



FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**“PLANEAMIENTO ESTRATEGICO PARA DISMINUIR EL TIEMPO DE
ATENCION DE LOS USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N° V – SEDE
TRUJILLO – LA LIBERTAD 2017”**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

PRESENTADO POR:

PILCO VILLANUEVA RONALD BRUNO

ASESOR:

MG. JOSÉ JONATHAN HUALLANCA CARBAJAL

CHINCHA - PERU 2017

DEDICATORIA

Dedico este presente trabajo a mi madre quien estuvo a mi lado incondicionalmente en todo momento, quien siempre ha sido mi orgullo

A mi padre quien gracias a sus consejos me ayuda a superarme día a día

A mi esposa y mi hermosa hija por han sido mi motivo para poder superarme y lograr mis objetivos,

De una manera especial a Dios por que es el único que sabe como he llegado hasta aquí.

RONALD BRUNO PILCO VILLANUEVA

AGRADECIMIENTO

El autor expresa sus agradecimientos a:

Mis padres por su incondicional apoyo para realizarme como profesional

Abog. Daniel Montoya López, Gerente Registral de la Zona Registral N° V, por su apoyo, acompañamiento y dedicación para la elaboración de este trabajo.

Todo el cuerpo docente de la Facultad de Administración y Finanzas, que con su conocimiento, con su amabilidad y enseñanzas me han permitido desarrollar mi trabajo de investigación.

RESUMEN

Se ha realizado el presente trabajo con la finalidad que como trabajador de la SUNARP se visto las necesidades de nuestros clientes, usuarios de la Zona Registral N° V, se ha tratado de ver la manera de implementar un modelo de atención al usuario más accesible y pueda de ésta manera satisfacer, siendo capaz de integrar los elementos que sean eficaces y necesarios para de esa manera brindar un mejor servicio de calidad que pueda afianzar la relación que existe entre cliente - trabajador.

Este nuevo sistema que se piensa implementar, es en base a un diagnostico que se han aplicado a la misma institución, con la finalidad de que se pueda brindar un adecuado servicio al usuario.

Al momento de recopilar la información necesaria, se ha detectado las necesidades de los usuarios, planteando de ésta manera una serie de operaciones en las diferentes áreas para que de ésta manera se optimice los recursos y de ésta manera se incremente a través de la relación con los clientes.

INDICE

FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN

CARATULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ÍNDICE	v
I. INTRODUCCIÓN	07
II. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACION	08
2.1. Descripción de la realidad problemática	08
2.2. Formulación del Problema	10
2.3. Justificación de la Investigación	10
2.4. Hipótesis	10
2.5. Variables	11
III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	12
3.1. Objetivo general	12
3.2. Objetivos específicos	12
IV. MARCO TEORICO	13
V. METODOS Y PROCEDIMIENTOS	15
5.1. Distribución	16
5.2. Distribución	17
VI. RESULTADOS	18
6.1. POBLACIÓN Y MUESTRA	18
6.2. RECURSOS	19
6.3. PRESUPUESTO	21

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	23
7.1. CONCLUSIONES	23
7.2. RECOMENDACIONES	24
BIBLIOGRAFIA	25
ANEXOS	26

I. INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo de Investigación se ha realizado con la con la finalidad que como trabajador de la SUNARP se visto las necesidades de nuestros clientes, usuarios de la Zona Registral N° V, se ha tratado de ver la manera de implementar un modelo de atención al usuario más accesible y pueda de ésta manera satisfacer, siendo capaz de integrar los elementos que sean eficaces y necesarios para de esa manera brindar un mejor servicio de calidad que pueda afianzar la relación que existe entre cliente - trabajador.

Es un nuevo sistema que, si se comienza a implementar, tomando como piloto en la Sede de La Libertad – Trujillo, sería el comienzo para que nuevas sedes lo implanten y de esa manera sepueda

En este proyecto la finalidad principal es el usuario y/o cliente, con el objetivo primordial es el usuario, se ha detectado las necesidades de los usuarios, planteando de ésta manera una serie de operaciones en las diferentes áreas para que de ésta manera se optimice los recursos y de ésta manera se incremente a través de la relación con los clientes.

II. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Se basa en mejorar la atención de los clientes, realizando un seguimiento formal y agradable, en donde se pueda minimizar el tiempo de espera y a la vez brindar un servicio de calidad.

No tiene un orden, por lo que dificulta a los cajeros realizar las diferentes atenciones que solicitan los usuarios, generando así un clima negativo dado que lo que busca el cliente es realizar sus atenciones lo más pronto posible.

Se necesita realizar un planeamiento estratégico que nos permita reorganizar la forma de atender a los clientes de una manera más rápida y a la vez dar una satisfacción para que se encuentre identificado con la institución que se las brinda.

Esta institución del estado es un monopolio porque es la única que puede efectuar los servicios de inscripción de títulos y publicidad, pero tenemos que darnos cuenta que ahora en las instituciones del estado ahora se está realizando una atención como la empresa privada porque lo más importante es nuestro cliente.



2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿EN QUE MEDIDA EL PLANEAMIENTO ESTRATEGICO NOS PERMITE MEJORAR LA CALIDAD Y EL TIEMPO DE ATENCION DE LOS CLIENTES EN LA ZONA REGISTRAL N V SEDE TRUJILLO?

2.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene la justificación porque existe un desorden en la forma de atender a los usuarios, la Zona registral N° V brinda diferentes servicios que son inscripción de títulos PI, PJ, PN y publicidad, por lo que tener una sola cola de atención de nuestros usuarios generaría una pérdida de tiempo, impidiendo por ejemplo tener su publicidad lo más pronto posible y a la vez inscribir sus títulos antes del cierre del día

2.4. HIPÓTESIS

Es posible que el uso de un programa de planeamiento estratégico nos ayudara a saber si los usuarios se encuentran satisfechos con el tipo de atención que se les está brindando, en la Zona registral NV – sede Trujillo.

2.5. VARIABLES

Variables Independiente: Una mejora a los usuarios y clientes, brindando un servicio de calidad.

Variables Dependiente: El Cliente de la SUNARP y el estado serán los únicos beneficiados.

III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. OBJETIVOS GENERAL

- Determinar el tiempo que necesitan los usuarios, para poder realizar las atenciones que requieran en el día

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar el tiempo de atención que se realiza a los usuarios.
- Determinar la cantidad de usuarios que ingresa para realizar una distribución óptima.
- Establecer la relación que existe entre los cajeros y los usuarios.

IV. MARCO TEÓRICO

Se ve la insatisfacción que tienen los usuarios, porque se generan colas largas, y no se puede realizar sus atenciones a la brevedad, impidiendo así que el usuario tenga una satisfacción del trámite que se ha realizado.

En la actualidad existe una gran insatisfacción de atención por parte de las instituciones estatales, por la falta de manejo en la atención de sus clientes o usuarios que requieren de sus servicios, de esta manera podemos apreciar que la visión es muy necesario para el mejoramiento de poder brindar el más adecuado servicio al cliente, con calidad, puesto que son usuarios que merecen todo el respeto y mejor trato, los usuarios en obtener de manera rápida y eficiente sus necesidades de servicio, por lo cual todas las instituciones estatales están concentradas finalmente a satisfacerlos de una manera inmediata sus atenciones, de este modo permitiría un provechoso desarrollo sosteniendo en la medida del tiempo.

Es por este motivo que la institución debe cuidar a su cliente y que de ésta manera mejorando el servicio, puesto que con un mejor trato mejora todo, atención, incremento de los ingresos a la institución que esto beneficia al estado.



V. METODOS Y PROCEDIMIENTOS

La SUNAT mantiene un sistema de colas en la cual distribuye de manera ordenada a sus usuarios según las necesidades que requiera, es decir mantiene igual que nosotros los tipos de usuarios, que en su caso son varios, por los diferentes servicios que da.

Para poder realizar este proyecto tenemos que ver los diferentes conceptos con los que vamos a trabajar según nuestros objetivos estratégicos; que son el tiempo, la distribución y la relación, con el objetivo de ver el nivel que se encuentran los trabajadores del área de caja de la zona registral N° V:

El tiempo es una de las variables importante dentro los objetivos estratégicos porque nos ayuda a identificar en que servicios se requiere mayor tiempo de atención, es decir medimos si lo solicitado por el usuario se puede entregar de manera más rápida, y a la vez encontrar si los problemas de atención con el tiempo se pueden estar comprometiendo con parte tecnológica o por el personal que está efectuando el servicio.

Uno de los rasgos que hemos observado para disminuir el tiempo son:

- Que el usuario este asesorado sobre el servicio que requiere.
- Que tenga llenado correctamente el formulario de atención
- Tener los documentos legalizados y/o fedateados.

- Tener la partida o sede donde corresponda, para generar el servicio.

5.1. Distribución

Es la división o reparto de una cosa entre varias personas señalando lo que le corresponde a cada una, donde los trabajadores del área de caja se distribuyen los servicios en cuatro diferentes tipos de usuarios, que son los presentantes de notarías, atención preferencial, publicidad registral y títulos de inscripción, de esta manera evitamos que nuestros usuario no se dejen de atender la distribución permite realizar un mejor desempeño de los trabajadores de caja, porque se enfocan al tipo de usuario que les toca atender y nos ayuda a desarrollar nuestras habilidades, a programarnos los diferentes pasos que tenemos que efectuar para realizar la atención de nuestros usuarios y de esta manera poder satisfacer las necesidades requeridas por ellos

Características de la distribución

- Las personas realizaran la cola según el tipo de usuario que le corresponde la atención.
- Desenvolvemos mejor en el trabajo.
- Reconocer nuestras habilidades atención.
- Mejorar nuestro rendimiento laboral.

- Rotar constantemente para que todos atiendan los diferentes tipos de usuarios.
- Tener un usuario bien atendido.

5.2. Relación

Se relaciona a la unión que debe existir siempre entre los usuarios, clientes y/o las entidades, , nos ayuda a mantener una conexión entre trabajador y usuario de una manera amable, alegre y educada, poniendo así el verdadero comportamiento que se debe tener con las personas, ya que gracias a ellos contamos con los trabajos y sueldos que gana cada empleado.

VI. RESULTADOS

6.1. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

No la conocemos, por ello se utilizará la fórmula de muestreo aleatorio cuando la población se desconoce.

Muestra:

La fórmula utilizada para el cálculo es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 p^* q}{e^2}$$

e^2

dónde:

n: tamaño de muestra

z: valor confiable para el nivel de significancia (95%)

e: margen de error (5%)

p: Probabilidad de éxito, porcentaje de la población que posee la característica o atributo de investigación (para este caso que no conocemos asumimos 50%)

q: probabilidad de fracaso, porcentaje de la población que no posee la característica o atributo de investigación (para este caso asumimos 50%)

$$N=(1.96)^2(0.50)*(0.50)$$

$$(0.50)^2$$

Por lo tanto, $N= 384.16$, se tiene que realizar 385 encuestas.

6.2. RECURSOS

-Recursos Disponibles:

- Personal
- Investigador del Estudio.
- Asesor
- Usuarios del Estudio

- Recursos:

- Bienes
- Material de escritorio.
- Material de impresión.
- Cabinas de Internet
- Usbs
- Servicios de Movilidad
- Impresiones
- Internet
- Fotocopias
- Viáticos
- Servicios terceros.

- Instituciones:

- Biblioteca de la universidad Nacional de Trujillo
- Biblioteca de la Universidad Cesar Vallejo
- Biblioteca de la Universidad del Norte

6.3. PRESUPUESTO

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO
Viáticos y asignaciones:		
<ul style="list-style-type: none"> Pasajes 		S/.100 .00
	Subtotal	S/. 100.00
Bienes		
<ul style="list-style-type: none"> Material de Escritorio 		
Lapiceros	4 unidades	S/. 2.00
Lápices	2 unidades	S/. 0.60
Borrador	1 unidad	S/. 0.50
Corretor	1 unidad	S/. 3.50
Resaltador	2 unidades	S/. 4.00
Regla	1 unidad	S/. 1.00
Fólder Manila	2 unidades	S/. 0.80
Cuaderno	1 unidad	S/. 1.00
Fáster	2 unidades	S/. 0.40
Fichas	1 ciento	S/. 4.00
<ul style="list-style-type: none"> Material de impresión 		
Papel Bond A4 80 gr.	1 millar	S/, 25.00
<ul style="list-style-type: none"> Aporte Informático 		
<ul style="list-style-type: none"> USB. 	1 unidad	S/. 4.50
	Subtotal	S/. 47.30

Textos y subscripciones		
- Compra de textos libros		S/. 200.00
	Subtotal	S/. 200.00
Servicios.		
• Típeos e impresiones.		S/. 80.00
• Fotocopias		S/. 60.00
• Internet		S/. 40.00
• Empastado		S/. 40.00
	Subtotal	S/.220.00
Total		s/.567.30

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. CONCLUSIONES

Este Proyecto nos ayuda a saber el tiempo que se necesita para poder atender a un usuario, saber si el servicio que se a efectuado al usuario a satisfecho sus necesidades

Se determinó que la implementación de este proyecto nos permitió realizar la atención más rápida, ya que de esta manera determinamos las funciones de los diferentes cajeros por grupos y realizar la atención de una manera efectiva y trabajando siempre en equipo.

La implementación de este proyecto es para diversificar los servicios que brinda la SUNARP, porque de esa manera podemos realizar todas las atenciones que requieren los usuarios tanto en publicidad como inscripción de títulos.

Este proyecto permite que a raíz de diferenciar las atenciones nos permita atender a los usuarios que presentan títulos de inscripción antes del cierre del diario y así no tener inconvenientes entre el usuario y el cajero.

7.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda que todo proyecto implementado siempre tenga que ver con la capacitación correspondiente del trabajador para que tenga un mayor desempeño de sus funciones.

Mantener un clima laboral bueno, evitando el control excesivo del trabajador ya que no permite desarrollar sus funciones eficientemente.

BIBLIOGRAFÍA

<https://www.sunarp.gob.pe/qsomos.asp>

<http://www.pcm.gob.pe/2013/07/inei-poblacion-peruana-asciende-a-30-millones-475-mil-personas/>

<http://es.slideshare.net/lan0802/proyecto-caja-piura-5261174>

<http://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgpd/planes/plan-nacional-de-poblacion-segunda-edicion.pdf>

ANEXOS

 **PERÚ** Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP

SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE DERECHOS

SEÑOR REGISTRADOR PÚBLICO DEL REGISTRO DE:

PREDIOS	VEHICULAR	PERSONAS NATURALES	PERSONAS JURÍDICAS	MINERÍA	CERTIFICADOS

Si el trámite corresponde al Registro de Propiedad Vehicular, sírvase indicar la Placa de Rodaje:
PLACA: _____

Yo, _____ identificado con DNI,
Nº _____ domiciliado en _____
teléfonos N°s: _____, correo electrónico _____
ante usted me presento y expongo:

Por convenir a mi derecho, solicito **DEVOLUCIÓN DE DERECHOS** debido a:

TACHA	PAGO EN EXCESO	OBSERVADO PUBLICIDAD
-------	----------------	----------------------

Dentro del trámite del Título N° _____, presentado con Recibo N° _____ de fecha _____, para lo cual acompaño copias de la Esquela y DNI.

Por lo Expuesto, solicito a usted se sirva proceder a lo solicitado.

Trujillo, ____ de ____ de 20__

Firma



SOLICITUD DE RESERVA DE NOMBRE DE PERSONA JURÍDICA

SEÑOR REGISTRADOR DEL REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS:

Yo, _____ identificado con:

DNI CIP CE OTROS _____ N° _____

en mi calidad de (titular socio abogado notario representante domiciliado en _____ distrito de _____ Provincia de _____

ante Ud. con el debido respeto me presento y digo:

SOLICITUD DE RESERVA DE NOMBRE DE PERSONA JURÍDICA para:

Constitución

Modificación de Estatuto

Podrá indicar hasta 03 nombres y de forma opcional sus correspondientes abreviaturas tratándose de denominaciones.

Sólo se concederá la reserva de un nombre (completo o abreviado) de forma excluyente.

NOMBRE COMPLETO DE LA PERSONA JURÍDICA OBLIGATORIO	NOMBRE ABBREVIADO DE LA PERSONA JURÍDICA OPCIONAL
1. _____	1. _____
2. _____	2. _____
3. _____	3. _____

TIPO DE PERSONA JURÍDICA: (Marque una opción)

- S.A. ASOCIACIÓN S.R.L. COMITÉ S. CIVIL
 S.A.C. E.I.R.L. COOPERATIVA OSB

OTROS (precisar tipo de persona jurídica) _____

NOMBRE (S) Y APELLIDOS DE TODOS LOS INTEGRANTES DE LA PERSONA JURÍDICA EN CONSTITUCIÓN O NOMBRE DE LA PERSONA JURÍDICA CONSTITUIDA EN CASO DE MODIFICACIÓN DE ESTATUTOS O NOMBRE DE LAS PERSONAS AUTORIZADAS PARA LA FORMALIZACIÓN (letra Impronta):

Trujillo de _____ del 20__

Firma del Solicitante

* También podrá solicitar la reserva de nombre registrando en la página www.sunarp.gob.pe servicios en línea, donde podrá indicar hasta cinco (5) nombres y de forma opcional sus abreviaturas tratándose de denominaciones.

**SOLICITUD DE RECTIFICACIÓN
 DE ÍNDICE**

**ZONA REGISTRAL N° V
 SEDE TRUJILLO**

SOLICITUD DE PARTE

1. NOMBRES Y APELLIDOS DEL SOLICITANTE			
APPELLIDO PATERNO	APPELLIDO MATERNO	NOMBRE 1 Y NOMBRE 2	DNI / CE / PASAPORTE
2. SOLICITO EXPRESARMENTE LA RECTIFICACIÓN DE LOS DATOS E INFORMACIÓN CORRECTA:			
3. ANTECEDENTE REGISTRAL (indicar la partida que corresponda):			
PARTIDA ELECTRÓNICA Nº	CÓDIGO DE PREDIO Nº	FICHA Nº	TOMO Nº FOLIO Nº
REGISTRO DE			
4. INDICACIÓN DE DATOS CORRECTOS PARA RECTIFICACIÓN			
APPELLIDO PATERNO DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL	APPELLIDO MATERNO	NOMBRE 1 Y NOMBRE 2	DNI / CE / PASAPORTE
5. DETALLE DE LOS DOCUMENTOS ADICIONALES QUE PRESENTA			
6. DATOS DEL PRESENTANTE			
Domicilio:		Correo electrónico:	
Por lo tanto pido a Ud. acceder a lo solicitado			
Trujillo, _____ de _____ del 20_____			
_____ Firma del solicitante			