

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**PROPUESTA PARA MEJORAR EL PROCESO DE  
DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS EN  
TRAMITE, DE UNA ENTIDAD PUBLICA  
APLICANDO TECNICAS DE MEJORA CONTINUA,  
LIMA, 2022.**

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

**AUTOR:**

LIVAQUE HUAMAN, NILDA FLOR  
CÓDIGO ORCID: 0000-0001-5338-5782

**ASESOR:**

MG. CALDERÓN CHAVEZ, JAIME TOMAS  
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-2433-2208

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

LIMA, PERÚ

SETIEMBRE, 2022



## Resumen

La presente investigación se ha desarrollado con el fin de proponer mejorar el proceso en la Línea de Digitalización de documentos en Trámite en una entidad Pública, que comprende la digitalización de títulos de los registros de: Propiedad Inmueble, Persona Jurídica y Personas Naturales, además de reingresos, Resoluciones, Apelaciones y otros documentos que considere el registrador que forman parte del título.

Esta línea de Digitalización tiene como actividades operativas de recepción, preparación, control de calidad, fedatación y despacho de títulos, con un ingreso total aproximado de 4500 títulos semanales. Tal es así que según las atenciones preferenciales de algunos títulos no se está cumpliendo con el plazo establecido, es decir existe demora en el proceso de digitalización. Para reducir esta demora de digitalización se propone implementar mejora de procesos utilizando las herramientas 5s, Ishikawa, Diagrama de Pareto, y BPMN. el cual permitirán encontrar los principales problemas, ayudará a clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar y disciplina y así de esta manera agilizar el proceso.

**Palabras clave:** [clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar, disciplina]

### **Abstract**

The present investigation has been developed with the purpose of proposing to improve the process in the Line of Digitization of documents in Process in a Public entity, which includes the digitization of titles of the registries of: Real Property, Legal Entity and Natural Persons, in addition to readmissions, Resolutions, Appeals and other documents that the registrar considers to be part of the title.

This Digitization line has as operational activities reception, preparation, quality control, certification and dispatch of titles, with a total income of approximately 4,500 titles per week. So much so that according to the preferential attention of some titles, the established term is not being met, that is, there is a delay in the digitization process. To reduce this digitalization delay, it is proposed to implement multiple process improvement using the 5s, Ishikawa, Pareto Diagram, and BPN tools. which will allow to find the main problems, will help to classify, order, clean, standardize and discipline and thus speed up the process.

**Keywords:** [classify, order, clean, standardize, discipline