentos lógicos para que sean necesariamente requeridos, cabe señalar que el factor problema muchas veces surge de las irregularidades que se vienen presentando en las oficinas de formalización a causa del accionar ilícito por parte de los funcionarios o del personal involucrado, situación que ha sido confirmada por los pobladores encuestados, quienes refirieron que más de una ocasión los funcionarios les ponían trabas durante el proceso de formalización con la única intención que los mismos fueran los interceptores o supuestos facilitadores para la agilización de sus trámites o solicitud de formalización, pero a cambio de una compensación económica a su persona. De la misma manera se ha logrado identificar cierta semejanza con la investigación presentada por Cucat et al. (2020), quienes en sus estudio llegaron a la conclusión que el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los mecanismos de formalidad de predios que implementa el Gobierno peruano es medio debido a los constantes nudos críticos que se suscitan en la gestiones de titularidad por parte de los servidores públicos, situación que ha generado que el 87.79% de los pobladores encuestados refirieran que los tramites de titularidad de viviendas se vienen desarrollando de manera lenta, con la generación de gastos elevados y la sustentación de documentos cuyas tramitaciones se convertían en engorrosas, de igual manera el 58.69% de los pobladores encuestados manifestaron que los servidores ediles no exteriorizaban responsabilidad y compromiso en lo concerniente al cumplimiento eficaz de los plazos establecidos para la emisión,

registro, elaboración y entrega de los títulos de propiedad, ni mucho menos se preocupan por gestionar la provisión de los servicios básicos que requiere la población para mejorar su calidad de vida.

En concordancia a las premisas anteriores, resulta relevante recalcar lo manifestado por el autor Pereira et al. (2018), quien alude que dentro de los factores que intervienen como nudos críticos por la cual los usuarios no logran sentirse satisfechos en cuanto a la gestión de funcionalidades de las autoridades gubernamentales es causa de las contingencias que se originan por el mal accionar de los funcionario, siendo en este estudio los casos de corrupción por parte de los funcionarios durante la ejecución de los procedimientos vinculados a los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad. En ese sentido queda confirmado que lograr que los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad en el Asentamiento Humano Gomer Linares, distrito de Sauce, Provincia y Departamento de San Martín sean efectuados de manera correcta y transparente satisfaciendo las necesidades de los pobladores, es fundamental la implementación de políticas bien definidas sobre la evaluación de la documentación, diagnóstico legal de los posicionamientos informales, empadronamiento y verificación al igual que el monitoreo de la titulación y solicitud de inscripción registral con el fin de obtener resultados favorables sobre los requerimientos solicitados por los pobladores durante la formalización de sus viviendas.

En lo que respecta a los resultados inferenciales se recalca que fue puntualmente necesario hacer uso del programa estadístico SPSS 28 con la finalidad de conocer el grado de correlación que existe entre las variables en estudio, logrando de este modo alcanzar como resultados estadígrafos tanto de la hipótesis general como también de la tercera, cuarta, quinta y sexta hipótesis específicas. En función a las premisas señaladas anteriormente se manifiesta que los resultados obtenidos con respecto al hipótesis general se han logrado identificar que los acontecimientos presentados por la deficiente gestión de los mecanismos de formalidad de los títulos de propiedad de las viviendas del territorio analizado provocaron la existencia de una relación significativa con la satisfacción del usuario. Confirmando de este modo en la interpretación de la Tabla 11, la cual ha

reflejado una correlación positiva alta, logrando a partir de dichos resultados poder contrastar las hipótesis planteadas en la investigación efectuada. De la misma manera, respecto a la tercera, cuarta, quinta y sexta hipótesis específicas revelaron la existencia de una relación significativa entre las dimensiones de los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad y la satisfacción del usuario. Tal cual se señala en la interpretación de la Tabla 13, quedando de esta manera confirmado que las falencias presentadas durante la ejecución de los mecanismos de formalidad de los títulos de propiedad por parte de los funcionarios ediles surgieron una influencias significativa en la satisfacción de los usuarios del AA.HH Gomer Linares, distrito de Sauce, Provincia y Departamento de San Martín, trayendo consigo la generación de factores críticos que contribuyeron en la expansión descontrolada de viviendas carentes de antecedentes registrales o documentos legibles que certifique la titularidad de los propietarios

Procediendo a efectuar la comparación de los resultados se ha encontrado cierta similitud con la investigación presentada por Nicasio (2020), quien tras haber efectuado su propio análisis de la realidad situacional de la reforma procesal del Art. 250.1.4 que mantiene vinculación a los mecanismos de formalización de los títulos posesorios de viviendas ha revelado la existencia de una correlación significativa con la satisfacción del usuario. El nivel de significancia alcanzado fue de (0.000), mientras que el valor Rho fue igual a (0.772) indicando de esta manera que el grado de correlación presentó una tendencia positiva alta. También ha logrado identificar la existencia de relación significativa entre los procesos de evaluación, empadronamiento y emisión del título de propiedad con la satisfacción del usuario debido a que los valores estadísticos alcanzados fueron ($p=0.001$, $\rho=0.864^{**}$), ($p=0.000$, $\rho=0.771^{**}$) y ($p=0.003$, $\rho=0.806$) respectivamente.

De la misma manera, partiendo de las evidencias encontradas en cuanto al grado de relación, también se ha logrado identificar cierta semejanza con los resultados evidenciados en el estudio de Richmond et al. (2018), quienes refirieron en sus conclusiones que los mecanismos o procedimientos de formalización de predios guarda una relación significativa con la satisfacción del usuario debido a que a menor eficiencia de la gestión de titularidad de posesiones informales mayor es el nivel de vulnerabilidad de pobladores de un determinado territorio. Precisando de

esta manera que la carencia de antecedentes registrales en las posesiones informales tiende a generar reincidentes problemas de bienestar social en los pobladores. Dado que los mismos carecían de posibilidades para poder acceder a los beneficios de accesibilidad a los servicios básicos impulsados en los proyectos de infraestructura y saneamiento territorial, siendo de esta manera confirmado por un nivel de significancia igual a ($p=0.000$) y una correlación positiva alta cuyo valor estadístico rho alcanzado fue de (0.759). Lo cual ha permitido corroborar que a mayores inconvenientes en la gestión de los mecanismos de regularización de predios mayor influencia negativa presentará en el grado de satisfacción de los usuarios debido a que los mismos referirán mantenerse en un nivel alto de vulnerabilidad territorial.

En efecto, teniendo las consideraciones sustentadas en función a los resultados alcanzados en la investigación como también a la contrastación identificada y detallada respecto a otras investigaciones. Se considera oportuno tener en cuenta lo referido por el autor Reátegui (2019), quien sintetiza que para alcanzar resultados óptimos en cuanto a la gestión de los mecanismos de formalidad de los títulos de propiedad, resulta pertinentemente necesario la reestructuración e implementación de políticas bien definidas con respecto a las funcionalidades de los servidores ediles encargados de los procesos de formulación con la finalidad de garantizar la reducción de las contingencias que se puedan estar suscitando a consecuencia de la existencia de casos anticonstitucionales entre los nexos del Gobierno central y las municipalidades competentes de reducir el crecimiento de las posesiones informales de predios.

De igual manera resulta fundamental tener en consideración lo fundamentado por el autor Ruydiaz et al. (2018), quien complementa que el grado de satisfacción de los usuarios solicitantes de la regularización de sus predios dependerá únicamente de la perceptibilidad que tenga respecto a la responsabilidad y compromiso que tenga el Gobierno central en trabajo conjunto con las municipalidades por absolver los inconvenientes, falencias y carencias que vienen presentando los mismos. A consecuencia de que sus viviendas o predios no disponen de ningún antecedente o documento registral, contribuyendo de esta manera en la mejor de las condiciones de bienestar social, calidad de vida como

también en la reducción de viviendas cuyas posesiones aún se encuentran en la total informalidad.

Después de haber efectuado la contrastación de los resultados con otras investigaciones y teorías sustentadas por diferentes autores. Es preciso señalar que en la transición de la investigación se lograron identificar ciertas limitaciones vinculadas precisamente al contexto de la pandemia como también a la falta de conocimiento y concientización voluntaria por parte de los jefes de familia que fueron encuestados. Motivo por el cual no se logró ejercer con mayor celeridad el análisis de la realidad situacional de las posesiones informales que existen en el AA.HH Gomer Linares, distrito de Sauce, Provincia y Departamento de San Martín. De igual manera otro de los factores limitante fue la distancia y el mal estado del acceso vial al distrito de Sauce precisando además los inconvenientes presentados debido al mal tiempo y clima durante la aplicación de los instrumentos, los mismos que no permitieron agilizar el proceso de procesamiento de los datos recopilados.

En base a las consideraciones sustentadas en el párrafo anterior, se sugiere a los futuros investigadores que tengan como propósito efectuar el análisis del comportamiento de las variables en estudio, tener en consideración cada una de las limitantes presentadas durante el proceso de recopilación de datos, para que con dicha información puedan tomar las medidas necesarias que contribuya a facilitar el proceso en cuanto a la ejecución de la investigación. Del mismo modo al ser las variables fundamentales para reducir y/o detener mediante su eficiencia el crecimiento acelerado de las posesiones informales que existen en la actualidad en los asentamientos humanos del distrito de Sauce. Es preciso recomendar a las autoridades del gobierno central como también municipales implementar medidas asertivas de formalidad de títulos de propiedad que se adecuen al contexto real y las condiciones necesarias que requieren los pobladores para mejorar las condiciones territoriales de su vivienda.

VI. CONCLUSIONES

Conforme a los resultados alcanzados se concluye lo siguiente:

- 6.1. Se determinó que existe relación significativa entre los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad y la satisfacción del usuario en la provincia de San Martín, debido a que la prueba estadística de correlación de Spearman reveló un nivel de significancia cuyo p-valor fue igual a 0.000 y un coeficiente Rho equivalente a 0.794** que indica una correlación positiva alta. Asimismo, se comprobó que los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad influyen en un 91.35% en la satisfacción del ciudadano.
- 6.2. El desempeño de los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad en la Provincia de San Martín fue calificado por el 56% de los jefes de familia encuestados como regular, mientras que el 38% como eficiente en comparación con el 6% que lo calificaron como deficiente. Negando de esta manera la primera hipótesis específica, ya que de los 50 usuarios encuestados 28 de ellos consideraron que el desempeño de los mecanismos de formalidad de los títulos de propiedad es regular, debido a las constantes inconsistencias que se vienen presentando en los procesos de evaluación de la documentación, el diagnóstico técnico legal de posesiones informales, empadronamiento y/o verificación como también en la titulación y solicitud de inscripción registral.
- 6.3. El grado de satisfacción del 52% de los jefes de familia del AA.HH Gomer Linares del distrito de Sauce que fueron encuestados fue medio. Asimismo, el 38% presentaron un grado de satisfacción alto y el 10% de los encuestados bajo, negando de esta manera la segunda hipótesis específica, ya que de los 50 usuarios encuestados 26 de ello manifestaron que el grado de satisfacción con respecto al desempeño de los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad fue medio a causa de los reincidentes inconvenientes que los mismos presentaron durante los procedimientos y requisitos que solicitaba las autoridades competentes para formalizar sus predios.

- 6.4. Existe relación significativa entre la dimensión Evaluación de la documentación con la satisfacción del ciudadano en la provincia de San Martín, puesto que se evidenció que en todos los casos el nivel de significancia fue menor a (0.01), en donde su coeficiente es ($\rho = 0.828^{**}$), expresando una correlación positiva alta, confirmando de esta manera la tercera hipótesis específica.
- 6.5. Existe relación significativa entre la dimensión Diagnóstico técnico legal de posesiones informales con la satisfacción del ciudadano en la provincia de San Martín, puesto que se evidenció que en todos los casos el nivel de significancia fue menor a (0.01). En donde su coeficiente es ($\rho = 0.857^{**}$), expresando una correlación positiva alta, confirmando de esta manera la cuarta hipótesis específica
- 6.6. Existe relación significativa entre la dimensión Empadronamiento y/o verificación con la satisfacción del ciudadano en la provincia de San Martín, puesto que se evidenció que en todos los casos el nivel de significancia fue menor a (0.01). En donde su coeficiente es ($\rho = 0.766^{**}$), expresando una correlación positiva alta, confirmando de esta manera la quinta hipótesis específica.
- 6.7. Existe relación significativa entre la dimensión titulación y solicitud de inscripción registral con la satisfacción del ciudadano en la provincia de San Martín, puesto que se evidenció que en todos los casos el nivel de significancia fue menor a (0.01). En donde su coeficiente es ($\rho = 0.790^{**}$), expresando una correlación positiva alta, confirmando de esta manera la sexta hipótesis específica.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda los siguiente:

- 7.1. Al gerente municipal, se recomienda implementar un flujograma de procedimientos referente a la formalización de predios en el cual los funcionarios o servidores públicos responsables puedan visualizar cada uno de los mecanismos a ejecutar para obtener la titularidad de las viviendas que fueron posesionadas de manera informal. Optimizando de esta manera la gestión tanto del gobierno central como de la municipalidad el mismo que pueda contribuir en la mejora de las condiciones de la población en general.
- 7.2. Al gerente municipal, se sugiere realizar programas o talleres de formalización de predios con la finalidad de brindar información relevante sobre los mecanismos y/o procedimientos que involucra la formalización de posesiones carentes de títulos de propiedad. Todo ello con la finalidad de fomentar y concientizar a la población en general de la Provincia de San Martín para que formalicen sus viviendas, reduciendo de esta manera la expansión de viviendas autoconstruidas en la informalidad.
- 7.3. A los funcionarios o servidores públicos, se recomienda cumplir de manera eficiente y transparente cada uno de los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad con la finalidad de brindar una correcta atención e información a los usuarios que de forma voluntaria acuden a formalizar sus predios. Asimismo, es importante que la municipalidad desarrollo campañas semi gratuitas de formalización de predios con la finalidad de coadyuvar a que los pobladores que no cuentan con suficientes recursos económico puedan tener la disponibilidad tanto de asesoramiento como reducción de costos durante la formalización de sus predios.
- 7.4. Al gerente municipal, para que implemente capacitaciones para los funcionarios del área de OFOPRI, respecto al conocimiento y practica del Diagnóstico Técnico Legal, para que de esta manera el diagnóstico no carezca de deficiencias ya que a partir de ello tener un buen análisis sobre el proceso de Titulación y saber a qué situación se encuentra dicho sector materia de Titulación.

- 7.5. Al gerente municipal, brindar capacitación a los funcionarios encargados del empadronamiento y/o verificación, ya que en esta dimensión se recauda bastante información de la población, información que debe ser manejada y captada con mucho cuidado, ya que hay algunos pobladores que no dan información certera, es ahí donde el empadronador capacitado tiene que darse cuenta y ver la forma de poder dar solución ante este tipo de situaciones.
- 7.6. A los funcionarios o servidores públicos, del área de OFOPRI que, al presentar la solicitud de inscripción Registral a SUNARP, este último genera un número de Título del cual se tiene que hacer el seguimiento exhaustivo sobre el proceso de inscripción, ya que puede ser observado y subsanado en menor tiempo posible en beneficio de la población.

REFERENCIAS

- Acevedo, A., Schreier, C., & Seinfeld, C. (2018). Papel del estado frente a la autoconstrucción en el Perú, 1950-1968. *PAIDEIA XXI*, 6(7), 219–241. <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Paideia/article/view/1610/1484>
- Alves, G. (2016). *Slum growth in Brazilian cities* (2016/10; 10/2016). <https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/958/Alves%282016%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arbaiza, L. (2019). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Esan Ediciones.
- Arqueros, M., & Canestraro, M. (2017). Procesos sociales y dinámicas urbanas: debates sobre el abordaje de la informalidad. *Revista Cardinalis*, 1(9), 67–85. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/cardiac/article/view/18939>
- Banks, N., Lombard, M., & Mitlin, D. (2019). Urban Informality as a Site of Critical Analysis. *The Journal of Development Studies*, 56(2), 223–238. <https://doi.org/10.1080/00220388.2019.1577384>
- Becerra-Canales, B., Pecho-Chavez, L., & Gómez-León, M. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia covid-19. *Revista Médica Panacea*, 9(3), 165–170. <https://doi.org/10.35563/RMP.V9I3.369>
- Bollet, F., Oyola, S., & Ferrari, F. (2018). La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la dirección regional de Comercio Exterior y Turismo, Pucallpa, 2018. *Revista de Investigación Científica Cultura Viva Amazónica*, 3(3), 75–81. <https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVVA/article/view/125>
- Buendía, P. (2020, October 17). Cofopri: Solo el 10% de los municipios cuenta con un catastro urbano. *El Peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/105499-cofopri-solo-el-10-de-los-municipios-cuenta-con-un-catastro-urbano>
- Calderón, J. (2019). El Estado y la informalidad urbana: Perú en el siglo XXI. *PLURIVERSIDAD*, 1(3), 45–64. <https://doi.org/10.31381/PLURIVERSIDAD.V3I3.2234>
- Campos, N. (2019). El sistema de titulación y formalización de las posesiones y propiedades informales en el Perú. *Revista Científica Epistemia*, 3(2), 46–52. <https://doi.org/10.26495/RE.V1I2.1122>
- Caro, K. (2018). Hermenéutica judicial para la protección de los segundos ocupantes en el proceso de restitución y formalización de tierras. *Revista*

- Jurídica Mario Alario D'Filippo*, 10(19), 250–271.
<https://doi.org/10.32997/2256-2796-VOL.10-NUM.19-2018-2142>
- Chinchilla, C. (2018). Propiedad privada y derechos adquiridos en el proceso de formalización y clarificación de la propiedad del Decreto 902 de 2017 a la luz de los principios generales del derecho: la buena fe y la confianza legítima. *Revista Derecho Del Estado*, 1(41), 147–171.
<https://doi.org/10.18601/01229893.N41.06>
- CONCYTEC. (2018). *Compendio de normas para trabajos escritos*. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, CONCYTEC.
- Cristi, R. (2021, April 14). La inscripción del legado sobre inmuebles. *Revista Fojas*. http://fojas.conservadores.cl/novedades_conservadores/la-inscripcion-del-legado-inmuebles
- Cruz, M., & De Luna, H. (2020). Los asentamientos humanos irregulares en Guadalupe, Zacatecas- México. *Inclusión y Desarrollo*, 7(1), 30–44.
<https://doi.org/10.26620/UNIMINUTO.INCLUSION.7.1.2020.30-44>
- Cucat, Y., Heredia, F., & Collazos, M. (2020). Simplificación administrativa en la titulación de la posesión informal del pueblo joven Juan Pablo II en el Distrito de Chiclayo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 153–162.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-153.pdf>
- Febres-Ramos, R., & Mercado-Rey, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Peru. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Florián, N., Gálvez, N., & Barsallo, R. (2020). Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en Reque – Chiclayo 2019. *Revista Científica Institucional Tzhoecoen*, 12(4), 525–535.
<https://doi.org/10.26495/tzh.v12i4.1401>
- Gaiger, L. (2019). Da Informalidade à Economia Popular: distinguindo realidades e conectando abordagens. *Ciências Sociais Unisinos*, 55(1), 97–110.
<https://doi.org/10.4013/CSU.2019.55.1.10>
- Goldstein, M., Hounghbedji, K., Kondylis, F., O'Sullivan, M., & Selod, H. (2018). Formalization without certification? Experimental evidence on property rights and investment. *Journal of Development Economics*, 132(1), 57–74.

- <https://doi.org/10.1016/J.JDEVECO.2017.12.008>
- Gómez-Cruz, M., Harari-Betancourt, V., & Vergara-Mendoza, G. (2020). Quality indicators and user satisfaction in university libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 46(6), 1–18. <https://doi.org/10.1016/J.ACALIB.2020.102230>
- Gómez, A., & Monteagudo, I. (2019). Modelo de regeneración urbana sostenible en sectores con asentamientos informales en Barranquilla, Colombia. *Revista Espacios*, 40(14), 1–22. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n14/19401422.html>
- Gonzalez, F. (2019). Presunción de inmuebles baldíos carentes de antecedentes registrales y de titulares de derechos reales. *Academia & Derecho*, 10(18), 335–363. <https://doi.org/10.18041/2215-8944/ACADEMIA.18.6005>
- Gunasekera, A., Bao, Y., & Kibelloh, M. (2019). The role of usability on e-learning user interactions and satisfaction: a literature review. *Journal of Systems and Information Technology*, 21(3), 368–394. <https://doi.org/10.1108/JSIT-02-2019-0024>
- Gutiérrez, N. (2020). Derecho Registral y Legislación Ambiental: Aporte del Registro de Propiedad frente a una futura Ley del Suelo. *Revista Fojas*. http://fojas.conservadores.cl/novedades_conservadores/derecho-real-conservacion-medioambiental-inscripcion-2
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., & Bendezu-Quispe, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 620–628. <https://doi.org/10.17843/RPMESP.2019.364.4515>
- Huamán, F., Poma, G., & Churampi, R. (2021). Mercado de tierras en la Comunidad Campesina de Miluchaca – Sapallanga 2019. *Socialium Revista Científica de Ciencias Sociales*, 5(1), 150–162. <https://doi.org/10.26490/UNCP.SL.2021.5.1.577>
- Iskandar, M., & Ade, E. (2019). Influence of human resources to the effect of system quality and information quality on the user satisfaction of accrual-based accounting system. *Revista Contaduría y Administración*, 64(2), 1–25. <https://doi.org/10.22201/FCA.24488410E.2019.1667>

- Ketefian, S. (2015). Ethical considerations in research. Focus on vulnerable groups. *Investigación y Educación En Enfermería*, 31(1), 164–172. <http://www.scielo.org.co/pdf/iee/v33n1/v33n1a19.pdf>
- Kopperundevi, S., & Malmarugan, S. (2018). Evaluation of User satisfaction with the resources and services of library at Veterinary College and Research Institute, Tirunelveli: A Study. *Indian Journal of Agricultural Library and Information Services*, 34(1), 61–67. <http://52.74.19.76:81/index.php/IJALIS/article/view/8>
- López, J., Rodríguez, A., & Castillo, M. (2019). User satisfaction in the affiliation to Seguro Popular modules. *Revista Horizonte Sanitario*, 18(1), 83–90. <https://doi.org/10.19136/HS.A18N1.2400>
- Marx, C., & Kelling, E. (2018). Knowing urban informalities. *SAGE Journals*, 56(3), 494–509. <https://doi.org/10.1177/0042098018770848>
- Mero, L., Zambrano, M., & Bravo, M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Revista Espacios*, 42(2), 117–124. <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n02p10>
- Moatasim, F. (2018). Entitled urbanism: Elite informality and the reimagining of a planned modern city. *SAGE Journals*, 56(5), 1009–1025. <https://doi.org/10.1177/0042098018767011>
- Murguía, J., Hossiso, K., & Lence, S. (2019). *Titulación de tierras rurales y derechos de propiedad: ¿Legislar a las pequeñas propiedades rurales como bienes de familia inembargables mejora el bienestar de los pequeños productores familiares?* (No. 920; IDB-WP-920). https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Titulación_de_tier_ras_rurales_y_derechos_de_propiedad_Legislar_a_las_pequeñas_propiedad_es_rurales_como_bienes_de_familia_inembargables_mejora_el_bienestar_d_e_los_pequeños_productores_familiares_e
- Mutre, K., & González, M. (2020). La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General IESS de Milagro – Ecuador. *Revista Más Vida*, 2(2), 31–41. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0008>
- Nascimento, S., Guimarães, M., & Mariano, C. (2018). Brazilian Mental Health

- Services Assessment: user satisfaction and associated factors. *Ciência & Saúde Coletiva*, 23(11), 3799–3810. <https://doi.org/10.1590/1413-812320182311.25722016>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5th ed.). Ediciones de la U.
- Nicasio, I. (2020). La reforma del artículo 250.1.4 LEC sobre ocupación ilegal de viviendas: ¿modificación del antiguo interdicto de recobrar o introducción de una acción autónoma? *Revista General de Legislación y Jurisprudencia*, 1(3), 469–485. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7632444>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de Zona Rural Peruana. *Revista Científica de Enfermería*, 9(1), 2–14. <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2>
- Pereira, N., Lacerda, A., Bezerra, L., Santos, L., & Gondim, A. (2018). User satisfaction on the health care provided by the primary health care program in a state in northeastern Brazil. *Revista Científica Do CRO-RJ Rio de Janeiro Dental Journal*, 3(1), 59–68. <https://cro-rj.org.br/revcientifica/index.php/revista/article/view/18>
- Pérez, K. (2018). *Relación de la gestión municipal con la formalización de predios urbanos en el Distrito de Tarapoto, periodo 2016-2017* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26050/Pérez_CA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, V., Maciá-Soler, L., & González, V. (2019). User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. *Revista de Saúde Pública*, 53(87), 1–10. <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2019053001506>
- Pimentel, N. (2020). ¿Tomar lotes para vivir o para vender? Tráfico de tierras y práctica clientelar en la periferia urbana. *Revista de Sociología*, 1(31), 133–159. <https://doi.org/10.15381/rsoc.v0i31.19279>
- Pozón-López, I., Higuera-Castillo, E., Muñoz-Leiva, F., & Liébana-Cabanillas, F.

- (2020). Perceived user satisfaction and intention to use massive open online courses (MOOCs). *Journal of Computing in Higher Education*, 33(1), 85–120. <https://doi.org/10.1007/S12528-020-09257-9>
- Reátegui, J. (2019). *Proceso de titulación de tierras y satisfacción del usuario en la comunidad nativa kechwa–Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52448/Reátegui_SJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rendón, J., & Gutiérrez, S. (2019). Brechas urbano-rurales: Las desigualdades rurales en Colombia. *Revista de La Universidad de La Salle*, 1(82), 13–36. <https://doi.org/10.19052/ruls.vol1.iss82.2>
- Resolución de Consejo Universitario N°0262. (2020). *Código de ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo* (pp. 1–19). Consejo Universitario. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN°0262-2020-UCV-Aprueba-Actualización-del-Código-Ética-en-Investigación-1-1.pdf>
- Richmond, A., Myers, I., & Namuli, H. (2018). Urban Informality and Vulnerability: A Case Study in Kampala, Uganda. *Urban Science*, 2(1), 1–22. <https://doi.org/10.3390/URBANSCI2010022>
- Ruiz-Romero, V., Martínez-Pillado, M., Torres-Domínguez, Y., Acón-Royo, D., De Toro-Salas, A., Cruz-Villalón, F., & Rivera-Sequeiros. (2021). User satisfaction with telephonic consultations carried out during the COVID-19 pandemic. *Revista Española de Salud Pública*, 95(1), 1–18. <https://europepmc.org/article/med/33859157>
- Ruydiaz, K., Saldarriaga, G., & Fernández, S. (2018). Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado. *Ciencia y Salud Virtual*, 10(1), 49–61. <https://doi.org/10.22519/21455333.969>
- Sandoval, V., Hoberman, G., & Jerath, M. (2019). Urban Informality: Global and Regional Trends. *DRR Faculty Publications*, 16(1), 1–19. https://digitalcommons.fiu.edu/drr_fac
- Schmidt, S., & Zakayo, E. (2018). Land formalization and local leadership in Moshi, Tanzania. *Habitat International*, 74(1), 18–26. <https://doi.org/10.1016/J.HABITATINT.2018.03.001>

- Shatkin, G., & Soemarwi, V. (2021). Risk and the Dialectic of State Informality: Property Rights in Flood Prone Jakarta. *Annals of the American Association of Geographers*, 111(4), 1183–1199. <https://doi.org/10.1080/24694452.2020.1799744>
- Soliman, A. (2021). Land Rights, Governance, and Urban Informality. *Springer*, 1(1), 189–221. https://doi.org/10.1007/978-3-030-68988-9_6
- Soto, S. (2021, April 9). Alcances registrales del artículo 67 de la Ley General de Urbanismo y Construcciones en la determinación de superficies y deslindes prediales. *Revista Fojas*. http://fojas.conservadores.cl/novedades_conservadores/alcances-registrales-del-articulo-67-la-ley-general-urbanismo-construcciones-la-determinacion-superficies-deslindes-prediales
- Torres, D., & Ruiz-Tagle, J. (2019). ¿Derecho a la vivienda o la propiedad privada? De la política pública a la informalidad urbana en el Área Metropolitana de Lima (1996-2015). *EURE - Revista de Estudios Urbano Regionales*, 45(136), 5–29. <https://www.eure.cl/index.php/eure/article/view/2833/1204>
- Van, L., & Blattner, C. (2020). Advancing Ethical Principles for Non-Invasive, Respectful Research with Nonhuman Animal Participants. *Society & Animals*, 28(2), 171–190. <https://doi.org/10.1163/15685306-00001810>
- Yip, C., Reena, N.-L., & Sng, B. (2016). Legal and ethical issues in research. *Indian Journal of Anaesthesia*, 60(9), 688. <https://doi.org/10.4103/0019-5049.190627>
- Zaldívar, R., & Duffóo, V. (2021). Dos Siglos Sin Ti: La falta de un verdadero catastro en el Perú y sus consecuencias. *Forseti. Revista de Derecho*, 10(14), 72–110. <https://doi.org/10.21678/FORSETI.V10I14.1637>

ANEXOS

Operacionalización de variables

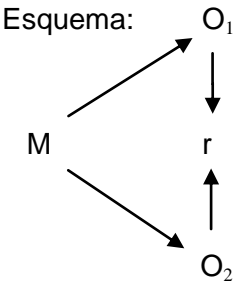
Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad	Es el conjunto de procesos de intervención que establece una entidad pública a través de una serie de disposiciones o políticas jurídicas con la finalidad de garantizar que la posesión de un predio o vivienda se convierta en formal a través de la acreditación y otorgamiento de títulos de propiedad. (Reátegui, 2019)	Son modalidades estratégicas que tienen como principal propósito fomentar la formalización de un determinado predio o vivienda que haya sido habitada de manera ilegal o informal. En ese sentido, para evaluar la variable se ha considerado los procesos de formalización de predios establecidos por la Ley N°28687 Ley de la Propiedad Informal. (18 Ítems.)	Evaluación de la documentación	<ul style="list-style-type: none"> - Toma de competencias de las posesiones informales - Identificación y reconocimiento de las diversas formas de posesión 	Ordinal
			Diagnóstico técnico legal de posesiones informales	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión del diagnóstico técnico legal - Inicio de las acciones para el saneamiento - Levantamiento de la realidad física y documental - Elaboración y aprobación de los planos de trazados y lotización - Inscripción en el Registro de Predios de la SUNARP 	
			Empadronamiento y/o verificación	<ul style="list-style-type: none"> - Programación para la recopilación de documentos que acrediten la posesión del predio - Difusión de la formalización individual - Comunicación escrita del empadronamiento y/o verificación - Empadronamiento y/o verificación - Control de calidad y escaneo del material cartográfico de calificación 	
			Titulación y solicitud de inscripción registral	<ul style="list-style-type: none"> - Publicación de padrón de poseedores aptos - Autorización para la emisión de los instrumentos de formalización - Control de calidad de instrumentos de formalización emitidos 	

				<ul style="list-style-type: none"> - Presentación de los instrumentos de formalización a la oficina registral - Seguimiento de calificación registral - Entrega de los instrumentos de formalización inscritos 	
Satisfacción del usuario	Es el nivel o grado de percepción que logra tener un cliente o usuario con respecto a las expectativas de la calidad de un determinado servicio o producto adquirido. (Ruydiaz et al., 2018)	Hace referencia al indicador que evalúa el sentimiento o accionar de un usuario con respecto al grado de percepción que éste pueda tener según las expectativas vislumbradas referente a un determinado servicio o producto que le ofrece una entidad. (20 Ítems)	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de equipos y materiales de apoyo - Identificación del personal 	Ordinal
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Interés para la resolución de problemas - Cumplimiento de los plazos pactados 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación asertiva entre entidad-usuario - Disposición por ayudar 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad del personal - Credibilidad de la información 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Trato amable al usuario - Horarios flexibles 	

Fuente: Elaboración propia

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad y la satisfacción del usuario en la provincia de San Martín, 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo son los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad en la Provincia de San Martín, 2021? ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario en la Provincia de San Martín, 2021? ¿Qué relación existe entre la dimensión Evaluación de la documentación con la satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021? ¿Qué relación existe entre la dimensión Diagnóstico técnico legal de posesiones informales con la satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021? ¿Qué relación existe entre la dimensión Empadronamiento y/o verificación con la satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad y la satisfacción del usuario en la provincia de San Martín, 2021.</p> <p>Objetivos específicos Conocer cómo son los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad en la Provincia de San Martín, 2021. Evaluar el grado de satisfacción del usuario en la Provincia de San Martín, 2021. Establecer la relación que existe entre la dimensión de Evaluación de la documentación con la satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021. Establecer la relación que existe entre la dimensión de Diagnóstico técnico legal de posesiones informales con la satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021. Establecer la relación que existe entre la dimensión de Empadronamiento y/o verificación con la satisfacción del</p>	<p>Hipótesis general Hi: La relación entre los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad y la satisfacción del usuario en la provincia de San Martín, 2021, es significativa y positiva. Ho: La relación entre los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad y la satisfacción del ciudadano en la provincia de San Martín, 2021, no es significativa y positiva.</p> <p>Hipótesis específicas H1. Los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad en la Provincia de San Martín, 2021, son eficientes. H2. El grado de satisfacción del usuario en la Provincia de San Martín, 2021, es alto. H3. Existe relación significativa y positiva entre la dimensión Evaluación de la documentación con la satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021. H4. Existe relación significativa y positiva entre la dimensión Diagnóstico técnico legal de posesiones informales con la satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021. H5. Existe relación significativa y positiva entre la dimensión Empadronamiento y/o verificación</p>	<p style="text-align: center;">Técnica Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumentos Cuestionario</p>

<p>¿Qué relación existe entre la dimensión Titulación y solicitud de inscripción registral con la satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021?</p>	<p>ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021. Establecer la relación que existe entre la dimensión de Titulación y solicitud de inscripción registral con la satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021.</p>	<p>con la satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021. H6. Existe relación significativa y positiva entre la dimensión Titulación y solicitud de inscripción registral con la satisfacción del ciudadano en la Provincia de San Martín, 2021</p>														
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Variables y dimensiones</p>														
<p>No Experimental, de nivel correlacional. Esquema:</p>  <p>Dónde: M = Muestra O₁ = Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad O₂ = Satisfacción del usuario r = Relación</p>	<p>Población Estuvo conformada por 200 viviendas del Asentamiento Humano Gomer Linares, distrito de Sauce, Provincia y Departamento de San Martín.</p> <p>Muestra Estuvo conformada por 50 viviendas del Asentamiento Humano Gomer Linares, distrito de Sauce, Provincia y Departamento de San Martín.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1267 507 1451 544">Variables</th> <th data-bbox="1462 507 1877 544">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1267 547 1451 866" rowspan="4">Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad</td> <td data-bbox="1462 547 1877 627">Evaluación de la documentación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1462 630 1877 710">Diagnóstico técnico legal de posesiones informales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1462 713 1877 793">Empadronamiento y/o verificación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1462 796 1877 876">Titulación y solicitud de inscripción registral</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1267 879 1451 1074" rowspan="5">Satisfacción del usuario</td> <td data-bbox="1462 879 1877 911">Elementos tangibles</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1462 914 1877 946">Confiabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1462 949 1877 981">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1462 984 1877 1016">Seguridad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1462 1019 1877 1067">Empatía</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad	Evaluación de la documentación	Diagnóstico técnico legal de posesiones informales	Empadronamiento y/o verificación	Titulación y solicitud de inscripción registral	Satisfacción del usuario	Elementos tangibles	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Variables	Dimensiones															
Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad	Evaluación de la documentación															
	Diagnóstico técnico legal de posesiones informales															
	Empadronamiento y/o verificación															
	Titulación y solicitud de inscripción registral															
Satisfacción del usuario	Elementos tangibles															
	Confiabilidad															
	Capacidad de respuesta															
	Seguridad															
	Empatía															

Fuente: Elaboración propia

Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario: Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad

El presente instrumento tiene como objetivo conocer cuáles son los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad que se aplican en la provincia de San Martín, por ello se le solicita que responda de manera coherente y verídica cada una de las interrogantes en función a las escalas de medición, cabe puntualizar que toda información que se obtenga del mismo tiene únicamente fines académicos.

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

Ítems	Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad	Escala				
	Evaluación de la documentación	1	2	3	4	5
01	La municipalidad asume correctamente sus competencias respecto al procedimiento de formalización hasta el otorgamiento de su título de propiedad.					
02	La municipalidad cumple con realizar de manera correcta y transparente la identificación y reconocimiento de la forma de posesión de su predio.					
	Diagnóstico técnico legal de posesiones informales					
03	La municipalidad le informa sobre sus derechos que pudiera tener sobre la posesión de su predio.					
04	La municipalidad informa a los ciudadanos el día que dará inicio a sus acciones para el saneamiento de su predio.					
05	Considera necesario que la municipalidad deba informar al ciudadano sobre las actividades que realizará en el levantamiento de la realidad física y documental de su predio.					
06	La municipalidad le informa sobre el proceso independización de su predio.					
07	La municipalidad informa a los ciudadanos el tiempo que demora la inscripción de sus lotes en el Registro de Predios de SUNARP.					
	Empadronamiento y/o verificación					
08	La municipalidad informa a los ciudadanos sobre las actividades programadas para la recopilación de documentos que acrediten la posesión de predios.					
09	La municipalidad al momento del empadronamiento ha					

	difundido el programa de formalización de propiedad a los ciudadanos.					
10	La municipalidad lo ha notificado para la verificación de su predio.					
11	Durante el proceso de empadronamiento, la municipalidad le ha informado si su predio es posesionado de modo formal o informal.					
12	El técnico de campo ha verificado y contrastado con usted que todas las fichas de empadronamiento se hayan llenado con la información veraz que le proporcionó.					
	Titulación y solicitud de inscripción registral					
13	La municipalidad le ha informado sobre la publicación del padrón de poseedores aptos para el otorgamiento de títulos de propiedad.					
14	La municipalidad le ha informado que el registro de los instrumentos de formalización presentados fue aprobado para el otorgamiento del título de propiedad de su predio.					
15	La municipalidad le ha informado sobre la emisión del código registral de su predio.					
16	A la presentación de los instrumentos de formalización de su predio, la municipalidad le dio a conocer el número de título del sistema de seguimiento de títulos de SUNARP.					
17	Considera que la municipalidad realiza de manera continua el seguimiento de título de su predio.					
18	Está conforme con el tiempo estimado por la municipalidad para la entrega del título de propiedad de su predio.					



Cuestionario: Satisfacción del usuario

El presente instrumento tiene como propósito conocer el grado de satisfacción del usuario con respecto a los mecanismos de formalidad de títulos de propiedad en la Provincia de San Martín, por ello se le solicita que responda de manera coherente y verídica cada una de las interrogantes en función a las escalas de medición, cabe puntualizar que toda información que se obtenga del mismo tiene únicamente fines académicos.

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

Ítems	Satisfacción del usuario	Escala				
	Elementos tangibles	1	2	3	4	5
01	El material informativo del proceso de formalización de predios proporcionado por la municipalidad es adecuado y comprensible.					
02	Considera que el personal encargado del área de titulación y regularización de predios deba brindar el correcto asesoramiento sobre los trámites y requisitos que debe cumplir y presentar para la formalización su predio.					
03	Logra comprender la información que le brinda el técnico de campo sobre las actividades que desarrollará durante todo el proceso de titulación de su predio.					
04	Considera que durante el proceso de formalización de su predio el personal enviado por la municipalidad debe identificarse correctamente indicándole el motivo de las acciones que realizará.					
	Confiability					
05	Cuando se suscitan disputas por límites territoriales el técnico de campo se muestra en todo momento como mediador representativo de la municipalidad.					
06	El personal de la municipalidad propone soluciones a los problemas relacionados con el trazado y los linderos de su predio.					
07	El técnico de campo enviado por la municipalidad cumple con el cronograma de actividades de acuerdo a las fechas pactadas.					
08	Está conforme con el tiempo que demora la inscripción de su predio.					
	Capacidad de respuesta					
09	El técnico de campo que verifica su predio, le informa en todo momento el procedimiento que debe seguir para obtener su título de propiedad.					

10	Durante la presentación de los requisitos para la formalización de su predio, el personal encargado del área de trámites le informa y explica en todo momento cada uno de los procesos que se cumplirán hasta la obtención de su título de propiedad					
11	El técnico de campo, le ha mencionado que le podrá apoyar con cualquier contratiempo que se encuentre a su alcance dentro de sus funciones.					
12	El técnico de campo se ha encontrado dispuesto en todo momento para absolver las dudas que usted pueda tener durante el proceso de la titulación de su predio.					
Seguridad						
13	El técnico de campo le genera confianza para entregarle la documentación que le permita contrastar la información catastral de su predio.					
14	El personal encargado de los procesos de formalización de su predio muestra en todo momento amabilidad y eficiencia durante la atención al usuario.					
15	Se encuentra de acuerdo con los trazados y límites territoriales que le ha proporcionado el técnico de campo referente a su predio.					
16	Considera que el personal encargado de realizar los trabajos de campo se encuentra totalmente capacitado para dicha función.					
Empatía						
17	Considera que bajo cualquier circunstancia, el técnico de campo siempre brinda un buen trato a los usuarios.					
18	Considera que técnico de campo deba realizar su trabajo en un horario en el que usted puede estar presente.					
19	Considera que el técnico de campo debe coordinar con usted los días programados para la ejecución del trabajo.					
20	Considera que la verificación de los linderos y trazado de su predio debe ser realizada en días que no se cruzan con su jornada laboral.					

Validación de los instrumentos de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Barboza Zelada Pedro Arturo
 Institución donde labora : Escuela de Post Grado – UCV Tarapoto
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad - Metodólogo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre **Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad**
 Autor del instrumento : Mónica Isabel Reátegui Paredes

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto 21 de octubre de 2021



Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

DNI 16529281



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Barboza Zelada Pedro Arturo
 Institución donde labora : Escuela de Post Grado – UCV Tarapoto
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad - Metodólogo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre **Satisfacción del usuario**
 Autor del instrumento : Mónica Isabel Reátegui Paredes

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del usuario de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto 21 de octubre de 2021

Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

DNI 16529281

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Nelson Carlos Andrés Torres Balarezo
 Institución donde labora : Banco de la Nación
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre **Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad**
 Autor del instrumento : Mónica Isabel Reátegui Paredes

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SON INSTRUMENTOS DE VALIDACIÓN DE FÁCIL ENTENDIMIENTO Y APLICACIÓN

 IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN 48

Tarapoto 21 de octubre de 2021


 SELLO Y FIRMA
 NELSON CARLOS ANDRÉS TORRES BALAREZO
 DR. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
 DNI. 17622441



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Nelson Carlos Andrés Torres Balarezo
 Institución donde labora : Banco de la Nación
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre **Satisfacción del usuario**
 Autor del instrumento : Mónica Isabel Reátegui Paredes

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del usuario de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SON INSTRUMENTOS DE VALIDACION DE FACIL ENTENDIMIENTO Y APLICACION

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN 46

Tarapoto 21 de octubre de 2021


 NELSON CARLOS ANDRÉS TORRES BALAREZO
 DR. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
 DNI-37622441
 SELLO Y FIRMA



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Carmela Neyra Cruz
 Institución donde labora : Defensa Pública de Tarapoto
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre **Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad**
 Autor del instrumento : Mónica Isabel Reátegui Paredes

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN 48

Tarapoto 26 de octubre de 2021


 Abg. Carmela Neyra Cruz
 Reg. CASM 534
 Mg. Gestión Pública



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Carmela Neyra Cruz
 Institución donde labora : Defensa Pública de Tarapoto
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre **Satisfacción del usuario**
 Autor del instrumento : Mónica Isabel Reátegui Paredes

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del usuario de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN 48

Tarapoto 26 de octubre de 2021


Abg. Carmela Neyra Cruz
 Reg. CASM 534
 Mg. Gestión Pública
 Firma y sello

Constancia de solicitud de Información a la Entidad

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tarapoto, 20 de Octubre de 2021

CARTA N° 001-2021

Señora:

Abg. KHATERINE ANDREA PÉREZ CÁRDENAS

Jefe de la Oficina de Formalización de la Propiedad Informal de la Municipalidad Provincial de San Martín

Presente

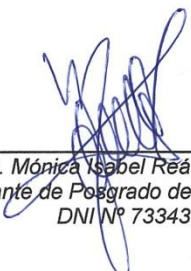

ASUNTO: Solicito información bajo la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Por medio de la presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y a su vez hacer de su conocimiento que, soy la Abog. Mónica Isabel Reátegui Paredes, identificada con DNI N° 73343364 y con domicilio en el Jr. Manco Inca N° 633, Tarapoto – San Martín, estudiante del III ciclo, aula "A2" del programa de estudio de Maestría en Gestión Pública de la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Estoy realizando mi investigación titulada: "**Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad y satisfacción del ciudadano en la provincia de San Martín, 2021**", con el asesoramiento del Dr. Gilberto Carrión Barco. Para ello, bajo la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, solicito información sobre el Proceso de Formalización de los Títulos de propiedad del Asentamiento Humano Gomer Linares, del Distrito de Sauce, Provincia y Departamento de San Martín, el cual dicho Asentamiento Humano estoy tomando como población; así mismo se me brinde las facilidades adicionales que necesite.

Conocedora de su gesto de apoyo, no dudo que la presente tenga la aceptación esperada.

Atentamente,



Abg. Mónica Isabel Reátegui Paredes
Maestrante de Posgrado de la UCV-Tarapoto
DNI N° 73343364

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN		
Unidad de Trámite Documentario - Sede Central		
RECIBIDO		
Cargo N°:	Fecha:	Hora:
156202	1 OCT. 2021	1:17
Fotos: 1		
		Goines

Base de datos estadísticos

	Mecanismos de formalidad de títulos de propiedad																		Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
Poblador 1	2	2	3	3	4	4	3	2	4	4	4	3	2	3	3	4	2	3	55
Poblador 2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	84
Poblador 3	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	48
Poblador 4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	40
Poblador 5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	87
Poblador 6	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	48
Poblador 7	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	4	69
Poblador 8	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	4	2	2	2	3	49
Poblador 9	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	87
Poblador 10	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	48
Poblador 11	5	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	71
Poblador 12	3	3	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	45
Poblador 13	4	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	3	49
Poblador 14	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	36
Poblador 15	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	48
Poblador 16	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	61
Poblador 17	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	48
Poblador 18	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	87
Poblador 19	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	48
Poblador 20	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	87
Poblador 21	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	48
Poblador 22	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	48
Poblador 23	3	3	4	3	2	3	4	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	46
Poblador 24	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	48
Poblador 25	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	36
Poblador 26	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	48
Poblador 27	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	87
Poblador 28	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	48
Poblador 29	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	87
Poblador 30	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	48
Poblador 31	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	88
Poblador 32	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	48
Poblador 33	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	87
Poblador 34	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	48
Poblador 35	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	87
Poblador 36	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	48
Poblador 37	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	48
Poblador 38	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	87
Poblador 39	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	48
Poblador 40	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	48
Poblador 41	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	87
Poblador 42	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	61
Poblador 43	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	87
Poblador 44	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
Poblador 45	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	48
Poblador 46	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	87
Poblador 47	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	48
Poblador 48	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	86
Poblador 49	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	88
Poblador 50	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	61

	Satisfacción del usuario																				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Total
Poblador 1	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	1	2	2	2	3	4	4	53
Poblador 2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
Poblador 3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2	2	2	2	3	4	4	54
Poblador 4	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	3	2	1	1	1	28
Poblador 5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	3	3	2	5	5	5	5	89
Poblador 6	4	2	2	3	3	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4	4	51
Poblador 7	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	95
Poblador 8	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	4	4	54
Poblador 9	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
Poblador 10	4	2	2	3	3	3	2	1	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	4	4	55
Poblador 11	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
Poblador 12	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	4	4	51
Poblador 13	4	2	2	3	2	3	3	1	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	54
Poblador 14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	39
Poblador 15	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	4	3	50
Poblador 16	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	53
Poblador 17	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	52
Poblador 18	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	91
Poblador 19	4	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	1	2	2	2	3	4	2	49
Poblador 20	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
Poblador 21	4	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	4	4	55
Poblador 22	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	36
Poblador 23	4	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	4	4	55
Poblador 24	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	55
Poblador 25	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	37
Poblador 26	4	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	4	4	55
Poblador 27	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
Poblador 28	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	4	4	55
Poblador 29	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
Poblador 30	4	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	56
Poblador 31	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
Poblador 32	4	2	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	4	2	2	2	3	4	4	57
Poblador 33	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
Poblador 34	4	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	58
Poblador 35	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
Poblador 36	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
Poblador 37	4	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	4	4	55
Poblador 38	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
Poblador 39	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	4	4	55
Poblador 40	4	2	2	3	3	3	3	1	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	4	4	56
Poblador 41	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
Poblador 42	4	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	3	4	4	54
Poblador 43	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	94
Poblador 44	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
Poblador 45	4	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	4	4	55
Poblador 46	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
Poblador 47	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	4	2	53
Poblador 48	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
Poblador 49	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
Poblador 50	4	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	53