

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**PROPUESTA DE MEJORA EN LA ATENCION DE LOS
SERVICIOS DE INSCRIPCIÓN CON PLAZO PREFERENTE
DEL REGISTRO DE BIENES MUEBLES DE LA ZONA
REGISTRAL N° IX – SUNARP, APLICANDO LA
METODOLOGÍA DEL CICLO DE DEMING**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
INDUSTRIAL**

AUTOR:

SMITH CAHUAS PATRICIA ROXANA
CÓDIGO ORCID: 0000-0001-8006-7536

ASESOR: Mg.

CALDERON CHAVEZ JAIME TOMAS
CÓDIGO ORCID:0000-0002-2433-2208

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DE OPERACIONES,
PRODUCCIÓN INDUSTRIAL Y DE SERVICIOS**

LIMA, PERÚ

AGOSTO, 2022

AGRADECIMIENTO

A Dios por siempre guiarme en el camino que escogí, a mis padres Flor y Miguel por motivarme a seguir con mis metas, a mi centro de labores SUNARP por permitirme ser parte del equipo de trabajo, a mis jefes Dra. Cecilia Ganoza Castañeda, Dr. Luis Eduardo De la Cruz Ravines y Lic. María Agurto Campos por sus enseñanzas y a mi asesor Ing. Jaime Calderón Chávez por guiarme en el diseño de mi trabajo de investigación.

DEDICATORIA

Esta investigación va dedica a mis padres Flor y Miguel, a mis abuelitos Juana, Julio,
Margarita y Emilio.

RESUMEN

El proyecto de investigación tiene como enfoque principal la mejora en la atención de títulos en trámite pertenecientes al Registro de Bienes Muebles, materia de calificación con plazos preferentes.

Se describe la problemática del ¿Por qué los servicios con plazos preferentes de 48 horas (2 días hábiles) del Registro de propiedad Vehicular que en adelante será denominado con las siglas “RPV”, no logra calificar los títulos conforme lo establecido por “Directiva N° 009-2009-SUNARP-SN aprobada mediante RESOLUCIÓN DEL SUPERINTENDENTE NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS N° 327-2009-SUNARP/SN publicada el 21 de Octubre del 2009” y modificada por medio de la “RESOLUCIÓN DEL SUPERINTENDENTE NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS N° 127-2019-SUNARP/SN publicada el 10 de junio del 2019”?

Al realizar la identificación de la realidad problemática, descripción del problema general y específico, identificación del objetivo general y específico a donde se quiere llegar, el análisis de las causas, el efecto que provoca el incumplimiento de los plazos de atención en la entrega de resultados a la ciudadanía, mediante esta investigación se detalla todo el proceso por el cual pasa el título en trámite para llegar a ser pre-calificado y calificado hasta obtener un resultado que indicara si el título en trámite del Bien Mueble (vehículo o moto) se encuentra en estado (inscrito, liquidado, observado o tachado).

Se detalla propuestas de mejora que podrían optimizara los tiempos de atención y mejorar la perspectiva que tienen los ciudadanos hacia a la entidad y así cumplir con los plazos preferentes de atención, llegando a la satisfacción del ciudadano.

Palabra clave: plazos preferentes, satisfacción del ciudadano.

ABSTRACT

The main focus of the research project is the improvement in the attention of titles in process belonging to the Registry of Movable Property, matter of qualification with preferential terms.

It describes the problem of why the services with preferential terms of 48 hours (2 working days) of the Vehicle Property Registry, hereinafter referred to by the acronym "RPV", does not manage to qualify the titles as established by "Directive N° 009-2009-SUNARP-SN approved by RESOLUTION OF THE NATIONAL SUPERINTENDENT OF THE PUBLIC REGISTRIES N° 327-2009-SUNARP/SN published on October 21, 2009" and modified by means of the "RESOLUTION OF THE NATIONAL SUPERINTENDENT OF THE PUBLIC REGISTRIES N° 127-2019-SUNARP/SN published on June 10, 2019"?.

By identifying the problematic reality, describing the general and specific problem, identifying the general and specific objective to be achieved, the analysis of the causes, the effect caused by the failure to meet the deadlines in the delivery of results to citizens, this research details the entire process through which the title in process goes through to be pre-qualified and qualified to obtain a result that indicates whether the title in process of the movable property (vehicle or motorcycle) is in a state (registered, settled, observed or crossed out).

It details improvement proposals that could optimize the attention times and improve the perspective that citizens have towards the entity and thus comply with the preferential attention deadlines, reaching the citizen's satisfaction.

Keywords: preferential deadlines, citizen satisfaction.