

Gerencia de Planificación

# Metodología para la Medición

DE LA SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS Y USUARIAS INTERNOS Y  
EXTERNOS DEL CNR.



## Tabla de contenido

|  |   |
|--|---|
| <b>1. Propósito:</b> .....   | 2 |
| <b>2. Objetivos</b> .....  | 2 |
| <b>2.1 Objetivo General:</b> .....                                 | 2 |
| <b>2.2 Objetivos específicos:</b> .....                            | 2 |
| <b>3. Metodología para la investigación:</b> .....                 | 2 |
| <b>4. Grupo definido</b> .....                                     | 2 |
| <b>5. Instrumento de medición:</b> .....                           | 3 |
| <b>Peso por variable:</b> .....                                    | 3 |
| <b>6. Marco Muestral:</b> .....                                    | 3 |
| 1. Registro Inmobiliario .....                                     | 4 |
| 2. Muestra para IGCN.....  | 4 |
| 3. Registro de Comercio .....                                      | 5 |
| 4. Propiedad Intelectual .....                                     | 5 |
| <b>7. Tipo de muestreo:</b> .....                                  | 6 |
| <b>8. Método para la recolección de datos:</b> .....               | 6 |
| <b>9. Diseño de plataforma para tabulación de los datos:</b> ..... | 7 |
| <b>10. Alcance:</b> .....  | 7 |
| <b>11. Periodo:</b> .....  | 8 |

**1. Propósito:**

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias internos y externos del Centro Nacional de Registros –CNR.

**2. Objetivos**

**2.1 Objetivo General:**

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias, para determinar el cumplimiento del objetivo # 7 del Plan Estratégico Institucional.

**2.2 Objetivos específicos:**

1. Medir el Índice de satisfacción de usuarios y usuarias externos
2. Medir el Índice de satisfacción de usuarios y usuarias internos.

**3. Metodología para la investigación:**

El método de medición tiene su línea base en la meta de satisfacción del usuario y usuaria que se encuentra definida en 82% y se asienta en una evaluación estructurada por medio un sistema de variables (preguntas), que conforman el cuestionario de encuesta.

| Rango de porcentajes | Categorías              |
|----------------------|-------------------------|
| 10 % a 59%           | Nada Satisfecho         |
| 60% a 70%            | Medianamente Satisfecho |
| 71% a 80%            | Poco Satisfecho         |
| 81% a 90%            | Satisfecho              |
| 91% a 100%           | Muy Satisfecho          |

**4. Grupo definido**

**4.1 Sujetos de análisis:** serán hombres y mujeres mayores de 18 años, que requieran los servicios del CNR.

**4.2 Objetos de estudio:** Micro, Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas, de los sectores de Industria, Comercio, Servicios y Financieros, ubicadas en las regiones Central, Occidental y Oriental, de las cabeceras departamentales.

---

**Metodología para la medición de la Satisfacción de los usuarios y usuarias**

---

**4.3 Tipo de estudio:** Se aplicará el enfoque de investigación de tipo descriptivo, de forma cuantitativa. Que consistirá en representar una fotografía de la experiencia del usuario y usuaria al momento de realizar el levantamiento de la información en las instalaciones de las oficinas del CNR

**5. Instrumento de medición:**

El instrumento de medición se ha diseñado con afirmaciones estandarizadas y en escala numérica, para conocer la percepción sobre el servicio, que el CNR brinda a los usuarios y usuarias, y que será de utilidad para comprender mejor las expectativas y percepción que tienen los usuarios y usuarias respecto a los servicios que se brindan.

La metodología se encuentran diseñada de tal la forma de poder realizar un análisis por cada oficina del CNR, aparte de poder cuantificar el servicio en general, obtener información sobre la calidad de los servicio en determinadas áreas. Permitiendo realizar seguimientos periódicos con el fin de comparar todos los cambios que se van produciendo tanto en las expectativas como en las percepciones, hecho que proporciona una línea de actuación a seguir.

La encuesta está diseñada en una escala numérica del 1 al 10, en donde 10 es la máxima nota y 1 la menor nota.

**Peso por variable:**

El peso para cada una de las preguntas será distribuido equitativamente según el número de variables que contenga el cuestionario, interno como externos.

**6. Marco Muestral:**

**A) Procesos Misionales:**

Dado que el universo se considera finito por el número de elementos que lo constituyen es menor de 500,000. La fórmula a utilizar será la de población finita.

Las poblaciones o universo se han determinado considerando la demanda de servicios de 6 meses, bajo el supuesto de que una solicitud equivale a una persona. Los datos se presentan en el cuadro siguiente:

**1. Registro Inmobiliario**

| #  | Oficina de Registro | Demanda 6 meses | Muestra    |
|----|---------------------|-----------------|------------|
| 1  | San Salvador        | 66,523          | 104        |
| 2  | San Vicente         | 15,554          | 24         |
| 3  | La Paz              | 13,918          | 22         |
| 4  | La Libertad         | 34,649          | 54         |
| 5  | Chalatenango        | 8,765           | 14         |
| 6  | Santa Ana           | 20,956          | 33         |
| 7  | Ahuachapán          | 11,021          | 17         |
| 8  | Sonsonate           | 16,791          | 26         |
| 9  | San Miguel          | 27,798          | 44         |
| 10 | Usulután            | 18,893          | 30         |
| 11 | La Unión            | 10,476          | 16         |
|    | <b>Total</b>        | <b>245,344</b>  | <b>384</b> |

La muestra se estableció mediante el método de muestreo estratificado, con un 95% de nivel de confianza y margen de error del 5%.

**2. Muestra para IGCN**

| #  | Oficina de IGCN | Demanda 6 meses | Muestra    |
|----|-----------------|-----------------|------------|
| 1  | San Salvador    | 6,778           | 50         |
| 2  | San Vicente     | 2,725           | 20         |
| 3  | La Paz          | 2,523           | 19         |
| 4  | La Libertad     | 3,217           | 24         |
| 5  | Chalatenango    | 1,781           | 13         |
| 6  | Santa Ana       | 3,325           | 25         |
| 7  | Ahuachapán      | 2,620           | 19         |
| 8  | Sonsonate       | 2,647           | 20         |
| 9  | San Miguel      | 5,370           | 40         |
| 10 | Usulután        | 2,528           | 19         |
| 11 | La Unión        | 2,355           | 18         |
|    | <b>Total</b>    | <b>35,869</b>   | <b>267</b> |

### 3. Registro de Comercio

Para el proceso de Registro de Comercio se utilizó la demanda de servicios de los últimos 6 meses, para el cálculo del tamaño de la muestra, debido a que no existen oficinas a nivel nacional, se consideraron los elementos siguientes:

\*P =83 (Meta establecida en el PEI)

Q=17 (Diferencia)

\*E = 5%

Z = 90%

N= 47,456

n= 151

| # | Sub procesos           | Demanda 6 meses | Muestra |
|---|------------------------|-----------------|---------|
| 1 | Documentos Mercantiles | 22,173          | 151     |
| 2 | Matrículas de Comercio | 15,023          |         |
| 3 | Balances               | 10,260          |         |
|   | Total                  | 47,456          | 151     |

### 4. Propiedad Intelectual

Para el proceso de Propiedad Intelectual se utilizó la demanda de servicios de los últimos 6 meses, para el cálculo del tamaño de la muestra, debido a que no existen oficinas a nivel nacional, se consideraron los elementos siguientes:

\*P =83 (Meta establecida en el PEI)

Q=17 (Diferencia)

\*E = 6%

Z = 90%

N= 25,078

n= 105

| # | Sub procesos                      | Demanda 6 meses | Muestra |
|---|-----------------------------------|-----------------|---------|
| 1 | Derechos de Autor                 | 303             | 105     |
| 2 | Marcas y otros signos distintivos | 22,547          |         |
| 3 | Patentes                          | 2,228           |         |
|   | Total                             | 25,078          | 105     |

---

**Metodología para la medición de la Satisfacción de los usuarios y usuarias**

---

**Nota.** Para el proceso de Garantías mobiliarias y en la nueva oficina de Cuscatlán se realizará una medición piloto. Por lo que no se define muestra para este año.

**Muestra de empresas:**

La muestra para las empresas será de 150 y la distribución muestral se realizará de acuerdo a listados de empresas que nos proporcionen los procesos del CNR, según la demanda atendida de cada proceso, y estará dirigida a los sectores de:

- Privados y públicos: Industria, Comercio, Servicios e instituciones Financieras; Alcaldías, instituciones de gobierno y ONG

**B) Procesos de Apoyo**

Se solicitará listado de usuarios que han requerido servicios en los 6 meses anteriores a la medición, y se realizará un muestreo o censo de acuerdo a lo reportado.

**7. Tipo de muestreo:**

Probabilístico aleatorio simple, la selección del sujeto participante de la medición se realizará al azar en cada una de las oficinas departamentales del CNR, que hayan solicitado servicios al CNR.

**8. Método para la recolección de datos:**

La recolección de datos se realizará de forma presencial (cara a cara) en las áreas de atención al usuario y usuaria y la captura de la información será en un formato digital, ingresando la información por medios electrónicos: Tablet con WIFI, computadoras, intranet y web del CNR.

Para la recolección de datos para las empresas se realizará vía web, correo electrónico y teléfono, administrada a las personas claves de las empresas seleccionadas que proporcionen información.

Se diseñará una aplicación informática en conjunto con la Dirección de Tecnología de la Información. El vaciado y procesamiento de los datos se realizará en tiempo real. Será una plataforma específica para generar los reportes necesarios.

La Gerencia de Planificación será la responsable de administrar la información que será generada.

Para el sistema de evaluación en cada uno de los formatos de usuarios internos y externo se requerirán los siguientes reportes:

**No. 1. Individual:**

Por cada oficina del CNR y por los cinco procesos misionales (RPRH, RC, RPI, RGM, IGCN); que incluya el porcentaje de cumplimiento global, el porcentaje individual de cada variable, resultado por área, y por indicador, y datos de clasificación de usuarios y usuarias, además que contemple los comentarios proporcionados por los usuarios y usuarias correspondiente al periodo evaluado.

**No. 2. Datos comparativos:**

De las oficinas departamentales del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas y de Catastro.

**No. 4. Reporte por proceso misional y/o área de apoyo:**

Este deberá sumar y promediar los resultados de los registros el encabezado del reporte solamente indicará el nombre del registro, fecha de evaluación, número de usuarios.

**No. 5. Reporte por zonas geográficas:**

Zona central, zona para central, zona occidental y zona oriental.

**No. 6. Reporte consolidado del CNR:**

Promedio simple del reporte número 4.

El encabezado de cada reporte corresponderá con la información que se esté indicando en cada uno de ellos.

**9. Diseño de plataforma para tabulación de los datos:**

Estará a cargo del área de programación de la DTI, en coordinación con GP.

**10. Alcance:**

Dirigida a:

- Usuarios y usuarias en las doce oficinas del CNR.
- Empresas que requieren trámites del CNR

---

**Metodología para la medición de la Satisfacción de los usuarios y usuarias**

---

Usuarios y usuarias interno:

- UACI
- Infraestructura y Mantenimiento
- Dirección de Desarrollo Humanos y Administración. (transporte, clínica, seguro médico, centro ternura, cafetería, prestaciones y beneficios).
- Dirección de Tecnología de la Información (DTI).
- Gerencia de Comunicaciones
- Gerencia de Planificación.

**11. Periodo:**

La medición se realizará 2 veces al año a los usuarios y usuarias externo e internos de acuerdo a lo programado en las sub actividades del POA.