

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial



**“IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO SISTEMA DE DEVOLUCIONES MEDIANTE
LA TÉCNICA MASP PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL ÁREA
DE TESORERÍA DE LA ZONA REGISTRAL N°IX – SEDE LIMA 2021”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

AUTOR: BACH. Cecilia Jackeline Poémape Bustamante

Para optar el título profesional de INGENIERO ADMINISTRATIVO

ASESOR:

Dr. Peña Huertas, José Gustavo

Lima, 13 abril de 2022

Visualizador de documentos

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 19-sept.-2022 4:46 p. m. -05
 Identificador: 1903928124
 Número de palabras: 20925
 Entregado: 1

Índice de similitud	Similitud según fuente
20%	Internet Sources: 18% Publicaciones: 1% Trabajos del estudiante: 12%

IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO SISTEMA DE DEVOLUC... Por Jackeline Poémape Bustamante

[excluir citas](#) [Excluir bibliografía](#) [excluir las coincidencias menores](#) modo: ver informe en vista quickview (vista clásica)

Change mode [imprimir](#) [actualizar](#) [descargar](#)

2% match (trabajos de los estudiantes desde 25-jul.-2022) Clase: CONTABILIDAD Ejercicio: Trabajos de Investigación Nº del trabajo: 1875170649	✕
2% match (Internet desde 26-mar.-2020) http://tesis.pucp.edu.pe	✕
1% match (Internet desde 15-dic.-2020) https://www.registradoresdemadrid.org/revista/30/Comentarios/LOS-SISTEMAS-REGISTRALES-EN-EL-MERCADO-INMOBILIARIO-E-HIPOTECARIO-EL-SEGURO-DE-TITULOS-Por-Angel-Valero-Fernandez-Reyes	✕
1% match (Internet desde 15-dic.-2020) https://www.gob.pe/10833	✕
1% match (Internet desde 12-nov.-2014) http://www.peru.gob.pe	✕
1% match (trabajos de los estudiantes desde 13-feb.-2022) Submitted to Universidad Tecnológica Indoamerica on 2022-02-13	✕
<1% match (trabajos de los estudiantes desde 22-ago.-2022) Clase: INGENERIAS TESIS Ejercicio: INGENERIAS TESIS Nº del trabajo: 1885512406	✕
<1% match (trabajos de los estudiantes desde 15-sept.-2022) Clase: INGENERIAS TESIS Ejercicio: INGENERIAS TESIS Nº del trabajo: 1900777938	✕
<1% match (trabajos de los estudiantes desde 19-sept.-2022) Clase: INGENERIAS TESIS Ejercicio: INGENERIAS TESIS Nº del trabajo: 1903884942	✕
<1% match (trabajos de los estudiantes desde 05-jul.-2018) Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-07-05	✕
<1% match (trabajos de los estudiantes desde 04-ago.-2022) Clase: INGENERIAS TESIS Ejercicio: INGENERIAS TESIS Nº del trabajo: 1878790653	✕
<1% match (trabajos de los estudiantes desde 05-jul.-2018) Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-07-05	✕
<1% match (trabajos de los estudiantes desde 13-may.-2022) Clase: TESIS VARIOS Ejercicio: TESIS VARIOS Nº del trabajo: 1835186087	✕
<1% match (Internet desde 12-ago.-2022) https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/23037/PERALTA_PALACIOS_XIMENA_OLENKA2.pdf?isAllowed=y&sequence=1	✕
<1% match (Internet desde 11-may.-2014) http://www.registradoresdemadrid.org	✕
<1% match (Internet desde 13-sept.-2022) https://www.gob.pe/institucion/sunarp/organizacion	✕
<1% match (Internet desde 03-dic.-2020) https://www.gob.pe/4139-superintendencia-nacional-de-los-registros-publicos-que-hacemos	✕
<1% match (Internet desde 03-ago.-2021) https://www.sunarp.gob.pe/SCR/DOCS/COMPENDIOS/2016/compendio-2016.pdf	✕
<1% match (Internet desde 06-jul.-2020) https://www.sunarp.gob.pe/PDFs/TRANSPARENCIA/MEMORIAS/MEMORIA-SUNARP-2016.pdf	✕
<1% match (Internet desde 25-may.-2020) https://www.sunarp.gob.pe/pdfs/transparencia/memorias/memoria-sunarp-2018.pdf	✕

RESUMEN

La idea de mejora en la entidad donde el autor labora, nace para apoyar al usuario en la devolución de sus pagos por procesos no entregados o ejecutados, por lo que el tiempo de devolución de pagos genera colas, recursos humanos dedicados al trámite, firmas, cotejos entre pagos y servicios no dados, entre otros gastos innecesarios.

Es por este motivo que el principal objetivo será la Implementación de un Nuevo Sistema de Devoluciones mediante la técnica MASP para mejorar la atención a los usuarios del área de tesorería de la Zona Registral IX – Sede Lima, para lo cual utilizaremos una investigación cuantitativa cuya segmentación será enfocada primero en los trabajadores del área de devoluciones y en segundo lugar en los usuarios que solicitan los servicios de inscripción y publicidad.

Con base al análisis de las cantidades de Títulos y Publicidades se podrá conocer si la situación actual es favorable para la implementación del proyecto principalmente por las siguientes variables: el tiempo desperdiciado en ir hasta la Sede Central para las devoluciones. Además, la tendencia de usar plataformas integrales que soluciones casi todo en las Instituciones del Estado formándose como país que promueve el no uso de papel.

Las técnicas a utilizar serán la encuesta, las entrevistas a los trabajadores de devoluciones, la documentación del proyecto y la observación al trabajo que realizan; para ello utilizaremos

instrumentos tales como un entrevistador y un cuestionario.

En el procesamiento estadístico de datos se utilizó la hoja o ficha de observación, informes y reportes así, como también documentos consultados.

En función al análisis financiero desarrollado, se ha determinado que el proyecto genera valor positivo a la SUNARP (VAN positivo de S/132,156.22), así como es rentable con una TIR económica de 30% con una inversión de S/234,033.78.

Palabras clave: implementación, servicios, usuario, atención, plataformas integrales, MASP, devoluciones.

ABSTRACT

The idea of improvement in the entity where the author works, was born to support the user in the return of their payments for processes not delivered or executed, for which the payment return time generates queues, human resources dedicated to the process, signatures, comparisons between payments and services not given, among other unnecessary expenses.

It is for this reason that the main objective will be the Implementation of a New Returns System through the MASP technique to improve user service in the treasury area of the Registry Zone IX - Lima Headquarters, for which we will use a quantitative investigation whose segmentation will be focused first on workers in the returns area and secondly on users who request registration and advertising services

Based on the analysis of the amounts of Titles and Advertisements, it will be possible to know if the current situation is favorable for the implementation of the project, mainly due to the following variables: the time wasted in going to the Headquarters for returns. In addition, the tendency to use comprehensive platforms that solve almost everything in the State Institutions, forming a country that promotes the non-use of paper.

The techniques to be used will be the survey, the interviews with the return workers, the documentation of the project and the observation of the work they carry out; for this we will use instruments such as an interviewer and a questionnaire.

For data processing, the observation sheet or file, reports and reports as well as consulted documents will be used.

According to the financial analysis carried out, it has been determined that the project generates positive value to the SUNARP (positive NPV of S/132,156.22), as well as being profitable with an economic IRR of 30% with an investment of S/234,033.78.

Keywords: implementation, services, user, care, comprehensive platforms, MASP, returns.