



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS  
GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO

**METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE  
LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS**

**ENERO 2023**

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 7</b>	<b>Edición: 30/01/2023</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Metodología de Medición de la Satisfacción a los Usuarios Internos y Externos		

## Contenido

1.	Introducción.....	2
2.	Objetivo General.....	3
3.	Alcance de las mediciones .....	3
4.	Métodos utilizados para conocer el índice de satisfacción de los usuarios. 4	
5.	Período de mediciones.....	5
6.	Fundamentos para realizar las mediciones.....	5
7.	Variables evaluadas .....	5
8.	Criterios de medición, Resultados y Redacción de preguntas .....	7
9.	Condiciones para la recolección de la información.....	9
10.	Determinación del tamaño de la muestra.....	10
11.	Recursos para el desarrollo de las actividades .....	17
12.	Aprobaciones .....	18

ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
		<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 7</b>	<b>Edición: 30/01/2023</b>
<b>Nombre del documento:</b>		Metodología de Medición de la Satisfacción a los Usuarios Internos y Externos		

## 1. Introducción

El Centro Nacional de Registros con una visión estratégica encaminada a mejorar la atención a los usuarios y conscientes de la importancia que tiene la opinión de los usuarios para la mejora continua de los servicios que brinda a través de los Registros, y en atención a los requisitos que establece el numeral 9.1.2, de la Norma Internacional ISO 9001:2015, ha definido la metodología para realizar la medición de la satisfacción la cual es denominada *“Medición de la satisfacción de los usuarios internos y externos del CNR”* documentada en el Sistema de Gestión Estratégica y de la Calidad en el apartado instructivos, con el código I1006.

La presente metodología proporciona las pautas para llevar a cabo las mediciones del índice de satisfacción de los usuarios internos y externos en el CNR, estableciendo las modalidades y las variables sujetas de la medición, el alcance, los métodos, muestras y las técnicas para la recolección de la información de los usuarios.

La medición de la satisfacción de los usuarios contribuye a obtener los datos para medir el cumplimiento de los objetivos estratégicos No. 1 “Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades” e indicadores No. 3: “Índice de satisfacción de los usuarios externos” y No. 7 “Índice de satisfacción de cliente interno” del PEI 2019-2024. Obteniendo la realimentación de los usuarios respecto al grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, insumo fundamental para impulsar la mejora continua de los procesos y elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

 <b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b>	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b>	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
		<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 7</b>	<b>Edición: 30/01/2023</b>
<b>Nombre del documento:</b>		<b>Metodología de Medición de la Satisfacción a los Usuarios Internos y Externos</b>		

## 2. Objetivo General

Contar con una guía para realizar la medición de la satisfacción de los usuarios internos y externos, estableciendo los métodos y técnicas para la recolección de datos, la cual permita conocer la percepción de los usuarios que reciben los servicios que proporciona el CNR, a fin de mejorar continuamente la calidad de los mismos.

## 3. Alcance de las mediciones

La medición de la satisfacción de los usuarios internos y externos de los Registros y las unidades de apoyo, según la programación de mediciones de satisfacción aprobada para cada año, se encuentra documentada en el SGEC, específicamente en el Apéndice Ñ "Programa Anual de Medición de la Satisfacción del Usuario".

Actividad	Alcance	Frecuencia
Medición de la satisfacción de usuarios externos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro Inmobiliario, 14 oficinas.</li> <li>- Generación de Registros Geográficos, 14 oficinas (OMC) y Comercialización.</li> <li>- Registro Mercantil, 3 oficinas departamentales.</li> <li>- Registro de Propiedad Intelectual - San Salvador.</li> <li>- Registro de Garantías Mobiliarias - San Salvador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoreo diario en tabla de dashboard.</li> <li>- Resultado Mensual.</li> <li>- Informes trimestrales.</li> </ul>
Medición de la satisfacción a los usuarios internos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direccionamiento Estratégico y de la Calidad.</li> <li>- Gestión del Talento Humano.</li> <li>- Gestión Financiera.</li> <li>- Gestión de las Comunicaciones.</li> <li>- Gestión de las Adquisiciones.</li> <li>- Administración Bienes, Servicios y Suministros.</li> <li>- Gestión de Tecnología y seguridad de la información.</li> <li>- Unidad de Seguridad Institucional.</li> </ul>	2 veces año.
Medición de la Satisfacción de Proveedores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proveedores del CNR.</li> </ul>	1 vez al año.
Medición sobre el índice de conocimiento de Marca Institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Usuarios de los Registros del CNR.</li> </ul>	1 vez al año.

**Nota:** La periodicidad de las mediciones será establecida de acuerdo a las necesidades institucionales, previa aprobación del Consejo de la Calidad.

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
		<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 7</b>	<b>Edición: 30/01/2023</b>
<b>Nombre del documento:</b>		Metodología de Medición de la Satisfacción a los Usuarios Internos y Externos		

#### 4. Métodos utilizados para conocer el índice de satisfacción de los usuarios

Para conocer el índice de satisfacción de los usuarios, y su respectivo seguimiento a la meta establecida en los objetivos estratégicos, se utiliza el método cualitativo y cuantitativo. La institución podrá utilizar uno o varios de los métodos o herramientas para recolección de información, entre ellos:

- **Encuesta a través de código QR:** Este método utiliza una imagen de código QR, colocada en cada ventanilla de atención al usuario a nivel nacional. Mediante la cual se recolecta la información de la percepción al usuario.
- **Presenciales:** las cuales se realizan en las áreas de atención a los usuarios abordando a los usuarios externos para el cuestionario diseñado y aprobado en el SGEN.
- **Telefónicas:** Este tipo de encuestas está dirigida a todos aquellos usuarios que dejan sus datos de contacto y se les llamará para evaluar el servicio que recibieron.
- **Vía correo electrónico:** con este tipo de encuesta se pretende obtener información más detallada sobre la satisfacción de los usuarios, será una herramienta que permitirá al usuario tomarse su tiempo para responder las preguntas.
- **Encuestas post-servicio.** Este tipo de encuesta se enfocará en los usuarios que hacen uso de los servicios que el CNR tiene disponibles en línea, con esta evaluación se busca medir el grado de satisfacción en cuanto a una interacción en concreto, por lo que una vez el usuario complete la gestión o trámite, se le solicitará la opinión sobre el servicio recién recibido, mediante un correo electrónico que incluya el link a la encuesta, vía chat, o vía telefónica.
- **Encuestas de Focus group:** Una encuesta de grupo focal es una forma de investigación de mercado que se basa en entrevistas grupales. Estas entrevistas se realizan generalmente en un salón de reuniones con un grupo de 8 a 12 personas con intereses similares. Durante la entrevista, el moderador hará preguntas específicas a los participantes del grupo para recopilar información sobre sus opiniones, preferencias, actitudes y comportamientos. Las encuestas de grupo focal se utilizan para recopilar datos cualitativos que ayudan a las empresas a comprender mejor el comportamiento de los usuarios.

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 <p>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 7</b>	<b>Edición: 30/01/2023</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Metodología de Medición de la Satisfacción a los Usuarios Internos y Externos		

## 5. Período de mediciones

El período para la realización de las mediciones será establecido en el programa anual de medición de la satisfacción de usuarios internos, externos y proveedores, disponible en la documentación del SGEN con el código No. A087.

## 6. Fundamentos para realizar las mediciones

- Generalidades de las mediciones.
  - Cumplir con lo establecido en el numeral 9.2.1 de la Norma Internacional ISO9001:2015 y responder a los objetivos estratégicos e indicadores del PEI 2019 -2024, relacionados a la satisfacción de los usuarios internos y externos.
  - Según la Norma ISO 9000:2015 se define Cliente: "Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella" (3.2.4). Para el caso del CNR se adopta el término "Usuario".

## 7. Variables evaluadas

Las variables consideradas en la medición para el período 2019-2024, de forma estandarizada para medir el grado de satisfacción de los usuarios, se definen a continuación:

- a. Índice de Satisfacción de los usuarios externos para los Registros de Propiedad Raíz e hipoteca, Registro de Comercio, Instituto Geográfico y del Catastro y Registro de la Propiedad Intelectual

Variable	Aspecto a calificar	Peso
1. Amabilidad y respeto.	Atención recibida.	25%
2. Orientación.	Asesoría recibida para obtener los servicios que brinda la Institución.	25%
3. Tiempo de espera para la atención.	El tiempo que espero para ser atendido en ventanilla.	25%
4. Tiempo de resolución del trámite.	La eficacia en el cumplimiento de los plazos establecidos para los trámites.	25%

**Nota:** En esta modalidad se podrán incluir otras variables o preguntas, según las necesidades que se presenten en la Institución.

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 <b>GOBIERNO DE EL SALVADOR</b>	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b>	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
		<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 7</b>	<b>Edición: 30/01/2023</b>
<b>Nombre del documento:</b>		<b>Metodología de Medición de la Satisfacción a los Usuarios Internos y Externos</b>		

b. Índice de Satisfacción de los usuarios externos del Registro de Garantías Mobiliarias.

Variable	Aspecto a calificar	Peso
1. Amabilidad y respeto del personal.	Atención recibida, trato en la atención recibida en la fase correspondiente al despacho de documento.	33.33%
2. Facilidad de acceso a los servicios en línea.	Facilidad para ingresar a los servicios en línea a través del sitio web.	33.33%
3. Tiempo de resolución de los trámites.	La eficacia en el cumplimiento de los plazos establecidos para los trámites.	33.34%

Nota: En esta modalidad se podrán incluir otras variables o preguntas, según las necesidades que se presenten en la Institución.

El formato de encuestas puede incluir otras preguntas exploratorias o de diagnóstico, para complementar el análisis de los resultados, pero que no incidirán en el porcentaje de satisfacción en los procesos.

c. Variables para la medición de la satisfacción con usuarios internos

Las variables raíz que se utilizarán para las encuestas de los procesos internos son las que se detallan a continuación:

Variable	Aspecto a calificar	Peso
- Amabilidad y respeto.	Trato en la atención recibida.	Será de acuerdo a las variables consideradas en los formatos de encuesta.
- Orientación.	La orientación para obtener los servicios que brinda el proceso.	
- Disposición del personal.	Capacidad para atender y resolver las necesidades de los usuarios.	
- Tiempo de resolución.	La eficiencia en el cumplimiento de los plazos establecidos para los trámites.	
- Cumplimiento del servicio.	Entrega de servicios conforme a lo requerido.	
- Seguimiento brindado a las solicitudes.	Seguimiento a las solicitudes requeridas.	
- Funcionalidad de los sistemas informáticos (únicamente para la DTI).	Propósito o fin para el cual ha sido desarrollado e implementado.	
- Comunicación.	Comunicación clara y entendible.	

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 <p>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</p>	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 7</b>	<b>Edición: 30/01/2023</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Metodología de Medición de la Satisfacción a los Usuarios Internos y Externos		

## 8. Criterios de medición, Resultados y Redacción de preguntas

### a. Criterios medición encuestas de satisfacción externa.

- El método para conocer la percepción de los usuarios será a través de encuesta.
- Para establecer las muestras de los procesos se tomarán los datos del Sistema de atención por turnos vigente, para un período de 6 meses.
- De no alcanzar la muestra establecida a través de la encuesta con código QR, la Gerencia de Atención al Usuario, solicitará la información de contactos de los usuarios externos a los procesos vinculados.
- Se utilizará el tipo de muestreo aleatorio simple (se refiere a que todos los usuarios del universo tienen la misma probabilidad de ser seleccionados en la muestra).

### b. Criterios medición encuestas de satisfacción interna.

- Para los procesos internos se aplicará la formula estadística para poblaciones finitas y será con base al listado de usuarios que han requerido los servicios de cada unidad de apoyo durante los últimos 6 meses.
- Se denominará usuarios internos a los empleados del CNR que solicitan autorizaciones de solicitudes o hacen uso de un producto o servicio.
- La encuesta será enviada a través de correo electrónico institucional, en el que se invita a participar.
- No podrán participar en el completado de la encuesta aquellos empleados que pertenezcan a los procesos que se estén evaluando.
- La medición del índice de satisfacción de los usuarios internos se realizará con base a la programación establecida para cada año.

### c. Criterios medición satisfacción de Proveedores.

- Para obtener la muestra se aplicará la formula estadística para poblaciones finitas y será con base al listado de proveedores que han requerido los servicios durante el último año.
- La encuesta será enviada a través de correo electrónico institucional, en el que se invita a participar.
- La medición del índice de satisfacción de los proveedores se realizará con base a la programación establecida para cada año.

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</p>	<p><b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b></p>		
	<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 7</b>	<b>Edición: 30/01/2023</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Metodología de Medición de la Satisfacción a los Usuarios Internos y Externos		

**d. Criterios medición Imagen de marca institucional.**

- Para obtener la muestra se aplicará la fórmula estadística para poblaciones finitas y será con base al listado de proveedores que han requerido los servicios durante el último año.
- La encuesta será enviada a través de correo electrónico institucional, en el que se invita a participar.
- La medición del índice de marca institucional se realizará con base a la programación establecida para cada año.

**e. Resultados de las mediciones**

- Los resultados de las mediciones serán publicados en el sistema o en el tablero de información dashboard adoptado por la institución. Y en el cual se les dará acceso según los perfiles establecidos.
- En cada uno de los Registros, Registro Inmobiliario, Registro Mercantil y Generación de Registros Geográficos los resultados finales se obtendrán por medio de un informe al completar la muestra establecida para cada oficina departamental.
- Los resultados de las mediciones de la satisfacción interna y externa se presentarán con datos porcentuales, utilizando dos decimales.
- Se notificarán los resultados obtenidos a la Administración Superior.

**f. Criterios de medición encuestas de satisfacción interna:**

- El índice de satisfacción de los procesos internos se determinará de las preguntas que establezcan con peso y de las fases o servicios que se evalúen.
- La redacción de las preguntas de los procesos internos se determinará de acuerdo al quehacer de cada uno de los procesos estratégico o de apoyo.
- De acuerdo al número de preguntas desarrolladas el peso de cada pregunta será de manera equitativa en el formato de encuesta.
- Se mantendrá el enfoque por proceso, abordando los servicios de cada una de las fases.

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</p>	<p><b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b></p>		
	<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 7</b>	<b>Edición: 30/01/2023</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Metodología de Medición de la Satisfacción a los Usuarios Internos y Externos		

#### g. Redacción de las preguntas

- La redacción de las preguntas de encuestas externas se mantendrá la variable raíz por cada modalidad.
- Para las encuestas internas las preguntas serán formulada manteniendo la variable raíz, según la naturaleza de cada proceso.
- Se incorporan en los formatos de encuesta interna y externa el espacio para comentarios encaminados a la mejora de los servicios.
- Los formatos de encuestas entran en vigencia a partir de la notificación que se realiza al momento de su publicación y son incorporadas en la documentación del SGEC.

### 9. Condiciones para la recolección de la información

- Para mediciones con encuestas QR: Los Registradores Jefes, Jefes de OMC y Jefes Administrativos de las oficinas departamentales del CNR, promoverán a su personal las estrategias necesarias para que éstos motiven a los usuarios al llenado de las encuestas.
- La Gerencia de Atención al Usuario y las jefaturas (RPRH / OMC) de cada oficina departamental serán los responsables para monitorear de forma continua los tableros de información, a fin de informar a los procesos y tomar oportunamente la retroalimentación de los usuarios.
- Cada ejecutivo de atención al usuario, al finalizar el proceso de atención deberá solicitar el llenado de la encuesta.
- Al no completar la muestra establecida para cada oficina Registral y OMC, se procederá a realizar encuestas telefónicas.
- Se solicitará a los jefes administrativos y Jefes de OMC, el listado de usuarios frecuentes con nombre y teléfono.
- La recolección de encuestas telefónica se realizará durante los horarios de atención al público, en el período necesario para completar la muestra.

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</p>	<p><b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b></p>		
	<b>Código:</b> I1006	<b>Versión:</b> 7	<b>Edición:</b> 30/01/2023
<b>Nombre del documento:</b>	Metodología de Medición de la Satisfacción a los Usuarios Internos y Externos		

## 10. Determinación del tamaño de la muestra

### a. Encuestas Externas

- **Población:**

La población está constituida por los usuarios que demandan servicios en cada uno de los Registros o Unidades de apoyo del CNR, en modalidad presencial y en línea.

Para las encuestas externas, la población se estima con la información proporcionada del Sistema de atención por turnos, identificando los usuarios que han demandado los servicios en cada Registro durante un período determinado de 6 meses. Para las encuestas internas es con base a los empleados que han hecho uso de los servicios de cada unidad de apoyo. Para los proveedores es con base a aquellos que han otorgado algún servicio o producto al CNR.

A partir de los datos proporcionados de la demanda de usuarios se procede a sumar la demanda de servicios o tickets atendidos por mes del período determinado, con ello se establece la población o universo de los procesos.

- **Muestras.**

Para que la muestra alcance los objetivos preestablecidos debe reunir las siguientes características: Ser representativa, suficiente, confiable, de bajo costo, menor tiempo, y fácil control.

- **Marco Teórico.**

#### Determinación de muestras en los Registros

Para el cálculo de tamaño de muestra cuando el universo es finito, es decir contable y la variable de tipo categórica, lo primero que se debe conocer es "N" o sea el número total de casos esperados, en este caso el número de usuarios durante un periodo de tiempo establecido. Si la población es finita, es decir conocemos el total de la población y deseásemos saber cuántos será el total que tendremos que estudiar la fórmula a desarrollar es:

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</p>	<p><b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b></p> <p><b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b></p>		
	<p><b>Código: I1006</b></p>	<p><b>Versión: 7</b></p>	<p><b>Edición: 30/01/2023</b></p>
<p><b>Nombre del documento:</b></p>		<p>Metodología de Medición de la Satisfacción a los Usuarios Internos y Externos</p>	

- La fórmula utilizada es la siguiente:

$$n = \frac{\sigma^2 N p q}{\sigma^2 (N-1) + \sigma^2 p q}$$

**En donde:**

$\sigma$  = Nivel de confianza.

N = Universo o población.

P = Probabilidad a favor.

Q = Probabilidad en contra.

e = Error de estimación (precisión en los resultados).

n = Número de elementos (tamaño de la muestra).

- La muestra se estimará por cada uno de los Registros, una vez cada cinco años y/o cuando sea necesario previo a cada período de medición se actualizará la población y la muestra.
- Para determinar el tamaño de la muestra por proceso, se toma como base la población estimada, aplicando la fórmula estadística para poblaciones finitas.
- El nivel de confianza mínimo aceptable para la muestra será del 90%.
- Se manejará el error de estimación de un mínimo de 0.05.

Aplicando datos y sustituyendo en la fórmula:

Fórmula	Datos	Concepto
$\sigma$	90%.	El 90 % será el nivel mínimo de confianza.
N	Datos de demanda/población para cada proceso.	Universo o población.
P	50%.	Probabilidad a favor.
Q	50%.	Probabilidad en contra.
e	0.05%.	Error de estimación (precisión en los resultados).
n	Será el número de encuestas a realizar.	Número de elementos (tamaño de la muestra).

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 7</b>	<b>Edición: 30/01/2023</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Metodología de Medición de la Satisfacción a los Usuarios Internos y Externos		

La muestra establecida por cada uno de los Registros se detalla para cada proceso en los cuadros siguientes:

- a) **Registro de Garantías Mobiliarias**, el tamaño de la muestra es estimado a partir de los datos de la población de usuarios por mes, en un período de seis meses. A los datos obtenidos se les calcula el promedio, al que se aplicó la fórmula para muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas, aplicando los niveles de confianza del 90%.

Garantías Mobiliarias		
	Universo	Muestra
Oficina San Salvador	235	127

Fuente: Datos proporcionados por el sistema de atención por turnos de enero a junio de 2022

- b) **Registro de la Propiedad Intelectual**, el tamaño de la muestra es considerado a partir de los datos de la visita de usuarios por mes, en un período de seis meses. A los datos obtenidos se les calcula el promedio, al que se aplicó la fórmula para muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas, aplicando los niveles de confianza del 90%.

Propiedad Intelectual		
	Universo	Muestra
Oficina San Salvador	11,168	266

Fuente: Datos proporcionados por el sistema de atención por turnos de enero a junio de 2022.

- c) **Registro Mercantil**, se considera que un mismo usuario hace uso de los servicios de los tres subprocesos (matrículas, balances y documentos mercantiles), el tamaño de la muestra es estimado a partir de los datos la demanda de usuarios, al que se aplicó la fórmula para muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 90%. La muestra calculada se distribuirá proporcionalmente según la cantidad de usuarios de cada oficina departamental, dado que las poblaciones no son heterogéneas entre sí.

 <b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b>	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 7</b>	<b>Edición: 30/01/2023</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Metodología de Medición de la Satisfacción a los Usuarios Internos y Externos		

Registro de Comercio				
	Oficina	Universo	Participación	Muestra
1	San Salvador	73,034	91.52%	249
2	Santa Ana	2,875	3.60%	10
3	San Miguel	3,892	4.88%	13
	<b>Total semestre</b>	<b>79,801</b>	<b>100</b>	<b>272</b>

Fuente: Datos proporcionados por el sistema de atención por turnos de enero a junio de 2022.

- d) **Registro de la Propiedad Raíz e Hipoteca**, el tamaño de la muestra es estimado a partir de los datos de la población de usuarios del proceso en las 14 oficinas departamentales, se unifican por mes, en un período de seis meses. A los datos obtenidos se les calcula el promedio, al que se aplicó la fórmula para muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas, aplicando el nivel de confianza del 90%. La muestra calculada se distribuirá proporcionalmente según la cantidad de usuarios de cada oficina, dado que las poblaciones no son heterogéneas entre sí.

Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas				
	Oficina	Universo	Participación	Muestra
1	Ahuachapán	22,638	5.36%	15
2	Morazán	7,286	1.72%	5
3	Cabañas	6,701	1.59%	4
4	San Miguel	33,388	7.90%	22
5	Chalatenango	10,425	2.47%	7
6	San Salvador	140,996	33.36%	91
7	Cuscatlán	12,559	2.97%	8
8	San Vicente	13,400	3.17%	9
9	La Libertad	41,844	9.90%	27
10	Santa Ana	44,796	10.60%	29
11	La Paz	24,391	5.77%	16
12	Sonsonate	32,653	7.73%	21
13	La Unión	8,665	2.05%	6
14	Usulután	22,869	5.41%	15
	<b>Total semestre</b>	<b>422,611</b>	<b>100%</b>	<b>273</b>

Fuente: Datos proporcionados por el sistema de atención por turnos de enero a junio de 2022.

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 <b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b>	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 7</b>	<b>Edición: 30/01/2023</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Metodología de Medición de la Satisfacción a los Usuarios Internos y Externos		

- e) Instituto Geográfico y del Catastro Nacional, el tamaño de la muestra es estimado a partir de los datos de la población de usuarios del proceso en las 14 oficinas departamentales, se unifican por mes, en un período de seis meses. A los datos obtenidos se les calcula el promedio, al que se aplicó la fórmula para muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas, aplicando el nivel de confianza del 90%. La muestra calculada se distribuirá proporcionalmente según la cantidad de usuarios de cada oficina, dado que las poblaciones no son heterogéneas entre sí.

Oficinas de Mantenimiento Catastral				
	Oficina	Universo	Participación	
1	Ahuachapán	4,630	4.71%	13
2	Morazán	3,390	3.45%	9
3	Cabañas	2,056	2.09%	6
4	San Miguel	3,801	3.87%	11
5	Chalatenango	3,053	3.11%	8
6	San Salvador	9,816	9.99%	27
7	Cuscatlán	4,227	4.30%	12
8	San Vicente	4,099	4.17%	11
9	La Libertad	9,863	10.03%	27
10	Santa Ana	7,369	7.50%	20
11	La Paz	7,184	7.31%	20
12	Sonsonate	6,872	6.99%	19
13	La Unión	3,465	3.53%	10
14	Usulután	3,889	3.96%	11
15	Comercialización	24,575	25.00%	68
	<b>Total semestre</b>	<b>98,289</b>	<b>100</b>	<b>272</b>

Fuente: Datos proporcionados por el sistema de atención por turnos de enero a junio de 2022.

Consideraciones adicionales:

- Para los Registros en las oficinas en dónde la muestra estimada es menor de 15 usuarios, se podrá ampliar el número de entrevistas para lograr mayor representatividad.
- Si no se logra completar la muestra a través del llenado de encuestas a través de código QR, se procederá a realizar las encuestas vía teléfono o presencial según se estime conveniente.

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</p>	<p><b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b></p> <p><b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b></p>		
	<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 7</b>	<b>Edición: 30/01/2023</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Metodología de Medición de la Satisfacción a los Usuarios Internos y Externos		

## b. Encuestas Internas a Procesos de Apoyo

Para las mediciones de los usuarios internos, cada Comisionado de la Calidad enviará a la Gerencia de Atención al Usuario el listado de usuarios que han requerido los servicios en los últimos seis meses, previos a efectuarse la medición. La encuesta será dirigida a todos los usuarios de cada uno de los listados.

- Marco Teórico.

### Determinación de Muestra para los procesos de apoyo

No.	Proceso	Población	Muestra
1	Direccionamiento Estratégico y de la Calidad.	Listado de usuarios que remitan los procesos.	Se determinará con la fórmula y se colocará en la ficha técnica del informe.
2	Gestión del Talento Humano.		
3	Gestión Financiera.		
4	Gestión de las Comunicaciones.		
5	Gestión de las Adquisiciones.		
6	Administración Bienes, Servicios y Suministros.		
7	Gestión de Tecnología y seguridad de la información.		
8	Unidad de Seguridad Institucional.		

$$n = \frac{\sigma^2 N p q}{\sigma^2 (N-1) + \sigma^2 p q}$$

#### En donde:

$\sigma$  = Nivel de confianza.

N = Universo o población.

P = Probabilidad a favor.

Q = Probabilidad en contra.

e = Error de estimación (precisión en los resultados).

n = Número de elementos (tamaño de la muestra).

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

 GOBIERNO DE EL SALVADOR CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 7</b>	<b>Edición: 30/01/2023</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Metodología de Medición de la Satisfacción a los Usuarios Internos y Externos		

- Para determinar el tamaño de la muestra por proceso, se toma como base la población estimada, aplicando la fórmula estadística para poblaciones finitas.
- El nivel de confianza mínimo aceptable para la muestra será del 90%.
- Se manejará el error de estimación de un mínimo de 0.05.

Aplicando datos y sustituyendo en la fórmula:

Fórmula	Datos	Concepto
$\sigma$	90%.	El 90 % será el nivel mínimo de confianza.
N	Datos de demanda/población para cada proceso.	Universo o población.
P	50%.	Probabilidad a favor.
Q	50%.	Probabilidad en contra.
e	0.05%.	Error de estimación (precisión en los resultados).
n	Será el número de encuestas a realizar.	Número de elementos (tamaño de la muestra).

Los informes de los procesos estratégicos y de apoyo se complementarán con una investigación cualitativa a través de realización de grupos de enfoque, los que se programarán 2 veces al año en el mismo mes que se haga la investigación cuantitativa.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</p>	<p><b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</b></p> <p><b>SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b></p>		
	<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 7</b>	<b>Edición: 30/01/2023</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Metodología de Medición de la Satisfacción a los Usuarios Internos y Externos		

## 11. Recursos para el desarrollo de las actividades

- a. El personal de la Gerencia de Atención al Usuario, será el responsable de realizar las mediciones de la satisfacción de los usuarios internos y externos ejecutará las siguientes actividades:
  - Monitoreo de datos en los tableros de información (dashboard) adoptados por la institución.
  - Realizar encuestas para completar la muestra establecida, utilizando diferentes medios (QR, presencial, correo electrónico y telefónicas).
  - Análisis de datos.
  - La interpretación de resultados.
  - Elaboración del informe consolidado.
  - Publicación de los resultados respectivos de cada proceso.
  
- b. Otros: Los recursos necesarios para realizar las mediciones de la satisfacción (externas) serán los siguientes:
  - Apoyo de la Dirección de Tecnología de la Información para crear accesos.
  - Recursos informáticos: acceso a Intranet e Internet.
  - Programadores de la Dirección de Tecnología de la Información (para configurar encuestas en sistemas, generar datos).
  - Bases de datos para almacenamiento de los datos, según lo estime conveniente el proceso de Gestión de Tecnología y Seguridad de la Información.

 <p>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS</p>	<b>CENTRO NACIONAL DE REGISTROS SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Código: I1006</b>	<b>Versión: 7</b>	<b>Edición: 30/01/2023</b>
<b>Nombre del documento:</b>	Metodología de Medición de la Satisfacción a los Usuarios Internos y Externos		

## 12. Aprobaciones

Responsabilidad	Responsable	Fecha	Firma
Elaboró:	Vilma Haydée Mónico Vásquez Analista de atención al usuario.	enero/2023	
Revisó:	Caterina Francesca De Pilla Bodnar Gerente Atención al Usuario.  Douglas Omar Molina Palacios Subgerente de La Calidad.	enero/2023	
Aprobó:	Cesar Alberto Arriola Flores Comisionado de la Calidad en la Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos.	enero/2023	

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN**