



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Atención al usuario en el área de catastro y constancia de
posesión, municipalidad de comas, 2020.**

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

AUTOR:

Cordova Ccaso, Chirley Rubi (ORCID: 0000-0002-2243-258X)

ASESOR:

Mtra. Quiñones Li, Aura Elisa (ORCID: 0000-0002-5105-1188)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2021

DEDICATORIA

A Dios por permitirme poder llegar hasta unos de mis objetivos.

A mis padres y hermano, quienes estuvieron ahí apoyándome en todo momento, alentándome a poder seguir creciendo como persona.

AGRADECIMIENTO

A la Dra. Aura Elisa Quiñones, e Irma Lujan Campos por su apoyo para culminar este trabajo de investigación.

A mis amistades que estuvieron ahí apoyándome ya sea presencial y virtualmente.

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	4
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	20
3.3 Escenario de estudio	21
3.4 Participantes.....	21
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.6 Procedimiento.....	22
3.7 Rigor científico.....	22
3.8 Método de análisis de datos	22
3.9 Aspectos éticos.....	23
IV RESULTADO Y DISCUSIÓN.....	24
V CONCLUSIONES	33
VI RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1	Categorías y subcategorías	20
---------	----------------------------------	----

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como propósito determinar si el sistema administrativo del área de catastro es eficiente en la entrega de constancias de posesión, municipalidad de comas, 2020. Para lograr los objetivos del trabajo de investigación se inició mediante coordinaciones con las autoridades de la institución con la finalidad de tener acceso o permiso para la obtención de la información deseada mediante la utilización de instrumentos como la entrevista semiestructurada que estuvo dirigida a las autoridades del área de catastro.

Realizado el trabajo de investigación, se llegó a la conclusión que la atención al usuario es deficiente a la entrega de las constancias de posesión, ya que no se cumple con el plazo determinado vulnerando así a los usuarios viéndose ellos afectados al no adquirir dicha constancia que le es indispensable para que ellos puedan obtener los servicios básicos, por lo que sería recomendable mejorar dicho sistema del área administrativa ya sea por falta de personal u otros, para así brindar un servicio de calidad al usuario.

Palabras clave: servicios básicos, tiempo y calidad de servicio, eficiencia y demora de gestión

ABSTRACT

The purpose of the research work was to determine if the administrative system of the cadastre area is efficient in the delivery of certificates of possession, municipality of Comas, 2020. To achieve the objectives of the research work, it began through coordination with the authorities of the institution in order to have access or permission to obtain the desired information through the use of instruments such as the semi-structured interview that was addressed to the authorities of the cadastre area.

Once the research work was carried out, it was concluded that the attention to the user is deficient in the delivery of the certificates of possession, since the determined period is not met, thus violating the users, being affected by not acquiring said certificate that It is essential for them to obtain basic services, so it would be advisable to improve said system of the administrative area, either due to lack of personnel or others, in order to provide a quality service to the user.

Keywords: basic services, time and quality of service, efficiency and management delay.

I. INTRODUCCIÓN

El tema de investigación tiene por finalidad determinar, de qué manera la gestión administrativa en el área de catastro influye en la entrega de las constancias de posesión ya que al no entregarse en el plazo correspondiente se ve afectado los propietarios al no poder solicitar mediante dicha constancia los servicios básicos que son agua, luz y alcantarillado.

En el contexto externo la Constancia de posesión es un documento en el que se hace constar la posesión de un inmueble ya sea en categoría como predio o terreno, y con él se pretende acreditar dicha posesión del bien, la finalidad de dicho instrumento es dar mayor certeza jurídica al posesionario del terreno adquirido. Sin embargo, este documento no es fácil de obtener ya que existen muchos trámites legales y burocráticos que impiden que los ciudadanos accedan de manera inmediata.

En el contexto interno la realidad que viven muchos vecinos del Distrito de Comas, es una constante zozobra que experimentan por tener predios o terrenos de manera precaria, que incentiva la informalidad y toda clase de injusticias por parte de agentes delictivos que se aprovechan maliciosamente de quienes no pueden contar con una constancia de posesión, ya que existen dificultades en la celeridad de los procesos administrativos. Las autoridades pertinentes, como son los miembros de la municipalidad de Comas, no saben cómo abastecerse en la atención de los ciudadanos que vienen a solicitarlos, no cuentan con una organización pertinente para el manejo de los expedientes que han sido ingresados, lo cual genera un gran caos cuando los usuarios recurrentes vienen a solicitar el estado o avance de su solicitud. Asimismo, se le puede agregar a este problema la falta de personal con la que cuentan para tener una buena eficacia de servicio al usuario y disminuir la carga laboral que existe en el área de Catastro.

Evidenciándose así que existen limitaciones con la entrega de las constancias de posesión, las autoridades no se han planteado poder crear algún programa, ordenanza, o alguna disposición que contribuya en combatir esta situación, quedando los vecinos desamparados de legalidad y protección a sus viviendas e incluso

negocios. Más aun en esta pandemia que la situación empeora cada vez más, ya que la necesidad de poder contar con algún manejo monetario, hace que las personas se olviden de sus derechos y obligaciones y vulneran los derechos de los demás, muchas veces por este tipo acciones las personas se terminan quedando en la calle o al no poder demostrar su posesión por falta de documentos que acrediten, no pueden solicitar sus servicios básicos, como son el agua, luz y alcantarillado, lo cual perjudica su salud y calidad de vida.

La finalidad de la investigación es analizar de qué manera la gestión en la atención al usuario del área de catastro se relaciona en la entrega de constancias de posesión, Municipalidad de Comas, 2020, para mejorar la entrega las constancias de posesión aún menor plazo no viéndose afectado el propietario pudiendo ellos con dicha constancia solicitar los servicios básicos que son agua, luz y alcantarillado. Por ello, esta investigación tiene como problema general ¿De qué manera la gestión en la atención al usuario del área de catastro se relaciona en la entrega de constancias de posesión, Municipalidad de Comas, 2020? Por otro lado, se tuvo como primer problema específico a la siguiente interrogante ¿De qué manera el Sistema Administrativo se relaciona con los plazos en la entrega de constancias de posesión, Municipalidad de Comas, 2020? Y como segundo problema específico ¿De qué el principio de celeridad se relaciona con las barreras burocráticas en la entrega de constancias de posesión en la municipalidad distrital de Comas 2020?

La investigación contiene un aporte significativo, pues mediante el enfoque cualitativo se analizó y evaluó la información recolectada en base a entrevistas, con respecto a la gestión en la atención al usuario del área de catastro relacionadas a la entrega de constancias de posesión, para mejorar y reducir el plazo de la entrega de constancias de posesión de los vecinos del Distrito Comas.

La metodología que se utilizó en la investigación fue en base a los documentos recopilados, utilizando como instrumento de guía la entrevista dirigida al área de catastro. La justificación metodológica, se basó a través de la validación y confiabilidad de expertos la cual tuvo un buen aporte a la investigación.

El trabajo se justifica porque su practicidad en pretender resolver un problema social que se da en la comunidad del Distrito de Comas, por no poder acceder de manera más rápida a las constancias de posesión, asimismo; se deja desprotegido legalmente sus posesiones por ellos se busca la reducción del plazo para la adquisición de constancias de posesión. Desde una perspectiva social que son los propietarios y por parte de la gestión administrativa del área de catastro con relación a una mejora y aun menor plazo de entrega de dichas constancias, por lo que es importante una base legal, que sea beneficioso para la celeridad procesal del trámite y la respectiva entrega de las constancias de posesión. Asimismo, es importante efectuar un análisis de los proyectos de ley, ordenanzas y/o jurisprudencia que se haya dado en nuestra realidad, y ayude a contribuir a mejorar esta realidad problemática.

Como Objetivo general Analizar de qué manera la gestión en la atención al usuario del área de catastro se relaciona en la entrega de constancias de posesión, Municipalidad de Comas, 2020 y primer objetivo específico fue Determinar si el Sistema Administrativo se relaciona con los plazos en la entrega de constancias de posesión Municipalidad de Comas, 2020. Y como segundo objetivo específico fue, Determinar si el Sistema Administrativo se relaciona con los plazos en la entrega de constancias de posesión Municipalidad de Comas, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto internacional se tiene a Roja (2015) quien concluyó, que a pesar de que habiendo entidades municipales en la comuna Chilena han desarrollado operaciones de mejoras con una mirada en lograr una Nueva y eficaz Gestión Pública, lamentablemente en muchas de ellas aún predominan como la poca atención al usuario; la indiferencia por tener trabajadores capacitados; la falta de organización que afecta un buen trabajo de los gobiernos locales. Asimismo, (Baiz y García, 2017) sostuvo que, la relación entre gestión municipal y catastro urbano venezolano cuyos procedimientos y estrategias que deben estar basados en una gestión de competencias, gestión educativa, en beneficio del mejoramiento de las competencias salvaguardando y otorgando dentro del plazo establecido las gestiones de sus usuarios. También (Cázares, 2013) precisó que, la municipalidad debe acatarse en la gestión para que se tenga un buen servicio eficaz y juicioso de las peticiones de su población con objetivos claros y eficientes, cuyo logro es la satisfacción de los ciudadanos. Otro resultado fue el de (Reyes, 2014) quien afirmó que, con el fin de poder dilatar la eficacia de los servicios en la atención al usuario es implementar un buen plan estratégico, capacitar a los funcionarios, con el propósito de atender bien a los administrados a la brevedad posible. Asimismo (Benavides, 2015) quien concluyó que se puede identificar la preocupación del catastro urbano de una buena gestión al no contar con personal técnicamente capacitados.

Respecto a los trabajos previos realizados a nivel nacional se tiene a Carrasco (2017) que concluyó enfatizando que el Gobierno Provincial de Cajamarca está consiguiendo crear una política gubernamental local apropiada, conformado en ordenanzas provinciales con diseño procesal de resultados con respecto a las carencias de los pobladores. Por ende, todas las funciones ya sean actividades u otros que ejecuta la municipalidad están orientadas dentro del marco de las políticas públicas nacionales. Asimismo, (Pardo, 2018) sostuvo que, existe una relación asertiva como la gestión municipal territorial y su impacto satisfactorio en la ciudadanía, esto manifiesta que la gestión cabildante anterior con punto de vista territorial que se

realizaba en el Ayuntamiento Provincial de Cajamarca, era muy bajo o nulo, el cual provocaba malestar y perjudicial para los usuarios. También Mego (2011) preciso que, el servicio al usuario en las municipalidades, nos debe conllevar a mencionar sobre el servicio a los ciudadanos, debido a que, por parte de las instituciones gubernamentales u otras, no se ve una mejora en la calidad de servicio, mencionando que estamos en un proceso de modernización del estado para bien, debido que la sociedad a la vez que va mejorando va cambiando y siendo más exigente. Otro resultado fue el de (López, 2015) quien concluyó que la comunicación organizacional es una ventaja competencial con el cual se tiene que mejorar muchos aspectos, ya que la comunica al igual que la información influye en los procedimientos administrativos como mecanismos que conllevan a una toma de decisiones. Asimismo, (Miranda y Pastor, 2015) concluyeron que la analogía que hay en el servicio municipal y catastro están estrechamente vinculados al sistema de gestión gubernamental estatal con el cual se debe acortar la brecha de disconformidad de los usuarios a resolver oportunamente sus solicitudes.

Por otro lado, es de suma importancia instituir el marco teórico ya que nos permite concedernos la capacidad de poder indagar y ahondar en esta investigación con respecto a cada una de las categorías y subcategorías.

En cuanto al hablar de la atención al cliente en el área de catastro y constancia de posesión, debemos referirnos a la gestión municipal conlleva a un conjunto de gestiones y procedimientos que la administración brinda a través de un excelente servicio público a favor de los administrados, asimismo la administración municipal además de las facultades de gestión municipal emite acto administrativo con la finalidad de generar efectos Jurídicos, dentro del marco del derecho administrativo, que son derechos y obligaciones que tienen con el administrado. La gestión municipal basada en el principio de legalidad que está dentro del derecho administrativo, además del (TUPA) de toda municipalidad maneja, cuya finalidad es mejorar gestión siendo eficaz en su administración y reflejándose en la calidad de servicios hacia los administrados. (Varela, 2010, p. 438).

Ahora bien, el departir sobre la Atención del usuario, nos referimos que es uno de los pilares fundamentales que no debe ser descuidado por las instituciones Estatales, sin embargo resulta ser el más descuidados por la administración pública y del sistema administrativo, siendo estos mecanismos que posee la gestión institucional con finalidad de erradicación tantas dilataciones a las que son sometidos los usuarios. (Osorio, 2015,9.203)

También se considera que la atención al usuario es una actividad interrelacionada, que promete una empresa u organización bajo los términos de que el usuario y/o cliente obtenga la realización de un servicio de calidad, en el lugar y momento adecuado, bajo la seguridad de un empleo correcto de adquisición de derechos. (Chiavenato, 2011, p.98)

Douglas (2020) afirma también que la razón de la asistencia al usuario es un factor clave para el progreso de cualquier organización o institución, porque ayuda a plantear las diferencias positivas y/o negativas de la compañía, que permite ejercer un patrón uniforme de mensuración y balance por parte del cliente objetivo hacia las mismas, requiriendo por parte de ellos calidad, tanto en la calidad de la forma de atención como en el producto o servicio. (p.73)

En ese sentido, cabe mencionar que las instituciones del Estado generalmente en sus evaluaciones adquieren calificaciones extremadamente bajas al tratarse sobre la atención al usuario o administrado formándose un gran fastidiado por los “obstáculos” o los famosos llamados trámites burocráticos, a pesar que el gobierno central con las facultades que posee en materia administrativa se rige a través de su TUPA aún preponderan las falencias al solicitar documentos u autorizaciones que generan insatisfacción en los usuarios.

Es así, continuando con la investigación cabe enfatizar que para una buena implementación de un mejor sistema administrativo para brindar una atención de calidad al usuario es importante conocer su definición y los fundamentan los autores en base a las sub categorías.

Lardent (2020) define al sistema administrativo como una red de procedimientos relacionados entre sí bajo un marco integrado para hacer factible los logros y alcanzar los fines de una organización. Esto significa que el sistema administrativo es un conjunto de operaciones administrativas que se sostiene en la relación de la organización y las partes del procedimiento. (p.27)

Fernando (1992) señala que un sistema administrativo es aquel que está integrado por aquellos que se encuentran dentro de la organización que captan, procesan, transmiten o conservan información para dar soporte o sustento a los datos los cuales circulan por un canal vinculado a los individuos objetos de recavacion de datos para que se tenga un mejor servicio o ayudar a conseguir algún trámite. (p.46)

En nuestra legislación, el Decreto Legislativo 29158 (2007) en su artículo 43°, establece que un sistema administrativo es aquel conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales se instauran las prestezas de la administración publica el cual requiere de ser realizada por todas o diversas entidades o poderes del estado, en los diferentes niveles gobierno u organismos constitucionales. (p.71)

Por ello, de la definición de sistema administrativo es de vital importancia que se mantenga un adecuado y equilibrado sistema para ayudar que la institución en mejorar su calidad de servicio y atención a los usuarios. El procedimiento administrativo es responsabilidad de la administración, siendo esta quien vigilé, guie el desarrollo de sus actuaciones con dinamismo, rapidez y celeridad posible como un principio consecuencial establecido en garantía a los particulares.

Pero para que este sistema mejore es siempre necesario acudir a los principios que este sistema tiene para mejorarse así mismo los principios en nuestra legislación se encuentran para ayudar a organizar los procedimientos, los cuales son normados bajo la Ley de Procedimiento Administrativo General 27444, el cual citaremos los principios más relevantes para la investigación tal como es el Principio del Debido Procedimiento se encuentra predispuesto en la Ley, dicho principio ayuda a que los administrados tengan la potestad de gozar de sus derechos inherentes vinculados a

este principio, comprende en exponer argumentos, mostrar y producir pruebas que coadyuven a salvaguardar esos derechos. (Ley N°27444, 2020, art. IV, numeral 1.2).

En ese sentido, Ramón (2015) expuso que el Debido Procedimiento es una garantía procesal administrativa porque deriva de la garantía procesal a nivel judicial denominada como debido proceso y además que ambas tienen el mismo propósito y finalidad es determinar que el procedimiento se lleve a cabo de una manera que resulte lo más diligente posible, eso significa que se respete los derechos de los solicitantes y que las decisiones o resultados sean conformes como se estipula en las normas preestablecidas.(p.59)

Por ende, es importante mencionar que la institución donde se quiere implementar un nuevo sistema administrativo es en la Municipalidad Distrital de Comas, específicamente en el área de catastro, debido a ellos en la pesquisa se van a enfatizar un poco en el término; respecto a que es Catastro Urbano, Sánchez (2018) define que el termino de catastro se conoce a un registro inmobiliario de un territorio. Dicha inscripción esta conferida a la Administración estatal, por lo tanto; esta información debe ser de manera pública y actualizada. Esto significa que el catastro es utilizado como una fuente donde se puede controlar y gestionar todo tipo de bienes que hay en un país o región.

Sin embargo, para el Instituto Peruano de Economía (2019) el catastro se trata de un “inventario físico que se hace a todas las viviendas que se encuentra en el territorio nacional, conteniendo sus características, como el goce, los servicios básicos y debidamente inscritos [...]”. Este registro lo lleva a cargo los gobiernos locales, por otro lado; el catastro rural es dado por el Ministerio de Agricultura. En tanto, el SNI de ICP es quien se encuentra encargado de la recolección y la conformidad de los levantamientos catastrales realizados por las municipalidades y el Minagri. (p.94)

Rosas, Rojas y Herrera (2018) indican que el progreso del catastro en el país ha sido muy lento y su proceso de crecimiento ha quedado rezagado a comparación con otras entidades que ayudan a obtener este tipo de información sistematizada bajo una base de información (INEI, RENIEC, SUNARP).

Un caso de muestra claro es la institucionalidad del registro de la vivienda; el registro requiere de la información de las propiedades de las entidades territoriales, la utilización del suelo, sus titulares, la geometría y los planos de los predios, que sean generados por un catastro oficial; pero al no ver tales datos, crea restricciones en los procesos de titulación y su inscripción de la propiedad.

Por ello que el catastro urbano es la representación de los predios, donde se precisa información geográfica de la ubicación del lote y la codificación alfanumérica otorgado al bien inmueble, que se encuentra en constante actualización de sus características que coadyuva al ciudadano una base de datos fehaciente sobre las características existentes de sus predios.(p.173)

Por otro lado, el catastro está vinculado con la proyección urbana que permite identificar las áreas que necesitan realizar un ajuste: con la finalidad de solicitar y obtener agua potable, alcantarillado, obras públicas, planificación y ambiente adecuado en el espacio destinada para los diferentes usos de vivienda, comercio, equipamiento, vinculado al pago de sus tributos.

La Ley N°28294 siendo una ley que crea el SNCP define el catastro de predios como el descripción, listado de características físicas de predios para un fin multipropósito, atribuyéndose un registro alfanumérico identificando al titular o titulares del dominio de propiedad. El catastro brindara información actualizada y fehaciente a los usuarios relacionada con las características técnicas y derechos registrados de los predios de un determinado territorio.

Citando a Portillo (2007) en el sentido que al implementar un mejor sistema administrativo de atención al usuario en el área de catastro para hacer más factible la entrega de constancias de posesión, se va a poder desarrollar un Catastro idóneo que pueda realizarse con eficacia y eficiencia satisfaciendo múltiples necesidades públicas y privadas, produciendo beneficios proyectados esperados y que logran como resultados muy gratos. Sin embargo, eso no es una tarea nada sencilla para los países que se ubican en América Latina debido a la carencia de institucionalidad y las barreras

y/o problemas que se puedan originar en el contexto político, económico, legal y cultural. (p.37)

Las Municipalidades se encuentran autorizadas para la administración de los catastros urbanos y rurales, además de la valoración de la propiedad que resulta ser un generador de ingresos para las municipalidades y un soporte económico para el financiamiento del gasto público, ello mediante la recaudación de impuesto predial que está estrechamente vinculado al desarrollo de los procesos catastrales y su registro en el padrón del contribuyente que posee las municipalidades.

Cabe mencionar que el catastro de los predios brinda seguridad jurídica, por la conexión con la titularidad el predio, conociendo a o los propietarios catastrales de los inmuebles declarados en el padrón de contribuyentes de tal manera que se reduzca el tráfico de tierras, y evitar que se produzcan múltiples inscripciones sobre el mismo inmueble.

Otro principio que es muy importante para el marco de esta investigación es el Principio de Celeridad conceptualizada en la Ley de Procedimiento Administrativo General 27444, que los participantes del procedimiento deben convenir su obrar de manera que la formalidad procesal sea lo más dinámico y contingente, evitando actuaciones legales innecesarias que entorpezcan su desarrollo o que se configure como barreras burocráticas, para que así se pueda recibir una decisión a un tiempo razonable y proporcional, sin enajenar el respeto al Debido Procedimiento o vulnere algún dispositivo en el categorización jurídica.

Quintero (2015) añade que es una fórmula que tienen como objetivo evitar retardos injustificados, suprimir instancias procedimentales irrelevantes y que se instituye como una garantía de nivel constitucional, que debe estar direccionada a servir de orientación y fundamento en el pleno desarrollo de la función administrativa.(p.14)

Por otro lado, el Principio de Celeridad es una garantía con base constitucional que quiere lograr entregar a la población un servicio de justicia rápida y efectiva sin

demoras, de modo que el usuario pueda encontrar la ejecución de trámites sencillos y que pueda acceder a una rápida resolución de su gestión. (Quintero, 2015, p.14).

Es por ello que dicho principio resulta ser tan común en la ley de procedimientos administrativos de muchos países, de tal manera que se maximicé lo más dinámicamente posible, evitando actuaciones procesales que obstaculicen el desenvolvimiento del proceso, cuya finalidad es alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

Tal es así que el Código Colombiano en su artículo N° 3.13, sostiene que las autoridades deben impulsar oficiosamente los procedimientos incentivar el uso de nuevas tecnologías de información y comunicaciones, cuya finalidad es que los procedimientos progresen con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas. (Revista del procedimiento administrativo, 2011, p.69)

La Ley General de Costa Rica, en su artículo N° 225.1 indica que todo órgano deberá llevar el procedimiento con el propósito de alcanzar un máximo de celeridad y eficiencia, respetando el ordenamiento jurídico, los derechos e intereses del administrado, conforme a su artículo N° 269.1 precisa que la actuación administrativa se debe realizar «con arreglo a normas de economía, simplicidad, celeridad y eficiencia. (Revista del procedimiento administrativo, 2011, p.69)

En este sentido, tenemos a la Ley 19880 de Chile, en su artículo N° 7 y la Ley de Bolivia cuyo artículo 4n, expresa que la administración debe impulsar el procedimiento de oficio en todos sus trámites donde se encuentre inmerso de tal forma que el procedimiento administrativo debe ser responsabilidad de las autoridades que deben guardar las garantías constitucionales. (Revista del procedimiento administrativo, 2011, p.69)

Por lo tanto, el principio de celeridad procesal no solo se encuentra contemplado en nuestra legislación sin duda se emplea en los procesos constitucionales de otros países, como un principio elemental, más aún cuando se encuentran estrechamente

dirigidos a la defensa de los derechos constitucionales tal como la propiedad, que se tiene la necesidad de obtener una respuesta rápida. (Castillo, 2005, p. 6)

Por otro lado, el Principio de Celeridad es muy significativo en el acatamiento del debido procedimiento, de tal forma que ha sido considerablemente desarrollado por la doctrina, la jurisprudencia, por nuestra legislación nacional como internacional, tal es el caso expuesto por la Corte Constitucional Colombia en el expediente T-1021/2002, señala que las gestiones burocráticas es una especie de sintetizar el derecho sustancial mas no un fin en sí mismo. Por otro lado, los requerimientos que consagra la norma para darle validez a ciertos procedimientos que deben ser observadas para su verificación sin dejar de lado derechos fundamentales, como el derecho de defensa, el principio constitucional de la prevalencia del derecho sustancial.

Corte Constitucional Colombia en su Sentencia T-909/2009 estableció así como jurisprudencia constitucional evoco que el Estado opere de modo diligente, sin dilaciones injustificadas, absurdas, que solo debe responder el fondo de las solicitudes presentadas por el administrado. Haciendo énfasis de las instancias del Estado, atendiendo emitir las medidas indispensables para alcanzar una protección inmediata y eficaz de los derechos humanos conservada en el tiempo el amparo de la tutela de los derechos, aplicándose las leyes y Reglamentos. Cabe mencionar que dicha Corte ha procedido a revelar los trámites como una limitación para la eficacia del Derecho sustancial. (Sentencia T-599 de 2009).

Por otro lado, respecto a la segunda categoría de esta presente investigación que comprende.

Según Campos (2019), La Legislación Peruana la titulación y formalización de las posesiones es muy amplia variable dentro su cuerpo legal, coexistiendo varias vías para la titulación de un predio. Tal es así como la modificada Ley N° 28294-Ley que crea el sistema Nacional de Catastro y su vinculación con el registro de predios, ha

influenciado en la dispersión normativa impidiendo el buen desarrollo a nivel nacional del sistema de Catastro y regular un sistema único e integrado. (P.111)

Por su parte, Mejorada (2013) cito el art. 896º del Código Civil donde refiere que la posesión es de uno o más personas ligados al derecho de propiedad. Las condiciones más comunes de la propiedad son el uso, disfrute, etc. (art. 923 del CC). Esto se simplifica en que el poseedor puede utilizar el bien de la forma más vasto e inimaginable, siempre que no transgreda una norma. Asimismo, puede haber posesión, siempre en cuando su proceder corresponda al ejercicio atribuido del dominio. Por ello, la posesión no solo es para aquellos que actúan como dueño, sino para aquellos que también quieren el uso del bien, y todo ello se puede acreditar con una constancia de posesión, el cual debe ser obtenido de forma pacífica y diligente en la entidad gubernamental local. (p.203)

Por otro lado, el amparo a los derechos de propiedad, brinda a los dueños la seguridad de disponer de sus propiedades como instrumento de inversión, potenciando económicamente sus activos prediales, además de salvaguardar su propiedad del tráfico de tierras, dinamizando y contribuyendo a la economía del país.

En la Resolución Ministerial N° 0029-2020-MINAGRI (2020), se denomina que la constancia de posesión contiene términos de formalizar un bien rústico o urbanos, y por lo cual es un documento que se constituye como una de las pruebas necesarias de posesión que, en diversos casos participa como parte de los expedientes para que se formalice el predio y se dé la titulación, y prescripción adquisitiva de dominio. Por ende, el otorgamiento de este documento probatorio solo certifica la existencia de posesión, tanto directa, seguida, tranquila y pública.

Meneses (2015) también formulo que la constancia de posesión es un instrumento emitido por una autoridad conveniente dentro de un procedimiento administrativo, para dicho trámite se debe de haber acreditado de manera fehaciente (con documentos, testigos, publicaciones e inspecciones) que la persona solicitante de la constancia es aquella persona que viene ostentando del bien inmueble de

manera perpetua, pasiva y publica durante un determinado tiempo, debiendo mencionarse detalladamente y referencial la forma como posee. (p.201)

De todo lo expuesto se puede determinar que las constancias de posesión, son documentos muy relevantes para poder tomarlos como carga probatoria que ayude a poder acreditar la posesión del bien inmueble, y para los usuarios de la municipalidad distrital de comas ese documento es vital para lograr solicitar sus servicios básicos como conexión de luz eléctrica, agua potable y alcantarillado, y por esa razón es que la entrega de este documento por parte de la municipalidad no se puede exceder de plazos ya establecidos y más bien los tramites deben ser celericos y emplear una buena gestión documental para el acervo de expedientes que se encuentren ya ingresados a la entidad.

Hay que tener en cuenta que cuando la entidad señala requisitos es importante en qué plazo esta podrá emitir un pronunciamiento al respecto ya sea favor o en contra, por ello es necesario determinar que significa el termino de los plazos y que tipos existen y cual es aplicable al presente caso.

Según la Ley de Procedimiento Administrativo General 27444 en su artículo 131°, señala que los plazos son comprendidos como un espacio temporal máximo, el cual se debe empezar a computar aparte de la formalidad que sea, y por lo que de esa forma se obliga en paralelo a la administración y a los administrados.

El factor tiempo tiene una importancia dentro del procedimiento administrativo, debido a la dinamicidad dimensional del desempeño de los legitimados y funcionarios servidores públicos, la cual está dirigida en asumir una decisión administrativa, dentro de la moldura señalada por los Principios de Celeridad y Eficacia. Es tan sustancial el plazo en el método procedimental, donde también se puede denominar bajo el término de plazos. (Morón, 1998, p.65)

El citado autor manifiesto que es importante considerar dentro de la atención de calidad los factores señalados para una correcta decisión y adquisición de derechos, y, por otro lado, que el proceso sede en un cierto tiempo como para que su realización

sea idónea, sin embargo, aunque los plazos para todo proceso se encuentren establecidos en la Ley estos no se cumplen, por situaciones de carga procesal, carencias o falta de diligencias que resultan en perjuicio de quien solicita justicia.

Los plazos que se encuentran previstos en las normativas obligan no solo a los interesados, sino también al trabajador que se encuentra al servicio de las Administraciones Públicas, estos plazos se pueden señalar en horas, en días, en meses o en años. Lo más cotidiano es que se señalen en días o en meses. Ya que es muy poco probable que lo determine por horas y qué se debe tomar en cuenta que los plazos normalmente se encuentran divididos en dos formas; el primero se entiende por “hábiles” y la segunda forma se calcula de manera “calendarios”. Esto es muy importante para poder entender el cómputo de los plazos en horas y en días. Para tener un mejor control de los plazos hay que eliminar en lo posible las barreras burocráticas que impiden que el trámite de entrega de constancias de posesión sea con celeridad y simplificadas. (Cartaya, 2021, p112)

Según Sánchez (2020), enfatiza que las barreras burocráticas son aquellos impedimentos que limitan y prohíben, la cual dichas entidades administrativas restringen u obstaculizar el acceso, y que por ende termina perjudicando a los administrados al momento de la tramitación de procedimientos administrativos de las cuales se encuentran sujetos a aquellas normas y principios. (p.258)

Asimismo, no toda exigencia, requisito o limitación interpuesta por una entidad tenga que ser entendida como una barrera burocrática, es decir, para que ello se configure tiene que existir una contraposición. Para la identificación de una barrera burocrática se debe cumplir con los siguientes presupuestos: debe tratarse de un acto o disposición de alguna entidad de la Administración Pública; de la cual no permita la realización adecuada de un determinado procedimiento administrativo; y, exista un perjuicio ocasionado a algún ciudadano o una persona jurídica. (Sánchez, 2004, p.13).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básica, según Valderrama (2007) la investigación básica es esencial y pura, destinada a contribuir conocimientos científicos la cual no produce resultados de utilidad práctica, se preocupa por recolectar información de una realidad para profundizar un conocimiento de teoría científica, orientándose a descubrir leyes y principios (p. 28).

Diseño de investigación

Es de enfoque **cuantitativo**, por el cual estudia una situación, con el objetivo de resolver la problemática, en tanto a la recolección de datos no se utiliza la medición, ya que solo se demuestra la realidad de las personas. Según, Pino (2007), refiere que la investigación cualitativa consiste en el análisis y recolección de datos, que contiene un alto nivel subjetivo, enfocado al estudio del objeto. Asimismo, en este enfoque se utiliza las técnicas de recolección que son las entrevistas, los análisis documentales, etc. (p. 50)

Por lo anteriormente mencionado, también se podría indicar que el enfoque cualitativo es inductivo ya que se centra de los sucesos de la realidad, de la cual es utilizada en la presente investigación.

Según Nava (2007) citado por Ruedas, Ríos y Nieves (2008), la Hermenéutica es una técnica, arte y filosofía de los métodos cualitativos, cuya característica es interpretar y comprender para develar las motivaciones del comportamiento humano (p. 184). En el desarrollo de este trabajo de investigación se utilizó el diseño hermenéutico, con un enfoque cualitativo, lo cual requiere un alto grado de interpretación, de las norma, así como de la realidad, opiniones, fuentes, principios y las distintas instituciones del derecho.

Por otra parte, se aplicó como diseño de investigación la **Teoría Fundamentada**, que se basa en la recopilación de información la cual es necesaria para construir nuevas teorías, mencionando las conclusiones, y la información que

se ha obtenido al principio de la investigación y lo que obtendrá al darse la recolección de información. Según Alvarado (2007) que este tipo de diseño es una metodología que permite realizar indicios sobre la realidad social. Su propósito radica en la percepción de cómo el funcionamiento del mundo se adhiere a la comprensión humana. (p.106)

Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.

Las categorías de la investigación fueron de tipo deductiva porque derivan del marco teórico y análisis previo de la realidad para establecer las categorías y sub categorías. Según Romero (2005), la categorización es transcendental para el estudio y exégesis de los resultados obtenidos, por lo que en este caso se debe identificar las regularidades sobre temas que sobresalgan. (p.55)

Tabla 1
Categorización de unidades temáticas

CATEGORÍAS C1: ATENCIÓN AL USUARIO C2: CONSTANCIAS DE POSESIÓN			
	Definición conceptual	Subcategorías	indicadores
ATENCIÓN AL USUARIO	Es la actitud de brindar ayuda, apoyo, asesoría, referencias con toda la amabilidad, comprensión y empatía, para que de esa manera satisfacer las necesidades y expectativas de cada individuo.	- Sistema Administrativo - Principio de Celeridad	- Planificación y organización - velocidad o prontitud.
CONSTANCIA DE POSESIÓN	Es todo documento de acreditación y formalización de una propiedad inmueble, que sirve como carga probatoria y garantiza el derecho posesionario de cada sujeto particular.	- Plazos - Barreras burocráticas	- Numero de fichas catastrales - Dilatación innecesaria - Requisitos innecesarios

Fuente: Elaboración propia (2020)

Escenario de estudio

El estudio se realizó en la Municipalidad de Comas, en el área de catastro en el ámbito urbano, lugar donde se encuentran los expertos, los expedientes sobre constancia de posesión.

Participantes

Los participantes de esta investigación fueron funcionarios y servidores de la gerencia de catastro de la municipalidad de Comas, así también expertos en temas de catastro urbano, adquisición de constancias de posesión y calidad de atención al usuario.

Cabe mencionar que se trabajó con un total de 9 profesionales, pertenecientes al área de catastro de la Municipalidad de Comas. (Abogada, Ingeniero, asistente de atención al usuario, Técnico de asistente de gerencia, usuarios del área de catastro.)

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos y técnicas utilizadas para la recolección de datos, con el propósito de describir el problema y con ello poder darle una posible solución, por ello las técnicas se encuentran orientadas para alcanzar la información que otros han acotado concernientes con el tema estudiado con la finalidad de enriquecer el marco teórico del trabajo. (Del Cid y Sandoval, 2007, p. 94)

Según Vara (2012), **La entrevista**, es una técnica que está direccionada a personas idóneas para la investigación, la cual tendrán relevancia para el desarrollo de la investigación. Asimismo, se realizó preguntas concretas y precisas, realizándose 10 preguntas utilizadas en las entrevistas.

Análisis documental, mediante la cual se han recabado pesquisas a través de varios documentos, utilizándose como instrumento la guía de análisis documental que han sido de apoyo a la investigación.

Guía de análisis documental, referida al análisis de legislación comparada, que me han permitido averiguar el tratamiento que reciben en otros países que puedan dar solución frente a la problemática de atención al usuario. Por ende, este documento ayuda a analizar legislación comparada, revistas y libros con relación al tema de investigación.

Procedimientos

Tiene que ver con la recolección de datos, las categorías, subcategorías y el proceso de triangulación, según corresponda. Es decir que para el tratamiento de procesamiento de los datos e información en primer lugar se consideró las experiencias que se lograron a través de las comunicaciones a fin de coordinar una cita para la realización de las entrevistas, en segundo lugar se coordinó él envió de la guía de entrevistas entrevista a fin de ser atendidas por los participantes a través de WhatsApp y correo electrónico. Por último, se procedió a la recepción de cada una de las guías de entrevista para su análisis.

Rigor científico

Es de donde se recolecta la investigación, el rigor es también la validez y confiabilidad de la investigación, donde se emplea: la dependencia, credibilidad, auditabilidad o confirmabilidad y la transferibilidad o aplicabilidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Con respecto al enfoque cualitativo, el rigor científico debe tener los siguientes caracteres tal como ser un trabajo prolongado, pasar por una revisión exhaustiva por parte de los asesores temáticos y metodológicos, además de la clarificación del investigador, confirmación de los participantes, fuentes consultadas, y finalmente la sustentación de la investigación ante el jurado.

Método de análisis de la Información

En el presente trabajo se realizó el análisis de la información obtenida a través de la guía de entrevista realizada la triangulación entre las entrevistas, la

teoría y la reflexión del investigador por medio del método hermenéutico, se pudo interpretar la opinión del entrevistado, con el objetivo de poder recabar información. Sumando a ello el método sistemático, mediante el cual se analizó las entrevistas que se realizaron a los especialistas del tema de investigación, interpretando los datos mediante los instrumentos que fueron dados, pudiendo así generar un contraste de la información recabada. Además del método exegético, el cual permitió identificar y dar mayor entendimiento de los reglamentos además de comprender los demás conceptos de estudio. Tal como el método interpretativo, que coadyuvo a interpretar los documentos, sacando un análisis y dándole sentido al documento. Por otro lado, el método inductivo, mediante el cual se buscó más que toda la recaudación de información con el fin de poder llegar a una conclusión general. Por último, el método deductivo, es distinto a los demás métodos antes mencionados, ya que mediante este se logró llegar a una conclusión específica entre diversas informaciones generales.

Por lo antes mencionado en el presente trabajo el análisis informativo obtenido de los participantes, de acuerdo a las categorías y sus categorías, han sido organizadas y guardan relación con la información proporcionada por los participantes durante la entrevista y la información recolectada y organizada en base a teorías de referencia a fin de lograr un análisis razonable, realizándose tres tipos de triangulación: triangulación teórica basado en el asociar datos de la recopilación de información teórica, en seguida realizar la triangulación de métodos, que consiste en realizar comparaciones entre métodos, técnicas o instrumentos, lo que permitió obtener información confiable del cruce de datos.

3.2. Aspectos éticos

El presente trabajo, se realizó respetando el aspecto metodológico y las normativas, asimismo; el trabajo de investigación se respalda en técnicas e instrumentos, teniendo como uso las citas textuales de la información recabada, para que así no sea consignado como plagio o copia el presente trabajo, además se citaron trabajos de investigación en relación al tema de investigación.

IV. RESULTADO Y DISCUSIÓN

En este capítulo se consideraron los antecedentes planteados en la parte introductoria, que fueron confrontados con los resultados de la triangulación realizada entre el análisis de las preguntas a los participantes, la teoría y la reflexión del investigador, según (Samaja, 2018) la información obtenida de las entrevistas se analiza mediante la triangulación, misma que se ajusta con las metodologías en el estudio de un mismo fenómeno; con el fin de responder al objetivo general y objetivos específicos mencionados anteriormente.

Con respecto al objetivo general del presente estudio fue, Analizar de qué manera la gestión en la atención al usuario del área de catastro se relaciona en la entrega de constancias de posesión, Municipalidad de Comas, 2020.

De acuerdo a los resultados de las entrevistas de los expertos y dando cumplimiento al objetivo general, se determinó que, durante el periodo 2020, la gestión en la atención a los usuarios sobre las constancias de posesión fue ineficiente, lo que generó insatisfacción en el servicio, los usuarios de los servicios consideraron que el servicio de atención es deficiente, considerando que la Municipalidad de Comas, brinda este servicio, teniendo personal, apoyo técnico, auxiliar, ingenieros que tienen poca o casi nula identificación institucional, para tramitar un expediente o aprobación de proyectos de construcción de vivienda o habilitaciones urbanas y entregas de constancias de posesión de tal forma que los administradores del área de catastro no están cumpliendo con sus funciones. Así mismo podemos afirmar que la gestión en la atención al usuario no ha sido idónea por la falta de comunicación, una explicación carente de sentido generando muchas incomodidades para los usuarios que concurren diariamente, ya que muchos de ellos son personas no instruidas por lo que necesitan mayor explicación tal es así que se ve reflejado en la insatisfacción de ser atendidos.

Cabe mencionar que los procesos administrativos que realizan los usuarios externos de la municipalidad presentan incomodidad e inconformidad en la calidad de atención por parte del personal del municipio de Comas, pues el servicio que reciben es pésimo muchas veces son maltratados, además a ello se suma el tiempo que

pasan para ser atendidas para terminar con un trámite administrativo, observando falencias en la gestión administrativa que realiza la entidad pública

Por otro lado, las instituciones deben mostrar un interés y una atención personalizada hacia sus usuarios una buena atención al cliente permitirá a la organización lograr múltiples beneficios como mayor confiabilidad por ende mayor número de usuarios satisfechos, buena e imagen y prestigio institucional.

En cuanto al hablar del servicio al cliente en el área de catastro y constancia de posesión, debemos referirnos a la gestión municipal que conlleva a un conjunto de gestiones y procedimientos que la administración debe brindar a través de un excelente servicio público a favor de los administrados, asimismo la administración municipal además de las facultades de gestión municipal emite acto administrativo con la finalidad de generar efectos Jurídicos, dentro del marco del derecho administrativo, que son derechos y obligaciones que tienen con el administrado.

De todo lo señalado, se afirmó que durante el periodo 2020, el comportamiento de la gestión municipal no cumplió con sus funciones, ni con la finalidad de mejorar ni brindar un servicio de calidad hacia los administrados, generando confusión, descontento e insatisfacción en los usuarios por el mal trato y demora para la entrega de respuesta a una solicitud, realmente no hubo compromiso y desempeño eficiente de todos los trabajadores, por lo que se trata de las brechas que tienen puntos críticos que generan desorientaciones en los resultados que se esperan alcanzar no solo siendo afectado el usuario ha sido atendido con un servicio pésimo también se afecta negativamente a la entidad. Se deben considerar mejores modelos de medición de la calidad con una constante retroalimentación un fitback del personal mediante programas de capacitación que permita tener personal capacitados para generar soluciones en momentos necesarios, con la finalidad de tener personal identificados con la institución, con una calidad de atención rápida, cuya orientación sea clara y precisa, teniendo un lenguaje pausado y simple, contar con orientadores capacitados además de simplificar los trámites y en todo momento mantener la cordialidad y amabilidad del trato que se brinda,

Con respecto al primer objetivo específico de la investigación fue, Determinar si el Sistema Administrativo se relaciona con los plazos en la entrega de constancias de posesión Municipalidad de Comas, 2020.

Respecto a los resultados, tras analizar las respuestas otorgadas por los expertos se determinó que, durante el periodo 2020 el sistema administrativo si se relaciona con los plazos en la entrega de constancias de posesión es necesario que los servidores de la municipalidad de Comas específicamente del área de Catastro tengan que recibir mayor capacitaciones a fin de realizar un procedimiento eficaz otorgando a los usuarios una decisión en tiempo razonable, sin que ello vulnere el debido procedimiento, tener una gran capacidad para mejorar los procesos de trabajo y aportar con su máximo potencial, en la medida que estén estimulados y comprometidos con los objetivos de la organización, considerando que la motivación al personal se refleja en un buen rendimiento y mayor posibilidades de atender bien a los usuarios.

Bajo esta óptica la municipalidad, no propicia un ambiente de trabajo para consolidar una cultura de calidad total, en un clima de respeto e innovación, con reglas claras conocidas y compartidas, incentivos y reconocimientos al buen desempeño, empoderando en la toma de decisiones de tal forma que se ejecuten los procesos en forma adecuada, por ello aun la gestión administrativa de la municipalidad de Comas no innova con nuevas tecnologías que permita digitalizar y permitir agilizar la elaboración catastral que facilite la entrega de constancia de posesión a los usuarios, en un tiempo razonable causando así la disconformidad tanto en los usuarios que solicitan su constancia de posesión como en el personal que trabaja en el área de catastro.

De todo lo señalado, se afirmó si los documentos están conforme se debería agilizar el plazo, y no entorpecer el proceso ya que además provoca una inversión económica en los usuarios, cuando de dilatar el proceso se trata. Cabe mencionar que la motivación y la capacitación al personal son puntos clave para un buen desempeño de sus funciones por ende se agilizaría la entrega de constancias de posesión a los usuarios, otro punto importante es que el personal del área de

catastro instruya e informe de manera correcta a los usuarios para la presentación de su expediente cuya finalidad es agilizar el trámite y satisfacer las necesidades de estos.

Respecto al segundo objetivo específico de la investigación fue, determinar si el principio de celeridad se relaciona con las barreras burocráticas en la entrega de constancias de posesión en la municipalidad distrital de comas 2020?

Respecto a los resultados y tras analizar las respuestas otorgadas por los experto, se determinó que, durante el periodo 2020, el principio de celeridad se relaciona con las barreras burocráticas en la entrega de constancias de posesión, los procesos y evaluaciones de las solicitudes y expedientes demora en la entrega de información por no tener disponibilidad de recursos de acuerdo a la necesidad, se tiene un tiempo requerido para ejecutar cada actividad del proceso, en tanto es posible que cada expediente cumpla con los requisitos exigidos por ley verificar y supervisar realizando el seguimiento del expediente.

Sin embargo existen requisitos innecesarios, confusos que generan la lentitud del proceso y convirtiéndose así en barreras burocráticas que a la larga solo causan disconformidad en los usuarios pues dichas barreras burocráticas perjudican al usuario para la obtención a tiempo de sus constancias de posesión, a ello se suma que el personal no está capacitado para tomar una decisión pues se rige a que se cumpla con todos los requisitos aunque haya requisitos que se pueden ignorar porque la información se encuentra en otros documentos que se presentan faltando al Principio de simplicidad. Ya que todo tramite dentro del proceso administrativo deberá ser sencillo sin complejidad que retrase los fines perseguidos, como la tan anhelada obtención de la constancia de posesión.

De todo lo señalado, podemos concluir que cuando se evidencian normas innecesarias que solo dilatan los procesos deben ser mejoradas o eliminarse de tal forma que toda complejidad innecesaria, que hacen que sean pocas entendibles, generando confusión y demora para la entrega de respuesta a una solicitud sea descartada porque no ayuda al logro de los objetivos y solo

obstaculizan el proceso, mellando en la economía del usuario y vulnerando su derecho además ser víctima de tráfico de terrenos ya que al no contar con una constancia de posesión estaría desprotegido de su patrimonio, por otro lado no gozaría de una buena calidad de vida porque no tendría los servicios básicos para vivir, como gozar de agua desagüe, ni podría construir su casa ya que al no contar con una constancia de posesión que lo legitimase como propietario no puede hacer nada.

La autora Roja (2015) quien concluyó, que a pesar de que habiendo entidades municipales en la comuna Chilena han desarrollado operaciones de mejoras con una mirada en lograr una Nueva y eficaz Gestión Pública, lamentablemente en muchas de ellas aún predominan como la poca atención al usuario; la indiferencia por tener trabajadores capacitados; la falta de organización que afecta un buen trabajo de los gobiernos locales. No obstante, en la presente investigación se obtuvo como resultado de los encuestados que toda gestión mal ejecutada conlleva a la insatisfacción al personal como a los usuarios recayendo en este la mayor carga ya que resultan ser la parte más vulnerable.

Asimismo, (Baiz y García, 2017) sostuvo que, la relación entre gestión municipal y castro urbano venezolano cuyos procedimientos y estrategias que deben estar basados en una gestión de competencias, gestión educativa, en beneficio del mejoramiento de las competencias salvaguardando y otorgando dentro del plazo establecido las gestiones de sus usuarios.

En la presente investigación se obtuvo como resultado de los encuestados que ante la famosa sobrecarga laboral, además del desorden en el archivo de los documentos, la falta de equipos y falta de capacitación hacen que los funcionarios desconocen la norma, principios y derechos que protegen al administrado generando que no solo las barreras burocráticas son las que dificultan y limitan el proceso si no que se incumplen con del Principio de celeridad, el derecho al debido procedimiento de los administrados.

También Cázares (2013), preciso que, la gestión municipal debe empeñarse al acatamiento eficaz y juicioso de las demandas de su pueblo con objetivos claros,

eficientes a fin de procurar cada vez el desarrollo común de su gente, cuyo logro es la satisfacción de los ciudadanos.

Otro resultado fue el de (Reyes, 2014) quien afirmó que, con el propósito de poder incrementar la calidad de los servicios en la atención al usuario es en implementar un buen plan estratégico, capacitar a los funcionarios, con el propósito de atender bien a los administrados a la brevedad posible. En la presente investigación se obtuvo como resultado de los encuestados. Sin embargo, en la presente investigación se evidencia que los expertos entrevistados manifestaron que concuerdan que el éxito de toda institución o empresa es la satisfacción del usuario o cliente, conocer las exigencias y necesidades que tenga, siendo lo más importante en la prestación de servicio es el buen trato como si el usuario o cliente fuéramos nosotros mismos que debemos cubrir nuestras necesidades de tal forma que lograremos alcanzar los objetivos.

La gestión municipal basada en el principio de legalidad que está dentro del derecho administrativo, además del (TUPA) de toda municipalidad maneja, cuya finalidad es mejorar gestión siendo eficaz en su administración y reflejándose en la calidad de servicios hacia los administrados. (Varela, 2010, p. 438).

Asimismo, Cartaya (2021) los plazos que se encuentran previstos en las normativas obligan no solo a los interesados, sino también al trabajador que se encuentra al servicio de las Administraciones Públicas, estos plazos se pueden señalar en horas, en días, en meses o en años. Lo más cotidiano es que se señalen en días o en meses. Ya que es muy poco probable que lo determine por horas y qué se debe tomar en cuenta que los plazos normalmente se encuentran divididos en dos formas; el primero se entiende por “hábiles” y la segunda forma se calcula de manera “calendarios”. Así mismo se puede observar la relación que guarda con esta investigación debido a que los encuestados se encuentran de acuerdo sobre el cumplimiento de los plazos esto es muy importante para poder entender el cómputo de los plazos en horas y en días.

Para tener un mejor control de los plazos hay que eliminar en lo posible las barreras burocráticas que impiden que el trámite de entrega de constancias de posesión sea con celeridad y simplificadas. Muchas veces el personal incurre en falta ya que omiten los plazos establecidos, por desconocer el procedimiento ya que no está constantemente capacitado

Por otro lado, el autor que tiene similitud con el estudio es Benavides (2015) quien concluyó que se puede identificar la preocupación del catastro urbano de una buena gestión al no contar con personal técnicamente capacitados, es por ello que se recomienda que es muy necesario capacitar al personal para el logro de los objetivos y estar al servicio del usuario. De esta manera esto guarda relación directa con la presente investigación, puesto que los entrevistados están de acuerdo en considerar que una buena gestión y contar con personal altamente calificado se alcanzaran los objetivos trazados.

Según Sánchez (2020), enfatiza que las barreras burocráticas son aquellos impedimentos que limitan y prohíben, la cual dichas entidades administrativas restringen u obstaculizar el acceso, y que por ende termina perjudicando a los administrados al momento de la tramitación de procedimientos administrativos de las cuales se encuentran sujetos a aquellas normas y principios. Es significativo el vínculo que existe entre la investigación mencionada ya que las barreras burocráticas tienen un impacto negativo en el otorgamiento de las constancias de posesión, ya que los expertos que han sido entrevistados afirman que para lograr una eficiente ejecución se debe controlar cada etapa desde que un usuario ingrese a solicitar o realizar algún trámite en el municipio.

Asimismo, (Sánchez, 2004) no toda exigencia, requisito o limitación interpuesta por una entidad tenga que ser entendida como una barrera burocrática, es decir, para que ello se configure tiene que existir una contraposición. En la presente investigación se obtuvo como resultado de los encuestados Sin embargo en la presente investigación se evidencia que los expertos entrevistados manifestaron que concuerdan para la identificación de una barrera burocrática se debe cumplir con los siguientes presupuestos: debe tratarse de un acto o disposición de alguna entidad de la Administración Pública; de la cual no permita la

realización adecuada de un determinado procedimiento administrativo; y, exista un perjuicio ocasionado a algún ciudadano o una persona jurídica.

Por otro lado, el autor que tiene similitud con el estudio (Morón, 1998) El factor tiempo tiene una importancia dentro del procedimiento administrativo, debido a la dinamicidad dimensional del desempeño de los legitimados y funcionarios servidores públicos, la cual está dirigida en asumir una decisión administrativa, dentro de la moldura señalada por los Principios de Celeridad y Eficacia. De esta manera esto guarda relación directa con la presente investigación, puesto que los entrevistados están de acuerdo en considerar es tan sustancial el plazo en el método procedimental, donde también se puede denominar bajo el término de plazos.

V. CONCLUSIONES

Primera: En relación al objetivo general de la investigación, se llegó a la conclusión que durante el periodo 2020, el comportamiento de la gestión municipal no cumplió con sus funciones, ni con la finalidad de mejorar ni brindar servicios de calidad hacia los administrados, generando confusión, descontento e insatisfacción en los usuarios por el mal trato y demora para la entrega de respuesta a una solicitud, realmente no hubo compromiso y desempeño eficiente de todos los trabajadores.

Segunda: Respecto al primer objetivo específico, se concluyó se afirmó los plazos y si los documentos están conforme se debería agilizar el proceso ya que además provoca una inversión económica en los usuarios, cuando de dilatar el proceso se trata.

Tercera: Finalmente, en relación al segundo objetivo específico, se concluyó que las normas innecesarias que solo dilatan los procesos deben ser mejoradas o eliminarse de tal forma que toda complejidad innecesaria, que hacen que sean pocas entendibles, generando confusión y demora para la entrega de respuesta a una solicitud sea descartada.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda la gerencia de la municipalidad de Comas y poner énfasis en el trabajador desde que se incorpora y durante su permanencia en la institución, realizando mediciones a través de encuestas de manera mensual para así evaluar y analizar las percepciones, expectativas y comportamiento de los mismos, toda vez que se entregue las constancias de posesión.

Segunda: Se recomienda gerencia de la municipalidad de Comas establecer correctamente las funciones de cada área, de manera que se pueda mejorar o reducir procesos permitiendo la obtención de resultados deseados a través de un proceso fluido. Se trata de generar procesos nuevos y ágiles para la obtención de resultados y un correcto desarrollo de actividades, plasmados a través de las entregas de las constancias de posesión a los usuarios.

Tercera: Se recomienda gerencia de la municipalidad de Comas evaluar y analizar eliminar requisitos innecesarios que solo llevan a ralentizar el proceso obstaculizando el principio de celeridad y el debido procedimiento a fin de mejorar y lograr el bienestar de los usuarios.

REFERENCIAS

- Alvarado, C. (2007). *Metodología de la investigación. 2ª Edición*. Washintong D:C : Washintong D:C .
- Baíz M, G. F. (2016). *Gestión Municipal y Catastro Urbano (Tesis de Maestría, Universidad de Alcalá de Henares)*. Venezuela: http://www.catastro.meh.es/documentos/publicaciones/ct/ct59/baiz.garcia.38_50.pdf.
- Campos. (10 de Mayo de 2021). *El sistema de Titulación y formalización de las posesiones y propiedades informales en el Perú*. Obtenido de http://www.notariado.org/liferay/c/document_library/get_file?folderId=12092&name=DLFE-10572.pdf
- Carbajal, B. (2010). *Alcances y limitaciones del debido proceso en el procedimiento administrativo*. *Revista Digital de Derecho Administrativo*. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/Deradm/article/view/2765>. Obtenido de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/Deradm/article/view/2765>
- Cartaya, c. (28 de enero de 2021). *El computo de plazos en el ámbito administrativo y otras cuestiones conexas*. España: Recuperado de [:http://mymabogados.com/computo -de pazos administrativos](http://mymabogados.com/computo-de-pazos-administrativos).
- Cervantes, M. (2013). *La justicia administrativa municipal en México*. México: Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla, México. Año VII. N° 32.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Octava edición. Respecto a la octava edición en español*. Madrid: McGraw-Hill/Interamericana S.A.
- Compendio del Poder Ejecutivo. (17 de Diciembre de 2007). Obtenido de <http://www.ree.gob.pe/elministerio/Documets/Ley%20N%C2%B0%2029158%20Ley%20Org%C3%A1nica%20del%20PoderEjecutivo.pdf>
- Da Silva, Douglas. (1 de Junio de 2020). Obtenido de <http://www.zendesk.com.mx/blog.que-es-atención-al-cliente/>
- Del Cid A, M. R. (2007). *Investigación, Fundamentos y metodología*. . México: PEARSON.
- Diario Oficial El Peruano. (7 de Mayo de 2020). *Ley que crea el Sistema Nacional Integrado de Catastro y su Vinculación con el Registro de Predios- Ley N° 28294*. Obtenido de

https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/94/PLAN_94_LEY%20N%C2%BA%2028294_2008.pdf

Diario Oficial El Peruano. (28 de Abril de 2020). *RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 0029-2020-MINAGRI (Aprueban Lineamientos para el otorgamiento de constancias de posesión con fines de formalización de predios rústicos*. Obtenido de [https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-lineamientos-para-el-otorgamiento-de-constancias-d-resolucion-ministerial-n-0029-2020-minagri-1852900-](https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-lineamientos-para-el-otorgamiento-de-constancias-d-resolucion-ministerial-n-0029-2020-minagri-1852900-1/#:~:text=Aprueban%20%E2%80%9CLineamientos%20para%20el%20otorgamiento,de%20formalizaci%C3%B3n%20de)

[1/#:~:text=Aprueban%20%E2%80%9CLineamientos%20para%20el%20otorgamiento,de%20formalizaci%C3%B3n%20de](https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-lineamientos-para-el-otorgamiento-de-constancias-d-resolucion-ministerial-n-0029-2020-minagri-1852900-1/#:~:text=Aprueban%20%E2%80%9CLineamientos%20para%20el%20otorgamiento,de%20formalizaci%C3%B3n%20de)

Diario Oficial El Peruano. (16 de Abril de 2021). *Ley de Procedimiento Administrativo General N° 27444*. Obtenido de <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0005/13-texto-unico-ordenado-de-la-ley-27444-ley-de-procedimiento-administrativo-general-1.pdf>

Fernando, M. (1992). *Sistemas Administrativos*. Buenos Aires, Argentina: 3ra edición. P.166 Recuperado de <http://www.probidadenchile.cl/wp/magdalena-fernando-g-sistemas-administrativos/>.

Gómez, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. Red Tercer Milenio S.C. Viveros de Asís 96, Col. Viveros de la Loma, Tlalnepantla, . Tlalnepantla, Estado de México.

Hernández, R. F. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. 5° Ed. México: Mc. Graw Hill.

Instituto Peruano de Economía. (s.f.). Obtenido de <http://www.ipe.org.pe/portal/wp-content/uploads/2019/02/2019-02-11-EI-catastr%C3%B3fico-catastro-peruano-Informe-IPE-EI-Comercio.pdf>

Larent, A. (2020). *Sistemas y metodos administrativos*. Obtenido de http://www.cyta.com.ar/ta0306/b_v3n6a2.htm#:~:text=Definimos%20a%20los%20sistemas%20administrativos,determinadas%20condiciones%2C%20constituyen%20un%20sistema.

Legislación Peruana. (27 de Enero de 2020). *La pasión por el derecho*. Obtenido de Recuperado de: http://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/articulos/a_20150908_02pdf

Ley de Bases de los Procedimientos Administrativos de Chile. (18 de 04 de 2021). *Ley 19880*. Obtenido de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=210676>

Ley del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (17 de 05 de 2021). *Ley N° 1437 Colombia*. Obtenido de <http://www.suin.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1680117>

- Ley General de Costa Rica N° 6227. (24 de 05 de 2021). *Ley General de la Administración Pública*. Obtenido de <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2003/5959.pdf>
- López. (2015). *La gestión municipal como ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas (Tesis de Mestría)*. Andahuaylas: Lima Andahuaylas.
- Mejorada C., M. (2013). *La Posesión en el Código Civil Peruano. Derecho & Sociedad*, (40), 251-256. Recuperado a partir de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/12805>.
- Meneses, A. (2015). *El delito de otorgamiento ilegítimo de derechos sobre inmuebles*. Recuperado de: http://perso.unif.ch/derechopenal/assets/articulos/a_20150908_02.pdf.
- Morales E. (13 de Enero de 2020). *La Gestión Municipal y Catastro Urbano en los trabajadores de la Minicipalidad del Departamento de Lambayeque (Tesis de Maestría)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52333/D%C3%A1vila_RAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morón, J. (1998). *El plazo administrativo (con epsecial referencia al derecho comparado)*. Lima: Perú <http://www.carm.es/chac/interleg/arti0006htm>.
- Osorios, L. (2015). *Diseño de Plan de servicio al cliente para la empresa cada de especialista de la cooperación IPS salud coop en el municipio de Pereira*. Pereira, Colombia: Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5984/658812o83d.pdf.jsessionid=921764D160C3BC135AF21643714D2D?sequence=1>.
- Pino, R. (2007). *Metodología de la Investigación (1º ed.)*. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Plataforma Digital Unica del Estado Peruano. (19 de 12 de 2020). *Ley Orgánica del Poder Ejecutivo- Ley N° 29158*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/rree/normas-legales/1398-29158>
- Portillo, A. (2007). *El catastro en el Perú, avances y nuevas estrategias*. Perú: Agencia española de cooperación internacional: Recuperado de: http://www.catastro.meh.es/documentos/publicaciones/ct/ct59/38_50.pdf.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2011). *Guía para el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) Orientaciones para Municipalidades del ámbito rural*. . Lima: Presidencia del Consejo de Ministros (2011). Guía para el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) Orientaciones para Municipalidades del ámbito rural. Lima: PCM.

- Quintero, L. (11 de Mayo de 2015). *La aplicación de los principios de celeridad (Tesis Magister) Universidad De Colegio Mayor De Nuestra Señora Del Rosario*. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12512/TRABAJO%20DE%20GRADO%20UR%20-%20MAESTRIA%20DERECHO%20ADMINISTRATIVO.pdf?sequence=1>
- Ramón, A. (2015). EL Derecho Constitucional al debido procedimiento administrativo en la Ley del procedimiento administrativo general de la Republica del Perú.
- Rivas, F. (2014). *Diccionario de Investigación Científica Cualitativa y Cuantitativa*. Lima: CONCYTEC Editores.
- Rodríguez, J. (2013). *Rodríguez J. (2013). El principio General del derecho de confianza legítima. En: Revista de Ciencia Jurídica N° 4. . Guanajuato- México.: Universidad de Guanajuato.*
- Romero. (2005). *La categorización un aspecto crucial en la investigación cualitativa. . Colombia: Cesmag. Vol 11. N 11. : Recuperado de: http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/Investigacion%20I/Materia.*
- Rosasm Rojas, H. (2018). *Modernización de catastro en el Perú: creación del organismo técnico especializado- Ente Rector Nacional del Sistema Nacional Catastral*. Lima: Perú:Universidad del Pacífico. Recuerado de: https://repositorio.up.edu.pe/bistream/handle/11354/2077//Alfredo_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1.
- Sagüés, N. (2009). *SEI procedimiento administrativo. Perspectivas constitucionales. En: Procedimiento y justicia administrativa en América Latina. . México: Sagüés, N. (2009). El procedimiento administrativo. Perspectivas c Konrad-Adenauer-Stiftung .*
- Samaja, J. (2018). *La triangulación metodológica (Pasos para una comprensión dialéctica de la combinación de métodos)*. . Universidad Central de Venezuela. Venezuela.: LIX. Venezuela.
- Sánchez, F. (s.f.). *¿Qué es una barrera burocrática? Como detectarla y denunciarla*. Lima, Perú: Quorum. : Recuperado de: <https://www.munizlaw.com/e-mailing/Publicaciones/Art04-BarreraBurocratica.pdf> .
- Sánchez, F. (2004). *¿Qué es una barrera burocrática? Como detectarla y denunciarla*. Lima, Perú: Recuperado de: <https://www.munizlaw.com/e-mailing/Publicaciones/Art04-BarreraBurocratica.pdf> .
- Sanchez, F. (2020). *Barreras Burocraticas. : Benites, Vargas y Ugaz Abogados*. Lima, Perú: Recuperado de: <https://www.bvu.pe/barreras-burocraticas-abogado>

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

ATENCIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DE CATASTRO Y CONSTANCIA DE POSESIÓN, MUNICIPALIDAD DE COMAS, 2020.	
PROBLEMAS	
Problema General	¿De qué manera la gestión en la atención al usuario del área de catastro se relaciona en la entrega de constancias de posesión, Municipalidad de Comas, 2020?
Problema Específico 1	¿De qué manera el Sistema Administrativo se relaciona con los plazos en la entrega de constancias de posesión, Municipalidad de Comas, 2020?
Problema Específico 2	¿De qué el principio de celeridad se relaciona con las barreras burocráticas en la entrega de constancias de posesión en la municipalidad distrital de comas 2020?
Objetivo General	Analizar de qué manera la gestión en la atención al usuario del área de catastro se relaciona en la entrega de constancias de posesión, Municipalidad de Comas, 2020
Objetivo Específico 1	Determinar si el Sistema Administrativo se relaciona con los plazos en la entrega de constancias de posesión Municipalidad de Comas, 2020?
Objetivo Específico 2	Determinar si el principio de celeridad se relaciona con las barreras burocráticas en la entrega de constancias de posesión en la municipalidad distrital de comas 2020?
Categorización	Categoría 1: Atención al usuario Subcategoría: Sistema Administrativo Subcategoría: Principio de Celeridad Categoría 2: Constancia de Posesión Subcategoría: Plazos Subcategoría: Barreras Burocráticas
MÉTODO	
Diseño de Investigación	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cualitativa • Diseño: Teoría Fundamentada • Tipo De Investigación: Aplicada Nivel De Investigación : Descriptivo
Método Muestreo	<ul style="list-style-type: none"> • Población: Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Comas, Catastro, Abogados Especialistas en la Materia. • Muestra: 3 Miembros del Personal del Área Catastro, 3 Abogados Especialistas
Plan Análisis Y Trayectoria Metodológica	Técnica e Instrumento de Recolección de Datos TECNICA: Entrevistas y Análisis Documental <ul style="list-style-type: none"> • INSTRUMENTO: Guía de Entrevista y Guía de Análisis Documental

Anexo 2: Matriz de categorización

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

TÍTULO: ATENCIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DE CATASTRO Y CONSTANCIA DE POSESIÓN, MUNICIPALIDAD DE COMAS, 2020

Problema General	Objetivo General	Categorización	Subcategoría	Ítem o preguntas	Técnicas	Instrumento
¿De qué manera la gestión en la atención al usuario del área de catastro se relaciona en la entrega de constancias de posesión, Municipalidad de Comas, 2020?	Analizar de qué manera la gestión en la atención al usuario del área de catastro se relaciona en la entrega de constancias de posesión, Municipalidad de Comas, 2020	Atención al usuario	Sistema Administrativo Principio de Celeridad	1. En su opinión ¿Cómo califica usted la calidad de atención que se le otorga a los usuarios en el área de catastro?	Entrevista	Guía de Entrevista
		Constancia de Posesión	Plazos Barreras Burocráticas	2. En su opinión ¿Cómo considera usted que se podría mejorar la atención que se le otorga a los usuarios del área de catastro?		
				3. En su opinión considera usted ¿que la gestión en la atención al usuario prioriza en la entrega de constancias de posesión?		
				4. Considera Ud. ¿Qué es importante brindar capacitaciones constantes a los servidores de la municipalidad de Comas sobre temas de manejo de la calidad de atención al usuario?		

Problema Específico 1	Objetivo Específico 1					
<p>¿De qué manera el Sistema Administrativo se relaciona con los plazos en la entrega de constancias de posesión, Municipalidad de Comas, 2020?</p>	<p>Determinar si el Sistema Administrativo se relaciona con los plazos en la entrega de constancias de posesión Municipalidad de Comas, 2020?</p>			<p>5. Desde su punto de vista ¿Qué es lo que se debe implementar para mejorar el sistema Administrativo con los plazos en la entrega de las constancias de posesión a los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2020?</p> <p>6. A su criterio ¿Cuáles son las razones por las que no se logran atender a tiempo las solicitudes de los vecinos del Distrito de Comas?</p> <p>7. Basado en su experiencia ¿De qué manera se puede facilitar la reducción de plazos para entregar constancias?</p>	Entrevista	Guía de Entrevista
Problema Específico 2	Objetivo Específico 2					
<p>¿De qué el principio de celeridad se relaciona con las barreras burocráticas en la entrega de constancias de posesión en la municipalidad distrital de comas 2020?</p>	<p>Determinar si el principio de celeridad se relaciona con las barreras burocráticas en la entrega de constancias de posesión en la municipalidad distrital de comas 2020?</p>			<p>8. En su opinión ¿Cómo se puede evitar que los plazos de evaluación y entrega se extiendan más del plazo concedido?</p> <p>9. En su opinión considera usted ¿que se deben ajustar los procedimiento en la entrega de constancia de posesión priorizando el principio de celeridad de tal modo que el trámite sea lo más dinámica posible, evitando barreras burocráticas que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos?</p> <p>10. En su opinión ¿De qué forma se puede evitar exigir requisitos innecesarios para la entrega de constancias de posesión?</p>	Entrevista	Guía de Entrevista

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

GUÍA DE ENTREVISTA PARA AUTORIDADES, JEFES Y DEL ÁREA DE CATASTRO Y CONSTANCIA DE POSESIÓN, MUNICIPALIDAD DE COMAS, 2020.

Título de la investigación: “Atención al usuario en el área de catastro y constancia de posesión, municipalidad de comas, 2020”.

Entrevistado :

Cargo/Profesión :

Grado de instrucción :

Fecha : / / 2021

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una entrevista que será considerada en un trabajo de investigación, en la cual se le solicita responder de manera objetiva las preguntas, dicha información será para fines estrictamente académicos.

Analizar de qué manera la gestión en la atención al usuario del área de catastro se relaciona en la entrega de constancias de posesión, Municipalidad de Comas, 2020

1. En su opinión ¿Cómo califica usted la calidad de atención que se le otorga a los usuarios en el área de catastro?

.....
.....
.....

2. En su opinión ¿Cómo considera usted que se podría mejorar la atención que se le otorga a los usuarios del área de catastro?

.....
.....
.....

3. En su opinión considera usted ¿que la gestión en la atención al usuario prioriza en la entrega de constancias de posesión?

.....
.....
.....

4. Considera Ud. ¿Qué es importante brindar capacitaciones constantes a los servidores de la municipalidad de Comas sobre temas de manejo de la calidad de atención al usuario?

.....
.....
.....

Determinar si el Sistema Administrativo se relaciona con los plazos en la entrega de constancias de posesión Municipalidad de Comas, 2020?

5. Desde su punto de vista ¿Qué es lo que se debe implementar para mejorar el sistema Administrativo con los plazos en la entrega de las constancias de posesión a los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2020?

.....
.....
.....

6. A su criterio ¿Cuáles son las razones por las que no se logran atender a tiempo las solicitudes de los vecinos del Distrito de Comas?

.....
.....
.....

7. Basado en su experiencia ¿De qué manera se puede facilitar la reducción de plazos para entregar constancias?

.....
.....
.....

Determinar si el principio de celeridad se relaciona con las barreras burocráticas en la entrega de constancias de posesión en la municipalidad distrital de comas 2020?

8. En su opinión ¿Cómo se puede evitar que los plazos de evaluación y entrega se extiendan más del plazo concedido?

.....
.....
.....
.....
.....

9. En su opinión considera usted ¿que se deben ajustar los procedimiento en la entrega de constancia de posesión priorizando el principio de celeridad de tal modo que el trámite sea lo más dinámica posible, evitando barreras burocráticas que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos?

.....
.....
.....

10. En su opinión ¿De qué forma se puede evitar exigir requisitos innecesarios para la entrega de constancias de posesión?

.....
.....
.....

Nombre del entrevistado	Sello y firma

Anexo 4: Carta de presentación

ANEXO N 01

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mag. AURA ELISA QUIÑONES LI

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Pos Grado en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte., promoción 2021, aula Virtual, requiero validar los Instrumentos con los cuales recogeré la Información necesaria para poder desarrollar mi Investigación y con la cual optare el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de Investigación es: **ATENCIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DE CATASTRO Y CONSTANCIA DE POSESIÓN, MUNICIPALIDAD DE COMAS, 2020** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los Instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o Investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de categorización y subcategorías.
- Certificado de validez de contenido de los Instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Chirley Rubi Cordova Ccaso

DNI N° 70332165

Anexo 5: Carta de presentación de la UCV



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 5 de julio de 2021
Carta P. 0577-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

MGTR.
GILMER ROMULO NINAHUAMAN TELLO
SUBGERENTE DE CATASTRO
MUNICIPALIDAD DE COMAS

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a CORDOVA CCASO, CHIRLEY RUBI; identificada con DNI N° 70332165 y con código de matrícula N° 6700167928; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

ATENCIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DE CATASTRO Y CONSTANCIA DE POSESIÓN, MUNICIPALIDAD DE COMAS, 2020.

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador CORDOVA CCASO, CHIRLEY RUBI asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Anexo 6: Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:
ATENCIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DE CATASTRO Y CONSTANCIA DE
POSESIÓN, MUNICIPALIDAD DE COMAS, 2020.**

N°	CATEGORÍAS / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	ATENCIÓN AL USUARIO							
1	¿Cómo califica la calidad de atención que se le da a los usuarios?	X		X		X		
2	¿Qué es lo que considera que se podría mejorar?	X		X		X		
3	¿Qué es lo que se podría implementar para mejorar el sistema de atención al usuario?	X		X		X		
4	¿De qué manera se podría mejorar la calidad de atención al usuario?	X		X		X		
5	Considera Ud. ¿Que sería importante brindar capacitaciones constantes a los servidores de la municipalidad de comas sobre temas de manejo de la calidad de atención al usuario?	X		X		X		
6	¿Cuáles son las razones por las que no se logran atender a tiempo justo y predictiva a los vecinos del Distrito de Comas?	X		X		X		
	CONSTANCIA DE POSESIÓN							
7	¿De qué manera se puede facilitar la reducción de plazos para entregar constancias?	X		X		X		

Anexo 7: Matriz de triangulación de datos

MATRIZ DE TRIANGULACIÓN DE DATOS				
Categorías	1. Atención al usuario 2. Constancia de Posesión			
Objetivo General	Analizar de qué manera la gestión en la atención al usuario del área de catastro se relaciona en la entrega de constancias de posesión, Municipalidad de Comas, 2020			
Pregunta 1	Análisis de la pregunta 1	Teoría	Reflexión del Investigador	Conclusión
En su opinión ¿Cómo califica usted la calidad de atención que se le otorga a los usuarios en el área de catastro?	Realizado la entrevista a los participantes con respecto a la pregunta en mención, las respuestas de la mayoría de ellos afirman que no existe una eficaz gestión en la atención a los usuarios que solicitan su constancia de catastro.	Douglas (2020) menciona que la razón de la asistencia al usuario es un factor clave para el progreso de cualquier organización o institución, porque ayuda a plantear las diferencias positivas y/o negativas de la compañía, que permite ejercer un patrón uniforme de mensuración y balance por parte del cliente objetivo hacia las mismas, requiriendo por parte de ellos calidad, tanto en la calidad de la forma de atención como en el producto o servicio. (p.73) Reyes, 2014) afirmo que, con el propósito de poder incrementar la calidad de los servicios en la atención al usuario es en implementar un buen plan estratégico, capacitar a los funcionarios, con el propósito de atender bien a los administrados a la brevedad posible.	Para que pueda existir una eficaz calidad en la atención al usuario en determinada área u oficina ya sea en institución privada o pública se tiene que contar con las condiciones básicas tanto administrativa, conocimiento y aplicar los documentos gestión según las especificaciones y cumplir con el tiempo que se determina en dicha norma.	Realizado la entrevista, la opinión mayoritaria de los encuestados afirman que no existe una eficaz gestión de procesos además de existir una pésima atención hacia los usuarios a pesar que la Municipalidad de Comas cuenta con un Manual de procedimiento administrativo establecido, este no se cumple en cuanto a los tiempos de trámite y el trato al usuario
Pregunta 2	Análisis de la pregunta 2	Teoría	Reflexión del Investigador	Resultado / Hallazgo
En su opinión ¿Cómo considera usted que se podría mejorar la atención que se le otorga a los usuarios del área de catastro?	Realizado la entrevista a los participantes con respecto a la pregunta en mención, las respuestas de la mayoría de ellos afirman que con una buena gestión y con capacitaciones y charlas motivacionales se podrá mejorar la atención al usuario del área de catastro	Portillo (2007) Al implementar un mejor sistema administrativo de atención al usuario en el área de catastro para hacer más factible la entrega de constancias de posesión, se va a poder desarrollar un Catastro idóneo que pueda realizarse con eficacia y eficiencia satisfaciendo múltiples necesidades públicas y privadas, produciendo beneficios proyectados esperados y que logran como resultados muy gratos. (p.37) Sin embargo, eso no es una tarea nada sencilla para los países que se ubican en América Latina debido a la carencia de institucionalidad y las barreras y/o problemas que se puedan originar en el contexto político, económico, legal y cultural.	Para que pueda mejorar la calidad en la atención al usuario se debe motivar y capacitar al personal.	Realizado la entrevista, la opinión mayoritaria de los encuestados afirman que no existe una eficaz gestión de procesos además de existir una pésima atención hacia los usuarios porque trabajan con desazón con la convicción de creer que ellos les hacen un favor y que es todo lo contrario es su derecho que cada ciudadano ejerce al hacer trámites en la Municipalidad.

Pregunta 3	Análisis de la pregunta 3	Teoría
------------	---------------------------	--------

En su opinión considera usted ¿que la gestión en la atención al usuario prioriza en la entrega de constancias de posesión?

Realizado la entrevista a los participantes con respecto a la pregunta en mención, las respuestas de la mayoría de ellos afirman que es demasiada la demora que se realiza además de la escasa información e instrucción que brindan al usuario que resulta en la dilatación de los expediente de los mismos.

Ramón (2015) expreso que el Debido Procedimiento es una garantía procesal administrativa porque deriva de la garantía procesal a nivel judicial denominada como debido proceso y además que ambas tienen el mismo propósito y finalidad es determinar que el procedimiento se lleve a cabo de una manera que resulte lo más diligente posible, eso significa que se respete los derechos de los solicitantes y que las decisiones o resultados sean conformes como se estipula en las normas preestablecidas.(p.59)

El procedimiento en la entrega de constancia de posesión debe ser llevado a cabo de una manera que resulte lo más diligentemente posible, respetándose los derechos de los solicitantes, evaluando cada expediente y dando prioridad aquellos que cumplen de acuerdo a ley.

Realizado la entrevista, la opinión mayoritaria de los encuestados afirman que es demasiada la demora que se realiza además de la escasa información e instrucción que brindan al usuario que resulta en la dilatación de los expediente de los mismos.

Pregunta 4	Análisis de la pregunta 4	
------------	---------------------------	--

Considera Ud. ¿Qué es importante brindar capacitaciones constantes a los servidores de la municipalidad de Comas sobre temas de manejo de la calidad de atención al usuario?

Realizado la entrevista a los participantes con respecto a la pregunta en mención, las respuestas de la mayoría de ellos afirman que es responsabilidad que cada servidor debería tener con el usuario para mayor satisfacción de este. Es necesario que se considere la inclusión de los profesionales capacitado en la gestión de atención con calidad que se monitoree y mida el nivel de efectividad del modelo aplicado.

Benavides (2015) quien concluyó que se puede identificar la preocupación del catastro urbano de una buena gestión al no contar con personal técnicamente capacitados. Pardo (2018) sostuvo que, existe una relación asertiva como la relación gestión municipal territorial y su impacto satisfactorio en la ciudadanía, esto indica que la gestión cabildante anterior con enfoque territorial que se realizaba en el Ayuntamiento Provincial de Cajamarca, era de un nivel muy bajo o nulo, el cual provocaba malestar y perjudicial para los usuarios.

Mego (2011) preciso que, la atención al ciudadano en las entidades municipales, nos debe conllevar hablar de calidad en la atención a los ciudadanos, desde un enfoque de las instituciones gubernamentales u otras en general, actualmente no hay mucho esfuerzo por una atención al ciudadano con calidad, no se muestra que la gestión municipal este encaminado a mejorar la calidad en la atención, teniendo en cuenta que estamos en un proceso de modernización del estado y que debe estar orientado al buen servicio, ya que las sociedades posmodernas son más exigentes y exigen adecuarnos

Es necesario que la municipalidad de Comas brinde capacitación constante a sus servidores que se refleje en una gestión de atención con calidad que se monitoree y mida el nivel de efectividad, con evaluaciones periódicas mediante encuestas de satisfacción al usuario.

Realizado la entrevista, la opinión mayoritaria que es responsabilidad que cada servidor debería tener con el usuario para mayor satisfacción de este. Es necesario que se considere la inclusión de los profesionales capacitado en la gestión de atención con calidad que se monitoree y mida el nivel de efectividad del modelo aplicado.

Categoría 1	1. Atención al usuario 2. Constancia de Posesión			
Objetivo Especifico	Determinar si el Sistema Administrativo se relaciona con los plazos en la entrega de constancias de posesión Municipalidad de Comas, 2020			
Subcategoría	Sistema Administrativo		Plazos	
Pregunta 5	Análisis de la pregunta 5	Teoría	Reflexión del Investigador	Resultado / Hallazgo
Desde su punto de vista ¿Qué es lo que se debe implementar para mejorar el sistema Administrativo con los plazos en la entrega de las constancias de posesión a los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2020?	Realizado la entrevista a los participantes con respecto a la pregunta en mención, las respuesta de la mayoría de ellos afirman que se debe implementar mayores capacitaciones a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento	Quintero (2015) añade que evitar retardos injustificados, suprimir instancias procedimentales irrelevantes y que se instituye como una garantía de nivel constitucional, que debe estar direccionada a servir de orientación y fundamento en el pleno desarrollo de la función administrativa.(p.14)	Se deben agilizar los procesos colocando más personal por poner un ejemplo; de esa manera, los plazos serán más cortos. Aunque no se innova con nuevas tecnologías que permita digitalizar y permitir agilizar la elaboración catastral que facilite la entrega de constancia de posesión a los usuarios	Realizado la entrevista, la opinión mayoritaria de los encuestados afirman implementar mayores capacitaciones a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable,
Pregunta 6	Análisis de la pregunta 6	Teoría	Reflexión del Investigador	Resultado / Hallazgo
A su criterio ¿Cuáles son las razones por las que no se logran atender a tiempo las solicitudes de los vecinos del Distrito de Comas?	Realizado la entrevista a los participantes con respecto a la pregunta en mención, las respuestas de la mayoría de ellos afirman que el sistema burocrático es un factor que favorece a demorar más los plazos para las entregas.	Sánchez (2020), enfatiza que las barreras burocráticas son impedimentos que limitan, prohíben, restringen u obstaculizar el acceso, por ende termina perjudicando a los administrados al momento de la tramitación de procedimientos administrativos que se encuentran sujetos a normas y principios. (p.258)	Al mejorar el sistema también mejoran los procesos.	Realizado la entrevista, la opinión mayoritaria de los encuestados afirma que tenemos un sistema burocrático que solo desfavorece y dilata los plazos para las entregas de constancias.
Pregunta 7	Análisis de la pregunta 7	Teoría		
Basado en su experiencia ¿De qué manera se puede facilitar la reducción de plazos para entregar constancias?	Realizado la entrevista a los participantes con respecto a la pregunta en mención, las respuestas de la mayoría de ellos afirman que se deben cumplir con los plazos y si los documentos están conforme se debería agilizar el proceso ya que además provoca una inversión económica en los usuarios, cuando de dilatar el proceso se trata.	Los plazos que se encuentran previstos en las normativas obligan no solo a los interesados, sino también al trabajador que se encuentra al servicio de las Administraciones Públicas, se debe tomar en cuenta que los plazos normalmente se encuentran divididos en dos formas; el primero se entiende por "hábiles" y la segunda forma se calcula de manera "calendarios". Esto es muy importante para poder entender el cómputo de los plazos en horas y en días. Para tener un mejor control de los plazos hay que eliminar en lo posible las barreras burocráticas que impiden que el trámite de entrega de constancias de posesión sea con celeridad y simplificadas. (Cartaya, 2021, p112)	El cumplimiento de los plazos y si los documentos están conforme se debería agilizar el proceso en la entrega de las constancias.	Realizado la entrevista, la opinión mayoritaria de los encuestados afirman cumplir con los plazos y si los documentos están conforme se debería agilizar el proceso ya que además provoca una inversión económica en los usuarios, El dilatar el proceso se trata solo causa insatisfacción molestias a los usuarios y de no mejorar la calidad de vida de los mismos.

Categoría	1. Atención al usuario 2. Constancia de Posesión			
Objetivo Especifico	Determinar si el principio de celeridad se relaciona con las barreras burocráticas en la entrega de constancias de posesión en la municipalidad distrital de comas 2020?			
Subcategoría	Principio de Celeridad	Barreras Burocráticas		
Pregunta 8	Análisis de la pregunta 8	Teoría	Reflexión del Investigador	Resultado / Hallazgo

En su opinión ¿Cómo se puede evitar que los plazos de evaluación y entrega se extiendan más del plazo concedido?

Realizado la entrevista a los participantes con respecto a la pregunta en mención, las respuestas de la mayoría de ellos afirman que al evaluar los expedientes y este al cumplir con todos los requisitos conforme a ley se debe priorizar la entrega de las constancias y no dilatar el proceso alargando el plazo.

El factor tiempo tiene una importancia dentro del procedimiento administrativo, debido a la dinamicidad dimensional del desempeño de los legitimados y funcionarios servidores públicos, la cual está dirigida en asumir una decisión administrativa, dentro de la moldura señalada por los Principios de Celeridad y Eficacia. Es tan sustancial el plazo en el método procedimental, donde también se puede denominar bajo el término de plazos. (Morón, 1998, p.65)

Evaluar los expedientes y este al cumplir con todos los requisitos conforme a ley se debe priorizar la entrega de las constancias y no dilatar el proceso alargando el plazo

Realizado la entrevista, la opinión mayoritaria de los encuestados afirma evaluar los expedientes y si cumple con todos los requisitos conforme a ley se debe priorizar la entrega de las constancias y no dilatar el proceso alargando el plazo.

Pregunta 9	Análisis de la pregunta 9	Teoría	Reflexión del Investigador	Resultado / Hallazgo
En su opinión considera usted ¿que se deben ajustar los procedimientos en la entrega de constancia de posesión priorizando el principio de celeridad de tal modo que el trámite sea lo más dinámica posible, evitando barreras burocráticas que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos	Realizado la entrevista a los participantes con respecto a la pregunta en mención, las respuestas de la mayoría de ellos afirman que se puedan eliminar requisitos innecesarios que lo que hacen es ralentizar el proceso y que además provoca una inversión económica en los usuarios.	El principio de celeridad procesal no solo se encuentra contemplado en nuestra legislación sin duda se emplea en los procesos constitucionales de otros países, como un principio elemental, más aun cuando se encuentran estrechamente dirigidos a la defensa de los derechos constitucionales tal como la propiedad, que se tiene la necesidad de obtener una respuesta rápida. (Castillo, 2005, p. 6)	Eliminar los documentos innecesarios que lo que hacen es ralentizar el proceso creando así las famosas barreras burocráticas que obstaculizan el principio de celeridad.	Realizado la entrevista, la opinión mayoritaria de los encuestados afirman puedan eliminar requisitos innecesarios que solo llevan a ralentizar el proceso obstaculizando el principio de celeridad y el debido procedimiento.

Pregunta 10	Análisis de la pregunta 10	Teoría	Reflexión del Investigador	Resultado / Hallazgo
En su opinión ¿De qué forma se puede evitar exigir requisitos innecesarios para la entrega de constancias de posesión?	Realizado la entrevista a los participantes con respecto a la pregunta en mención, las respuestas de la mayoría de ellos afirman que eliminando o promulgando nuevas normas que favorezcan a los usuarios y al rápido proceso. Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.	No toda exigencia, requisito o limitación interpuesta por una entidad tenga que ser entendida como una barrera burocrática, es decir, para que ello se configure tiene que existir una contraposición. Para la identificación de una barrera burocrática se debe cumplir con los siguientes presupuestos: debe tratarse de un acto o disposición de alguna entidad de la Administración Pública; de la cual no permita la realización adecuada de un determinado procedimiento administrativo; y, exista un perjuicio ocasionado a algún ciudadano o una persona jurídica. (Sánchez, 2004, p.91)	Eliminando o promulgando nuevas normas que favorezcan a los usuarios y al rápido proceso. Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria;	Realizado la entrevista, la opinión mayoritaria de los encuestados afirma que eliminando o promulgando nuevas normas que favorezcan a los usuarios y mejorar el proceso siendo más rápido, sencillo sin tanta complejidad siendo racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.

Anexo 8: Matriz de resultados de datos

MATRIZ DE RESPUESTAS DE LOS ENTREVISTADOS												
Categoría	1. Atención al usuario						Constancia de Posesión					
Objetivo Específico	Determinar si el principio de celeridad se relaciona con las barreras burocráticas en la entrega de constancias de posesión en la municipalidad distrital de comas 2020?											
Subcategoría	Principio de Celeridad						Barreras Burocráticas					
Pregunta 1	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	Semejanza	Diferencia	Análisis
En su opinión ¿Cómo califica usted la calidad de atención que se le otorga a los usuarios en el área de catastro	La atención es deficiente en la en diversos casos el servicio de atención es de pésima calidad	La atención brindada a los usuarios es deficiente en la mayoría de casos no brindan un adecuado servicio de atención de calidad, el trato es muy irrespetuoso.	La atención es pésima los usuarios se quejan de los malos trato irrespetuosos.	No brindan un adecuado servicio de atención de calidad a los usuarios el trato es muy irrespetuoso.	El servicio de atención de deja mucho que pensar por el trato déspota que tiene el personal con el ciudadano.	No hay un adecuado servicio de atención de calidad a los usuarios el trato es muy irrespetuoso .	El servicio es muy grosero sin ninguna instrucción	La atención es buena dentro de sus posibilidades	Es normal como toda institución	Ocho entrevistados manifiestan La atención es deficiente en la en diversos casos el servicio de atención es de pésima calidad	Dos de los entrevistados restantes, manifiestan que los procedimientos están correctos	no existe una eficaz gestión de procesos además de existir una pésima atención hacia los usuarios a pesar que la
Pregunta 2	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	Semejanza	Diferencia	Análisis
En su opinión considera usted ¿que se deben ajustar los procedimientos en la entrega de constancia de posesión priorizando el principio de celeridad de tal modo que el trámite sea lo más dinámica posible, evitando barreras burocráticas que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos	La institución encargada más organizada y planificada debe Implementar talleres para que el personal, adquieran conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios, además de un trato cortes.	Se debe evitar formalismos innecesarios priorizando el principio de celeridad	Se debe organizar y planificar nuevos procedimientos mediante la implementación de nuevos procedimientos	La institución encargada más organizada y planificada debe Implementar talleres para que el personal, adquieran conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios, además de un trato cortes.	La institución encargada más organizada y planificada debe Implementar talleres para que el personal, adquieran conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios, además de un trato cortes.	La implementación y talleres para que el personal, adquieran conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios, además de un trato cortes.	Implementar talleres para que el personal	El procedimiento está acorde con las necesidades establecidas	Es todo conforme con los procedimientos	Ocho entrevistados manifiestan debe evitar formalismos innecesarios priorizando el principio de celeridad	Dos de los entrevistados restantes, manifiestan que los procedimientos están correctos	Realizado la entrevista, la opinión mayoritaria de los encuestados afirma que no existe una eficaz gestión.

Pregunta 3	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	Semejanza	Diferencia	Análisis
En su opinión ¿De qué forma se puede evitar exigir requisitos innecesarios para la entrega de constancias de posesión?	Es demasiada la demora que se realiza además de la escasa información e instrucción que brindan al usuario que resulta en la dilatación de los expediente de los mismos.	Es escasa la información e instrucción que brindan al usuario que resulta en la dilatación de los expediente de los mismos.	Algunos requisitos son muy innecesarios	Se deben suprimir algunos puntos de los procedimientos en cuanto a requisitos ya que las información que se presenta son repetitivos	La falta de instrucción que brindan al usuario que resulta en la dilatación de los expediente de los mismos.	El expediente debe ser sencillo sin embargo esto es más complejo	La falta de instrucción que brindan al usuario que resulta en la dilatación de los expediente de los mismos.	Los requisitos están conforme	Con los requisitos que existe se lleva un mejor control	Ocho entrevistados manifiestan Es escasa la información e instrucción que brindan al usuario que resulta en la dilatación de los expediente de los mismos.	Dos de los entrevistados restantes, manifiestan que los procedimientos están correctos	La demora y escasa información e instrucción que brindan al usuario que resulta en la dilatación de los expediente de los mismos
Pregunta 4	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	Semejanza	Diferencia	Análisis
Considera Ud. ¿qué es importante brindar capacitaciones constantes a los servidores de la municipalidad de Comas sobre temas de manejo de la calidad de atención al usuario?	Es responsabilidad que cada servidor debería tener con el usuario para mayor satisfacción de este.	Todo servidor debería tener con el usuario una mejor atención para ello debe estar capacitado	Es necesario que se considere la inclusión de los profesionales capacitado en la gestión de atención con calidad que se monitoree y mida el nivel de efectividad del modelo aplicado.	Los profesionales capacitados en la gestión de atención con calidad que se monitoree y mida el nivel de efectividad del modelo aplicado.	La capacitación del personal debe ser constante para un mejor servicio.	La atención con calidad que se monitoree y mida el nivel de efectividad con la finalidad de obtener mejores resultados	Es importante contar con servidores altamente calificados	La Municipalidad brinda capacitaciones constantes	Esta todo programado cada capacitación al personal	Ocho entrevistados manifiestan Todo servidor debería tener con el usuario una mejor atención para ello debe estar capacitado	Dos de los entrevistados restantes, manifiestan que los procedimientos están correctos	Es necesario que se considere la inclusión de los profesionales capacitado en la gestión de atención con calidad

Categoría	1. Atención al usuario 2. Constancia de Posesión											
Objetivo Especifico	Determinar si el principio de celeridad se relaciona con las barreras burocráticas en la entrega de constancias de posesión en la municipalidad distrital de comas 2020?											
Subcategoría	Principio de Celeridad						Barreras Burocráticas					
Pregunta 5	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	Semejanza	Diferencia	Análisis
Desde su punto de vista ¿Qué es lo que se debe implementar para mejorar el sistema Administrativo con los plazos en la entrega de las constancias de posesión a los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2020?	Mayores capacitaciones a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable,	Se debe implementar un sistema administrativo de informatización de ingreso de expedientes.	Si se debe implementar mayores talleres de capacitaciones para cada área	Si se debe implementar programas de incentivos a fin de lograr los objetivos	Si se debe respetar el debido procedimiento o vulnerar el ordenamiento	Si se debe mejorar las capacitaciones con incentivos de logros	Se debe implementar un sistema administrativo de informatización de ingreso de expedientes	Los procedimientos y el sistema es manejable	La Municipalidad no tiene presupuesto	Ocho entrevistados manifiestan Se debe implementar un sistema administrativo de informatización de ingreso de expedientes	Dos de los entrevistados manifiestan que los procedimientos están correctos	implementar mayores capacitaciones a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable
Pregunta 6	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	Semejanza	Diferencia	Análisis
A su criterio ¿Cuáles son las razones por las que no se logran atender a tiempo las solicitudes de los vecinos del Distrito de Comas?	El sistema burocrático es un factor que favorece a demorar más los plazos para las entregas.	Mejorando el sistema también mejoran los procesos.	El sistema burocrático es un factor que desfavorece la agilización de los procesos.	El sistema burocrático es un factor que favorece a demorar más los plazos para las entregas. Mejorando el sistema también mejoran los procesos.	Es la falta de capacitación, la falta de eliminar trámites innecesarios.	Complejidad de los procedimientos	trámites innecesarios	Los procedimientos y los papeles son necesarios para brindar seguridad	La seguridad de cada documento es la seguridad de todo ciudadano	Ocho entrevistados manifiestan Se debe implementar un sistema administrativo de informatización de ingreso de expedientes	Dos de los entrevistados manifiestan que los procedimientos están correctos	Tenemos un sistema burocrático que solo desfavorece y dilata los plazos.
Pregunta 7	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	Semejanza	Diferencia	Análisis

Basado en su experiencia ¿De qué manera se puede facilitar la reducción de plazos para entregar constancias?	Se deben cumplir con los plazos y si los documentos están conforme se debería agilizar el proceso	Se deben cumplir con los plazos y si los documentos el retardo provoca una inversión económica en los usuarios, cuando de dilatar el proceso se trata.	cumplir con los plazos y si los documentos el retardo	Cumplir con los plazos y si los documentos están conforme a ley.	Todo proceso debe cumplir cabalmente los requisitos.	Se deben cumplir con los plazos y si los documentos están conforme se establece.	Se debería agilizar el proceso ya que además provoca una inversión económica en los usuarios, cuando de dilatar el proceso se trata.	Con la subsanación de los documentos se procede agilizar el expediente	Con una buena información se puede tener los documentos completos.	Ocho entrevistados manifiestan Se debe cumplir con los plazos y si los documentos están conforme se debería agilizar el proceso	Dos de los entrevistados restantes, manifiestan que los procedimientos están correctos	Cumplir con los plazos y si los documentos están conforme se debería agilizar el proceso. El dilatar el proceso se trata solo causa insatisfacción molestias a los usuarios y de no mejorar la calidad de vida de los mismos.
--	---	--	---	--	--	--	--	--	--	---	--	---

Categoría												
1. Atención al usuario 2. Constancia de Posesión												
Objetivo Especifico	Determinar si el principio de celeridad se relaciona con las barreras burocráticas en la entrega de constancias de posesión en la municipalidad distrital de comas 2020?											
Subcategoría	Principio de Celeridad Barreras Burocráticas											
Pregunta 8	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	Semejanza	Diferencia	Análisis
En su opinión ¿Cómo se puede evitar que los plazos de evaluación y entrega se extiendan más del plazo concedido?	Cumplir con todos los requisitos conforme a ley se debe priorizar la entrega de las constancias y no dilatar el proceso alargando el plazo.	Evaluar los expedientes y este al cumplir con todos los requisitos conforme a ley	Se debe priorizar la entrega de las constancias y no dilatar el proceso alargando el plazo.	Cumpliendo los plazos las entregas de constancias será más rápida	Evaluar los expedientes y este al cumplir con todos los requisitos conforme a ley a fin de agilizar el proceso	El priorizar la entrega de las constancias y no dilatar el proceso alargando el plazo.	Evaluar los expedientes constancias y no dilatar el proceso alargando el plazo de entrega	No porque están establecidos por ley	No porque para eso están establecidos para que se cumplan en el tiempo establecido	Ocho entrevistados manifiestan Se debe implementar un sistema administrativo de informatización de ingreso de expedientes	Dos de los entrevistados restantes, manifiestan que los procedimientos están correctos	Evaluar los expedientes y si cumple con todos los requisitos conforme a ley se debe priorizar la entrega de las constancias y no dilatar el proceso alargando el plazo.
Pregunta 9	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	Semejanza	Diferencia	Análisis
En su opinión considera usted ¿que se deben ajustar los procedimientos en la	Se puedan eliminar requisitos innecesarios	Los requisitos innecesarios obstaculizan	Muchas veces es innecesaria, tratándose de	Se deben ajustar cada procedimiento innecesario	Medidas Innecesaria, tratándose de barreras	Se debe priorizar el principio de celeridad de	Las barreras burocráticas que obstaculizan	No porque están establecidos por ley	No porque para eso están	Ocho entrevistas manifiesta	Dos de los entrevistados restantes, manifiestan que	Eliminar requisitos innecesarios que solo llevan a ralentizar el proceso

entrega de constancia de posesión priorizando el principio de celeridad de tal modo que el trámite sea lo más dinámica posible, evitando barreras burocráticas que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos?	que lo que hacen es ralentizar el proceso	el principio de celeridad.	barreras burocráticas que obstaculizan el principio de celeridad.		burocráticas que obstaculizan el principio de celeridad.	tal modo que el trámite sea lo más dinámica posible, evitando barreras burocráticas que dificulten su	el principio de celeridad.		establecidos para que se cumplan en el tiempo establecido	n Se debe implementar un sistema administrativo de informatización de ingresos de expedientes	los procedimientos están correctos	obstaculizando el principio de celeridad y el debido procedimiento.
Pregunta 10	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	Semejanza	Diferencia	Análisis
En su opinión ¿De qué forma se puede evitar exigir requisitos innecesarios para la entrega de constancias de posesión?	Eliminando o promulgando nuevas normas que favorezcan a los usuarios y al rápido proceso.	Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria;	Los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.	Suprimiendo las normas que favorezcan a los usuarios y al rápido proceso.	Eliminándose toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.	Toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.	Deberán ser más sencillos, debiendo eliminarse toda todo requisitos innecesario	No porque están establecidos por ley	No porque están establecidos para que se cumplan en el tiempo establecido	Ocho entrevistas manifestadas Se debe implementar un sistema administrativo de informatización de ingresos de expedientes	Dos de los entrevistados restantes, manifiestan que los procedimientos están correctos	Eliminando o promulgando nuevas normas que favorezcan a los usuarios y mejorar el proceso siendo más rápido, sencillo sin tanta complejidad siendo racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.

Anexo 9: Entrevistas

GUÍA DE ENTREVISTA PARA AUTORIDADES, JEFES Y DEL ÁREA DE CATASTRO, MUNICIPALIDAD DE COMAS, 2020.

Título de la investigación: "Atención al usuario en el área de catastro y constancia de posesión, municipalidad de comas, 2020".

Entrevistado : Christian Torres

Cargo/Profesión : Asistente Catastro

Grado de Instrucción : Universitario

Fecha : 05 / 07 / 2021

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una entrevista que será considerada en un trabajo de investigación, en la cual se le solicita responder de manera objetiva las preguntas, dicha información será para fines estrictamente académicos.

1. En su opinión ¿Cómo califica usted la calidad de atención que se le otorga a los usuarios en el área de catastro?
En mi opinión, considero que la atención brindada a los usuarios es deficiente en la mayoría de casos.
2. En su opinión ¿Cómo considera usted que se podría mejorar la atención que se le otorga a los usuarios del área de catastro?
Siendo la institución encargada más organizada y planificada.
3. En su opinión considera usted ¿que la gestión en la atención al usuario prioriza en la entrega de constancias de posesión?
No según mi opinión.
4. Considera Ud. ¿Qué es importante brindar capacitaciones constantes a los servidores de la municipalidad de Comas sobre temas de manejo de la calidad de atención al usuario?
Por supuesto. De hecho, es una responsabilidad que cada servidor debería tener con el usuario para mayor satisfacción de este.
5. Desde su punto de vista ¿Qué es lo que se debe implementar para mejorar el sistema Administrativo con los plazos en la entrega de las constancias de posesión a los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2020?
Según mi punto de vista, se deben agilizar los procesos en el área administrativa colocando más personal por poner un ejemplo; de esa manera, los plazos serán más cortos.

6. A su criterio ¿Cuáles son las razones por las que no se logran atender a tiempo las solicitudes de los vecinos del Distrito de Comas?

Por la desorganización y la burocracia, en parte.

7. Basado en su experiencia ¿De qué manera se puede facilitar la redacción de plazos para entregar constancias?

Como dije anteriormente, el sistema burocrático es un factor que favorece a demorar más los plazos para las entregas. Mejorando el sistema también mejoran los procesos.

8. En su opinión ¿Cómo se puede evitar que los plazos de evaluación y entrega se extiendan más del plazo concedido?

Considero que se pueden eliminar requisitos innecesarios que lo que hacen es ralentizar el proceso y que además provoca una inversión económica en los usuarios, muchas veces también innecesaria.

9. En su opinión considera usted ¿que se deben ajustar los procedimientos en la entrega de constancias de posesión priorizando el principio de celeridad tal modo que el trámite sea lo más dinámico posible, evitando barreras burocráticas que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos?

Sí, en lo absoluto.

10. En su opinión ¿De qué forma se puede evitar exigir requisitos innecesarios para la entrega de constancias de posesión?

Eliminando o promulgando nuevas normas que favorezcan a los usuarios y al rápido proceso.

Nombre del entrevistado	Sello y firma
Christian Torres	

GUÍA DE ENTREVISTA PARA AUTORIDADES, JEFES Y DEL ÁREA DE CATASTRO Y
CONSTANCIA DE POSESIÓN, MUNICIPALIDAD DE COMAS, 2020.

Título de la investigación: "Atención al usuario en el área de catastro y constancia de
posesión, municipalidad de comas, 2020".

Entrevistado : Rafael Poello

Cargo/Profesión : Técnico Construcción civil

Grado de instrucción : Tec. Superior en const. CIVIL

Fecha : 25/07/2021

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una entrevista que será considerada en
un trabajo de investigación, en la cual se le solicita responder de manera objetiva las
preguntas, dicha información será para fines estrictamente académicos.

1. En su opinión ¿Cómo califica usted la calidad de atención que se le otorga a los
usuarios en el área de catastro?

Maneja muchas burocracias burocráticas
y no proporciona información que ayude
al usuario.

2. En su opinión ¿Cómo considera usted que se podría mejorar la atención que se le
otorga a los usuarios del área de catastro?

Se deben capacitar al personal que labora
en dichas oficinas y orientar a las
comunidades

3.- En su opinión considera usted ¿que la gestión en la atención al usuario prioriza en la entrega de constancias de posesión?

NO da prioridad a ninguna de las gestiones que se canalizan por este ente.

4.- Considera Ud. ¿Qué es importante brindar capacitaciones constantes a los servidores de la municipalidad de Comas sobre temas de manejo de la calidad de atención al usuario?

Si la capacitación del personal deberá ser su carta de presentación al usuario

5.- Desde su punto de vista ¿Qué es lo que se debe implementar para mejorar el sistema Administrativo con los plazos en la entrega de las constancias de posesión a los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2020?

Un menor formalismo al momento que realizar o generar un constancia.

6.- A su criterio ¿Cuáles son las razones por las que no se logran atender a tiempo las solicitudes de los vecinos del Distrito de Comas?

por la mala capacitación y voluntad del personal que labora en dicho ente.

7.- Basado en su experiencia ¿De qué manera se puede facilitar la reducción de plazos para entregar constancias?

proporcionando mayor información a los Usuarios

8.- En su opinión ¿Cómo se puede evitar que los plazos de evaluación y entrega se extiendan más del plazo concedido?

Evitando las burocracias y formalismos sin razón ni sentido

En su opinión considera usted que se deben ajustar los procedimientos en la entrega de constancia de posesión priorizando el principio de celeridad de tal modo que el trámite sea lo más dinámico posible, evitando barreras burocráticas que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos?

Si se debiera sujetar estrictamente a lo que realmente se aplica o necesite para la solicitud requerida por el usuario

10. En su opinión ¿De qué forma se puede evitar exigir requisitos innecesarios para la entrega de constancias de posesión?

Manteniendo una información más detallada de cada Comunidad a la que el este este sujeto a dar constancias según su Jurisdicción

Nombre del entrevistado	Sello y firma
Rafael Coello	Rafael Coello

**GUÍA DE ENTREVISTA PARA AUTORIDADES, JEFES Y DEL ÁREA DE CATASTRO,
MUNICIPALIDAD DE COMAS, 2020.**

Título de la Investigación: "Atención al usuario en el área de catastro y constancia de posesión, municipalidad de comas, 2020".

Entrevistado : JUAN SARMIENTO VERASTEGUI

Cargo/Profesión : Abogado

Grado de Instrucción : DOCENTE

Fecha : 05 / 07 / 2021

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una entrevista que será considerada en un trabajo de investigación, en la cual se le solicita responder de manera objetiva las preguntas, dicha información será para fines estrictamente académicos.

1. En su opinión ¿Cómo califica usted la calidad de atención que se le otorga a los usuarios en el área de catastro?
Poco satisfactoria, al momento de la entrega de documentos que son la constancia de posesión o ubicación de expedientes.
2. En su opinión ¿Cómo considera usted que se podrá mejorar la atención que se le otorga a los usuarios del área de catastro?
Implementando un nuevo sistema administrativo, para que así se pueda entregar los documentos aún mejor plazo y no verse afectados los usuarios, pudiendo así utilizar dicho documento para sus beneficios propios.
3. En su opinión considera usted ¿que la gestión en la atención al usuario prioriza en la entrega de constancias de posesión?
Sí, ya que a haber una mala gestión se afectaría en la entrega de las constancias de posesión perjudicando así a los usuarios.
4. Considera Ud. ¿Qué es importante brindar capacitaciones constantes a los servidores de la municipalidad de Comas sobre temas de manejo de la calidad de atención al usuario?
Sí, para poder tener un mayor manejo en la atención a los usuarios y como poder mejorar dichas insatisfacciones de los usuarios.
5. Desde su punto de vista ¿Qué es lo que se debe implementar para mejorar el sistema Administrativo con los plazos en la entrega de las constancias de posesión a los usuarios de la Municipalidad de Comas?
Implementar un nuevo sistema administrativo para poder acelerar con los

expedientes, como también personal en el área legal para que se de la celeridad de los procesos y poder reducir la entrega de las constancias.

6. A su criterio ¿Cuáles son las razones por las que no se logran atender a tiempo las solicitudes de los vecinos del Distrito de Comas?
Debido a la falta de documentos por parte de los solicitantes, como también la recarga laboral.
7. Basado en su experiencia ¿De qué manera se puede facilitar la reducción de plazos para entregar constancias?
Con el aumento de personal legal, un nuevo sistema administrativo para poder facilitamos la entrada de expedientes, donde podamos acceder en ellos fácilmente y la facilitación de los documentos brindados por parte de los solicitantes.
8. En su opinión ¿Cómo se puede evitar que los plazos de evaluación y entrega se extiendan más del plazo concedido?
Aumentando personal legal, y que se entreguen los documentos requeridos pudiendo así facilitarnos y poder brindar una pronta respuesta.
9. En su opinión considera usted ¿que se deben ajustar los procedimientos en la entrega de constancia de posesión priorizando el principio de celeridad de tal modo que el trámite sea lo más dinámica posible, evitando barreras burocráticas que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos?
Si, debido a que este documento es de vital importancia para los servicios básicos al eliminar ciertos requisitos beneficiaría a los usuarios no afectándoles a su acceso.
10. En su opinión ¿De qué forma se puede evitar exigir requisitos innecesarios para la entrega de constancias de posesión?
Mediante una nueva Ordenanza Municipal, donde permitan la facilitación de dicha constancia con tan solo unos documentos que garanticen que uno es propietario, como recibo de agua o luz, colindantes y el presidente de la asociación que de fe en ello.

Nombre del entrevistado	Sello y firma
JUAN SARMIENTO VERASTEGUI	

**GUÍA DE ENTREVISTA PARA AUTORIDADES, JEFES Y DEL ÁREA DE CATASTRO Y
CONSTANCIA DE POSESIÓN, MUNICIPALIDAD DE COMAS, 2020.**

Título de la investigación: "Atención al usuario en el área de catastro y constancia de posesión, municipalidad de comas, 2020".

Entrevistado : EDWIN GARCIA RETUERTO

Cargo/Profesión : ABOGADO C.A.L N° 84046

Grado de instrucción : DOCENTE.

Fecha : 23 / 07 / 2021

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una entrevista que será considerada en un trabajo de investigación, en la cual se le solicita responder de manera objetiva las preguntas, dicha información será para fines estrictamente académicos.

1. En su opinión ¿Cómo califica usted la calidad de atención que se le otorga a los usuarios en el área de catastro?

Personalmente, puedo percibir que existe un déficit en la atención que la determinada área de catastro brinda a la población del Distrito mencionado.

2. En su opinión ¿Cómo considera usted que se podría mejorar la atención que se le otorga a los usuarios del área de catastro?

Por supuesto, para ello el área de finanzas de la Municipalidad tendría que invertir en infraestructura y personal plenamente capaz y responsable para acudir con los tramites diversos de sus pobladores.

3. En su opinión considera usted ¿que la gestión en la atención al usuario prioriza en la entrega de constancias de posesión?

Considero que no, porque se ejerce una burocracia administrativa para solicitar la constancia de posesión, dado que se pide muchos requisitos y esto dilata los procesos que solo benefician a la población Comeña.

4. Considera Ud. ¿Qué es importante brindar capacitaciones constantes a los servidores de la municipalidad de Comas sobre temas de manejo de la calidad de atención al usuario?

La capacitación y actualización es una parte trascendente en la gestión pública para que el servicio sea de una calidad única y que la población este satisfecha con los servicios brindados por la Municipalidad.

5. Desde su punto de vista ¿Qué es lo que se debe implementar para mejorar el sistema

Administrativo con los plazos en la entrega de las constancias de posesión a los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2020?

Para la mejora de la buena administración municipal, los funcionarios deberían contratar personal capacitado y con una amplia experiencia.

6. A su criterio ¿Cuáles son las razones por las que no se logran atender a tiempo las solicitudes de los vecinos del Distrito de Comas?

Las razones son diversas la más común es la burocracia municipal, dado que en pleno siglo 21 debería ceñirse a través del sistema informático y una plataforma digital avanzada de amplios datos.

7. Basado en su experiencia ¿De qué manera se puede facilitar la reducción de plazos para entregar constancias?

La facilidad sería que se entregue dichas constancias con una declaración Jurada firmada por el vecino y que esta remitida a través de correo electrónico institucional y que la municipalidad correspondiente realice lo mismo vía correo electrónico.

8. En su opinión ¿Cómo se puede evitar que los plazos de evaluación y entrega se extiendan más del plazo concedido?

Que todo sea a través de una declaración jurada y se entregue por el correo electrónico.

9. En su opinión considera usted ¿que se deben ajustar los procedimientos en la entrega de constancia de posesión priorizando el principio de celeridad de tal modo que el trámite sea lo más dinámica posible, evitando barreras burocráticas que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos?

Por supuesto, ello debería buscarse con mucha mayor frecuencia para que el ciudadano realice los trámites correspondientes conforme a ley.

10. En su opinión ¿De qué forma se puede evitar exigir requisitos innecesarios para la entrega de constancias de posesión?

Sería a través de la difusión de la misma por una emisora local u otros medios de comunicación.

Nombre del entrevistado	Sello y firma
DR. EDWIN GARCIA RETUERTO	 DR. EDWIN GARCIA RETUERTO ABOGADO C.A.L. 00046

GUÍA DE ENTREVISTA PARA AUTORIDADES, JEFES Y DEL ÁREA DE CATASTRO Y
CONSTANCIA DE POSESIÓN, MUNICIPALIDAD DE COMAS, 2020.

Título de la investigación: "Atención al usuario en el área de catastro y constancia de
posesión, municipalidad de comas, 2020".

Entrevistado : Meris Jone Tambo Cobo

Cargo/Profesión : Arquitecto

Grado de Instrucción : Universitario

Fecha : 24/10/2021

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una entrevista que será considerada en
un trabajo de investigación, en la cual se le solicita responder de manera objetiva las
preguntas, dicha información será para fines estrictamente académicos.

1. En su opinión ¿Cómo califica usted la calidad de atención que se le otorga a los
usuarios en el área de catastro?

es algo lenta y con muchas
dificultad para que te otorguen
información

2. En su opinión ¿Cómo considera usted que se podría mejorar la atención que se le
otorga a los usuarios del área de catastro?

El personal debería tener mayor
disponibilidad de apoyo en el otorgamiento
de información y aceleración en los
trámites de documentación

3. En su opinión considera usted que la gestión en la atención al usuario prioriza en la entrega de constancias de posesión?

NO, lo da un mucha larga o lentitud como para que desista de hacer alguna regularización de estreg. del posesión

4. Considera Ud. ¿Qué es importante brindar capacitaciones constantes a los servidores de la municipalidad de Comas sobre temas de manejo de la calidad de atención al usuario?

Si, deberían tener constantes charlas de atención y capacitación para la aceleración de ser trabajo.

5. Desde su punto de vista ¿Qué es lo que se debe implementar para mejorar el sistema Administrativo con los plazos en la entrega de las constancias de posesión a los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2020?

Trabaja en función al tipo de documento, para agilizar los procesos, hay ciertos documento que necesitan poco tiempo de entrega + rápido o extendido, u ser entregados con prioridad alguna en los mismo lapsos de tiempo

6. A su criterio ¿Cuáles son las razones por las que no se logran atender a tiempo las solicitudes de los vecinos del Distrito de Comas?

por falta de información
por mal manejo del sistema de
conexión
por falta de capacitación y atención

7. Basado en su experiencia ¿De qué manera se puede facilitar la reducción de plazos para entregar constancias?

manejando una data actualizada de cada
distrito y municipalidad.

dar breves atenciones y respuesta detallada
al usuario para que este pueda
entregar la información requerida a
tiempo para cumplir su respectivo
requerimiento en la entidad Catastral

8. En su opinión ¿Cómo se puede evitar que los plazos de evaluación y entrega se extiendan más del plazo concedido?

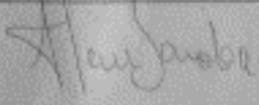
proporcionando una debida información
a los usuarios.

9. En su opinión consideran usted ¿que se deben ajustar los procedimientos en la entrega de constancia de posesión priorizando el principio de celeridad de tal modo que el trámite sea lo más dinámica posible, evitando barreras burocráticas que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos?

Si, debería ser más ágil y
práctico ya el proceso actual
es más lento burocrático
que perjudica el desenvolvimiento
de las personas en el menor
tiempo posible del usuario.

10. En su opinión ¿De qué forma se puede evitar exigir requisitos innecesarios para la entrega de constancias de posesión?

proporcionando charlas a las comunidades
realizando jornadas de capacitación
a las juntas vecinales

Nombre del entrevistado	Sello y firma
Alexis Jose Jarama Cobo Inq	

GUÍA DE ENTREVISTA PARA AUTORIDADES, JEFES Y DEL ÁREA DE CATASTRO,
MUNICIPALIDAD DE COMAS, 2020.

Título de la investigación: "Atención al usuario en el área de catastro y constancia de posesión, municipalidad de comas, 2020".

Entrevistado : Augusto Luna Espinoza.

Cargo/Profesión : Asesor de Servicios Administrativos

Grado de instrucción : Univesitario

Fecha : 06/07/2021

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una entrevista que será considerada en un trabajo de investigación, en la cual se le solicita responder de manera objetiva las preguntas, dicha información será para fines estrictamente académicos.

1. En su opinión ¿Cómo califica usted la calidad de atención que se le otorga a los usuarios en el área de catastro?

.....
Siendo objetivo en mi opinión la
calidad de atención respecto a los
Administrados en su mayoría de veces
es eficaz.
.....

2. En su opinión ¿Cómo considera usted que se podría mejorar la atención que se le otorga a los usuarios del área de catastro?

.....
Muchas veces las deficiencias que se presentan
en la atención hacia los usuarios es producto
de la inactividad de recursos y de esta
manera se tendría que implementar recursos
tecnológicos y priorizar la capacitación del
personal a cargo de atención al usuario.
.....

3. En su opinión considera usted ¿que la gestión en la atención al usuario prioriza en la entrega de constancias de posesión?

Como se sabe en un tiempo del año en marzo las actividades se detuvieron debido a la pandemia, sin embargo si se ha estado priorizando la entrega de constancias de posesión ya que es un procedimiento para la obtención de servicios básicos.

4. Considera Ud. ¿Qué es importante brindar capacitaciones constantes a los servidores de la municipalidad de Comas sobre temas de manejo de la calidad de atención al usuario?

Si, es esencial las capacitaciones constantes a los servidores municipales ya que estas implementaciones generaran experiencia en las funciones laborales del personal.

5. Desde su punto de vista ¿Qué es lo que se debe implementar para mejorar el sistema Administrativo con los plazos en la entrega de las constancias de posesión a los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2020?

Terminado en Coma que una vez recepcionado el expediente se inicia el proceso su intención en esta etapa se deberá contar con un sistema digitalizado de plazos y implementaciones relacionadas a las constancias de posesión, así como también contar con un sistema de gestión documental eficiente.

6. A su criterio ¿Cuáles son las razones por las que no se logran atender a tiempo las solicitudes de los vecinos del Distrito de Comas?

Por un lado por no contar con un sistema digitalizado de gestión documental en donde se visualice los Estados de Expedientes y por otro lado la Coordinación logística para las Inspecciones Técnicas de Campo.

7. Basado en su experiencia ¿De qué manera se puede facilitar la reducción de plazos para entregar constancias?

Capacitación constante al personal, contar con una logística efectiva para las inspecciones de campo y la implementación de un sistema digital actualizado.

8. En su opinión ¿Cómo se puede evitar que los plazos de evaluación y entrega se extiendan más del plazo concedido?

Primero para que la evaluación se efective, el expediente debe ser ingresado a ENEIA que contenga los reportes necesarios y luego contar con los planos e impresión de constancias de posesión digitalizadas donde se pueda verificar los datos y solicitudes completas para una mejor agilidad de respuestas en las solicitudes.

9. En su opinión considera usted ¿que se deben ajustar los procedimientos en la entrega de constancia de posesión priorizando el principio de celeridad de tal modo que el trámite sea lo más dinámica posible, evitando barreras burocráticas que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos?

Simplejicos los procedimientos
 Sin lomas burocrático siempre y cuando no
 se omiten elementos necesarios para la
 determinación de emitir la constancia de
 posesión.

10. En su opinión ¿De qué forma se puede evitar exigir requisitos innecesarios para la entrega de constancias de posesión?

Primero Revisar los procedimientos
 establecidos en el TUPA (Texto Único de
 Procedimientos Administrativos), otra
 alternativa es que la Municipalidad emita
 directrices donde simplifique el procedimiento
 para la solicitud en Mexican.

Nombre del entrevistado	Sello y firma
Augusto Luna Espinoza	

GUÍA DE ENTREVISTA PARA AUTORIDADES, JEFES Y DEL ÁREA DE CATASTRO Y CONSTANCIA DE POSESIÓN, MUNICIPALIDAD DE COMAS, 2020.

Título de la Investigación: "Atención al usuario en el área de catastro y constancia de posesión, municipalidad de Comas, 2020".

Entrevistado : LILIANA DEL PILAR SANCHEZ FAJARDO

Cargo/Profesión: ABOGADA

Grado de Instrucción : MAG.GESTION PÚBLICA

Fecha : 1 / 07 / 2021

INDICACIONES: A continuación, se presenta una entrevista que será considerada en un trabajo de investigación, en la cual se le solicita responder de manera objetiva las preguntas, dicha información será para fines estrictamente académicos.

1. En su opinión ¿Cómo califica usted la calidad de atención que se le otorga a los usuarios en el área de catastro?
Es mala porque no brindan un adecuado servicio de atención con calidad a los usuarios ya que ellos requieren de información y que se les trate con respeto, educación.
2. En su opinión ¿Cómo considera usted que se podría mejorar la atención que se le otorga a los usuarios del área de catastro?
Implementar talleres para que el personal, de tal manera que adquieran conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios, además de un trato cortés.
3. En su opinión considera usted ¿que la gestión en la atención al usuario prioriza en la entrega de constancias de posesión?
No, porque es demasiado la demora que se realiza además de la escasa información e instrucción que brindan al usuario que resulta en la dilatación de los expedientes de los mismos.
4. Considera Ud. ¿Qué es importante brindar capacitaciones constantes a los servidores de la municipalidad de Comas sobre temas de manejo de la calidad de atención al usuario?
Es necesario que se considere la inclusión de los profesionales capacitados en la gestión de atención con calidad que se monitoree y mida el nivel de efectividad del modelo aplicado.
5. Desde su punto de vista ¿Cuáles lo que se debe implementar para mejorar el sistema Administrativo con los plazos en la entrega de las constancias de posesión a los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2020?
Se debe implementar mayores capacitaciones a fin de avanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

6. A su criterio ¿Cuáles son las razones por las que no se logran atender a tiempo las solicitudes de los vecinos del Distrito de Comas?
 la Gestión administrativa de la municipalidad de Comas no innova con nuevas tecnologías que permita digitalizar y permitir agilizar la elaboración catastral que facilite la entrega de constancia de posesión a los usuarios.
7. Basado en su experiencia ¿De qué manera se puede facilitar la reducción de plazos para entregar constancias?
 Eliminando algunos trámites innecesarios
8. En su opinión ¿Cómo se puede evitar que los plazos de evaluación y entrega se extiendan más del plazo concedido?
9. En su opinión considera usted ¿que se deba ajustar los procedimientos en la entrega de constancia de posesión priorizando el principio de celeridad de tal modo que el trámite sea lo más dinámico posible, evitando barreras burocráticas que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos?
 Si, porque existen documentos es de mucha importancia para los servicios básicos al eliminar de estos requisitos beneficiaría a los usuarios no afectándoles a su acceso.
10. En su opinión ¿De qué forma se puede evitar exigir requisitos innecesarios para la entrega de constancias de posesión? Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir

Nombre del entrevistado	Sello y firma
JULIANA DEL PILAR SANCHEZ FAJARDO	 <small> MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE COMAS OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN 15010 - COMAS TEL: 01 (01) 476 1000 </small>

GUÍA DE ENTREVISTA PARA AUTORIDADES, JEFES Y DEL ÁREA DE CATASTRO Y CONSTANCIA DE POSESIÓN, MUNICIPALIDAD DE COMAS, 2020.

Título de la investigación: "Atención al usuario en el área de catastro y constancia de posesión, municipalidad de Comas, 2020".

Entrevistado : AUGUSTO LUNA ESPINOZA

Cargo/Profesión: ABOGADO AREA DE CATASTRO

Grado de Instrucción : MAG. GESTION PÚBLICA

Fecha : 5 / 07 / 2021

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una entrevista que será considerada en un trabajo de investigación, en la cual se le solicita responder de manera objetiva las preguntas, dicha información será para fines estrictamente académicos.

1. En su opinión, ¿Cómo califica usted la calidad de atención que se le otorga a los usuarios en el área de catastro?
Bueno satisfactoria, al momento de la entrega de documentos que son la constancia de posesión o ubicación de expedientes.
2. En su opinión ¿Cómo considera usted que se podría mejorar la atención que se le otorga a los usuarios del área de catastro?
Implementando un nuevo sistema administrativo, para que así se pueda entregar los documentos aún mejor plazo y no verse afectados los usuarios, pudiendo así utilizar dicho documento para sus beneficios propios.
3. En su opinión considera usted ¿que la gestión en la atención al usuario prioriza en la entrega de constancias de posesión?
Si, ya que al haber una mala gestión se afectaría en la entrega de las constancias de posesión perjudicando así a los usuarios.
4. Considera Ud. ¿Qué es importante brindar capacitaciones constantes a los servidores de la municipalidad de Comas sobre temas de manejo de la calidad de atención al usuario?
Si, para poder tener un mayor manejo en la atención a los usuarios y como poder mejorar dichas insatisfacciones de los usuarios.
5. Desde su punto de vista ¿Cuáles lo que se debe implementar para mejorar el sistema Administrativo con los plazos en la entrega de las constancias de posesión a los usuarios de la Municipalidad de Comas, 2020?
Implementar un nuevo sistema administrativo para poder ordenar con los expedientes, como también personal en el área legal para que se de la celeridad de los procesos y poder reducir la entrega de las constancias.

6. A su criterio ¿Cuáles son las razones por las que no se logran atender a tiempo las solicitudes de los vecinos del Distrito de Comas?
- Debido a la falta de documentos por parte de los solicitantes, como también la recarga laboral.
7. Basado en su experiencia ¿De qué manera se puede facilitar la reducción de plazos para entregar constancias?
- Con el aumento de personal legal, un nuevo sistema administrativo para poder facilitar la entrada de expedientes; donde podamos acceder en ellos fácilmente y la facilitación de los documentos brindados por parte de los solicitantes.
8. En su opinión ¿Cómo se puede evitar que los plazos de evaluación y entrega se extiendan más del plazo concedido?
- Aumentando personal legal y que se entreguen los documentos requeridos pudiendo así facilitarnos y poder brindar una pronta respuesta.
9. En su opinión considera usted ¿que se debe ajustar el procedimiento en la entrega de constancia de posesión priorizando el principio de celeridad de tal modo que el trámite sea lo más dinámico posible, evitando barreras burocráticas que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos?
- Si, debido a que este documento es de vital importancia para los servicios básicos al eliminar ciertos requisitos beneficiaría a los usuarios no afectándoles a su acceso.
10. En su opinión ¿De qué forma se puede evitar exigir requisitos innecesarios para la entrega de constancia de posesión?
- Mediante una nueva Ordenanza Municipal donde permitan la facilitación de dicha constancia con tan solo unos documentos que garanticen que uno es propietario; como recibo de agua o luz, polindantes y el presidente de la asociación quede fe en ello.

Nombre del entrevistado	Sello y firma
AUGUSTO LUNA ESPINOZA	