



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

“Proceso de titulación de tierras y satisfacción del usuario en la comunidad nativa kechwa  
– Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Reátegui Sánchez, Julio César (ORCID: 0000-0003-0672-4950)

ASESOR:

Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

A mis padres, por ser el cimiento, la fuerza y el apoyo fiel a mis objetivos, y a aquellas personas que siempre están en los momentos precisos para darme sus buenos consejos y su motivación para seguir adelante, siempre va estar en mis pensamientos, en mis oraciones y en el día a día.

**Julio César**

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento al Ing. Charly Morales Quintana por apoyarme en la formulación de la tesis, a la Coordinadora de pueblos indígenas (CODEPISAM), por hacer posible este trabajo y un profundo agradecimiento a los profesores y asesores de la escuela de posgrado de la universidad César Vallejo.

**El autor**

## **Página del jurado**

## Declaratoria de autenticidad

Yo, **Julio Cesar Reátegui Sánchez**, estudiante de la Unidad de Posgrado, del programa de **Maestría en Gestión Pública**, de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto; presento mi trabajo académico titulado: **“Proceso de titulación de tierras y satisfacción del usuario en la comunidad nativa kachwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019”**, en 74 folios para la obtención del grado académico de **Maestro en Gestión Pública**, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Tarapoto, 18 de agosto de 2019



---

**Julio César Reátegui Sánchez**

**DNI N° 42111846**

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO.....	19
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	19
2.2. Operacionalización de variables .....	19
2.3. Población, muestra y muestreo .....	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	21
2.5. Procedimiento .....	24
2.6. Métodos de análisis de datos.....	24
2.7. Aspectos éticos.....	24
III. RESULTADOS .....	25
IV. DISCUSIÓN.....	32
V. CONCLUSIONES .....	37
VI. RECOMENDACIONES .....	38
REFERENCIAS .....	39
ANEXOS .....	44
Matriz de consistencia.....	45
Instrumentos de recolección de datos .....	47
Validación de instrumentos.....	52
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación .....	58
Autorización para la publicación electrónica de la tesis .....	59
Informe de originalidad.....	60
Acta de aprobación de originalidad .....	61
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	62

## Índice de tablas

Tabla 1. Proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas	25
Tabla 2. Resultados por dimensiones del proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas.....	26
Tabla 3. Nivel de satisfacción del usuario respecto al proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas.....	27
Tabla 4. Resultados por dimensiones de la satisfacción del usuario respecto al proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas .....	29
Tabla 5. Prueba de relación de proceso de titulación de tierras*satisfacción del usuario .....	31

## Índice de figuras

Figura 1. Estado del proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas .....	25
Figura 2. Resultados por dimensiones del proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas .....	26
Figura 3. Satisfacción del usuario respecto al proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas .....	28
Figura 4. Resultados por dimensiones de la satisfacción del usuario respecto al proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas .....	29

## Resumen

La presente investigación titulada “Proceso de titulación de tierras y satisfacción del usuario en la comunidad nativa kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019”, ha tenido por objetivo el establecer la relación entre el proceso de titulación de tierras y la satisfacción del usuario. Para esto se trabajó bajo un tipo de investigación no experimental, transversal, con un diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 30 pobladores mayores de edad de la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas. El instrumento aplicado fueron los cuestionarios, con los que se encontró como principales resultados que: el proceso de titulación es percibido por un 63% de los pobladores como malo, un 27% lo califica como regular, y un 10% lo considera bueno, en tanto que, el 53% de encuestados presenta una satisfacción baja, un 33% tiene una satisfacción regular, y el 13% restante tiene una satisfacción alta. Gracias a esto, se llegó a establecer como conclusión principal que: Se estableció una relación positiva y significativa a nivel de 0,000 entre el proceso de titulación de tierras y la satisfacción del usuario, motivo por el cual se aceptó la hipótesis de investigación. De igual modo, con un coeficiente de correlación de 0,732 se establece que dicha relación es positiva media.

**Palabras Clave:** Proceso de titulación de tierras, satisfacción del usuario, comunidad nativa kechwa

## **Abstract**

This research entitled “Land titling process and user satisfaction in the native community Kechwa - Nuevo Lamas, Shapaja district, 2019”, has aimed to establish the relationship between the land titling process and user satisfaction . For this we worked under a type of non-experimental, cross-sectional research, with a descriptive correlational design, the sample was made up of 30 residents of the Kechwa-Nuevo Lamas native community. The instrument applied was the questionnaires, with which it was found as the main results that: the titling process is perceived by 63% of the population as bad, 27% rate it as regular, and 10% consider it good, in so much so that 53% of respondents have low satisfaction, 33% have regular satisfaction, and the remaining 13% have high satisfaction. Thanks to this, the main conclusion was that: A positive and significant relationship was established at the level of 0.000 between the land titling process and user satisfaction, which is why the research hypothesis was accepted. Similarly, with a correlation coefficient of 0.732 it is established that said relationship is positive average.

**Keywords:** Land titling process, user satisfaction, kechwa native community

## I. INTRODUCCIÓN

Respecto a la realidad problemática, se muestra que en los últimos veinte años, América Latina ha tenido que enfrentarse a notables cambios derivados del crecimiento económico y social, así como la reducción de la pobreza. Sin embargo, la Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL) ha identificado que estos avances no han contribuido en disminuir los niveles de desigualdad social. Asimismo, el tratamiento que en la actualidad se da a las tierras, territorios y recursos naturales indígenas en los ordenamientos jurídicos de cinco países de la región (Bolivia, Brasil, Chile, Guatemala y México). Se contrastan dichos ordenamientos con las políticas concretas desarrolladas en el último tiempo por los estados en este ámbito de garantizar una seguridad jurídica a los territorios comunales. Además, en las últimas décadas, se han visto avances significativos en el reconocimiento y protección jurídica de las tierras indígenas, estableciéndose el derecho que los indígenas tienen a la regularización y a la protección de las tierras y/o territorios que ocupan, y a acceder, a través de distintas modalidades, a la tierra cuando carezcan de ella. Sin embargo, la insuficiencia de algunos ordenamientos jurídicos, así como de las políticas impulsadas por los estados a objeto de garantizar en forma efectiva el acceso a la tierra y la seguridad en su tenencia. Se han producido reformas más sustanciales en las políticas públicas de los países relativos a los derechos de los pueblos indígenas a sus tierras y/o territorios. A excepción del caso de Chile, tales reformas han llevado al reconocimiento de estos derechos a través de diversas modalidades y con distintos alcances en los ordenamientos constitucionales de este país. Los movimientos indígenas que emergen en las últimas décadas como actores sociales relevantes en casi todos los países de la región, junto con el demandar de los estados, el reconocimiento de sus derechos políticos y culturales, exigen una serie de derechos asociados al acceso y protección a las tierras, territorios y recursos naturales que reclaman para sí. Las reformas jurídicas impulsadas en los países en los últimos años constituyen un importante avance en el reconocimiento y protección de los derechos de los indígenas en general, así como de los derechos relacionados con sus tierras y territorios en particular. Los ordenamientos jurídicos liberales y asimilatorios dominantes en el pasado, han sido gradualmente substituidos por otros que reconocen la existencia de los indígenas, de sus pueblos y/o sus comunidades. Asimismo reconocen el derecho

que estos tienen a la regularización (a través de la titulación individual o colectiva en México, la demarcación en Brasil, o el saneamiento en Bolivia) y a la protección (integridad en México, y/o inalienabilidad, inembargabilidad, entre otros derechos, en Chile, Brasil y Bolivia) de las tierras y/o territorios que habitan. Algunos ordenamientos jurídicos reconocen además el derecho de los indígenas (preferente en Bolivia o exclusivo en Brasil) al usufructo de los recursos naturales (renovables) que se encuentran en sus tierras. Otros reconocen el derecho de los indígenas de acceder a la tierra cuando carezcan de ella, así como a recibir el apoyo del Estado a fin de posibilitar su permanencia y desarrollo en ellas (Chile y Guatemala). (CEPAL, 2014). Todos los países analizados reconocen por último, en mayor o menor medida, los usos y costumbres de los indígenas en materia de tierras. En el ámbito de las políticas públicas, la titulación, el saneamiento o la demarcación de tierras indígenas por el Estado parece no ser, por sí sola, suficiente para impedir los procesos de penetración o invasión de terceros en tierras y/o territorios indígenas. Los antecedentes disponibles dan cuenta de que en la totalidad de los países estudiados, estas se encuentran afectadas por la presencia o por proyectos de terceros, incluyendo proyectos públicos y privados. El caso más ejemplificador parece ser el de Brasil, donde tanto FUNAI como las ONGs involucradas en esta temática concuerdan en que un porcentaje muy elevado de las tierras indígenas demarcadas, presentan alguna forma de invasión, sea esta por agricultores o por la realización de proyectos mineros, forestales, hidroeléctricos, carreteras u otros. Se hace necesario en este sentido que los organismos públicos encargados de las políticas indígenas desarrollen un mayor seguimiento y una fiscalización de las tierras indígenas luego de los procesos de regularización de modo de evitar que esta situación siga verificándose. Sería recomendable, además, una redefinición de políticas y programas de desarrollo económico impulsadas en áreas indígenas, a objeto de evitar que estas perjudiquen a los indígenas, sus tierras y recursos naturales, como parece estar ocurriendo hoy en la región. Otra situación detectada es la relación con los problemas de seguridad en la tenencia de la tierra derivados de la inexistencia o deficiencias de los sistemas registro y catastro de la propiedad. Esta situación adquiere especial gravedad en algunos países, como Bolivia y Guatemala, donde los registros de la propiedad son muy antiguos o deficientes en su cobertura, y donde no existe información catastral actualizada de las tierras indígenas, situación que incide en la sobreposición de títulos, y en la proliferación de conflictos

de tierras. La resolución de esta situación, la que requiere también de la destinación de recursos financieros significativos, así como de la incorporación de nueva tecnología que reemplace a la actualmente existente, parece ser urgente. Estas acciones deberían ser, en países como Guatemala, previas al impulso de iniciativas como los fondos de tierras, si se pretende dar por esta vía solución a los numerosos conflictos de tierras que afectan al mundo indígena. En el aspecto nacional el escenario no es diferente, por la diversidad cultural por la que atraviesa. El Perú es un país de diversas zonas culturales las cuales necesitan comprenderse y buscar su integración mediante el diálogo permanente en sus regiones. Es por ello, que la principal preocupación y retraso en el país es la falta de reconocimiento y respeto por la diversidad cultural y el derecho por la territorialidad indígena. El derecho territorial es fundamental para los indígenas en el pleno reconocimiento, y protección por parte del Estado y la sociedad con el propósito de garantizar la existencia y la continuidad histórica. Sin embargo, el Estado mantiene una deuda con los pueblos indígenas desde años atrás, pues siendo ellos propietarios de tus tierras, no mantienen una posición oficial de sus espacios, pues aún no han sido formalizados. Según el Pacto de Unidad de la Organización indígena del Perú (2015), establece que han pasado varias gestiones municipales, el panorama jurídico se mantiene, y sumado a ello, se han paralizado las actividades en materia de saneamiento y formalización de terrenos comunales. Las autoridades no impulsan las mejoras en los procesos de formalización con la justificación de escasez de recursos y capacidades. El Ministerio de Agricultura y Riego – MINAGRI, viene realizando un débil esfuerzo por impulsar la formalización de territorios comunales con el financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), con la finalidad de reducir la deforestación. Según el Instituto del Bien Común (2016), el cual publica un informe titulado “Tierras comunales: Más que preservar el pasado, es asegurar el futuro”, donde menciona que a marzo del año 2016 el Estado Peruano sólo había formalizado menos del 1% de la meta establecida, pues en el Perú existen 10, 529 comunidades, de las cuales sólo 4023 comunidades han sido formalizadas territorialmente. Considerando el lento trabajo que viene realizando el Estado Peruano para garantizar la seguridad y el bienestar de las comunidades, estas se sienten desprotegidas y olvidadas ante las inclemencias del cambio climático y el descuido por preservar el conocimiento y el patrimonio cultural. Sumado a esta realidad es necesario mencionar la falta de políticas públicas que les den la importancia a las

comunidades indígenas. En el informe se indica así mismo que del total de las comunidades tituladas, el 72.2% tienen títulos inconclusos, es decir que mantienen cierta informalidad en su descripción, es decir, no se encuentran geo referenciados por parte del área de Catastro. Así mismo, el 49.6% del territorio de las comunidades campesinas tienen superposiciones de concesionarias mineras. Otro dato importante, revelado en el informe es que el 47.3% de las 73,000 hectáreas de bosques dentro del territorio peruano se encuentran dentro de las comunidades nativas ribereñas. (Instituto del Bien Común, 2016). En la selva peruana los pueblos asentados buscan conservar las delimitaciones territoriales, como la Cordillera Escalera, solicitando a través de sus autoridades el reconocimiento y la titulación comunal a la Autoridad Regional Ambiental (ARA), por ello un grupo de aproximadamente 150 indígenas del Bajo Huallaga bloquearon la carretera Yurimaguas – Tarapoto, con el propósito de defender su territorio, así como ante la tala indiscriminada (RPP Noticias, 2013). Por ello la presente investigación centra su atención en la problemática que atraviesa actualmente la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, del distrito de Shapaja, 2019. Dado que luego de la titulación de sus tierras obtenidas en el año 2016, se presentó un conflicto social como consecuencia de una acción de amparo ingresada por la Comunidad Nativa de Nuevo Lamas, mediante su representante y apoyados por el Consejo Étnico de las comunidades nativas Kechwa de la Amazonía, denunciando al Gobierno Regional de San Martín por expedir título de propiedad reconociendo solo 31 mil hectáreas del territorio en propiedad y 1620 hectáreas entregadas a través de un contrato de uso forestal, siendo entre un 70% y 80 % de lo que realmente les pertenecía. Este acontecimiento ha traído consigo un alto índice de insatisfacción por los pobladores que habitan en esta comunidad, llegando a sentir que están desprotegidos y más aún desorientados en el proceso de titulación de sus tierras, con la percepción de ser víctimas de despojo por factores externos.

Posterior a la presentación del problema, se presentan los trabajos previos encontrados, partiendo por los internacionales, iniciando con: Florensa R. (2015), *con la investigación titulada: Evaluación de la calidad y satisfacción del usuario de los Espacios Naturales Protegidos de Montaña. Aplicación al Parc Nacional d'Aiguestortes i Estany de Sant Maurici*. (Tesis de doctorado). Universidad de Lleida, España. Por lo tanto esta investigación tiene como objetivo analizar las variables y los

factores a considerar en los instrumentos utilizados para el seguimiento y la evaluación del uso público de los espacios Naturales Protegidos (ENP), que sirven para identificar y valorar la satisfacción y las expectativas de los visitantes o usuarios, analizando también aspectos relacionados con la calidad y la actividad ecoturística”. Con la interpretación estadística cuantitativa de los resultados extraídos del tratamiento de las encuestas realizadas en el Parc Nacional d’Aigüestortes i Estany de Sant Maurici y obtener una base suficiente para relacionar la satisfacción del usuario con la calidad. De igual manera: Moya, E. (2013), con la investigación titulada: *La modernidad y la incidencia en las manifestaciones culturales de la comunidad San Víctor, de la parroquia Puerto Misahualli, Cantón Tena provincia de Napo*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato-Ecuador, Ambato. El estudio se desarrolló bajo un enfoque de tipo cuantitativo, de nivel relacional con diseño tipo no experimental y corte transversal. La muestra que se empleó en la investigación estuvo constituida por 98 personas habitantes de la comunidad San Víctor. Para la medición de ambas variables se utilizó como instrumento dos cuestionarios. Concluyó que: la modernidad si influye en las manifestaciones culturales de la comunidad en estudio. Como no se encontró a otros exponentes a nivel internacional se pasó a un contexto nacional, siendo estos: Delgado, J. (2012), con la investigación titulada: *Impacto de la titulación de tierras en el desarrollo socioeconómico de los agricultores de la provincia de Concepción – Huancayo*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de nivel relacional, con un diseño no experimental y corte transversal. El estudio empleó como muestra 64 productores agrícolas titulados en la provincia de estudio, a los cuales se les aplicó dos cuestionarios como instrumentos para poder medir las variables. Concluyó que: existe asociación entre las variables de la investigación. Por su parte Naupay, L. (2017), con la investigación titulada: *Enajenación de terrenos comunales y su influencia en el desarrollo socioeconómico de la comunidad campesina Santa María del Valle, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad De Huánuco, Huánuco, Perú. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de nivel relacional, con un diseño tipo no experimental y corte transversal. El estudio empleó como muestra 82 propietarios comuneros del distrito de Santa María del valle de Huánuco, a los cuales se les aplicó dos cuestionarios como instrumentos para poder medir las variables. Concluyó que: la existencia de una relación considerable entre las

variables enajenación de terrenos comunales y el desarrollo socioeconómico de la población en estudio. De igual manera Ponce, J. (2017), con la investigación titulada: *Modelo estratégico de alianzas interinstitucionales para la titulación de predios rurales de los productores agrarios del distrito las Pirias, Jaén – 2016*. (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Jaén, Perú. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-relacional y de corte tipo transversal. La muestra que se empleó en la investigación fue de 131 productores agrarios del distrito de Pirias, a los cuales se les aplicó dos cuestionarios como instrumentos para medir las variables. Concluyó que: existe una fuerte relación positiva entre las variables de estudio. De igual manera Ampudia, M. (2018), con la investigación titulada: *Transferencia de posesiones y la violación del ordenamiento jurídico en la comunidad campesina de Malconga, anexo Sariapampa, distrito de amarilis 2012-2014*. (Tesis de pregrado). Universidad De Huánuco, Huánuco, Perú. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, con corte tipo transversal. La muestra que se empleó fue aplicando el muestreo no probabilístico por conveniencia, la cual está constituida por 10 posesionarios comuneros que adquirieron su terreno entre los años 2012 al 2014. Como instrumento para medir las variables se utilizó dos cuestionarios. El estudio concluyó en que la comunidad campesina en estudio está violando el ordenamiento jurídico en cuanto a las transferencias de adquisiciones de terreno, al no ejecutarse bajo un procedimiento controlado y al no respetarse las costumbres sobre los traspasos de posesiones de tierras en la comunidad en estudio. Por su lado, Vásquez, G. (2017), con la investigación titulada: *Evaluación de la titulación y participación de la mujer como copropietaria de la tierra, en el distrito de Mazan, región Loreto. 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-relacional y de corte tipo transversal. La muestra que se empleó en la investigación fue 24 mujeres copropietarias de tierra del distrito Mazan, a los cuales se les aplicó dos cuestionarios para medir las variables. Concluyó que: en el estudio que existe una relación considerable entre las variables de estudio. De igual manera Alva, S. (2017), con la investigación titulada: *Derechos de propiedad y sistemas de aprovechamiento de los bosques, relación con la conservación y manejo sostenible de los recursos carretera Mazán-Bellavista, región Loreto. 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional De La Amazonía Peruana, Iquitos, Perú. El estudio

se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de nivel relacional con diseño tipo no experimental y corte transversal. Como muestra se tomo a 100 familias que habitan entre los distritos Mazán y Bellavista, donde se les aplicó cuestionario como instrumento para recabar la información. Concluyó que: existe una considerable correlación entre las variables en estudio. En cuanto a un contexto local, se tiene autores como: López, T. (2018), con la investigación titulada: *Bosques de Producción Permanente Superpuestos a Predios Rurales Inscritos y su Relación con la Gestión de Actualización Catastral de la Dirección de Titulación San Martín en el 2017*. (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de nivel relacional, con un diseño tipo no experimental y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 25 trabajadores administrativos de la entidad en estudio a quienes se les aplicó dos cuestionarios para medir las variables de la investigación. Concluyó que en la investigación que las variables de estudio se asocian. Por su lado, Silva, C. (2010), con la investigación titulada: *Mecanismos tecnicos legales para formalizar territorios con valor ambiental según la zonificación ecológica y económica de San Matín*. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Martín, Moyobamba, Perú. Generar un integral criterio técnico y legal que se base en el uso e interpretación de la información cartográfica generada en la base de datos del Gobierno Regional de San Martín – Moyobamba, el INGEMET y en la normativa vigente para el saneamiento de la propiedad, además de buscar la concordancia con la visión de conservación que tiene el Gobierno Regional de San Martín, precisando direccionar estos criterios a las unidades ambientales (UEE) producto de la ZEE generando para esto una carga o gravamen a nivel de la SUNARP, mediante la inscripción registral.

Como tercer punto se tiene la presentación de las teorías relacionadas al tema, para lo cual se partió definiendo lo que el “Proceso de titulación de tierras” significa. Para ello se presenta lo siguiente: Llamado al procedimiento de saneamiento físico y legal de una propiedad de actividad agraria manteniendo una información catastral rural actualizada, donde se proporcione seguridad jurídica a los propietarios de los predios rurales, asimismo, de salvaguardar las condiciones básicas para un desarrollo sostenible. (Ministerio de Agricultura y Riego, 2016). A continuación, se describirá algunos conceptos utilizados en el proceso de titulación de tierras en comunidades

nativas. Por otro lado, se llama predio rural a la porción de tierra situada en una zona rural o en área de expansión urbana denominada como zona intangible, donde se desarrolla la actividad agrícola, forestal o pecuario, asimismo se le llama a todo terreno eriazado categorizado para solo fines agrícolas. (Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2012). Se llama Adjudicación de tierras al procedimiento en el cual se hace la transferencia de la titularidad de un terreno de propiedad del estado, de forma gratuita o por un valor monetario. (Ministerio de Agricultura y Riego, 2016). En cuanto al saneamiento, es el procedimiento por el cual se desarrolla la regularización y revisión de contratos y/o títulos de propiedad de un predio con la finalidad de que lleguen a ser inscritos en la base de datos de Registros Públicos, de esta manera, perfeccionar el derecho de posesión de propiedad. (Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2012). Según el Congreso De La República De Perú (1978), mediante su Decreto Ley N° 22175, en el octavo artículo menciona que son llamadas comunidades nativas, las agrupaciones primitivas de la selva y cejas de selva, estando conformadas por un conjunto de familias que poseen elementos en común como son: el dialecto o idioma, características sociales o culturales, posesión y usufructo permanente de una misma tierra, con asentamientos integrados o dispersos. En el Perú, la división entre las comunidades andinas y las indígenas amazónicas no habían tenido presencia en la legislación peruana hasta el año 1964 donde se promulgó la Ley N° 15037, Ley de la reforma agraria, que incluyó los conceptos de tribus nativas de la selva indicando no afectables las tierras habitadas por éstas en la amplitud necesaria para cubrir sus necesidades, pero sin establecer algún estatuto jurídico de las comunidades nativas. Es recién en el año 1974, se promulgó el decreto Ley N° 20653 (actualmente norma derogada), que se reconoce la existencia legal y personalidad jurídica para las llamadas comunidades nativas. Cuatro años después, se promulga el Decreto Ley N° 22715, Ley de las comunidades nativas y de desarrollo agrario de los sectores de la Selva y Ceja de Selva, donde reafirma que el estado peruano reconoce la existencia de las comunidades nativas en cuanto al aspecto legal y personalidad jurídica, norma que hasta la actualidad sigue vigente. Siendo esto un antecedente fuerte para que en la constitución política de 1979 (actualmente derogada) sean estipulados los conceptos por los cuales las comunidades nativas y las comunidades campesinas sean autónomas en cuanto a su organización, uso de tierra y trabajo comunal, así como en lo administrativo y económico dentro del contexto que la ley establece. Ya con la

Constitución Política del Perú del año 1993, vigente en la actualidad, mantiene lo estipulado en la constitución anterior respecto a la existencia legal y jurídica de las comunidades nativas y campesinas. Años después, en 1999 se promulga el Decreto Supremo 037-99-AG, el cual establece que los procedimientos de adjudicación de sierras eriazas y rústicas con ubicación en zonas de selva y ceja de selva deberán pasar por el informe de opinión de la INRENA (Instituto Nacional de Recursos Naturales).

La actual constitución peruana, establece que el estado apoya preferentemente el sector agrario, garantizando el derecho de la propiedad de las tierras en forma comunal y privada o en cualquier otra forma de asociación. El Decreto Ley N° 22175, Ley de las comunidades nativas y del desarrollo agrario de la selva y zona ceja de selva, establece que será garantizado por el estado peruano la integridad de la propiedad de territorio de las comunidades nativas, asimismo, el estado levantará el catastro correspondiente y otorgará títulos de propiedad. (Sociedad Peruana de Derecho Ambiental, 2013). Para el Centro para el Desarrollo del Indígena Amazónico (CEDIA, 2018), indica que, en la actualidad no se cuenta con una cifra exacta sobre el número de comunidades nativas que no poseen títulos de propiedad, comúnmente se manejan estimaciones, tanto de instituciones oficiales públicas como también privadas (p. 1). Según publicación del Instituto del Bien Común (IBC, 2016), señala que existen un aproximado de 2,009 comunidades nativas, de las cuales 1934 están inscritas oficialmente, pero solo 1365 poseen títulos de tierras debidamente inscritas en SUNARP, las restantes 644 comunidades nativas no poseen título de propiedad. Asimismo, el IBC menciona que están pendiente la demarcación territorial y titulación de aproximadamente 20 millones de hectáreas que corresponderían a más de 1300 comunidades nativas en la selva peruana (p. 3).

El último censo nacional de las comunidades, realizado en el año 2017 en el marco de empadronamiento nacional por el Instituto Nacional de estadística e Informática (INEI) que incluyó tanto comunidades nativas como campesinas, reveló que las disputas de por la tierra se da en el 30% de la Amazonía, siendo los conflictos producidos con otras comunidades (44.8%), personas particulares (27.4%), con los comuneros (23.5%), empresas madereras (14%), compañías petroleras (7.3%), empresas mineras (5%) y los mineros informales (1.6%). Asimismo, el censo reveló

que el del total de comunidades censadas que fueron 9,385, el 9% no están reconocidas por ninguna de las entidades del estado peruano, un 10% en las comunidades nativas de la Amazonía y un 8% de las comunidades campesinas declararon no estar reconocidas por COFOPRI, Ministerio de agricultura, gobiernos regionales y el Proyecto especial de titulación de tierras (PETT). Siendo el reconocimiento un paso clave y previo para la inscripción en los registros públicos y una posterior titulación de las tierras de las comunidades. No obstante, el censo arrojó como cifra que el 23% de todas las comunidades amazónicas que sí están reconocidas por entidades del estado, no tienen título de propiedad. (INEI, 2018, p. 53). Para el reconocimiento de la comunidad nativa como persona jurídica, según el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI, 2016), la entidad encargada para ordenar la inscripción de la personería jurídica de la comunidad nativa, son las direcciones regionales agrarias de los gobiernos regionales. Según COFROPI (2016), el proceso de titulación de las tierras tiene ciertas fases hasta la expedición de la resolución directoral que ordene la titulación de tierras. Los requisitos a tener en cuenta son: Inscripción de su personería jurídica en SUNARP, Inscripción del mandato de su representante, Solicitud, que indique ubicación y posibles colindantes del territorio nacional. La primera fase consiste en las acciones previas: En esta primera fase se desarrolla la determinación de las unidades territoriales, asimismo, el diagnóstico físico y legal. A continuación, algunas acciones que se realizan en esta fase: Presentación de la solicitud; Evaluación de la solicitud; Recopilación de información; Planificación del trabajo; Conformación de equipo de trabajo, (que deberá estar conformada por técnicos de las entidades COFOPRI, INRENA y DRA.). Difusión y notificación para una reunión en la comunidad, con propietarios, poseionarios y colindantes si los hubiese. Luego está la fase de levantamiento catastral. En esta fase se desarrollan el levantamiento predial, el empadronamiento, la linderación y asignación de códigos de referencia catastral. A continuación, las acciones que se ejecutan en esta fase: Visita inspectiva (reunión con la comunidad nativa y poseionarios, propietarios y comunidades nativas colindantes si los hubiera); Demarcación y Georeferenciación del territorio de la comunidad nativa; Posicionamiento y Monumentación; Levantamiento de información referente a la clasificación de tierras; Levantamiento de información toponímica; Conformidad por la Asamblea Comunal; Seguidamente tenemos la fase de elaboración de planos y

trámites de titulación, en esta fase se desarrolla la asociación de los gráficos y alfanuméricos, asimismo, la construcción de la base de datos catastrales e instrumentos. A continuación, alguna de las acciones que se ejecutan en esta fase.

Elaboración del informe de campo; Elaboración del plano de demarcación y memoria descriptiva; Clasificación de tierras por capacidad de uso mayor según el Instituto Nacional de recursos Naturales (INRENA); Informe de superposición con ANP (INRENA); Emisión de informes técnico y legal (COFROPI, 2016). Luego de la aprobación de estas fases, se expide la Resolución Directoral emitida por la Dirección Regional Agraria, donde se aprueba la demarcación del territorio comunal y ordenando se otorgue el título de propiedad sobre las áreas con aptitud agropecuaria y contrato de cesión del uso sobre el área forestal. Al tener consentida la Resolución Directoral, seguidamente la DRA remite a SUNARP el título de propiedad de las tierras junto al plano y memoria descriptiva para su respectiva inscripción registral. Toda comunidad nativa que sufra la problemática de tener cantidad insuficiente de tierras pueden solicitar ampliación de su territorio (COFOPRI, 2016), para ello debe de presentar los siguientes requisitos: Crecimiento poblacional; Informe de áreas de libre disponibilidad; Posesión del área solicitada. En cuanto al procedimiento es el mismo para la titulación de tierras, con las mismas fases: Premiliminar, campo, procesamiento y trámites. Para la evaluación del proceso de titulación de tierras, emplearemos la teoría de los autores Camero y Gonzales (2018), quienes definen al proceso de titulación, como aquel procedimiento por medio del cual se registra o inscribe ante los Registros Públicos, la personería jurídica de una comunidad. De esta manera, se respetan los derechos a travez de la publicidad de los actos y hechos importantes (p. 20).

La evaluación entonces de estos procedimientos, se lleva a cabo por medio de un conjunto de procesos y procedimientos, que se agrupan de manera general en solo 3 fases, siendo estas: el empadronamiento y verificación de datos, la ejecución de demarcación, y por último, la aprobación de planos. Cada uno de estos procedimientos son detallados a continuación: Con referencia al empadronamiento y verificación de datos, se trata de un procedimiento en el que se ejecutan los actos propietarios para llevar a cabo el proceso de demarcación de las tierras. Los indicadores tomados en cuenta son: Recopilación de documentos de acreditación de posesión. Paso o etapa en

el que se reúnen todos aquellos documentos relacionados con la acreditación de las zonas en las que residen los habitantes de una comunidad y que servirán como base para los procesos futuros; Establecimiento de fecha para verificación de lindero. Acuerdo mutuo con los residentes de la comunidad en el que se pacta una fecha y hora en la que los encargados de realizar las mediciones, acudirán a la comunidad a efectuar el trabajo de verificación; Notificación de verificación de linderos. Acto por medio del cual se pone en conocimiento a las partes involucradas acerca de la medición, cuando los trabajadores ya se encuentran en la zona establecida. En lo que respecta a la ejecución de demarcación, se entiende como un procedimiento bajo el cual, el encargado de realizar la demarcación, verifica los materiales necesarios y ejecuta la demarcación misma a fin de poder establecer las zonas a titular, además, pone en manifiesto los inconvenientes en materia de demarcación de tierras que puedan existir.

Verificación del material cartográfico. Proceso por medio del cual, el trabajador verifica si ha llevado consigo todos los materiales necesarios para el desarrollo de la actividad en presencia de los comuneros; Demarcación. Acto por medio del cual, se toman las respectivas mediciones de las zonas a titular, así como las modificaciones que sufren dichas mediciones en comparación a las originales; Subsanación de área técnica. Proceso por medio del cual, el trabajador sirve como mediador y fuente de consulta para solucionar problemas limítrofes entre comuneros de la zona. Por otra parte el último procedimiento es la aprobación de planos, la misma que se basa en la emisión y reconocimiento a la comunidad nativa, como propietaria jurídica de las zonas demarcadas. Notificación y publicación de la resolución. Una vez emitida la resolución preliminar, esta debe de ser puesta en conocimiento de las partes interesadas, entre ellas, las comunidades, para lo cual se despliegan una serie de acciones encaminadas a hacerles de conocimiento de esta acción; Aprobación del proceso de demarcación. Proceso bajo el cual, se emite la aprobación formal (por medio de documento) de la demarcación de las tierras; Emisión del título de propiedad y contrato de cesión de uso. Etapa en el que se emite y entrega a la comunidad nativa, el título de propiedad, o sesión de uso de las tierras demarcadas.

Respecto a la variable satisfacción del usuario se citaron diversos autores, quienes dieron a conocer sobre diversos aspectos sobre la misma, partiendo por la teoría de

Price y Jaffe (2015), considera a la satisfacción del usuario como la evaluación racional que se produce al hacer un ejercicio comparativo entre las expectativas y el comportamiento del servicio o producto que se le está ofreciendo, la cual se encuentra influenciado por diversos factores, haciendo que la satisfacción no sea la misma para cada persona. Mientras que para León (2009), indica que la satisfacción del usuario se basa en la percepción subjetiva del usuario, medida por las metodologías, técnicas e instrumentos estandarizados por expertos, permitiendo conocer el panorama real para tomar acciones de corrección o mejoramiento del servicio que se está brindando. En un sentido amplio la satisfacción del usuario, es el cumplimiento de las expectativas del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio (Sancho, 1998). Por ello, los niveles de satisfacción del usuario es una forma directa de medir la complacencia de las expectativas, necesidades y deseos de los usuarios. De lo anterior, se deduce la estrecha relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Sobre la satisfacción como resultado de un proceso el autor León (2009), indica que al igual que los niveles que se le atribuye a la calidad, costos y productividad, los niveles de la satisfacción de los consumidores o clientes son la resultante de una diversidad de factores que articulan entre sí, dando origen a menores o mayores niveles, más o menos aceptables. Es pues responsabilidad de la dirección de una organización o empresa identificar esos factores y llegar a medir el resultado final, para luego tomar decisiones pertinentes. En primer lugar, se debe indagar y determinar los factores que influyen en la satisfacción del usuario, y esto se consigue preguntándoles a los mismos clientes o usuarios que esperan del servicio, cuales son sus deseos y de que dependería su satisfacción. A partir de ello, lo que se debe realizar es organizar las formas y medios para recabar la calidad de satisfacción suministrada por una organización. Comúnmente se construyen cuestionarios que permitirán obtener información de los niveles registrados por la adquisición del producto o servicio. Con respecto a la importancia de la satisfacción del usuario, Sánchez (2019), señala que los beneficios que podemos conseguir al generar la satisfacción del usuario en cuanto a un servicio brindado. Posiciona una buena imagen empresarial o institucional perceptiva hacia nuevos usuarios; Genera más oportunidades de negocio para la organización; Aumenta

indirectamente la satisfacción de los trabajadores; Conlleva a reducir costo por promoción y publicidad; El usuario comunica y recomienda a sus semejantes; Asimismo, sobre los modelos teóricos para estudios de satisfacción de usuarios, Hernández (2008), indica que existen diversos caminos para conseguir medir la satisfacción de los usuarios, los cuales conciben diferentes enfoques disciplinarios, siendo conumente en la mayoría de las investigaciones la utilización de técnicas y métodos de tipo cuantitativo. A continuación se procederá a describir algunos modelos teóricos: El modelo de la no confirmación de expectativas, es un modelo surgido de la mercadotecnia, en el cual sugiere que los usuarios establecen su satisfacción al comparar las expectativas de un producto o servicio con el funcionamiento real, facilitando predecir la insatisfacción o satisfacción. Cuando la actuación servicio o el producto es mayor que las expectativas previas, genera como resultado una satisfacción, caso contrario cuando es menor es una confirmación de insatisfacción. (Hernández, 2008). En tanto el modelo de descontento potencial, considera que los reclamos de los usuarios son una serie de diversas reacciones que surgen del descontento que sienten al esperar que cierto producto o servicio sea de una forma idealizada. Esta disconformidad puede ser de dos tipos: externo y potencial. En la manera externa el usuario presenta sus reclamos ante las instancias que le consigan dar solución; en el potencial, el usuario o llega a presentar públicamente su reclamo, no obstante, la percepción es de insatisfacción del servicio. (Hernández, 2008). En cuanto al análisis de disponibilidad, básicamente se encarga en la medición de que los recursos estén aptos y disponibles de forma física cuando se requiera. Este modelo está conformado por cuatro mediciones de forma independiente, que se refiere a la posibilidad de satisfacción de una demanda específica, donde se tiende a medir los desempeños en un período de estudio, demandas satisfechas y demandas no satisfechas por fallas. (Hernández, 2008). En cuanto a la medición de la calidad es percibida a diferencia del modelo anterior de de no confirmación de expectativas, este modelo sólo se desarrolla en percepciones. Según esta tendencia los usuarios arman sus percepciones sobre la calidad de un servicio en referencia a una evaluación del rendimiento en diversos niveles, y al final mezclan esas evaluaciones para alcanzar a la percepción global de la calidad de producto o servicio. (Hernández, 2008). Sobre el Modelo SERVPERF para medición de satisfacción del usuario, según Ibarra y Casas (2014), indica que la satisfacción del cliente puede medirse por medio de la valoración

de desempeño, siendo el modelo Servperf (Service Performance), una de las metodologías más empleadas para la evaluación de la percepción sobre la calidad de un servicio, siendo muy similar al modelo Servqual, solo diferenciándose en cuanto a la omisión de las expectativas del usuario, es decir, el Servperf se fundamenta haciendo uso exclusivo de las percepciones en base a la satisfacción del cliente después de haber obtenido el servicio o producto.

El modelo Servperf, trae consigo cierta ventaja en su aplicación, en cuanto a que se requiere de menos tiempo para la ejecución del cuestionario, ya que sólo se realiza una pregunta por característica o ítem, asimismo, las medidas de valoración muestra mejor la satisfacción del usuario, el proceso de análisis e interpretación de los resultados, dado que esta metodología se basa específicamente en las percepciones del usuario, mas no en las expectativas, ello conlleva en reducir hasta más del 50% de la cantidad de preguntas que tiene la metodología Servqual. Respecto a las dimensiones para la evaluación de satisfacción, según Ibarra y Casas (2014) quien cita a (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985), indican que el modelo Servperf se desarrolla en cinco dimensiones: confiabilidad, elementos tangibles, responsabilidad, seguridad y empatía, que basadas en una escala de niveles de Likert, busca medir la percepción del usuario en relación al servicio que se le ha brindado. Como primer punto tenemos los elementos tangibles que se enfoca en analizar la apariencia de las instalaciones físicas donde se brinda el servicio, los equipos que se emplean, el personal que participa en el servicio y el material que se utiliza para la comunicación con el usuario. (Ibarra y Casas, 2014). Se tiene los siguientes aspectos a valorar como el material adecuado para comunicación y la identificación de los trabajadores.

Otro punto a resaltar es la dimensión confiabilidad, la misma que se enfoca en evaluar la habilidad de los trabajadores y de la entidad para desempeñar el servicio ofrecido en una manera fiable, cuidadosa y acertada. (Ibarra y Casas, 2014). Se tiene los siguientes indicadores a valorar; el interés en la resolución de problemáticas y el respeto a los plazos establecidos. Otra dimensión es la capacidad de respuesta, la misma que mide el deseo de voluntad de ayudar a los usuarios, dar un servicio oportuno, cumpliendo los plazos establecidos y accesibilidad al personal. (Ibarra y Casas, 2014). Esta dimensión tiene los siguientes aspectos a valorar como los

trabajadores comunicativos y la disposición para ayudar. Seguridad: Esta dimensión enfoca en evaluar el nivel de conocimiento y atención mostrado por los trabajadores de la organización y su credibilidad que transmiten en la atención. (Ibarra y Casas, 2014). Esta dimensión tiene los siguientes indicadores a valorar; la seguridad del personal y la credibilidad de información. Finalmente, en cuanto a la empatía, esta se enfoca en medir el cuidado y la atención personalizada a sus usuarios, el conocimiento de necesidades específicas, prestar la atención al usuario con el respeto adecuado y explicar detalladamente los servicios que se brinda. (Ibarra y Casas, 2014). Esta dimensión tiene los siguientes aspectos a valorar; como el trato amable al usuario y los horarios accesibles.

Posterior a todo lo mencionado, se presenta la formulación de los problemas, siendo el problema general: ¿Qué relación existe entre el proceso de titulación de tierras y la satisfacción del usuario en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019? Los problemas específicos fueron: ¿Cuál es el estado del proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019? ¿Cuál es el nivel del proceso de titulación de tierras en sus dimensiones en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario respecto al proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019? y ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la satisfacción el usuario en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019?

La justificación del estudio se basó en 5 aspectos. En primer lugar la presente investigación se justifica de acuerdo con los siguientes planteamientos; Conveniencia: La presente investigación servirá a la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja; a conocer la relación existente entre el proceso de titulación de tierras y la satisfacción a nivel de usuario, mediante la investigación que se desarrollará con la ejecución de los instrumentos de medición de las variables, que serán útiles para proponer alternativas de mejora del proceso de titulación. Relevancia Social: Mediante de la presente investigación, los pobladores de la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, Mediante esta investigación se podrá establecer medidas correctivas que puedan mejorar el proceso de titulación de tierras, cuyos beneficiarios serán las

comunidades nativas. La comunidad amazónica en general que utilizan el servicio del Estado para la titulación de sus tierras, tendrán un panorama más amplio sobre el proceso de titulación de los territorios comunales, asimismo, de las expectativas y necesidades que el usuario necesita cumplir para que se reflejen en satisfacción. En lo que respecta al valor teórico, la presente investigación contiene amplio valor teórico, construido en base al método científico, dado que se recabará relevante información de las variables en estudio de diferentes fuentes (revistas, libros, sitios web, otros estudios de investigación, etc.), de manera que el trabajo de investigación podrá ser utilizada como referencia en distintos campos de estudio para futuras investigaciones, siendo una fuente informativa que facilite dar una mayor trascendencia y enriquecer el conocimiento de investigadores y estudiantes. Implicancias prácticas: Dado el gran número de comunidades nativas a nivel nacional que aún no poseen título de propiedad de sus tierras y muchas de ellas se encuentran en pleno proceso de titulación, la presente investigación permitirá a la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, una búsqueda de alta capacitación y asesoramiento en cuanto a los trámites de titulación de tierras, dado que así podrán defender sus derechos en su totalidad en el marco de la ley que corresponde. Utilidad metodológica: La presente investigación aplicará instrumentos para la recolección de datos al medir las variables de estudio en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja; asimismo, permitirá alcanzar un conocimiento claro de cómo inciden la relación de las variables de investigación, ya que de ellas depende para verse reflejada la satisfacción de los usuarios en cuanto a la titulación de las tierras. De igual manera, también podría profundizar la investigación y ejecutarla en otras comunidades nativas de la región de San Martín y otras regiones amazónicas del Perú.

En cuanto a la hipótesis general formulada, esta fue:  $H_i$ : Existe relación significativa entre el proceso de titulación de tierras y la satisfacción del usuario en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019. Como hipótesis específicas se tienen:  $H_1$ : El estado del proceso de titulación en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja 2019, es buena.  $H_2$ : El nivel del proceso de titulación de tierras en sus dimensiones en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019, es bueno.  $H_3$ : El nivel de satisfacción del usuario respecto al proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo

Lamas, distrito de Shapaja, 2019, es alto y H4: El nivel de las dimensiones satisfacción el usuario en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019, es alto.

En cuanto a los objetivos, el general fue establecer la relación entre el proceso de titulación de tierras y la satisfacción del usuario en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019. Los específicos fueron: Conocer el estado del proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019. Conocer el nivel de las dimensiones del proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019. Conocer el nivel de satisfacción del usuario respecto al proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019. Conocer el nivel de las dimensiones de satisfacción el usuario en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

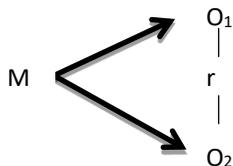
#### Tipo de investigación

La investigación es no experimental, transversal. En primera instancia es no experimental. Por otro lado es transversal debido a que el estudio se realizó en en base a un solo periodo.

#### Diseño de investigación

El diseño de investigación es descriptivo correlacional. Estos estudios según el autor Arias (2016), señala que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho o fenómeno.

#### Esquema:



#### Dónde:

**M** : Pobladores de la comunidad nativa Kichwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja.

**O<sub>1</sub>** : Proceso de titulación de tierras

**O<sub>2</sub>** : Satisfacción del usuario

**r** : Relación

### 2.2. Operacionalización de variables

#### Identificación de las variables

**Variable I:** Proceso de titulación de tierras

**Variable II:** Satisfacción del usuario

## Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala medición
Proceso de titulación de tierras	Llamado al procedimiento de saneamiento físico y legal de una propiedad de actividad agraria manteniendo una información catastral rural actualizada, donde se proporcione seguridad jurídica a los propietarios de los predios rurales, asimismo, de salvaguardar las condiciones básicas para un desarrollo sostenible. (Ministerio de Agricultura y Riego, 2016)	Para la variable proceso de titulación de tierras, se utilizó como instrumento un cuestionario que consta de 12 ítems que mide las dimensiones de acciones previas, levantamiento catastral, elaboración de planos y trámites de titulación.	Empadronamiento y verificación de datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recopilación de documentos de acreditación de posesión</li> <li>• Establecimiento de fecha para verificación de lindero</li> <li>• Notificación de verificación de linderos</li> </ul>	Ordinal
			Ejecución de demarcación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación del material cartográfico</li> <li>• Demarcación</li> <li>• Subsanación de área técnica</li> </ul>	
			Aprobación de planos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificación y publicación de la resolución</li> <li>• Aprobación del proceso de demarcación</li> <li>• Emisión del título de propiedad y contrato de cesión de uso</li> </ul>	
			Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Material adecuado para comunicación</li> <li>• Identificación de trabajadores</li> </ul>	
Satisfacción del usuario	Se considera a la satisfacción del usuario como la evaluación racional que se produce al hacer un ejercicio comparativo entre las expectativas y el comportamiento del servicio o producto que se le está ofreciendo. (Price y Jaffe, 2015)	Para la variable satisfacción de usuario, se utilizó como instrumento un cuestionario que consta de 15 ítems que mide las cinco dimensiones de la satisfacción.	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés en la resolución de problemas</li> <li>• Respeto a los plazos establecidos</li> </ul>	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadores comunicativos.</li> <li>• Disposición para ayudar.</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad del personal</li> <li>• Credibilidad de información</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato amable al usuario</li> <li>• Horarios accesibles</li> </ul>	

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

### **Población**

la población estará integrada por 30 pobladores mayores de edad de la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, del distrito de Shapaja, provincia y departamento de San Martín.

### **Muestra**

Se empleará como muestra a toda la población, es decir, 30 pobladores mayores de edad de la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, del distrito de Shapaja.

### **Muestreo**

El muestreo en la presente investigación fue no probabilístico debido a que no hubo necesidad de realizar un cálculo para determinar la cantidad de la muestra con la cual se trabajó en el estudio ya que tanto lo expresado en la población como en la muestra fue la misma.

### **Criterio de selección**

#### **Criterio de inclusión**

Las personas comprendidas entre las edades de 18 a 50 años de la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

La técnica que se aplicará en la presente investigación será la encuesta.

La encuesta es la técnica que facilita captar información por medio de cuestionarios y sondeos de opinión, el cual tiene como rasgo principalmente porque se da en forma anónima; y es realizado con el propósito de conocer comportamientos y tendencias sobre el hecho o fenómeno a estudiar. (Maya, 2014).

## Instrumento

Para medir ambas variables en la presente investigación se empleará el instrumento del cuestionario, el cual se basa en formular un conjunto de preguntas o ítems que estén relacionadas a la hipótesis de trabajo, a las dimensiones e indicadores de las variables en estudio. Pues el cuestionario tiene como propósito la recopilación de información para contrarrestar la hipótesis planteada en el estudio. (Ñaupas, Mejía, Novoa, y Villagómez, 2014).

Los instrumentos a utilizar serán dos cuestionarios de preguntas para la variable Proceso de titulación de tierras se tomó 3 dimensiones: Acciones previas, levantamiento catastral, elaboración de planos y trámites de titulación cada una representada por 4 ítems y con escala ordinal de Likert; y para la variable Satisfacción del usuario se presentó 5 dimensiones: fiabilidad, elementos tangibles, empatía, capacidad de respuesta y seguridad, cada una representada por 3 ítems con una escala tipo Likert, la síntesis se muestra en el siguiente cuadro:

Variable	Dimensiones	Ítems	Total de ítems	Técnica	Instrumento
<b>Proceso de titulación</b>	Empadronamiento y verificación de datos	1-6	18	Encuesta	Cuestionario
	Ejecución de demarcación	7-14			
	Resolución de aprobación del plano	15-18			
<b>Satisfacción del usuario</b>	Elementos tangibles	2	10	Encuesta	Cuestionario
	Confiabilidad	2			
	Capacidad de respuesta	2			
	Seguridad	2			
	Empatía	2			

Se categorizará la variable Proceso de titulación de tierras.

Escala en resultados	Valor - puntos
Malo	14 – 32 pts.
Regular	33 – 51 pts
Bueno	53 – 70 pts

Se categorizará la variable Satisfacción del usuario.

<b>Escala en resultados</b>	<b>Valor - puntos</b>
Bajo	10 – 22 ptos.
Medio	23 – 36 ptos
Alto	37 – 50 ptos

### **Validez**

La validez de los instrumentos de recopilación de información será determinada a través de la técnica de juicio de expertos. Los mismos que se pasan a mencionar a continuación:

Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán, Economista.

Mtro. José Gabriel Arévalo Arévalo, Licenciado en Administración.

Mtro. Ausver Saavedra Vela, Contador Público Colegiado.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad, se enfoca si la escala funciona de manera similar bajo diferentes condiciones. Se aplica la prueba estadística de Alfa de Cronbach, el cual debe resultar un valor mayor a 0.70. Es por ello que los resultados han dado a conocer que:

La confiabilidad del instrumento de la variable proceso de titulación fue:

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	18

La confiabilidad del instrumento de la variables satisfacción del usuario fue:

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	20

## **2.5. Procedimiento**

Para la ejecución de la presente investigación, se aplicará ambos cuestionrios a la muestra seleccionada, para que, despues de ello, por medio de procedimientos estadísticos, se pueda cuantificar y procesar la información, que permita dar con los resultados, que a su vez, sirvan para corroborar o no la hipótesis formulada. La prueba estadística para determinar la relación entre las variables, será la prueba de Rho de Spearman, debido a que se estan trabajando con cuestionario con escala ordinal.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Este procedimiento se realizará mediante de los datos cuantitativos recabados por la aplicación de los instrumentos de los cuestionarios, donde serán ordenados y procesados mediante el programa estadístico SPSS V24. Además, se empleó la estadística descriptiva para detallar las frecuencias y porcentajes en cuanto a la percepción de las variables por parte de la población en estudio; para responder a los objetivos y comprobar la hipótesis se utilizará la prueba paramétrica correlacional de Rho de Spearman para establecer la relación que existe entre la variable proceso de titulación y satisfacción del usuario en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019. Este índice de correlación toma valores entre -1 y 1, indicando si existe una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) siendo el 0 la independencia total.

## **2.7. Aspectos éticos**

En la presente investigación, se ha respetado lo estipulado bajo las normas APA, en cuanto a la cita y referenciación de autores, por lo que no se está incurriendo en plagio. Además, se respetó el anonimato de las fuentes de información, por lo que no se especifican nombres de los participantes en este estudio.

### III. RESULTADOS

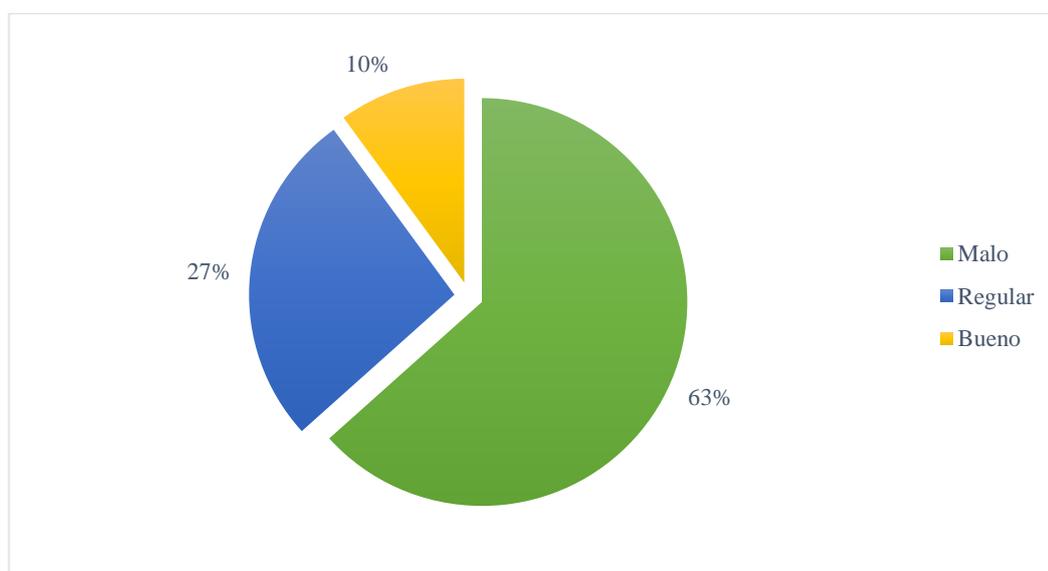
#### 3.1. Estado del proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019.

**Tabla 1**

*Proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas*

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Malo	19	63%
Regular	8	27%
Bueno	3	10%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a pobladores de la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas*



**Figura 1** Estado del proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas

*Fuente: Encuesta aplicada a pobladores de la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas*

#### **Interpretación:**

Según se evidencia en la Tabla y Figura 1, se observa que el proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas es percibido por un 63% de los pobladores como malo, un 27% lo califica como regular, y un 10% lo considera bueno, pues, gran parte de los pobladores encuestados manifestaron estar en

desacuerdo con entregar los documentos con los que contaban al técnico de campo, además, se muestran inconformes con las fechas en las que se ejecutó la verificación de los linderos, pues se cruzaban con días en los que por lo general se encontraban en jornada laboral. Por otra parte, gran parte de los individuos manifiestan estar en desacuerdo con el tiempo tomado para poder solucionar un conflicto limítrofe de terrenos. De igual manera, gran parte de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con el tiempo tomado para la aprobación del territorio, así como del título de propiedad, de igual manera, están desconformes con algunos aspectos de la demarcación final del territorio de la comunidad nativa.

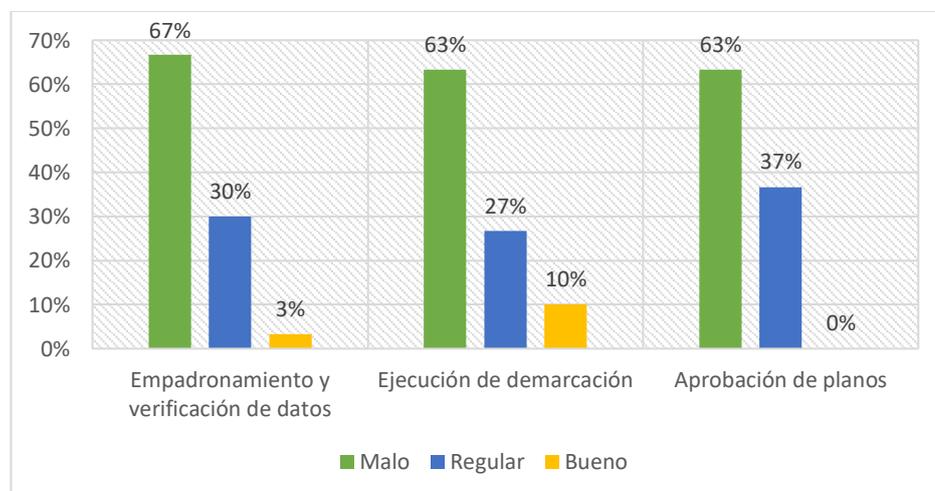
### 3.2. Nivel de las dimensiones del proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019.

**Tabla 2**

*Resultados por dimensiones del proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas*

Escala	Empadronamiento y verificación de datos		Ejecución de demarcación		Aprobación de planos	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
<b>Malo</b>	20	67%	19	63%	19	63%
<b>Regular</b>	9	30%	8	27%	11	37%
<b>Bueno</b>	1	3%	3	10%	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a pobladores de la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas*



**Figura 2** *Resultados por dimensiones del proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas*

*Fuente: Encuesta aplicada a pobladores de la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas*

### **Interpretación:**

En base a la tabla y figura 2, se observan las calificaciones obtenidas de cada una de las dimensiones del proceso de titulación de tierras, en las que, el "empadronamiento y verificación de datos", es calificado como malo por un 67% de pobladores, un 30% lo califica como regular, y solo el 3% restante como bueno, esto se debió a que gran parte de los pobladores encuestados manifestaron estar en desacuerdo con entregar los documentos con los que contaban al técnico de campo, además, se muestran inconformes con las fechas en las que se ejecutó la verificación de los linderos, pues se cruzaban con días en los que por lo general se encontraban en jornada laboral. Por su parte, la dimensión "ejecución de demarcación" es calificado como malo por un 63% de pobladores, un 27% lo califica como regular, y un 10% lo califica como bueno, esto debido a que gran parte de los individuos manifiestan estar en desacuerdo con el tiempo tomado para poder solucionar un conflicto limítrofe de terrenos. Por último, la dimensión "aprobación de planos" es calificado como bueno por un 63% de pobladores, mientras que un 37% lo considera como regular, pues, gran parte de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con el tiempo tomado para la aprobación del territorio, así como del título de propiedad, de igual manera, están desconformes con algunos aspectos de la demarcación final del territorio de la comunidad nativa.

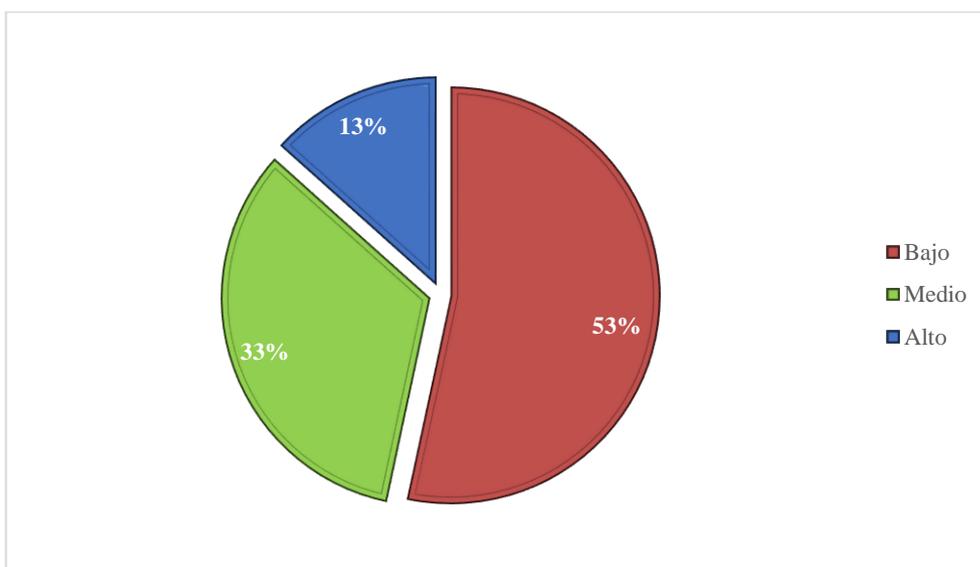
### **3.3. Nivel de satisfacción del usuario respecto al proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019.**

**Tabla 3**

*Nivel de satisfacción del usuario respecto al proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Bajo</b>	16	53%
<b>Medio</b>	10	33%
<b>Alto</b>	4	13%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a pobladores de la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas*



**Figura 3** Satisfacción del usuario respecto al proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas

*Fuente:* Encuesta aplicada a pobladores de la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas

### **Interpretación:**

Según los resultados de la tabla y figura 3, se observa que el 53% de encuestados presenta una satisfacción baja, un 33% tiene una satisfacción media, y el 13% restante tiene una satisfacción alta, ello como resultado de que gran parte de los comuneros encuestados manifiestan no estar de acuerdo que el material informativo proporcionado por la institución responsable del proceso de titulación sea el adecuado. Por otra parte, en su mayoría, han señalado que, pese a que el técnico de campo se muestra como mediador en las disputas de límites, este no se involucra en dar solución a los problemas. De igual manera, en su mayoría, han indicado estar en desacuerdo con el hecho de que el técnico no le haya puesto a disposición de apoyar con los problemas que se presenten, pese a que, en ocasiones, el técnico si respondió algunas de las consultas que les presentaron los pobladores. Otro problema encontrado es que, gran parte de encuestados indicaron no haber encontrado coherencia entre lo que dijo el técnico de campo, con lo que realmente hizo, esto principalmente en temas de horarios y fechas pactadas, perdiendo de esta manera, credibilidad ante la población. Por último, gran parte de los encuestados presenta una satisfacción baja debido a que manifiestan que el personal técnico, no ha ido informando acerca de los avances que

generaba, además de que el trabajo realizado por esta persona, era realizada en horarios poco accesibles para el poblador.

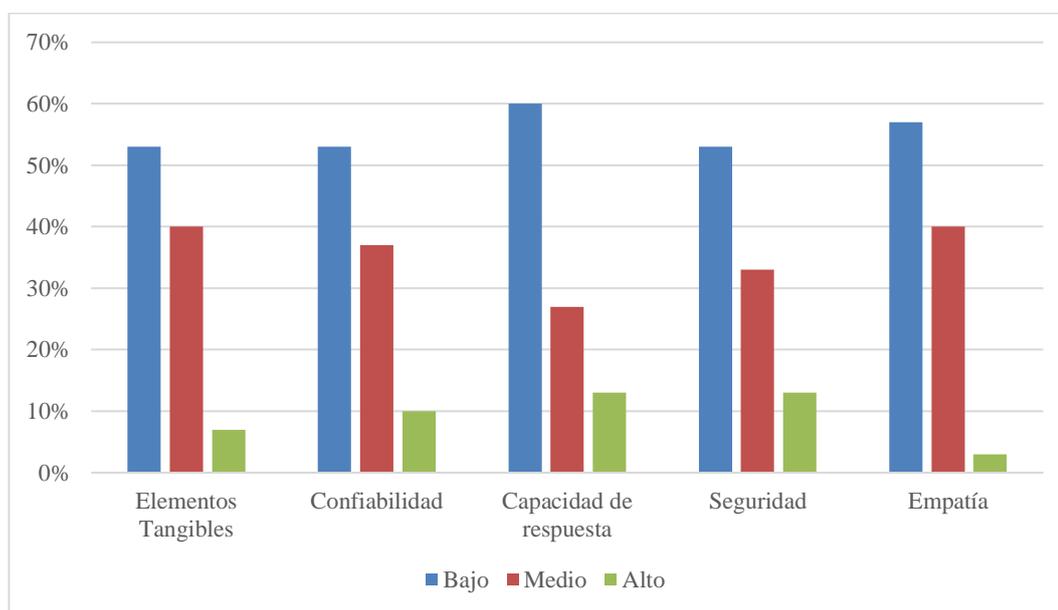
### 3.4. El nivel de las dimensiones satisfacción el usuario en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019.

**Tabla 4**

*Resultados por dimensiones de la satisfacción del usuario respecto al proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas*

Escala	Elementos Tangibles		Confiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
<b>Bajo</b>	16	53%	16	53%	18	60%	16	53%	17	57%
<b>Medio</b>	12	40%	11	37%	8	27%	10	33%	12	40%
<b>Alto</b>	2	7%	3	10%	4	13%	4	13%	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a pobladores de la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas*



**Figura 4.** *Resultados por dimensiones de la satisfacción del usuario respecto al proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas*

*Fuente: Encuesta aplicada a pobladores de la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas*

### **Interpretación:**

Según los resultados de la tabla y figura 4, se evidencia que en la dimensión "elementos tangibles" de la variable satisfacción del usuario, un 53% presenta una satisfacción baja, un 40% tiene una satisfacción media, y solo el 7% tiene una satisfacción alta, ello debido a que gran parte de los comuneros encuestados manifiestan no estar de acuerdo que el material informativo proporcionado por la institución responsable del proceso de titulación sea el adecuado. En cuanto a la dimensión "confiabilidad", un 53% tiene una satisfacción baja, un 37% tiene una satisfacción media, y un 10% tiene una satisfacción alta, pues en su mayoría, han señalado que, pese a que el técnico de campo se muestra como mediador en las disputas de límites, este no se involucra en dar solución a los problemas. Por otra parte, en la dimensión "capacidad de respuesta", un 60% de encuestados presenta una satisfacción baja, un 27% tiene una satisfacción regular o media, y solo un 13% tiene una satisfacción alta, pues, en su mayoría, han indicado estar en desacuerdo con el hecho de que el técnico no le haya puesto a disposición de apoyar con los problemas que se presenten, pese a que, en ocasiones, el técnico si respondió algunas de las consultas que les presentaron los pobladores. En cuanto a la dimensión "seguridad", el 53% de pobladores presenta una satisfacción baja, un 33% tiene una satisfacción media, y el 13% restante tiene una satisfacción alta, pues, en su mayoría de encuestados indicaron no haber encontrado coherencia entre lo que dijo el técnico de campo, con lo que realmente hizo, esto principalmente en temas de horarios y fechas pactadas, perdiendo de esta manera, credibilidad ante la población. Por último, en la dimensión "capacidad de respuesta", un 57% presenta una satisfacción baja, un 40% tiene una satisfacción media, y el 3% restante, tiene una satisfacción alta, pues, gran parte de los encuestados presenta una satisfacción baja debido a que manifiestan que el personal técnico, no informaba acerca de los avances que generaba, además de que el trabajo realizado por el técnico de campo, era realizada en horarios poco accesibles para el comunero.

### 3.5. Relación entre el proceso de titulación de tierras y la satisfacción del usuario en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019.

**Tabla 5**

*Prueba de relación de proceso de titulación de tierras\*satisfacción del usuario*

		Proceso de titulación de tierras	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Proceso de titulación de tierras	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,732**
		N	30
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,732**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	30

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Encuesta aplicada a pobladores de la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas

#### **Interpretación:**

Según la prueba de Rho de Spearman, existe suficiente prueba estadística como para aceptar la relación entre el proceso de titulación de tierras y la satisfacción del usuario, pues se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0,000, siendo este menor a 0,05, motivo por el cual, se aceptó la hipótesis de investigación formulada. Además, en base al coeficiente de correlación, indica una relación positiva media, por contar con un valor de 0,732. De esta manera, queda demostrado que el contar con una percepción negativa del proceso de titulación de tierras, conlleva a la insatisfacción de los usuarios.

#### IV. DISCUSIÓN

Nuestro país posee una rica y basta cantidad de comunidades nativas que se encuentran distribuidas alrededor de todo el territorio, cada una de las cuales subsisten de lo que recolecta y produce de las tierras en las que se encuentran. Bajo esta premisa, según lo establece las leyes peruanas, cada comunidad nativa se encuentra en su derecho de poder inscribir un determinado espacio geográfico en el cual radican, para su cuidado y protección, incluso, si ya cuentan con un sector o espacio de tierras que fueron reconocidas, se encuentran en la posibilidad y potestad de poder solicitar la ampliación de dicho territorio. A todo este proceso se le conoce como proceso de titulación, mismo que según autores como Camero y Gonzales (2018) lo definen como aquel procedimiento a través del cual se registra o inscribe ante los Registros Públicos, la personería jurídica de una comunidad sobre un espacio geográfico determinado. Además, con el fin de poder mostrar ante la sociedad la transparencia de los hechos, brindando de esta manera, seguridad y cumplimiento de los derechos que poseen los miembros de una comunidad nativa, se publican cada uno de los hechos y actos. Se hace mención de esta definición según autores, puesto que para el presente estudio, se ha buscado responder al primer objetivo específico, mismo que buscó el determinar el estado del proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, para ello, en base a los dispuesto por los autores antes mencionados, se procedió con la elaboración de un cuestionario fundamentado en 3 dimensiones, con un total de 9 indicadores, gracias a los fue posible la realización de este instrumento de recolección de datos con un total de 18 preguntas, que posteriormente fueron aplicados a los pobladores de la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas del distrito de Shapaja. A partir de los datos recopilados, mismos que posteriormente fueron procesados por medio del programa Microsoft Excel 2016, fue posible establecer cómo resultado que: el proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas es percibido por un 63% de los pobladores como malo, un 27% lo califica como regular, y un 10% lo considera bueno, pues, gran parte de los pobladores encuestados manifestaron estar en desacuerdo con entregar los documentos con los que contaban al técnico de campo, además, se muestran inconformes con las fechas en las que se ejecutó la verificación de los linderos, pues se cruzaban con días en los que por lo general se encontraban en jornada laboral. De

igual manera, gran parte de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con el tiempo tomado para la aprobación del territorio, así como del título de propiedad, de igual manera, están desconformes con algunos aspectos de la demarcación final del territorio de la comunidad nativa. Al respecto, no se ha encontrado ninguna investigación que albergue la variable tratada a manera descriptiva con la cual pueda ser comparada los resultados, convirtiéndose de esta manera, en un estudio novedoso.

Asimismo, en lo que concierne al segundo objetivo específico: conocer el nivel de las dimensiones de la variable proceso de titulación de tierras se ha podido evidenciar gracias a la aplicación del cuestionario que las calificaciones obtenidas de cada una de las dimensiones del proceso de titulación de tierras, en las que, el "empadronamiento y verificación de datos", es calificado como malo por un 67% de pobladores, un 30% lo califica como regular, y solo el 3% restante como bueno, esto se debió a que gran parte de los pobladores encuestados manifestaron estar en desacuerdo con entregar los documentos con los que contaban al técnico de campo, además, se muestran inconformes con las fechas en las que se ejecutó la verificación de los linderos, pues se cruzaban con días en los que por lo general se encontraban en jornada laboral. Por su parte, la dimensión "ejecución de demarcación" es calificado como malo por un 63% de pobladores, un 27% lo califica como regular, y un 10% lo califica como bueno, esto debido a que gran parte de los individuos manifiestan estar en desacuerdo con el tiempo tomado para poder solucionar un conflicto limítrofe de terrenos. Por último, la dimensión "aprobación de planos" es calificado como bueno por un 63% de pobladores, mientras que un 37% lo considera como regular, pues, gran parte de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con el tiempo tomado para la aprobación del territorio, así como del título de propiedad, de igual manera, están desconformes con algunos aspectos de la demarcación final del territorio de la comunidad nativa. Estos resultados contrastan con la investigación de Naupay (2017), quien llegó a concluir que la existencia de una relación considerable entre las variables enajenación de terrenos comunales y el desarrollo socioeconómico de la población en estudio.

Por otra parte, todas y cada una de las personas, vivimos continuamente evaluando los diferentes bienes y servicios que recibimos, sin importar si esta sea de una entidad pública o privada. Esta comparación se ejecuta a través de la comparación entre lo que supusimos en un determinado momento (expectativa), y lo que realmente recibimos y percibimos (realidad). Esta comparación que realizamos, y el sentimiento final que se desprende de este, es denominado como satisfacción, mismo que, según autores como Price y Jaffe (2015) se considera a la satisfacción del usuario como la evaluación racional que se produce al hacer un ejercicio comparativo entre las expectativas y el comportamiento del servicio o producto que se le está ofreciendo. En tal sentido, como segundo objetivo específico, se ha planteado la búsqueda de poder determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto al proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019. Para ello, en base a la teoría de los autores mencionados, se ha generado un cuestionario con un total de 20 preguntas fundamentadas a partir de 10 indicadores (2 por cada indicador) que se encuentran distribuidos en 5 dimensiones. Posterior a la aplicación de los cuestionarios a los pobladores de la comunidad nativa, se procedió con la etapa de tabulación y procesamiento de la información, misma que al ser presentada en tablas y gráficos, permitió llegar a los siguientes resultados: el 53% de encuestados presenta una satisfacción baja, un 33% tiene una satisfacción regular, y el 13% restante tiene una satisfacción alta, ello como resultado de que gran parte de los comuneros encuestados manifiestan no estar de acuerdo que el material informativo proporcionado por la institución responsable del proceso de titulación sea el adecuado. De igual manera, en su mayoría, han indicado estar en desacuerdo con el hecho de que el técnico no le haya puesto a disposición de apoyar con los problemas que se presenten, pese a que, en ocasiones, el técnico si respondió algunas de las consultas que les presentaron los pobladores. Otro problema encontrado es que, gran parte de encuestados indicaron no haber encontrado coherencia entre lo que dijo el técnico de campo, con lo que realmente hizo, esto principalmente en temas de horarios y fechas pactadas, perdiendo de esta manera, credibilidad ante la población. Al respecto no se ha encontrado tampoco investigación alguna que hable de la satisfacción del usuario en un proceso similar, sin embargo, en la literatura es posible encontrar otras definiciones que refuerzan lo que se ha estudiado, y es que autores tales como el propio Ministerio de Agricultura y Riego (2016) indica que este procedimiento también es conocido como

procedimiento de saneamiento físico y legal de una propiedad de actividad agraria manteniendo una información catastral rural actualizada, donde se proporcione seguridad jurídica a los propietarios de los predios rurales, asimismo, de salvaguardar las condiciones básicas para un desarrollo sostenible.

En relación al último objetivo específico: conocer el nivel de las dimensiones satisfacción el usuario en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019, se ha encontrado como parte de sus resultados que la dimensión "elementos tangibles" de la variable satisfacción del usuario, un 53% presenta una satisfacción baja, un 40% tiene una satisfacción media, y solo el 7% tiene una satisfacción alta, ello debido a que gran parte de los comuneros encuestados manifiestan no estar de acuerdo que el material informativo proporcionado por la institución responsable del proceso de titulación sea el adecuado. En cuanto a la dimensión "confiabilidad", un 53% tiene una satisfacción baja, un 37% tiene una satisfacción media, y un 10% tiene una satisfacción alta, pues en su mayoría, han señalado que, pese a que el técnico de campo se muestra como mediador en las disputas de límites, este no se involucra en dar solución a los problemas. Por otra parte, en la dimensión "capacidad de respuesta", un 60% de encuestados presenta una satisfacción baja, un 27% tiene una satisfacción regular o media, y solo un 13% tiene una satisfacción alta, pues, en su mayoría, han indicado estar en desacuerdo con el hecho de que el técnico no le haya puesto a disposición de apoyar con los problemas que se presenten, pese a que, en ocasiones, el técnico si respondió algunas de las consultas que les presentaron los pobladores. En cuanto a la dimensión "seguridad", el 53% de pobladores presenta una satisfacción baja, un 33% tiene una satisfacción media, y el 13% restante tiene una satisfacción alta, pues, en su mayoría de encuestados indicaron no haber encontrado coherencia entre lo que dijo el técnico de campo, con lo que realmente hizo, esto principalmente en temas de horarios y fechas pactadas, perdiendo de esta manera, credibilidad ante la población. Por último, en la dimensión "capacidad de respuesta", un 57% presenta una satisfacción baja, un 40% tiene una satisfacción media, y el 3% restante, tiene una satisfacción alta, pues, gran parte de los encuestados presenta una satisfacción baja debido a que manifiestan que el personal técnico, no informaba acerca de los avances que generaba, además de que el trabajo realizado por el técnico de campo, era realizada en horarios poco accesibles para el comunero. Estos

resultados contrastan con el estudio de Moya (2013), quien llegó a la conclusión que la modernidad si influye en las manifestaciones culturales de la comunidad en estudio.

En relación al objetivo general de la investigación fue necesario aplicar una prueba estadística a fin de establecer la relación entre las variables proceso de titulación de tierras y la satisfacción de los pobladores de la comunidad nativa en estudio. Precisamente la prueba de Rho de Spearman es la que permitió llegar a obtener los siguientes resultados: en cuanto al valor de sig. bilateral este fue igual a 0,000, siendo este menor al margen de error de 0,05, motivo por el cual, se aceptó la hipótesis de investigación formulada. Además, en base al coeficiente de correlación, indica una relación positiva media, por contar con un valor de 0,732. De esta manera, queda demostrado que el contar con una percepción negativa del proceso de titulación de tierras, conlleva a la insatisfacción de los usuarios. De esta manera, a nivel de resultados estadísticos, se encuentra cierto grado de similitud con el trabajo de Delgado (2012) ya que, pese a que aplicaron la prueba estadística Chi cuadrado de Pearson, obtuvieron un valor de significancia de 0.029 (próximo al 0), estableciendo de esta manera la asociación entre las variables de investigación.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1** Se estableció una relación positiva y significativa a nivel de 0,000 entre el proceso de titulación de tierras y la satisfacción del usuario, motivo por el cual se aceptó la hipótesis de investigación. De igual modo, con un coeficiente de correlación de 0,732 se establece que dicha relación es positiva media.
- 5.2** Existe un mal proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, pues así lo señala el 63% de encuestados, un 27% lo califica como regular, y un 10% lo considera bueno.
- 5.3** El nivel de las dimensiones empadronamiento y verificación de datos, ejecución de demarcación y aprobación de planos fue calificada en su mayoría como malo, mismo que estuvo representado por porcentajes mayores al 60%, es decir 67%, 63% y 63% respectivamente, esto demuestra que la labor que realizan las autoridades competentes, son malas.
- 5.4** Existe un bajo nivel de satisfacción en el 53% de los pobladores encuestados un 33% tiene una satisfacción regular, y el 13% restante tiene una satisfacción alta.
- 5.5** El nivel de las dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y capacidad de respuesta fue bajo representada por más del 50% en todas las dimensiones (53%, 53%, 60%, 53% y 57% respectivamente), demostrando así que los pobladores de la comunidad nativa no se sienten satisfechos respecto al proceso de titulación de tierras.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1** La Dirección de titulación de tierras y catastro rural, debe sancionar a aquellos técnicos de campo que no cumplan con sus funciones con responsabilidad, lo cual desacredita y genera desconfianza en estos procesos de titulación que viene desarrollado el gobierno central.
- 6.2** El MINAGRI a través de la Dirección de titulación de tierras deben realizar una mayor labor de coordinación, socialización y comunicación a la hora de intervenir una comunidad nativa, pues así se generará confianza del trabajo que se va realizar en beneficio de la misma Comunidad Nativa kechwa.
- 6.3** A las autoridades mejorar el proceso de titulación de tierras partiendo por las acciones de empadronamiento y verificación de los pobladores y la aprobación de planos a fin de que se tengan resultados positivos durante todo lo proceso que implica otorgar los terrenos a los pobladores de la comunidad nativa.
- 6.4** Se debe dar una mayor capacitación al personal de campo proporcionando todas las herramientas necesarias para realizar su trabajo, sobre todo en la interacción con los comuneros, lo cual dará mayor confianza sobre este proceso de titulación.
- 6.5** A las autoridades emplear otros mecanismo o estrategias para la entrega de los terrenos a los pobladores de la comunidad nativa Kechwa para que sientan satisfechos con lo que están recibiendo y que no tendrán problemas a futuro con su terreno en la Comunidad Nativa kechwa.

## REFERENCIAS

- Alva, S. (2017). *Derechos de propiedad y sistemas de aprovechamiento de los bosques, relación con la conservación y manejo sostenible de los recursos carretera Mazán-Bellavista, región Loreto. 2015.* (Tesis de pregrado), Universidad Nacional De La Amazonía Peruana, Iquitos. Obtenido de [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5296/Sara\\_Tesis\\_Titulo\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5296/Sara_Tesis_Titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ampudia, M. (2018). *Transferencia de posesiones y la violación del ordenamiento jurídico en la comunidad campesina de Malconga, anexo Sariapampa, distrito de amarilis 2012-2014.* (Tesis de pregrado), Universidad de Huánuco, Huánuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/937/AMPUDIA%20VALERIO%2c%20Mauricio%20Jaime.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, F. (2016). *El proyecto de la investigación* (7a ed.). Caracas: Ediciones El Pasillo. Obtenido de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Camero, P., & Gonzales, I. (2018). *Cartilla 3: Los pueblos indígenas y los procesos de reconocimiento y titulación de comunidades nativas.* Lima: Biblos S.A.
- Centro para el Desarrollo del Indígena Amazónico. (2018). *www.cedia.org.pe*. Obtenido de <http://cedia.org.pe/cediaopina/40-anos-despues-la-titulacion-de-tierras-en-comunidades-nativas/>
- CEPAL. (2014). *Los pueblos indígenas de América Latina.* Santiago de Chile, Chile: Naciones Unidas. Recuperado el 2 de mayo de 2019, de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37050/4/S1420783\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37050/4/S1420783_es.pdf)
- COFOPRI. (2016). *www.minem.gob.pe*. Obtenido de <http://www.minem.gob.pe/minem/archivos/exposiconcofopridemarcacion%20de%20comunidades%20nativas%202.pdf>
- Congreso De La República De Perú. (1978). Decreto Ley N° 22175. Lima, Perú: Congreso de la República de Perú. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3\\_uibd.nsf/0D41EC1170BDE30A052578F70059D913/\\$FILE/%281%29leydecomunidadesnativasley22175.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/0D41EC1170BDE30A052578F70059D913/$FILE/%281%29leydecomunidadesnativasley22175.pdf)
- Cordero, L. (2017). *La búsqueda de la titulación de la comunidad campesina Ccarhuac Licapa: Aplicación de una norma y aparición de un conflicto social.* (Tesis de

pregrado). Pontífice Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/8734>

Delgado, J. (2012). *Impacto de la titulación de tierras en el desarrollo socioeconómico de los agricultores de la provincia de Concepción – Huancayo*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna. Obtenido de [http://redi.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/2913/08\\_2012\\_delgado\\_ore\\_jl\\_f\\_cag\\_economia\\_agraria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://redi.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/2913/08_2012_delgado_ore_jl_f_cag_economia_agraria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Florensa, R. (2015). *Evaluación de la calidad y satisfacción del usuario de los Espacios Naturales Protegidos de Montaña. Aplicación al Parc Nacional d'Aiguestortes i Estany*. (Tesis de doctorado), Universitat de Lleida, Lleida. Obtenido de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/371150/Trfg1de1.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Hernández, P. (2008). *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*. México D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de [http://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI\\_UNAM/L43/1/metodos\\_cualitativos.pdf](http://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L43/1/metodos_cualitativos.pdf)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de investigación*. México D.F. . Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Ibáñez, B. (2002). *Manual para la elaboración de tesis*. México D.F.: Editorial Trillas.

Ibarra, L., & Casas, E. (2014). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 32. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v60n1/v60n1a10.pdf>

INEI. (2018). [www.inei.gob.pe](http://www.inei.gob.pe). Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1437/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1437/libro.pdf)

Instituto del Bien Común. (2016). *El estado de las comunidades indígenas en el Perú, Informe 2016*. Lima, Perú: SINDUGRAF'S E.I.R.L.

Instituto Del Bien Común. (Mayo de 2016). [www.ibcperu.org](http://www.ibcperu.org). Recuperado de <http://www.ibcperu.org/biblioteca/publicaciones/>

- León, M. (2009). *Satisfacción del consumidor*. El Cid Editor. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3180360&query=satisfacci%25C3%25B3n>
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Ministerio de Agricultura y Riego. (2016). *www.minagri.gob.pe*. Recuperado de <http://minagri.gob.pe/portal/69-marco-legal/titulacion-y-creditos/409-titulacion-agraria-en-el-peru>
- Moya, E. (2013). *La modernidad y la incidencia en las manifestaciones culturales de la comunidad San Víctor, de la parroquia Puerto Misahualli, Cantón Tena provincia de Napo*. (Tesis de pregrado), Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado de [http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5193/1/Tth\\_2013\\_130.pdf](http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5193/1/Tth_2013_130.pdf)
- Naupay, L. (2017). *Enajenación de terrenos comunales y su influencia en el desarrollo socioeconómico de la comunidad campesina Santa María del Valle, 2016*. (Tesis de pregrado), Universidad de Huánuco, Huánuco. Recuperado de [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/496/T\\_047\\_40814089\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/496/T_047_40814089_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Oliveira, D. (2018). *Bosques de Producción Permanente Superpuestos a predios rurales inscritos y su relación con la gestión de actualización catastral de la dirección de Titulación San Martín en el 2017*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31611/lopez\\_ct.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31611/lopez_ct.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pacto de Unidad de la Organización indígena del Perú. (2015). *Pueblos indígenas del Perú: Balance 2014*. Lima, Perú: Sonimágenes del Perú. Recuperado el 2 de mayo de 2019, [https://ia800306.us.archive.org/15/items/Balance2014SobreCumplimientoDelConvênio169OitCnddhh/Inf\\_Altern\\_2014.pdf](https://ia800306.us.archive.org/15/items/Balance2014SobreCumplimientoDelConvênio169OitCnddhh/Inf_Altern_2014.pdf)
- Ponce, J. (2017). *Modelo estratégico de alianzas interinstitucionales para la titulación de predios rurales de los productores agrarios del distrito las Pirias, Jaén – 2016*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Jaén. Recuperado de

- [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16841/Ponce\\_RJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16841/Ponce_RJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Prats, P. (2010). *Métodos para medir la satisfacción del cliente*. Madrid: AENOR Ediciones. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3196327&query=satisfacci%25C3%25B3n>
- Price, Bill; Jaffe, David;. (2015). *Tu cliente manda*. México D. F: Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4849812&query=satisfacci%25C3%25B3n>
- Rodriguez, R. (20 de agosto de 2018). Inestabilidad administrativa en el municipio de Puno. *Los Andes*, pág. p.1. Recuperado el 26 de abril de 2019, de <http://www.losandes.com.pe/oweb/Politica/20180820/117424.html>
- RPP Noticias. (2 de mayo de 2013). Indígenas del Bajo Huallaga bloquean carretera Yurimaguas-Tarapoto. *Redacción RPP*, pág. 1. Recuperado el 2 de mayo de 2019, de <https://rpp.pe/peru/actualidad/indigenas-del-bajo-huallaga-bloquean-carretera-yurimaguas-tarapoto-noticia-591074>
- Sánchez, J. (2019). *Calidad en el servicio*. México: Universidad De León. Recuperado de [https://kupdf.net/download/calidad-en-el-servicio\\_5c5787a6e2b6f5e313f59eb4\\_pdf](https://kupdf.net/download/calidad-en-el-servicio_5c5787a6e2b6f5e313f59eb4_pdf)
- Sanchez, M. (27 de agosto de 2014). Deficiente gestión en gobiernos municipales demuestra ausencia de un órgano de control. *Gestión*, pág. p.1. Recuperado el 26 de abril de 2019, de <https://gestion.pe/economia/deficiente-gestion-gobiernos-municipales-demuestra-ausencia-organo-control-69343>
- Sociedad Peruana de Derecho Ambiental. (2013). *www.cultura.gob.pe*. Recuperado de <https://www.cultura.gob.pe/sites/default/files/paginternas/tablaarchivos/2013/09/comunidadesnativasytitulaciondetierrassilvanabaldovino.pdf>
- Silva, C. (2010). *Mecanismos técnicos legales para formalizar territorios con valor ambiental según zonificación, ecológica y económica de San Martín*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de San Martín, Moyobamba. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11458/1097>.
- Superintendencia Nacional de Bienes Estatales. (2012). *Saneamiento contable aplicado a entidades gubernamentales*. Lima, Perú: Superintendencia Nacional de Bienes Estatales. Recuperado de

[https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_publ/capacitaciones/2011/propiedad\\_inmobiliaria\\_chiclayo2011.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/capacitaciones/2011/propiedad_inmobiliaria_chiclayo2011.pdf)

TeleSur. (17 de abril de 2019). Luchas campesinas que permanecen vigentes en América Latina. *Redacción TeleSur*, pág. 1. Recuperado el 2 de mayo de 2019, de <https://www.telesurtv.net/news/dia-internacional-lucha-campesina-grupos-indigenas-america-latina--20190417-0023.html>

Vásquez, G. (2017). *Evaluación de la titulación y participación de la mujer como copropietaria de la tierra, en el distrito de Mazan, región Loreto. 2016*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional De La Amazonía Peruana, Iquitos. Recuperado de [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4781/Gloria\\_Tesis\\_Titulo\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4781/Gloria_Tesis_Titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# **ANEXOS**

### Matriz de consistencia

**Título: Proceso de titulación de tierras y satisfacción del usuario en la comunidad nativa kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019.**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre el proceso de titulación de tierras y la satisfacción del usuario en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es el estado de la titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel del proceso de titulación de tierras en sus dimensiones en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario respecto al proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la satisfacción el usuario en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Establecer la relación entre el proceso de titulación de tierras y la satisfacción del usuario en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Conocer el estado de la titulación de la titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019.</p> <p>Conocer el nivel de las dimensiones del proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019.</p> <p>Conocer el nivel de satisfacción del usuario respecto al proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019.</p> <p>Conocer el nivel de las dimensiones satisfacción el usuario en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación significativa entre el proceso de titulación de tierras y la satisfacción del usuario en la en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: El estado de la titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja 2019, es bueno.</p> <p>H2: El nivel del proceso de titulación de tierras en sus dimensiones en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019, es bueno.</p> <p>H3: El nivel de satisfacción del usuario sobre el proceso de titulación de tierras en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019, es alto.</p> <p>H4: El nivel de las dimensiones satisfacción el usuario en la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019, es alto.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	

<b>No experimental, descriptivo correlacional</b>	<b>Población</b> La población estará integrada por 30 pobladores mayores de edad de la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, del distrito de Shapaja, provincia y departamento de San Martín.  <b>Muestra</b> La muestra estará conformada por 30 pobladores mayores de edad de la comunidad nativa Kechwa – Nuevo Lamas, del distrito de Shapaja, provincia y departamento de San Martín.	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	
		Proceso de titulación de tierra	Empadronamiento y verificación de datos	
			Ejecución de demarcación	
			Resolución de aprobación del plano	
		Satisfacción del usuario	Elementos Tangibles	
			Confiabilidad	
			Capacidad de respuesta	
Seguridad				
	Empatía			

## Instrumentos de recolección de datos

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b> <b>ESCUELA DE POSGRADO</b>						
<p>Estimado poblador, esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. Las respuestas tienen carácter anónimo.</p> <p>El presente estudio de investigación tiene como objetivo Establecer la relación entre el proceso de titulación de tierras y la satisfacción del usuario en la comunidad nativa Kichwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019.</p> <p>Lea Usted, con detenimiento y conteste cada ítem marcando con un aspa (X) según la alternativa que crea conveniente.</p>						
Variable 1	PROCESO DE TITULACIÓN DE TIERRAS					
Ítems	Preguntas	Muy en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Dimensión 1	Empadronamiento y verificación de datos					
Indicador	Recopilación de documentos de acreditación de posesión	Opciones de respuesta				
01	El técnico de campo solicito la documentación que acredite el territorio comunal.	1	2	3	4	5
02	Le genero confianza entregar al técnico de campo sus documentos de la comunidad nativa.	1	2	3	4	5
Indicador	Notificación de verificación de lindero	Opciones de respuesta				
03	El tiempo estimado de notificación para verificar los linderos fue adecuado.	1	2	3	4	5
04	La verificación de los linderos es realizada en días que no se cruzan con su jornada laboral.	1	2	3	4	5
Indicador	Establecimiento de fecha para verificación de lindero	Opciones de respuesta				
05	El cronograma de actividades para la demarcación del territorio comunal es adecuado para usted.	1	2	3	4	5
06	Se coordinó previamente la intervención para verificar los linderos de su comunidad con el Apu.	1	2	3	4	5
Dimensión 2	Ejecución de demarcación					

<b>Indicador</b>	<b>Verificación del material cartográfico</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
07	El técnico de campo ha verificado con usted los planos y documentos que se le solicito.	1	2	3	4	5
08	El técnico de campo le ha informado la existencia de superposición de los planos con el área a titular.	1	2	3	4	5
<b>Indicador</b>	<b>Demarcación</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
09	Está de acuerdo con la información proporcionada por el técnico de campo sobre el área de su comunidad nativa.	1	2	3	4	5
10	En todo momento el técnico de campo le informa acerca de alguna modificación de las zonas limítrofes en base a la información entregada por usted.	1	2	3	4	5
<b>Indicador</b>	<b>Subsanación de área técnica</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
11	El técnico de campo se muestra como mediador para solucionar algún tema limítrofe que genere conflicto de ambas partes.	1	2	3	4	5
12	Se da un tiempo prudencial, para solucionar el conflicto limítrofe entre ambas partes.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 3</b>	<b>Aprobación de planos</b>					
<b>Indicador</b>	<b>Notificación y publicación de la resolución</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
13	Considera que el tiempo que se tomaron para notificarlo sobre la resolución de la titularidad de la comunidad nativa fue la adecuada.	1	2	3	4	5
14	Está de acuerdo con la forma de publicación del plano territorial en su comunidad nativa.	1	2	3	4	5
<b>Indicador</b>	<b>Aprobación del proceso de demarcación</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
15	Se encuentra de acuerdo con el tiempo tomado para la aprobación de la demarcación del territorio.	1	2	3	4	5
16	Tiene una satisfacción regular con la demarcación final del territorio para la comunidad nativa.	1	2	3	4	5
<b>Indicador</b>	<b>Emisión del título de propiedad y contrato de cesión de uso</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
17	Tiene una satisfacción regular con el tiempo estimado para la emisión del título de propiedad.	1	2	3	4	5
18	Se encuentra conforme con el contrato de cesión de uso del territorio de la comunidad nativa	1	2	3	4	5

Gracias



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

Estimado poblador, esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. Las respuestas tienen carácter anónimo.

El presente estudio de investigación tiene como objetivo Establecer la relación entre el proceso de titulación de tierras y la satisfacción del usuario en la comunidad nativa Kichwa – Nuevo Lamas, distrito de Shapaja, 2019.

Lea Usted, con detenimiento y conteste las preguntas marcando con un aspa (X) según la alternativa que crea conveniente.

Variable 2		SATISFACCIÓN DE USUARIO				
Ítems	Preguntas	Muy en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
<b>Dimensión 1</b>	<b>Elementos Tangibles</b>					
<b>Indicador</b>	<b>Material adecuado para comunicación</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
01	El material informativo proporcionado por la institución responsable del proceso de titulación es la adecuada.	1	2	3	4	5
02	Entiende y comprende lo que informa el técnico de campo sobre el proceso de titulación.	1	2	3	4	5
<b>Indicador</b>	<b>Identificación de trabajadores</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
03	El técnico de campo se encuentra debidamente uniformado y equipado. (chalecos y materiales didácticos)	1	2	3	4	5
04	Cuenta con una identificación para poder reconocer al personal de campo.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 2</b>	<b>Confiability</b>					
<b>Indicador</b>	<b>Interés en la resolución de problemas</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
05	En todo momento el técnico de campo se muestra como mediador frente a disputas por límites territoriales.	1	2	3	4	5
06	Propone soluciones a los problemas relacionados con el metraje y los linderos del predio.	1	2	3	4	5
<b>Indicador</b>	<b>Respeto a los plazos establecidos</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				

07	Se cumple con el cronograma de actividades realizado por el técnico de campo, en las fechas establecidas.	1	2	3	4	5
08	Está de acuerdo con el tiempo de inscripción de su comunidad nativa en los registros públicos.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 3</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>					
<b>Indicador</b>	<b>Trabajadores comunicativos</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
09	El técnico de campo que verifica el predio, le informa en todo momento el procedimiento a seguir para titular su comunidad nativa.	1	2	3	4	5
10	Le brindan información detallada acerca del trabajo a desarrollar.	1	2	3	4	5
<b>Indicador</b>	<b>Disposición para ayudar</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
11	El técnico de campo, le ha indicado que le podrá apoyar en lo que se encuentre a su alcance, dentro de sus funciones.	1	2	3	4	5
12	El técnico de campo está dispuesto en absolver dudas que usted pueda tener durante el proceso de titulación.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 4</b>	<b>Seguridad</b>					
<b>Indicador</b>	<b>Seguridad del personal</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
13	Le genera confianza el técnico de campo en la desarrollo de su trabajo	1	2	3	4	5
14	Confía la entrega de documentos al técnico de campo para contrastar información catastral.	1	2	3	4	5
<b>Indicador</b>	<b>Credibilidad de información</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
15	Encontró coherencia entre lo que dice y hace el profesional.	1	2	3	4	5
16	Se encuentra de acuerdo con los metrados y límites territoriales que le ha proporcionado el técnico de campo.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 5</b>	<b>Empatía</b>					
<b>Indicador</b>	<b>Trato amable al usuario</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
17	Se encuentra de acuerdo con lo informado por el técnico de campo en cada avanza del trabajo.	1	2	3	4	5
18	Bajo cualquier circunstancia, siempre ha recibido un buen trato del técnico de campo.	1	2	3	4	5
<b>Indicador</b>	<b>Horarios accesibles</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
19	El técnico de campo realiza su trabajo en un horario en el que usted puede estar presente.	1	2	3	4	5
20	Ha coordinado el técnico de campo con usted los días programados para la ejecución del trabajo.	1	2	3	4	5

<b>Indicador</b>	<b>Establecimiento de fecha para verificación de lindero</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
21	El cronograma de actividades para la demarcación del territorio comunal es adecuado para usted.	1	2	3	4	5
22	Se coordinó previamente la intervención para verificar los linderos de su comunidad con el Apu.	1	2	3	4	5
<b>Indicador</b>	<b>Notificación de verificación de linderos</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
23	El tiempo estimado de notificación para verificar los linderos fue adecuado.	1	2	3	4	5
24	La verificación de los linderos es realizada en días que no se cruzan con su jornada laboral.	1	2	3	4	5

Gracias

## Validación de instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente de investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Julio César Reátegui Sánchez

#### 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: <b>Proceso de titulación de tierras</b> 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: <b>Proceso de titulación de tierras.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Proceso de titulación de tierras</b> , 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: <b>Proceso de titulación de tierras.</b>					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	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						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)

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 01 de julio de 2019.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

  
 -----  
**Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán**  
**ECONOMISTA**  
**Reg. 0134 - CELAM**

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente de investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Julio César Reátegui Sánchez

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

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 01 de julio de 2019.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

  
 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán  
 ECONOMISTA  
 Reg. 0134 - CELAM

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ausver Saavedra Vela  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Docente de contabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Julio César Reátegui Sánchez

**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: <b>Proceso de titulación de tierras</b> 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: <b>Proceso de titulación de tierras.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Proceso de titulación de tierras</b> , 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: <b>Proceso de titulación de tierras.</b>					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
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					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)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 01 de julio de 2019.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

  
 Mg. Ausver Saavedra Vela  
 Contador Público Colegado  
 Mat. 0122 - CCPSM

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ausver Saavedra Vela  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Docente de contabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Julio César Reátegui Sánchez

**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: <b>Satisfacción del usuario</b> 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: <b>Satisfacción del usuario</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Satisfacción del usuario</b> , 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: <b>Satisfacción del usuario</b> .					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
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(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)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 01 de julio de 2019.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

  
 Mtro. Ausver Saavedra Vela<sup>®</sup>  
 Contador Público Colegiado  
 Mat. 0122 - CCPSM

**+INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mtro. José Gabriel Arévalo Arévalo  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente de Administración  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Julio César Reátegui Sánchez

**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: <b>Proceso de titulación de tierras</b> 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: <b>Proceso de titulación de tierras.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Proceso de titulación de tierras</b> , 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: <b>Proceso de titulación de tierras.</b>					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
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>45</b>

(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)

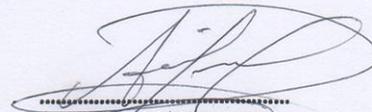
**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 01 de julio de 2019.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

  
 .....  
 Lic. Adm. José Gabriel Arévalo Arévalo  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
 CLAD. N° 18158

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mtro. José Gabriel Arévalo Arévalo  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Docente de Administración  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Julio César Reátegui Sánchez

**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: <b>Satisfacción del usuario</b> 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: <b>Satisfacción del usuario</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Satisfacción del usuario</b> , 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: <b>Satisfacción del usuario</b> .					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
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>45</b>

(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)

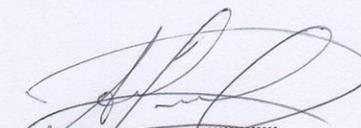
**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 01 de julio de 2019.

  
 Lic. Adm. José Gabriel Arévalo Arévalo  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
 CLAD. N° 19158

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



**CODEPISAM**



**"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"**

### **CONSTANCIA**

El presidente de la Coordinadora de Desarrollo y Defensa de los Pueblos Indígenas de la Región San Martín-CODEPISAM, ubicado en Jr. Túpac Amaru #113-Lamas, Provincia y Distrito de Lamas y Departamento de San Martín,

#### **HACE CONSTAR:**

Que el estudiante Julio César Reátegui Sánchez de la maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo sede Tarapoto, está realizando la investigación de su tesis titulada: **"Proceso de titulación de tierras y satisfacción del usuario en la comunidad nativa Kechwa Nuevo Lamas, Distrito de Shapaja 2019"** en el año que se menciona en el título del mismo.

Se expide la presente constancia, a solicitud de los interesados para los fines que crean conveniente.

Lamas, 07 de Mayo del 2019.



COORDINADORA DE DESARROLLO Y DEFENSA DE LOS  
PUEBLOS INDÍGENAS DE LA REGIÓN SAN MARTÍN  
**JAYMO TAPAYWA PACHARIS**  
PRESIDENTE DE LA CODEPISAM

Teléfonos institucionales: #956844317 #943911518  
E-mail: codepizam\_2006@hotmail.com/ftuanama.1@gmail.com  
Dirección: Jr. Túpac Amaru 113 C.N. Wayku Lamas, Región San Martín.