



**FACULTAD DE POSTGRADO  
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN  
SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN FORMA  
EFECTIVA EN EL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS  
RNP EN HONDURAS**

**SUSTENTADO POR:  
DICCY MELIXA ZAMORA MARTINEZ**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**

**MÁSTER EN  
DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZÁN, HONDURAS,  
C.A.**

**AGOSTO, 2024**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTORA**

**ROSALPINA RODRÍGUEZ**

**VICERRECTOR ACADÉMICO NACIONAL**

**JAVIER ABRAHAM SALGADO LEZAMA**

**SECRETARIO GENERAL**

**ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**DECANA DE POSTGRADO**

**ANA DEL CARMEN RETTALLY VARGAS**

**SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN FORMA  
EFECTIVA EN EL REGISTRO NACIONAL DE LAS  
PERSONAS RNP**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE  
LOS REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO  
DE**

**MÁSTER EN  
DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**ASESOR**

**JUAN JACOBO PAREDES**

**MIEMBROS DE LA TERNA:**

**JAVIER ENRIQUE DELCID CARRASCO 1**

**MARIO ALBERTO GALLO SANDOVAL 2**

**HENRY ANTONIO OSORTO RUIZ 3**

# **DERECHOS DE AUTOR**

**© Copyright 2024  
DICCY MELIXA ZAMORA MARTINEZ**

**Todos los derechos son reservados.**



## **FACULTAD DE POSTGRADO**

# **SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN FORMA EFECTIVA EN EL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS RNP EN HONDURAS**

**DICCY MELIXA ZAMORA MARTINEZ**

### **Resumen**

El propósito del estudio fue analizar y perfeccionar la calidad del servicio prestado a los ciudadanos en el Registro Nacional de las Personas (RNP), enfocándose en la organización, infraestructura y operaciones del registro. Según una encuesta realizada el 78% de los clientes se mostraron satisfechos con el servicio, lo que denota una opinión positiva, aunque hay aspectos que necesitan ser mejorados. El estudio consideraba que el ambiente organizativo físico y la comunicación estaban estrechamente relacionados con la satisfacción de los usuarios. La sugerencia principal fue enfocarse en mejorar estos elementos a través de la implementación de un programa de capacitaciones que le permita al personal ampliar sus conocimientos para optimizar procesos. Se recomienda también que se mantenga un seguimiento constante de los niveles de satisfacción y se anime a los clientes a dar retroalimentación de manera continua para detectar áreas que puedan ser mejoradas.

palabras claves: (satisfacción, Interacción, Resoluciones, Gestiones, Atención)



**Postgraduate faculty**

**SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO EN FORMA  
EFECTIVA EN EL REGISTRO NACIONAL DE LAS  
PERSONAS RNP EN HONDURAS**

**DICCY MELIXA ZAMORA MARTINEZ**

Abstract

The purpose of the study was to analyze and improve the quality of the service provided to citizens in the National Registry of Persons (RNP), focusing on the organization, infrastructure and operations of the registry. The main focus was to create an improvement plan and an intensive training program for staff to guarantee user satisfaction. According to a survey carried out, 78% of customers were satisfied with the service, which denotes a positive opinion, although there are aspects that need to be improved. The study considered that the physical organizational environment and communication were closely related to user satisfaction. The main suggestion was to focus on improving these elements through the implementation of a training program that allows staff to expand their knowledge to optimize processes. It is also recommended that satisfaction levels be constantly monitored, and customers are encouraged to provide continuous feedback to detect areas that can be improved.

Keywords: (satisfaction, interaction, resolutions, procedures, attention)

## **DEDICATORIA**

Dedico este logro a Dios que siempre me ha dado sabiduría y fortaleza para que día a día pueda cumplir mis sueños, en este camino profesional.

A mis Papas que han sido esa estructura de cimiento que me sostiene, me alientan a perseverar y forjar mi camino.

Mi amado esposo por la comprensión, acompañamiento, por estar siempre ahí.

Mis queridas hermanas que forman parte de esa motivación de seguir adelante.

Mi familia completa mis primos, primas que son hermanas más, por su cariño incontable.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme la fortaleza la sabiduría por bendecirme con mi familia amigos que fueron piezas claves en este proceso.

Infinitamente a mis Papas quienes son un ejemplo de diario vivir, quienes me respaldan e impulsan a ser mejor en todo ámbito de la vida.

Mi asistente mi coach personal, mi amado esposo, quien formo parte de cada clase cursada.

A mi asesor Dr. Jacobo Paredes que con mucha delicadeza nos llevó a ese mundo de investigación, la cual intente tirar la toalla, siempre nos dijo en pocas palabras concéntrense.

Al personal del registro Nacional de las Personas, quienes me brindaron conocimiento de los procesos sin ningún problema, al comisionado Oscar Rivera por su fina atención y dedicación a ese proyecto de País, don Ernesto Bardales quien se desempeña como Especialista en gestión de los servicios.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1 INTRODUCCIÓN .....	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	7
1.3.1. ENUNCIADO .....	7
1.3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	8
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	8
1.4 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN .....	8
1.4.1. OBJETIVO GENERAL .....	8
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	8
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	11
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL. ....	11
2.1.1. MACROENTORNO .....	11
2.1.2. MICROENTORNO.....	15
2.1.3. ANALISIS INTERNO .....	16
2.2 CONCEPTUALIZACIÓN .....	19
2.2.1. ATENCIÓN AL CLIENTE.....	19
2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO .....	19
2.2.3. OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN .....	19
2.2.4. IMAGEN CORPORATIVA.....	19
2.2.5. RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	20
2.2.6. GESTIÓN DEL CAMBIO .....	20
2.2.7 TEORÍAS DE SUSTENTO .....	20
2.2.8. BASES TEÓRICAS .....	21
2.2.9 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS.....	22
2.2.10 INSTRUMENTOS UTILIZADOS .....	22
2.2 MARCO LEGAL .....	24
2.3.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS .....	24

2.3.2. LEY DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RNP) .....	24
2.3.3. LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	24
2.3.4. LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	25
2.3.5. NORMATIVA DE LA SECRETARÍA DE GESTIÓN DE RECURSOS PÚBLICOS .....	25
2.3.6. REGLAMENTO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS .....	26
2.3.7. POLÍTICAS PÚBLICAS SOBRE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO .....	26
2.3.8. NORMAS INTERNACIONALES.....	27
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....	28
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA.....	28
3.1.1. MATRIZ METODOLÓGICA .....	28
3.1.2. ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO .....	29
3.1.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	26
3.1.4. HIPÓTESIS .....	31
3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS .....	31
3.2.1. TIPO DE ENFOQUE .....	31
3.2.2. EL ALCANCE: CORRELACIONAL .....	32
3.2.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.2.4. MÉTODO.....	32
3.2.5. TÉCNICA.....	32
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.3.1. UNIDAD DE ANÁLISIS.....	34
3.3.2. POBLACIÓN .....	34
3.3.3. MUESTRA.....	35
3.3.4. TÉCNICAS DE MUESTREO.....	35
3.4 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS .....	36
3.4.1. TÉCNICAS .....	36
3.4.2 ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD.....	37
3.4.4. PROCEDIMIENTOS .....	38
3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	38
3.5.1. FUENTES PRIMARIAS.....	38

3.5.3. LIMITACIONES DE ESTUDIO .....	38
CAPITULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	39
4.1 RESULTADO DE LAS ENCUESTAS .....	39
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	53
5.1 CONCLUSIONES .....	53
5.2 RECOMENDACIONES .....	54
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD.....	55
6.1. NOMBRE DE LA PROPUESTA .....	55
6.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA .....	55
6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA (OBJETIVOS DE LA IMPLEMENTACIÓN).....	55
6.4 DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO A DETALLE DE LA PROPUESTA.....	56
6.4.1 DESCRIPCIÓN CLARA DEL “QUÉ” Y “CÓMO” LO HARÁN.....	56
6.4.2 DESARROLLO DE TODOS LOS ELEMENTOS NECESARIOS (HERRAMIENTAS, INSTRUMENTOS, PROCESOS, ETC.).....	61
6.5 MEDIDAS DE CONTROL (INDICADORES, MEDICIONES, ETC.) .....	62
6.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO. ....	65
6.7 CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA.....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
GLOSARIO .....	63
ANEXOS .....	64

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz Metodológica.....	29
Tabla 2 Diseño Organizacional.....	30
Tabla 3 Operacionalización De Variables .....	26
Tabla 4 Fiabilidad De La Encuesta.....	37
Tabla 5 Prueba De Hipótesis.....	46
Tabla 6 Prueba De Normalidad.....	47
Tabla 7 Prueba Káiser-Meyerolkin [Kmo] .....	49
Tabla 8 Análisis Factorial .....	50
Tabla 9 Matriz De Componentes .....	51
Tabla 10 Índice De Satisfacción .....	52
Tabla 11 Que Y Como Se Hará .....	56
Tabla 12 Cronología De Implementación.....	65
Tabla 13 Concordancia De Los Segmentos .....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Como Considera La Limpieza.....	39
Figura 2 Como Considera Los Sanitarios .....	39
Figura 3 Como Considera La Temperatura De Las Instalaciones .....	40
Figura 4 Como Considera La Movilidad Dentro De Las Instalaciones.....	40
Figura 5 Considera Segura La Ubicación De Las Instalaciones.....	41
Figura 6 Se Cumple Con El Horario De Atención .....	41
Figura 7 Se Resuelven Las Gestiones.....	41
Figura 8 Se Dan Indicaciones Claras .....	42
Figura 9 Como Es La Interacción Del Personal.....	42
Figura 10 Conocimiento del proceso .....	43
Figura 11 El Personal Es Amable .....	43
Figura 12 El Personal Es Ágil.....	43
Figura 13 Son Cómodas Las Instalaciones .....	44
Figura 14 Se Cuenta Con Estacionamiento .....	44
Figura 15 Considera Adecuado El Tiempo De Espera .....	45
Figura 16 Histograma De Cumplimiento.....	47
Figura 17 Fuente Enfoque Y Método.....	33
Figura 18 Calculo De La Muestra.....	35

# **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

En el primer capítulo se define el tema de la investigación, la introducción sobre la institución, los antecedentes del problema previo a lecturas, el enunciado del problema, la percepción de los usuarios de acuerdo con la atención, las preguntas de la investigación, creando los objetivos generales y específicos de esta, la justificación en donde el Registro Nacional de las Personas es el único ente gubernamental en la regulación de la información del ciudadano desde que nace hasta su muerte.

## **1.1 INTRODUCCIÓN**

En el registro nacional de las personas (RNP) de honduras, se ha identificado una falta de mecanismos efectivos de supervisión y control, tanto a nivel administrativo como en los procesos misionales. según un informe de USAID (2019) afirma que esta carencia incluye la inexistencia de un sistema de gestión del talento humano, lo cual impide a la institución disponer de los recursos necesarios para implementar los cambios necesarios para mejorar el sistema de registro civil.

En la actualidad del registro nacional de las personas (RNP) se ha percibido cierto nivel de insatisfacción manifestada en algunos usuarios cuando se presentan a las oficinas de atención, aun con la reingeniería realizada en estos últimos años, lo que lleva a plantear las siguientes preguntas: ¿cómo ha sido la atención al usuario en el registro nacional de las personas de acuerdo con el entorno físico, organización e interacción en honduras?, ¿cómo influye el entorno físico en la satisfacción de los usuarios del registro nacional de las personas en honduras?, ¿cuál es el grado de influencia de la organización interna en la satisfacción de los usuarios del registro nacional de las personas en honduras?, ¿cuáles son las causas de incidencias en la interacción que afectan la satisfacción de los usuarios del registro nacional de las personas en honduras?, mediante las cuales se espera cumplir con los siguientes objetivos: evaluar el grado de satisfacción del usuario por los servicios ofrecidos en el registro nacional de las personas (RNP) de acuerdo con el entorno físico, organización e interacción en honduras, así como determinar cómo influyen el entorno físico a la satisfacción de los usuarios del RNP, de Honduras, determinar cuál es el grado de influencia de la organización en la satisfacción de los usuarios del RNP, honduras, analizar las causas de incidencias en la interacción que genera en la satisfacción de los usuarios del RNP, de honduras.

El registro nacional de las personas (RNP) al ser la única empresa que presta el servicio de identificación en Honduras, siendo un ente gubernamental debe buscar la manera de fortalecer la relación con sus clientes y uno de sus puntos de partida es evaluar la satisfacción actual de los mismos.

## **1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

BID (2006) En Su Glosario Para Registros Civiles E Identificación Establece que el registro civil es un sistema de anotación continua, permanente, obligatoria y universal de la ocurrencia y características de eventos vitales como nacimientos, adopciones, matrimonios, divorcios y defunciones. Estos eventos, así como otros relacionados con el estado civil de la población, deben ser registrados de acuerdo con los requerimientos legales de cada país, Este sistema no solo proporciona la documentación legal necesaria para cada evento, sino que también es la principal fuente de estadísticas vitales.

Los antecedentes del registro civil de Honduras son extensos y se han resumido principalmente en su marco jurídico. el registro civil data desde los inicios de 1880, cuando la iglesia católica responsable de la función registral en el país traspasa los libros de inscripción de nacimiento, matrimonio y defunciones a las alcaldías municipales.(*USAID,2019,p.10*)

La calidad en la atención al ciudadano es fundamental, ya que cada registro no solo afecta directamente a la persona implicada, sino que también influye en la precisión y confiabilidad de las estadísticas vitales que son cruciales para la planificación y ejecución de políticas públicas.

Sin embargo, en el Registro Nacional de las Personas (RNP) de Honduras, se ha identificado una falta de mecanismos efectivos de supervisión y control, tanto a nivel administrativo como en los procesos misionales. Según un informe de *USAID (2019)* afirma que esta carencia incluye la inexistencia de un sistema de gestión del talento humano, lo cual impide a la institución disponer de los recursos necesarios para implementar los cambios necesarios para mejorar el sistema de registro civil.

Esta falta de supervisión y control ha llevado a ineficiencias que afectan negativamente la calidad del servicio brindado a los ciudadanos. La ausencia de un sistema robusto de gestión de talento humano significa que la institución no puede atraer, retener y desarrollar el personal

adecuado para enfrentar los desafíos actuales y futuros. Esta situación no solo compromete la precisión y confiabilidad de los registros civiles, sino que también limita la capacidad del RNP para responder de manera efectiva a las necesidades de la población.

De acuerdo con Cárcamo, (2024) El Registro Nacional de las Personas fue creado en 1982, con el propósito fundamental de elaborar el Censo Nacional Electoral. Inicialmente dependía del Tribunal Nacional de Elecciones, luego del Tribunal Supremo Electoral, pero en 2004, mediante un decreto legislativo, fue declarado una institución de seguridad nacional y se le otorgó autonomía.

En 2005, un escándalo de corrupción sacudió a la institución cuando el gobierno de Estados Unidos detectó el caso de dos fugitivos que portaban pasaportes hondureños válidos, que fueron obtenidos por medios fraudulentos. Esta situación generó preocupaciones por la seguridad nacional de esa nación.

Las denuncias de corrupción no pararon en los siguientes años. Debido a informes de organismos internacionales relacionados con que un 30 % de las personas inscritas en el Censo Nacional Electoral estaban muertas o habían emigrado y que la institución era altamente vulnerable a la corrupción, el Congreso Nacional anunció en 2018 la creación de una comisión interventora.

En ese entonces, diversas organizaciones de sociedad civil emitieron un comunicado en el que señalaron que la institución estaba capturada por los partidos políticos. Exigieron “una radical despolitización” y que los interventores fueran personas con independencia, honestidad y competencias profesionales.

Pero las denuncias por corrupción continuaron. “La Agencia Técnica de Investigación (ATIC), tiene abierto un proceso de investigación con unos 70 casos de delitos de falsificación de documentos, por parte de empleados del Registro Nacional de las Personas (RNP) institución. De

estas ya se han judicializado 10 personas, según lo informó el comisionado presidente del ente estatal, Óscar Rivera en una entrevista al medio de comunicación Criterio.hn, en agosto del 2023.

En la entrevista, Rivera reconoce que la corrupción en el RNP va desde la contratación de personas sin proceso de validación, usurpación de nacionalidad, utilización de cargo para incorporar datos adulterados y modificación de datos específicamente en partidas de nacimientos y el Documento Nacional de Identificación (DNI).

El RNP era administrado por un director y dos subdirectores, electos por cinco años, pero con las reformas electorales de 2019, impulsadas por la Misión de Apoyo contra la Corrupción en Impunidad (MACCIH), contenidas en el decreto 200-2018, pasó a estar bajo la administración, por igual período, de tres comisionados propietarios y dos suplentes, quienes pueden ser reelectos.

Con esas reformas, el RNP dio marcha a un censo electoral bajo una identificación y un sistema nuevo. Desapareció el TSE y fueron creados el CNE y el TJE.

Los cinco interventores nombrados en 2018 pertenecen a igual número de partidos políticos y fueron ratificados en 2019 como comisionados, con excepción de Roy Hernández que fue sustituido por Roberto Brevé, y ahora buscan la reelección por cinco años más.

Los antecedentes del registro civil de Honduras son extensos y se han resumido principalmente en su marco jurídico. el registro civil data desde los inicios de 1880, cuando la iglesia católica responsable de la función registral en el país traspasa los libros de inscripción de nacimiento, matrimonio y defunciones a las alcaldías municipales.(*USAID,2019,p.10*)

La investigación fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, con método deductivo y el nivel fue descriptivo. La población estuvo conformada por 1,042 usuarios, la muestra fue 281 usuarios y el muestreo fue tipo probabilístico. Se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de actitudes tipo Likert, el cual fue validado mediante el juicio de expertos. La confiabilidad fue determinada haciendo uso del Coeficiente Alfa de Crombach, resultando 0.859, indicando que tiene alta

confiabilidad. Los resultados hallados fueron el 10.0% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifestaron que es regular la calidad de servicio, el 60.1% es buena la calidad de servicio y el 29.9% es muy buena la calidad de servicio. de acuerdo con la investigación antes mencionada, los resultados de satisfacción en cuanto a la atención al usuario muestran que un porcentaje del 10% no están del todo conformes con el trato recibido, ya sea por los tiempos de espera, las instalaciones o simplemente por el trato recibido de parte del personal del registro nacional de las personas (Alva, 2017).

De acuerdo con Huallpa (2023), en su estudio sobre la Calidad de servicio y satisfacción de la atención de usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral Reniec Huancavelica

En el Perú, la lengua nativa más hablada es el quechua, con un total de 3 millones 799 mil habitantes, muchos quechuahablantes no reciben un trato equitativo y apropiado, en el sector público, siendo una de ellas, el “Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC”, lo que ha causado un incremento en los niveles de insatisfacción por parte de este tipo de usuarios. El estudio, como objetivo, determinó la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de la atención de usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023. El método usado fue el científico, tipo de investigación básica, con alcance transversal correlacional, diseño correlacional, se empleó el instrumento cuestionario, el cual fue validado por cinco expertos, a una muestra de 152 usuarios quechuahablantes que visitaron por semana al RENIEC. Se halló que, el 90,8% de encuestados, manifestaron que el nivel de la calidad de servicio fue alto y 9,2% restante, medio. Además, el 86,2% de los encuestados indicaron que el nivel fue alto, mientras que el 13,8% de los encuestados indicaron un nivel medio respecto a la satisfacción de atención. Concluyendo que, existe una relación significativa entre la “calidad de servicio y la satisfacción de atención de los usuarios quechuahablantes” en la “Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023”, debido a que la correlación Rho de Spearman ( $Rho=0,855$ ), con una significancia de  $p=0,000$ .

De acuerdo con el párrafo anterior se puede notar como la atención al usuario presenta grandes falencias sobre todo en el aspecto de discriminación por parte del personal del registro nacional de las personas, donde muchas veces el origen o las condiciones sociales y económicas del usuario dictan las pautas para ser atendidos.

De acuerdo con Gonzales (2022), en su estudio realizado en el Perú, sobre el “Empoderamiento del personal y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021.”

Tenía como propósito principal Identificar la relación que existe entre Empoderamiento del personal y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021. La investigación es de tipo básica, de nivel correlacional, de corte transversal, de diseño no experimental. Bajo un enfoque cuantitativo. La población, estuvo conformada por 40 colaboradores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes (RENIEC). Se concluyo que existe relación significativa, debido a que el nivel de significancia que se encontró equivale a 0,00 lo cual se encuentra menor a 0,01; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis 1, en ese sentido se determina que existe relación significativa entre Empoderamiento del personal y satisfacción del usuario, además se encuentra en un nivel de relación positiva ( $R= 0,661$ ).

En el texto antes mostrado se nota como la satisfacción del usuario está estrechamente relacionada con la atención que este reciba por parte del personal del registro nacional de las personas.

La mejora del registro civil en Honduras es esencial no solo para garantizar la correcta anotación de los eventos vitales y proporcionar documentación legal adecuada, sino también para mejorar la calidad de la atención al ciudadano. Esto requiere la implementación de mecanismos de supervisión y control más efectivos y el desarrollo de un sistema de gestión del talento humano que permita a la institución contar con los recursos necesarios para lograr los cambios necesarios.

### **1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

Esta sección es fundamental ya que se resalta y describe de forma clara el problema que se va a investigar, se presentara el problema en contexto, se plantean las preguntas específicas que guiaran la investigación estas van de acuerdo con la teoría de aplicada.

#### **1.3.1. ENUNCIADO**

En la actualidad del registro nacional de las personas (RNP) se ha percibido cierto nivel de insatisfacción manifestada en algunos usuarios cuando se presentan a las oficinas de atención, aun con la reingeniería realizada en estos últimos años.

Según Leiva, (2020) el RNP se ha visto en la necesidad de mejorar sus servicios a la ciudadanía e instituciones del país, quienes presionan en diversas formas y medios para que el acceso a la información que la institución provee sea más expedita y segura; por tal motivo la organización se ve en la obligación de aprovechar de la forma más óptima posible su infraestructura de redes y servidores, por lo que se requiere una nueva reestructuración de su sistema de mapeo IP; además de eso es necesario hacer cambios en las subredes y reconfigurar los equipos de comunicación; así mismo se necesita una reevaluación del uso que se da a los servidores con el fin de optimizarlos o mejorarlos conforme sea necesario (p.4).

Según Leiva, (2020) en los últimos años el RNP ha pasado por varios cambios tecnológicos en su área de infraestructura, haciendo extensivo con ello el acceso de sus servicios a municipios del país donde no se contaba con equipo de cómputo y sistemas en línea de gestión de registros, para dar apoyo a la ciudadanía en los procesos de identificación y captura de la información de manera eficiente y confiable. El RNP actualmente cuenta con 416 oficinas registradoras a nivel nacional, en donde los servicios brindados son accedidos mediante una intranet. Los data centers de la institución están expuestos a una variedad de riesgos que pueden amenazar la disponibilidad de las aplicaciones y la información; estas amenazas pueden ser físicas, humanas y digitales. Actualmente el RNP cuenta con un solo data center y no dispone de un sitio de contingencia o alternativo, con el que pueda asegurar que los procesos, sistemas e información continúen de manera ininterrumpida. En la actualidad el Registro Nacional de las Personas está implementando cambios tecnológicos, entre los cuales se encuentran: ampliación de su infraestructura física y tecnologías de la información, a través de la cuales se pretende ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía y a sus empleados (p.3).

### **1.3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

La atención al usuario por parte de los entes gubernamentales del país siempre tiende a mostrar insatisfacción en cuanto a la calidad y eficiencia por parte del personal de estos, muchas veces la mala atención no es de acorde a lo esperado por los usuarios y de allí nace esa insatisfacción y molestia a tal punto que muchos prefieren no realizar sus tramites a menos que sean necesarios.

¿Cómo ha sido la atención al usuario en el registro nacional de las personas de acuerdo con el entorno físico, organización e interacción en honduras?

### **1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

1. ¿Cómo influye el entorno físico en la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de las Personas en Honduras?
2. ¿Cuál es el grado de influencia de la organización interna en la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de las Personas en Honduras?
3. ¿Cuáles son las causas de incidencias en la interacción que afectan la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de las Personas en Honduras?

## **1.4 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

“Los objetivos planteados están estructurados, asegurando el lineamiento de la investigación la cual evaluara la satisfacción del usuario. Para alcanzar este propósito, se han formulado los siguientes objetivos.”

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Este se plantea en base a los resultados generales que se esperan obtener una vez finalizados los análisis de la data estadística.

Evaluar el grado de satisfacción del usuario de acuerdo con el entorno físico, organización e interacción en los servicios ofrecidos en el registro nacional de las personas (RNP) Honduras.

### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Estos se desprenden del objetivo general que se espera cumplir, para lo cual es necesario establecer los objetivos específicos que se deben cumplir para lograr el objetivo general.

1. Determinar cómo influyen el entorno físico a la satisfacción de los usuarios del RNP, Honduras.
2. Determinar cuál es el grado de influencia de la organización en la satisfacción de los usuarios del RNP, Honduras.
3. Analizar las interacciones que generan la satisfacción de los usuarios del RNP, Honduras.
4. Identificar y evaluar procedimientos específicos que mejoren la satisfacción de los usuarios de registro Nacional de las Personas.

## 1.5 JUSTIFICACIÓN

El registro nacional de las personas (RNP) al ser la única empresa que presta el servicio de identificación en Honduras, siendo un ente gubernamental debe buscar la manera de fortalecer la relación con sus clientes y uno de sus puntos de partida es evaluar la satisfacción actual de los mismos.

El Registro Nacional de las Personas (RNP) en Honduras desempeña un papel fundamental en la vida de los ciudadanos, ya que es la institución encargada de registrar eventos vitales como nacimientos, matrimonios, defunciones y otros cambios en el estado civil. Sin embargo, la efectividad de su sistema de atención al usuario ha sido una preocupación constante, impactando directamente en la satisfacción de los usuarios y en la percepción de la calidad del servicio público. En este contexto, analizar y mejorar el sistema de atención al usuario del RNP es crucial para asegurar que los servicios prestados sean eficientes, accesibles y satisfactorios.

La justificación de este tema de investigación radica en la necesidad de abordar las deficiencias actuales del sistema de atención al usuario del RNP, que incluyen largos tiempos de espera, procesos burocráticos complicados y una falta de recursos humanos capacitados. Estas deficiencias no solo afectan la experiencia del usuario, sino que también pueden tener implicaciones más amplias en términos de confianza en las instituciones públicas y en la gestión de datos vitales precisos y actualizados. Mejorar la atención al usuario puede contribuir significativamente a la transparencia, eficiencia y efectividad del RNP, proporcionando un servicio más ágil y confiable a la ciudadanía.

Además, en un mundo cada vez más digitalizado, es imperativo que las instituciones públicas se adapten a nuevas tecnologías y métodos de gestión que permitan una atención más efectiva y personalizada. La implementación de un sistema de atención al usuario modernizado en el RNP no solo beneficiará a los usuarios al reducir el tiempo y el esfuerzo necesarios para acceder a los servicios, sino que también permitirá una mejor gestión interna, optimizando recursos y mejorando la moral del personal.

Por otro lado, la satisfacción del usuario es un indicador clave del desempeño institucional y puede influir en la percepción pública y en la legitimidad del RNP. Un sistema de atención al usuario eficaz es esencial para garantizar que todos los ciudadanos puedan acceder a sus derechos y servicios básicos de manera justa y equitativa.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En el proceso de investigación, el marco teórico es un componente fundamental, ya que implica una revisión crítica de las teorías más relevantes que respaldarán el objeto de estudio, proporcionando así una base conceptual que orientará la ejecución del proyecto.

El desarrollo del marco teórico es la primera fase de la investigación, que incluye la exploración o diagnóstico de la realidad educativa. Este autor sostiene que la creación del marco teórico debe iniciarse desde el comienzo de la exploración de dicha realidad, ya que sirve para identificar la problemática y definir el problema de investigación. Además, ayuda a situar la investigación dentro del contexto del conocimiento científico, a caracterizar el estado actual y el ideal del objeto de estudio, y a elegir un problema de investigación que sea relevante tanto social como científicamente, justificando así la investigación (Castellanos B. 2005).

### **2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.**

Esta sección de la investigación ofrece un panorama del estado del tema, nos ayuda a sustentar los factores de la satisfacción de los usuarios.

#### **2.1.1. MACROENTORNO**

Diario oficial del bicentenario, El PERUANO en lima Perú, aprueban la directiva DI-008-DRC/ 1 “Procedimientos del registro civil “

“En principio, el RENIEC es el organismo del estado peruano encargado de la identificación de todos los peruanos, tanto en el territorio nacional como en el extranjero. otorga el documento nacional de identidad (DNI) y registra los hechos vitales y los actos que modifican el estado civil de las personas.”

Las oficinas autorizadas son aquellas que se encuentran en todo el territorio nacional y en el extranjero, en donde se realizan registros manuales en libros registrales y/o en forma automatizada utilizando algunos de los sistemas informáticos de registros civiles implementados por el RENIEC, las conforman las oficinas de registro del estado civil (OREC) oficinas registrales auxiliares (ORA) oficinas registrales RENIEC, Oficinas registrales móviles (ORM).

### **Las personas se identifican en el acto registral.**

De acuerdo con el artículo 26 de la Ley N° 26497, “el DNI es un documento público, personal e intransferible. Constituye la única cédula de identidad personal para todos los actos civiles, comerciales, administrativos, judiciales y, en general, para todos aquellos casos en que por mandato legal deba ser presentado...”. En ese sentido, los intervinientes peruanos se identificarán con su DNI. En caso de menores de edad, de 14 años a más, se identificarán con su DNI de menor de edad o con su acta de nacimiento. Es preciso recalcar el artículo 30 de la Ley N° 26497 respecto a que “...ninguna persona, autoridad o funcionario podrá exigir, bajo modalidad alguna, la presentación de documento distinto al DNI. Tampoco podrá requisarse o retenerse el documento, bajo responsabilidad”. En caso de no contar con DNI original, los declarantes peruanos podrán presentar copias simples o legalizadas notarialmente de su documento de identidad, adjuntando una declaración jurada sobre su autenticidad. No obstante, esto último no será necesario en Oficinas Autorizadas operadas por el personal del RENIEC, pudiendo el registrador civil verificar la identidad de los declarantes en el sistema informático institucional. El registrador civil también puede verificar la identidad de los intervinientes peruanos a través del Portal Web del Registrador Civil. En caso de intervinientes extranjeros, se identificarán con su documento de identificación o pasaporte extranjero; o bien con su carné de extranjería emitido por Migraciones, o con su carné de identidad emitido por Relaciones Exteriores.

### **Funciones y obligaciones del registrador civil.**

Es el servidor de la administración pública que tiene por encargo registrar los hechos vitales y actos modificatorios del estado civil de las personas, así como expedir copias certificadas de las actas registrales. Para poder ejercer sus funciones, los registradores civiles deben registrarse en el Registro Único de Firmas de Registradores Civiles a cargo de la Subdirección Técnico Normativa

(SDTN). Así, los responsables de las Oficinas Autorizadas deben informar de inmediato a dicha unidad orgánica del RENIEC la designación, el cambio, la ratificación o el cese de los registradores civiles que laboran en la Oficina a su cargo. Boletín Reniec 2022

### **Las obligaciones que debe tener el registrador civil.**

1. Guardar reserva de la información personal de los administrados 2. custodiar y preservar el acervo documentario hasta su transferencia 3. brindar el acceso para las acciones de supervisión y gestión a cargo del RENIEC 4. remitir el cuadro estadístico de hechos vitales y actos modificatorios del estado civil, así como las certificaciones. Boletín Reniec 2022

### **La tecnología**

Tomando como premisa la integridad, seguridad y disponibilidad de la información de los ciudadanos, el RENIEC cuenta con un sistema de procesamiento y almacenamiento de información de gran capacidad, confiables, flexibles de crecimiento y con tecnología de vanguardia. Disponer de una importante infraestructura de hardware, software de sistemas de información y sistemas de cómputo de respaldo, son las principales características de toda institución como el RENIEC, que basa el “core” de sus procesos en la infraestructura tecnológica que dispone de acceso a la información, así como también la continuidad de sus operaciones ante posibles contingencias.

### **Misión**

- Registrar, actualizar y unificar la identificación y hechos vitales o actos relativos al estado civil de las personas.
- Participar del sistema electoral.
- Promover el uso de servicios digitales.

- Brindar información confiable a entidades públicas y privadas con una atención multicanal de calidad y calidez, inclusiva, intensiva en el uso de la tecnología y con personal calificado.

## **Valores**

### **1. Con las personas:**

- Trato digno al ser humano.
- Nuestros usuarios en RENIEC reciben atención personalizada.
- Atención priorizada a las personas con discapacidad; adultos de la tercera edad; embarazadas.
- Respeto a la multiculturalidad de nuestro país y de las personas, sin distinción por idioma, raza o religión.

### **2. Con los servicios:**

- Excelencia en el servicio.
- Enfoque 100% orientado al cliente.
- Facilitar el acceso a nuestros servicios, orientar y esclarecer quejas y preguntas frecuentes.
- Enfocado a la mejora continua.

### **3. De los trabajadores:**

- Honestidad y transparencia, de nuestros trabajadores y funcionarios.
- Ser ejemplo para la administración pública del país.
- Reserva y privacidad de datos de nuestros usuarios.

- Cumplimiento de nuestras funciones en el marco de las leyes, la ética y la moral.

### **2.1.2. MICROENTORNO**

En cuanto al microentorno este se enfoca más en conocer como este mismo tema ha sido abordado por diferentes fuentes a nivel centroamericano, y en las localidades de instituciones u organizaciones que se dediquen a brindar servicios similares , en específico se basa en tratar sobre el tema de la atención a los usuarios en instituciones dedicadas a organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales, inscribir hechos y actos relativos a su estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación desde su nacimiento hasta su muerte, así como la emisión del Documento Personal de Identificación.

#### **El registro Nacional de las Personas RENAP en Guatemala.**

Es la entidad encargada de organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales, inscribir los hechos y actos relativos a su estado civil , capacidad civil y demás datos de identificación , desde su nacimiento hasta la muerte , así como la emisión del documento personal de identificación . Art. 2 Ley del RENAP

Las funciones son Centralizar ,planear ,organizar ,dirigir , reglamentar las inscripciones de su competencia , inscribir nacimientos , matrimonios ,divorcios ,defunciones y demás hechos y actos que modifiquen el estado civil y capacidad civil de las personas naturales , el mantener actualizado en forma permanente el registro de identificación de las personas naturales , emitir (DPI)documento personal de Identificación a los guatemaltecos y extranjeros domiciliados, enviar al TSE la información de los ciudadanos inscritos dentro de los ocho (8) días siguientes de la entrega del DPI .

## **Plazos y costos**

La inscripción de nacimiento se efectúa a solicitud de parte, dentro de los 60 días siguientes al alumbramiento, sin que represente costo alguno. Las demás inscripciones de hechos y actos relativos al estado y capacidad civiles de las personas naturales se efectuarán dentro del plazo de 30 días. RENAP 2019

En el caso del primer DPI los requisitos son certificado de nacimiento vigente y el pago de Q100.  
Certificado de nacimiento: Q15.00  
Otras certificaciones: Q 25.00  
Primera certificación de defunción gratuita. Proceso de registro civil RENAP

### **2.1.3. ANALISIS INTERNO**

“El análisis interno de una empresa consiste en un conjunto de métodos que permiten evaluar la situación de todos sus elementos internos, incluyendo las habilidades y recursos que pueden ser empleados para crear o sostener su ventaja competitiva” (Quiroa, 2020).

“El Registro Nacional de las Personas es una Institución clave para lograr el desarrollo del país a través de un sistema integral que permita que todos los ciudadanos puedan contar con información registral fidedigna y oportuna, y que esta información pueda ser utilizada por otras instituciones como insumo para los planes de desarrollo en los diferentes frentes incluidos en la estrategia país. Además, tiene un rol central para asegurar la seguridad nacional, la paz y la democracia del país, ya que debe proporcionar información actualizada y veraz para elaborar el censo nacional electoral de los ciudadanos habilitados para ejercer el sufragio” Ley RNP art. 6

Así mismo, el RNP enfrenta el reto confiado por La Organización de las Naciones Unidas (ONU: 2015), de contribuir al logro de la nueva agenda mundial de desarrollo denominada Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) para el año 2030. Específicamente en la meta 16:9: “Para 2030, proporcionar acceso a una identidad jurídica para todos, en particular mediante el

registro de nacimientos”, y que según el Banco Mundial “para alcanzarlos, será necesario aumentar y mejorar el financiamiento, renovar el enfoque en la ejecución para mejorar las vidas de las personas a las que resulta más difícil llegar y mejorar significativamente la recopilación y el análisis de datos.” Tomando en cuenta estos elementos, se hace evidente que se necesita realizar mejoras estructurales en pro de contar con una institución robusta y cumpla su papel central en el desarrollo del país. OEA 2010-2018

Honduras ha sido un país pionero en el registro civil de su ciudadanía, cuyos orígenes datan de 1880, pero desde 1996 no se había podido modernizar su sistema de registro e identidad, lo que ha provocado que la tecnología con que emitía la tarjeta de identificación sea obsoleta, además de insegura, al no cumplir con estándares internacionales vigentes. A este riesgo se suma que la información de la población era manejada en dos bases de datos independientes, una de registro civil e identificación y otra de tarjeta de identidad, las cuales no permitían la integración de registros, la interoperabilidad de la información ni la constatación certera de los datos de las personas. Esto originó problemas claves para el país, los que se acumulaban desde hace más de dos décadas. El primero es el subregistro de nacimientos, defunciones y solicitudes de tarjeta de identidad, los que afectan el padrón electoral del país, el registro de migrantes, los programas sociales y la generación de estadísticas. Reporte PNUD 2022

El proyecto Identifícate es un referente a nivel nacional y latinoamericano debido a la expectativa de una base de datos actualizada y por la emisión de un nuevo documento nacional de identidad. Esto se debe a que conforma el primer paso de Honduras hacia la transformación digital, pero también a que fue un proceso participativo, incluyentes y con impacto en el Estado de Derecho.

Entre las primeras etapas del proyecto se cuenta el proceso de adquisiciones de infraestructura tecnológica, el cual contempla la compra de hardware instalado localmente y en la nube, licencias de software y servicios de desarrollo, compra de kits de enrolamiento, implementación y capacitación requeridos por el RNP. Este proceso se realizó mediante una licitación internacional para brindar un esquema competitivo y transparente, lo que dio como resultado que seis empresas fueran precalificadas y, posteriormente, evaluadas por el PNUD y el RNP para adjudicar el contrato que proveyó la infraestructura tecnológica necesaria para ejecutar el proyecto.

Este programa permitió validar los datos obtenidos de las personas enroladas, contrastando los datos actuales del Registro Civil e Identificación con los del enrolamiento; ejerciendo la validación biométrica de las huellas de la ciudadanía y comprobando que cada huella dactilar se encuentre solo una vez en la base de datos, garantizando que una ciudadana o ciudadano solo pueda estar asociado a un conjunto de huellas. La actualización de la información biométrica de la ciudadanía (foto y huellas) realizada durante el proceso de enrolamiento arrojó algunas inconsistencias como nombres mal redactados o incompletos, imprecisiones de fechas o lugares de nacimiento, etc. La mayoría de estos casos se deben a los errores históricos de las antiguas bases de datos, y más bien el enrolamiento ha facilitado la identificación y atención de estas inconsistencias PNUD 2022.

El DNI no tiene ningún costo por primera vez.

## **2.2 CONCEPTUALIZACIÓN**

En esta sección se sientan las bases fundamentales para facilitar una mejor comprensión de los conceptos empleados en la investigación.

### **2.2.1. ATENCIÓN AL CLIENTE**

kotler, p., & keller, k. l. (2016). definen la atención al cliente como:

el conjunto de acciones y estrategias que una empresa emplea para interactuar con sus clientes, con el objetivo de satisfacer sus necesidades y expectativas. implica la comunicación efectiva, la resolución de problemas y la oferta de un servicio que exceda las expectativas del cliente, fomentando así la lealtad y la satisfacción.

### **2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO**

Según Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., (1988). se refiere:

Al grado en que un servicio cumple o supera las expectativas del cliente. Se evalúa en función de varios criterios, como la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la competencia, la cortesía, la accesibilidad y la comunicación. La calidad de servicio es fundamental para la satisfacción del cliente y la lealtad a la empresa, y se mide a menudo a través de encuestas de satisfacción y evaluaciones de desempeño.

### **2.2.3. OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN**

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Explican que:

La obtención de información se refiere al proceso de recopilar datos y conocimientos necesarios para la toma de decisiones en una organización. Este proceso puede incluir diversas técnicas y fuentes, como investigaciones de mercado, encuestas, entrevistas, análisis de datos, y monitoreo de medios. La información obtenida se utiliza para comprender mejor el entorno, identificar oportunidades y amenazas, y formular estrategias efectivas.

### **2.2.4. IMAGEN CORPORATIVA**

Balmer, J. M. T., & Greyser, S. A. (2006) definen:

La imagen corporativa es la percepción pública general de una empresa, formada a través de la interacción de varios factores como la comunicación, el comportamiento corporativo, la identidad visual y la reputación. Esta imagen es construida por las experiencias, creencias, sentimientos y conocimientos que los diferentes públicos tienen sobre la empresa. Una imagen corporativa positiva puede mejorar la confianza y lealtad del cliente, atraer talento y generar una ventaja competitiva.

#### **2.2.5. RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Carroll, A. B., & Buchholtz, A. K. (2014). Se refiere a:

La obligación ética y moral de las empresas y organizaciones de contribuir al bienestar de la sociedad y del medio ambiente. Esto incluye prácticas empresariales sostenibles, responsabilidad con los empleados, el apoyo a causas sociales y la minimización del impacto ambiental negativo.

#### **2.2.6. GESTIÓN DEL CAMBIO**

“Enfoque sistemático para lidiar con transformación de objetivos, procesos o tecnologías de una organización. Su objetivo es implementar estrategias para gestionar el cambio humano dentro de una organización, asegurando que los empleados adopten y acepten nuevos métodos de trabajo” (Kotter, 1996, p.21).

Muchos gerentes valoran la satisfacción del cliente y consideran que la calidad percibida es una medida importante del desempeño organizacional y su proyección futura. Este enfoque resalta la importancia de mantener clientes satisfechos con la calidad de los productos y servicios, y de trabajar en la fidelización y atracción de nuevos clientes (Molino Cortés et al., 2010).

#### **2.2.7 TEORÍAS DE SUSTENTO**

Consiste en llevar a cabo un análisis y explorar las teorías y antecedentes disponibles sobre el tema de estudio, basándose en trabajos e investigaciones previas que sean considerados relevantes para enmarcar adecuadamente la investigación.

Q+4D la satisfacción más allá de la calidad percibida, la siguiente investigación se tomará como base la teoría de sustento el modelo Q+4D: Como medir la satisfacción del cliente más allá de la calidad percibida el cual está basado en la opinión y estudios de varios expertos en el tema.

La teoría de Sustento Q+ 4D proporciona un enfoque claro para identificar los factores en una empresa que no solo satisfacen a los clientes, sino que también los fidelizan. Este modelo examina en detalle el comportamiento del consumidor mediante la evaluación de la calidad percibida (Q) y otros elementos intangibles igualmente importantes, denominados cuarta dimensión (4D). Estos factores incluyen la responsabilidad social, la imagen de marca y las ofertas, y examinan aspectos como la exclusividad, la diferenciación, la responsabilidad social, la imagen corporativa y la capacidad de innovación y personalización. La cuarta dimensión ayuda a determinar si la empresa tiene la capacidad de retener a sus clientes actuales o atraer nuevos sin necesidad de interacción directa. Su función es evaluar y gestionar la calidad percibida por los clientes (Molino Cortés et al., 2010).

Una metodología sencilla que permite descubrir aquellos factores de la empresa que satisfacen al cliente y a la vez le fidelizan con determinantes que miden la satisfacción por medio del entorno físico, como las instalaciones, equipamiento, localización. Factor de interacción, como el comportamiento, profesionalidad, confidencialidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, apariencia física. El factor organización, como la oferta, información, horarios, plazas. Es un modelo que describe exhaustivamente el comportamiento del consumidor a través de la medición de la calidad percibida (Q) (Cortés, 2010).

### **2.2.8. BASES TEÓRICAS**

De acuerdo con Porres, (2023) las bases teóricas son los cimientos esenciales que respaldan el enfoque del tema de investigación y están formadas por principios y conocimientos clave. Se

seleccionarán tres teorías de la amplia variedad existente para orientar esta investigación de manera específica: la teoría financiera, la teoría administrativa y la teoría de rentabilidad, las cuales proporcionarán un marco conceptual para analizar y entender el tema en cuestión.

Según Contreras y Rivera, (2015) en su tesis de investigación determinar el grado de satisfacción de los clientes respecto a la calidad de servicios ofrecidos por empresa Energía Honduras en las oficinas de atención al cliente, fue sustentada bajo la teoría Q+4D la cual le permite conocer las percepciones profundas que los clientes tienen ante un servicio recibido. Su justificación, siendo la única empresa en Honduras que presta el servicio de energía eléctrica, buscaba la manera de fortalecer su relación con sus clientes y uno de sus puntos de partida es evaluar la satisfacción actual de los mismos.

### **2.2.9 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS**

Según Contreras y Rivera, (2015) en la descripción del enfoque de su investigación lo describen, Mixto, el tipo de diseño no experimental utilizado fue el transversal dado que se aplicó encuestas en un momento único. El alcance es correlacional y el instrumento a utilizar para la recolección de los datos es la encuesta, así como la entrevista con los líderes encargados del departamento de atención al cliente de la empresa. Para el método cualitativo, se escogió una muestra dirigida los clientes de empresa energía Honduras conforme a la teoría Q+4D.

### **2.2.10 INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

Brenda Julissa Contreras Bardales y Said Enrique Calderón Rivera 2015:

De acuerdo a su enfoque mixto el instrumento que se implementó en la medición de la presente investigación es el cuestionario. El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del proyecto de investigación, se trató

de un plan formal para recabar información de unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación .Debe emplear lenguaje sencillo de amplio de fácil entendimiento para obtener la calificación más acertada (Bernal Torres ,2010).

El alfa Cronbach es un coeficiente el cual mide la fiabilidad por medio de la correlación que tiene el instrumento que se aplicara. (Hernández Sampieri et, nueva edición) el instrumento ha sido desarrollado de forma clara para representar de manera fiel a las variables estudiadas de manera que fuese lo más útil y objetivo en la recolección de la información que se deseaba alcanzar. Así fue tomado en cuenta que la medición de los datos recolectados han de ser efectivos si el instrumento en realidad representa las variables que se plantearon de lo contrario ha de ser deficiente (Hernández Sampieri et., al 2014a, p 200).

## **2.2 MARCO LEGAL**

Al ser el Registro nacional de las Personas un ente gubernamental para toda la sociedad hondureña, el marco legal es esencial las normativas, leyes reglamentos, las cuales regulan el buen funcionamiento sobre el tema de estudio.

### **2.3.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS**

Artículo 5: “Establece el derecho de los ciudadanos a recibir servicios públicos eficientes y transparentes. La Constitución asegura la protección de los derechos fundamentales y la igualdad en el acceso a los servicios públicos” (Constitución de la República de Honduras, 1982).

**Objetivo:** Asegurar que el sistema de atención al usuario en el RNP brinde servicios públicos eficientes y transparentes, garantizando que todos los ciudadanos tengan acceso igualitario y efectivo a los servicios del registro, conforme a los derechos fundamentales establecidos en la Constitución.

### **2.3.2. LEY DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RNP)**

Ley No. 154-2005: “Regula las funciones y responsabilidades del RNP, estableciendo las normas para la organización y operación del registro civil y otros servicios relacionados. Define las obligaciones del RNP para garantizar un servicio eficiente y transparente a los ciudadanos” (Congreso Nacional de Honduras, 2005).

**Objetivo:** Establecer y mantener un sistema de atención al usuario que cumpla con las normas y procedimientos definidos por la Ley No. 154-2005, asegurando una organización y operación del registro civil que sea eficiente, transparente y que responda adecuadamente a las necesidades de los ciudadanos.

### **2.3.3. LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Ley No. 170-2006:

Establece el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública y la obligación de las instituciones públicas de proporcionar información de manera transparente y oportuna. Esta ley es relevante para asegurar que el sistema de atención al usuario cumpla con estándares de transparencia y acceso a la información (Congreso Nacional de Honduras, 2006).

**Objetivo:** Implementar prácticas que garanticen que la información sobre los servicios del RNP sea accesible al público de manera transparente y oportuna, cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley No. 170-2006 para fomentar la confianza pública y la rendición de cuentas.

#### **2.3.4. LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Ley No. 33-2015: “Regula el tratamiento de datos personales, protegiendo la privacidad y la seguridad de la información personal de los ciudadanos. Es crucial para el sistema de atención al usuario, garantizando que los datos recolectados y gestionados por el RNP se manejen de acuerdo con las normas de protección de datos” (Congreso Nacional de Honduras, 2015).

**Objetivo:** Asegurar que el sistema de atención al usuario en el RNP maneje los datos personales de los ciudadanos de acuerdo con las normativas establecidas por la Ley No. 33-2015, protegiendo la privacidad y seguridad de la información personal y evitando cualquier uso indebido o divulgación no autorizada.

#### **2.3.5. NORMATIVA DE LA SECRETARÍA DE GESTIÓN DE RECURSOS PÚBLICOS**

Reglamento Interno: “Establece los procedimientos y estándares para la gestión de recursos públicos, incluyendo la eficiencia y calidad en la prestación de servicios. Este reglamento proporciona directrices sobre cómo mejorar la efectividad del sistema de atención al usuario en el sector público” (Secretaría de Gestión de Recursos Públicos, 2018).

**Objetivo:** Aplicar los procedimientos y estándares definidos en el reglamento interno para mejorar la eficiencia y calidad en la prestación de servicios en el RNP, asegurando que la gestión de recursos públicos contribuya a una atención efectiva y eficiente al usuario.

### **2.3.6. REGLAMENTO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS**

Decreto No. 5-2006: “Define las disposiciones operativas y administrativas del RNP, especificando los procedimientos para la atención al usuario y la gestión de los servicios de registro. Este reglamento es fundamental para entender los procesos y estándares del RNP” (Congreso Nacional de Honduras, 2006).

**Objetivo:** Implementar y adherirse a las disposiciones operativas y administrativas establecidas por el reglamento para la atención al usuario, garantizando que los procedimientos del RNP se realicen de manera consistente y conforme a los estándares regulatorios.

### **2.3.7. POLÍTICAS PÚBLICAS SOBRE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO**

Plan de Modernización del Sector Público:

Iniciativas gubernamentales para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios públicos mediante la adopción de tecnologías y mejores prácticas en la gestión pública. Estas políticas influyen en la forma en que el RNP debe adaptarse para proporcionar una atención efectiva al usuario (Gobierno de Honduras, 2020).

**Objetivo:** Integrar tecnologías y mejores prácticas de gestión pública, siguiendo las directrices del Plan de Modernización del Sector Público, para mejorar la eficiencia y la calidad del sistema de atención al usuario del RNP, adaptándose a las innovaciones y necesidades actuales.

### **2.3.8. NORMAS INTERNACIONALES**

“Convención Internacional sobre los Derechos del Niño: Aunque no específica para el RNP, establece principios generales de derecho a un trato justo y eficiente en la prestación de servicios, aplicable a la atención de todos los ciudadanos” (ONU, 1989).

**Objetivo:** Asegurar que el sistema de atención al usuario en el RNP respete los principios de trato justo y eficiente establecidos por la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, garantizando que todos los ciudadanos, incluyendo menores, reciban una atención adecuada y respetuosa

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

En este apartado se describen los métodos como ser la matriz metodológica, variables y las técnicas para recolectar y analizar datos, con el propósito de explicar el estudio de manera clara.

### **3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA**

Oscar Hugo Pedraza Rendon (año pendiente) la matriz de congruencia es una herramienta que nos brinda la oportunidad de abreviar el tiempo dedicado a la investigación de manera desde el principio existe una congruencia entre cada una de las partes involucradas en dicho procedimiento , en el capítulo se expone la metodología de investigación , en el cual se describe la coherencia entre el planteamiento del problema , los objetivos y las preguntas de investigación, los instrumentos a utilizar , las limitantes encontradas.

#### **3.1.1. MATRIZ METODOLÓGICA**

“La matriz de congruencia es un cuadro que permite reducir tiempo y esfuerzos destinados a la investigación, pues permite organizar cada una de las etapas del proceso y es útil para comprobar la coherencia entre ellas” (Pedraza, 2001, p. 313).

“Se permite la secuencia lógica, de manera que hila cada elemento investigado para que el tema, problema, objetivos, análisis de datos y más, mantengan correlación y realmente den un aporte científico valioso, pertinente y viable en el campo gubernamental, educativo” (UNED 2017).

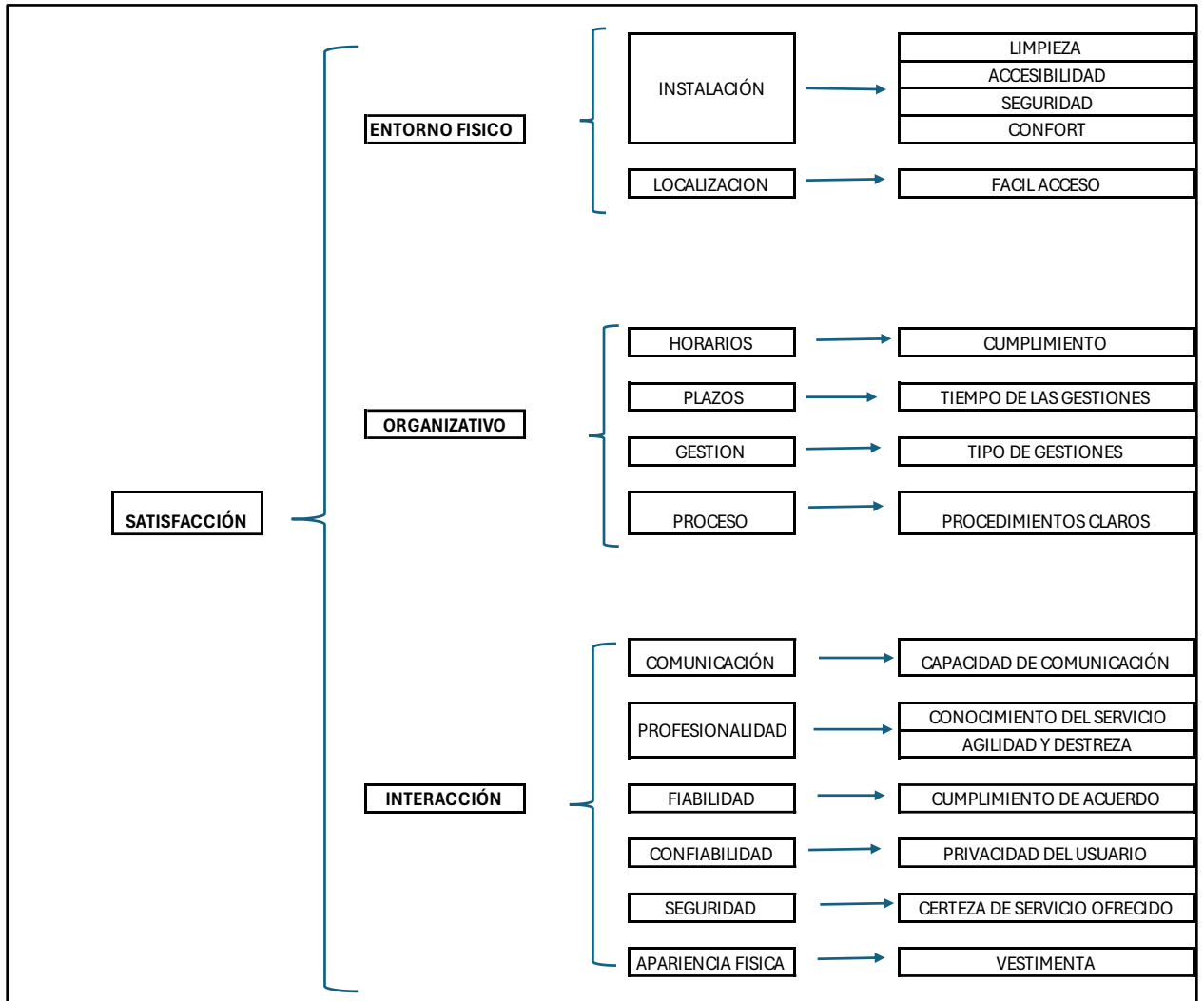
TABLA 1 MATRIZ METODOLÓGICA

TITULO		SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN FORMA EFECTIVA EN EL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS RNP.			
PROBLEMA	PREGUNTAS DE INVESTIGACION	OBJETIVOS		VARIABLES	
		GENERAL	ESPECIFICO	INDEPENDIENTE	DEPENDIENTE
¿Cómo influyen el entorno físico ,organizativo e interacción en el grado de satisfacción de los usuarios en las oficinas de atención del Registro Nacional de Personas (RNP), Honduras.	¿Cómo influye el entorno físico a la satisfacción de los usuarios en el RNP, Honduras?	“Evaluar el grado de satisfacción del usuario por los servicios ofrecidos en el Registro nacional de personas (RNP) de acuerdo al entorno físico, organización e interacción en Honduras.	1. Determinar cómo influye el entorno físico a la satisfacción de los usuarios del RNP, Honduras.	Físico	SATISFACCIÓN
	¿Cuál es el grado de influencia de la organización en la satisfacción de los usuarios en el RNP, Honduras?		2. Determinar cuál es el grado de influencia de la organización en la satisfacción de los Usuarios del RNP, Honduras.	Organización	
	¿Cuáles son las interacciones que inciden en la satisfacción de los usuarios en RNP, Honduras ?		3. Analizar las causas que incidencia en la interacción que genera en la satisfacción de los usuarios del RNP, Honduras.	Interacción	

### 3.1.2. ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO

“Las variables son el elemento central de todo proyecto de investigación desde su inicio; por lo tanto, es necesario plantearse cuáles son las variables de interés a investigar, cómo se identifican, de qué manera se miden y cómo se interrelacionan” (Rodríguez et al., 2021).

**3.1.1 TABLA 2 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO**



### **3.1.3. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

Los científicos, en particular los de las ciencias sociales, se refieren a la "operacionalización de variables" cuando se trata de definir o conceptualizar una variable. Esto implica transformar un concepto abstracto en uno que se pueda cuantificar, lo que requiere establecer sus dimensiones, es decir, el rango de valores que puede asumir, con el objetivo de facilitar la recolección de datos necesarios con un alto nivel de precisión (Bauce et al., 2018).

*Tabla 3.* Matriz de Operacionalización de variables

INDEPENDIENTE	CONCEPTUAL	OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	UNIDADES	
						CATEGORIAS	ESCALA
<b>ENTORNO FISICO</b>	El entorno fisico se basa en instalaciones adecuadas en cuanto a su infraestructura para una correcta ejecución del servicio, proporcionando un flujo en atención con calidad.	Las instituciones deben de operar en una adecuada distribución de espacio que permita a los colaboradores desenvolverse de manera eficiente y que a la vez puedan transmitir seguridad, satisfacción y servicio de calidad a los usuarios.	<b>Intalaciones</b>	Limpieza	se considera la limpieza de la oficina	Muy Malo	1
						Malo	2
						Regular	3
						Bueno	4
						Muy Bueno	5
				Accesibilidad	se considera accesible las oficina	Muy Malo	1
						Malo	2
						Regular	3
						Bueno	4
			Seguridad	Se considera segura las oficinas	Muy Bueno	5	
					Muy Malo	1	
					Malo	2	
			<b>Confort</b>	Sillas	Se considera confortable las sillas de las oficinas	Regular	3
						Bueno	4
						Muy Bueno	5
						Muy Malo	1
				Internet	Como es el acceso a internet	Malo	2
						Regular	3
						Bueno	4
						Muy Bueno	5
Aire acondicionado	Como se considera la temperatura de las oficinas	Muy Malo		1			
		Malo		2			
		Regular		3			
		Bueno		4			
<b>Localizacion</b>	Facil Acceso	se considera buen acceso a las oficinas	Muy Bueno	5			
			Muy Malo	1			
			Malo	2			
			Regular	3			
			Bueno	4			

INDEPENDIENTE	CONCEPTUAL	OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	UNIDADES	
						CATEGORIAS	ESCALA
<b>ORGANIZACIÓN</b>	se refiere a la organización, los procesos con reglamentos que los colaboradores realizan para el buen funcionamiento de atención al ciudadano en tiempo y forma	La institución debe prestar la mayor atención, en el servicio prestado a la ciudadanía, garantizando procesos claros y el buen trato al ciudadano.	Horario	Cumplimiento	Así considera el horario de atención	Muy Malo	1
						Malo	2
						Regular	3
						Bueno	4
						Muy Bueno	5
				Muy Malo	1		
			Personal disponible	Así considera la cantidad de personas disponibles para atención al usuario	Malo	2	
					Regular	3	
					Bueno	4	
					Muy Bueno	5	
					Muy Malo	1	
					Malo	2	
			Plazos	Tiempo de atención	Así considera el tiempo de espera para ser atendido	Regular	3
						Bueno	4
						Muy Bueno	5
						Muy Malo	1
						Malo	2
				Tiempo de las gestiones	Así considera el tiempo indicado a la resolución de gestiones	Regular	3
			Bueno			4	
			Muy Bueno			5	
			Muy Malo			1	
			Malo			2	
			Gestion	Resolución de Gestiones	Así considera las resoluciones de las gestiones	Regular	3
						Bueno	4
Muy Bueno	5						
Muy Malo	1						
Malo	2						
Tipo de gestión	Así considera la cantidad de gestiones que ofrece la institución	Regular		3			
		Bueno	4				
		Muy Bueno	5				
		Muy Malo	1				
		Malo	2				
Proceso	Conocimiento de los procedimientos	Así considera el conocimiento del personal del RNP sobre los procedimientos de las gestiones	Regular	3			
			Bueno	4			
			Muy Bueno	5			
			Muy Malo	1			
			Malo	2			
	Procedimiento claros	Así considera la facilidad de los procedimientos de las gestiones	Regular	3			
Bueno			4				
Muy Bueno			5				
Muy Malo			1				

INDEPENDIENTE	CONCEPTUAL	OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	UNIDADES	
						CATEGORIAS	ESCALA
INTERACCIÓN	La interaccion con el ciudadano influye en su experiencia ,relacionados con aspectos sociales dentro del proceso de atencion .	Definida por la capacidad de comunicacion , vestimenta adecuada ,conocimiento del servicio la agilidad y destreza con la que cada uno debe de contar , la privacidad de la informacion del ciudadano	Comunicación	Capacidad de comunicación	Asi considera la capacidad de comunicación del colaborador	Muy Malo	1
						Malo	2
				Regular	3		
				Bueno	4		
			Muy Bueno	5			
			Amabilidad	Asi considera la amabilidad del personal del RNP	Muy Malo	1	
					Malo	2	
			Regular	3			
			Bueno	4			
			Muy Bueno	5			
			Profesionalidad	Conocimiento del servicio	Asi considera el conocimiento brindado por el colaborador	Muy Malo	1
						Malo	2
				Regular	3		
				Bueno	4		
			Muy Bueno	5			
			Agilidad y destreza	Asi considera la agilidad y destreza del colaborador	Muy Malo	1	
					Malo	2	
					Regular	3	
					Bueno	4	
			Muy Bueno	5			
			Fiabilidad	Cumplimiento de acuerdo	Asi considera el cumplimiento de servicio por la institucion	Muy Malo	1
						Malo	2
						Regular	3
						Bueno	4
			Muy Bueno	5			
			Confidencialidad	Privacidad del usuario	Asi considera el cumplimiento de confidencialidad de la institucion	Muy Malo	1
						Malo	2
						Regular	3
						Bueno	4
			Muy Bueno	5			
			Seguridad	Certeza de servicio recibido	Asi considera la certeza que su gestion sera resuelta	Muy Malo	1
						Malo	2
Regular	3						
Bueno	4						
Muy Bueno	5						
Apariencia fisica	Vestimenta	Asi considera la apariencia fisica e identificacion del colaborador	Muy Malo	1			
			Malo	2			
			Regular	3			
			Bueno	4			
Muy Bueno	5						

INDEPENDIENTE	CONCEPTUAL	OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	UNIDADES	
						CATEGORIAS	ESCALA
SATISFACCIÓN	La satisfacción del cliente se puede definir como el sentimiento o la actitud del cliente hacia un producto, una empresa o un servicio prestado por una empresa. La satisfacción aparece cuando las necesidades o expectativas del cliente se han cumplido y es clave para la fidelización de clientes	Es la perspectiva del cliente o usuario de un producto o servicio recibido, esta ligada a una buena atención, buenos precios y tiempos cortos de espera	Empatia	Amabilidad del personal del RNP	Asi considera la amabilidad recibida de parte del personal del RNP	Muy Malo	1
						Malo	2
						Regular	3
						Bueno	4
						Muy Bueno	5
			Trato recibido	Vocabulario del personal del RNP	Asi considera el vocabulario usado por parte del personal del RNP	Muy Malo	1
						Malo	2
						Regular	3
						Bueno	4
						Muy Bueno	5
			Gestos y ademanes del personal del RNP	Asi considera los gestos usados por parte del personal del RNP	Muy Malo	1	
					Malo	2	
					Regular	3	
					Bueno	4	
					Muy Bueno	5	
			Comunicación	Fluidez verbal del personal del RNP	Asi considera la fluidez usada por parte del personal del RNP	Muy Malo	1
						Malo	2
						Regular	3
						Bueno	4
						Muy Bueno	5
Emocional	Carácter el personal del RNP	Asi considera el caracter mostrado por parte del personal del RNP	Muy Malo	1			
			Malo	2			
			Regular	3			
			Bueno	4			
			Muy Bueno	5			
Experiencia	Asi considera la experiencia en sus visitas al del RNP	Muy Malo	1				
		Malo	2				
		Regular	3				
		Bueno	4				
		Muy Bueno	5				

**NOTA: Se realizaron corrección ortográfica**

### **3.1.4. HIPÓTESIS**

“Las hipótesis son las guías para la investigación o estudio, indican lo que se trata de probar y se define como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente de deben formularse en forma de proposiciones” (Hernández Sampieri, Fernández collado, & Baptista Lucio, 2014, p.104)

Se presenta la hipótesis de investigación e Hipótesis nula para la presente investigación:

**H<sub>1</sub>**: El entorno físico, organizativa e interacción influyen en la satisfacción de los clientes en el registro nacional de las personas (RNP), Honduras, 2024.

**H<sub>0</sub>**: El entorno físico, organizativa e interacción no influyen en la satisfacción de los clientes en el registro nacional de las personas (RNP), Honduras, 2024.

## **3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS**

La investigación cuantitativa se acerca a su objeto de estudio con interrogantes específicas surgidas de análisis teóricos previos o de investigaciones realizadas con anterioridad en relación con objetos de estudio similares. Este tipo de investigación utiliza una serie de instrumentos y procedimientos basados en herramientas de la estadística para la recolección y el procesamiento de sus datos y se aboca a probar una serie de hipótesis predefinidas. (Pacheco Espejel & Cruz Estrada, 2020, p. 49).

El presenta trabajo utilizará un enfoque cuantitativo, ya que se utilizarán los datos obtenidos de las diferentes fuentes y se analizarán las variables Independientes de la investigación, que son: entorno físico, organización, internación.

### **3.2.1. TIPO DE ENFOQUE**

Según la naturaleza de la investigación tiene un enfoque cuantitativo porque utilizó “la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2003). Se utilizo el modelo Q+4D que midió la calidad de servicio percibida por los clientes, que fue aplicado a los clientes del RNP, en diferentes ciudades de Honduras.

### **3.2.2. EL ALCANCE: CORRELACIONAL**

La investigación tiene la finalidad de evaluar la relación que existe entre variables mediante la aplicación de técnicas estadísticas, tendrá un correlacional. Hernández Sampieri et al., (2014) afirma: “Que los estudios correlacionales asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”.

### **3.2.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

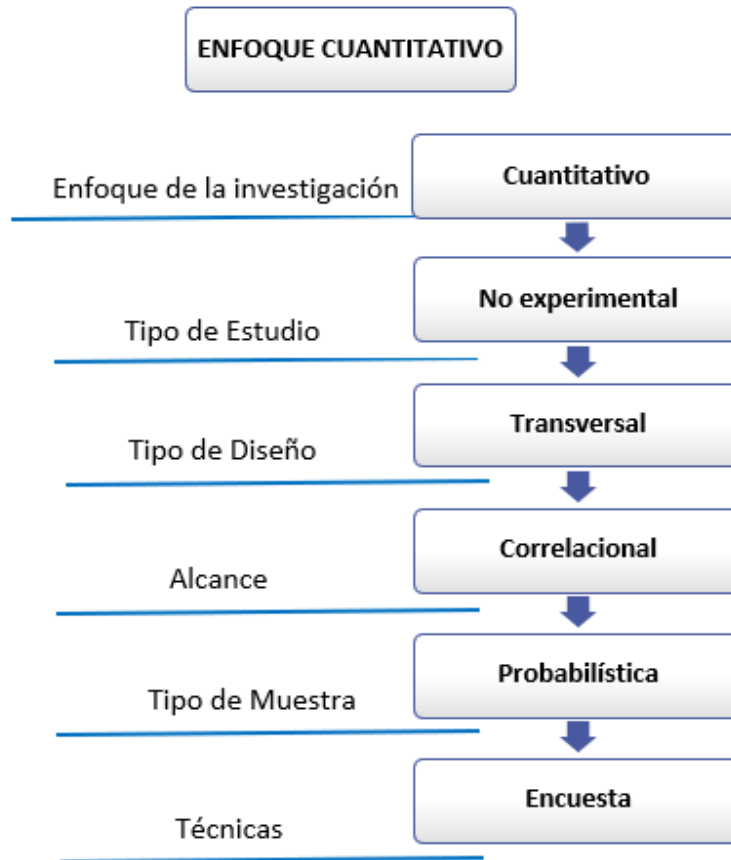
Ávila et al. (2019) “explican que los diseños de investigación son enfoques metodológicos que se utilizan para lograr objetivos de investigación, lo que implica una planificación que presenta ciertas características similares”.

### **3.2.4. MÉTODO**

El método que se utilizará en esta investigación será analítico/Descriptivo donde se compararan los resultados obtenidos de la encuesta. En una investigación descriptiva, el equipo de trabajo buscará establecer el qué está ocurriendo, el cómo vamos y dónde nos encontramos.

### **3.2.5. TÉCNICA**

La encuesta se utiliza según (Malhotra, Ortiz Salinas, & Benassini, 2008) para recabar los datos de una fuente primaria a través de la muestra detallada en la unidad de análisis. Los resultados obtenidos son aprobados, ya que provienen de la investigación y responden las preguntas planteadas del estudio.



*Figura 1* enfoque y método

### 3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Ávila et al. (2019) “explican que los diseños de investigación son enfoques metodológicos que se utilizan para lograr objetivos de investigación, lo que implica una planificación que presenta ciertas características similares”.

Es un planteamiento en el cual se plasman una serie de actividades bien estructuradas, sucesivas y organizadas, para abordar de forma adecuada el problema de investigación: por lo tanto, en el diseño, se indican los pasos, y técnica a utilizar, para recolectar y analizar los datos. Sin duda, el diseño de la investigación es la mejor estrategia que puede efectuar el investigador. (Bastar, 2012) En esta investigación se utilizó el diseño no experimental y transeccional o transversal. Para contribuir con la medición del grado de satisfacción del cliente, logrando con ello una

caracterización de tipo no experimental. Es diseño no experimental porque no hubo manipulación intencional de la variable independiente, es decir, no hubo manipulación intencional de las variables o dimensiones de calidad de servicio percibida por los clientes y el fenómeno se observó en su ambiente natural para después analizarlos. A su vez la investigación es transaccional o transversal, porque se recolectó datos de los clientes que han asistido al RNP en diferentes ciudades de Honduras, en un solo momento, en un tiempo único, en el año 2024. Su propósito fue describir las variables independientes y la percepción de la calidad del servicio analizando su incidencia e interrelación en un momento dado. En la presente sección se describen los elementos de tamaño de la población, tamaño de la muestra representativa, unidad de muestreo y unidad de respuesta.

### **3.3.1. UNIDAD DE ANÁLISIS**

“En la unidad de análisis se establece a quiénes se les aplicará el instrumento de medición. La pregunta de investigación es fundamental en esta unidad, ya que especifica a quién o qué se debe investigar” (Sampieri et al., 2014).

La información necesaria para realizar la investigación se obtendrá de una encuesta aplicada en Honduras a los diferentes usuarios de los servicios que brinda el RNP.

### **3.3.2. POBLACIÓN**

De acuerdo con Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014) la población o universo es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.” (p.174).

La población que se estará tomando en esta investigación son 10,000 personas, dicha población está estimada para la cantidad de usuarios que atiende las oficinas de atención al cliente, ubicada en las diferentes ciudades de Honduras, que a su vez son clientes que se presentan a realizar cualquier gestión registrada dentro del alcance de los procesos de atención.

### 3.3.3. MUESTRA

“La muestra es una porción o segmento del total de la población en la que se llevará a cabo la investigación. Hay métodos, como fórmulas y razonamientos, para determinar cuántos elementos debe incluir la muestra” (López, 2004).

Es el subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población. La muestra de la investigación fue probabilística, porque “todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos” (Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2003).

Para calcular la muestra se utilizó la fórmula para población finita, es decir contable o aquella en la que se conoce el total de la población como en este caso de investigación a través de la plataforma de **NETQUEST**.

$$n = \frac{N Z^2 \times p (1 - p)}{(N - 1) e^2 + Z^2 p(1 - p)}$$

#### Figura 2 Calculo de la muestra

Tamaño de muestra: 10,000 personas

Heterogeneidad: 50%

Margen de Error: 5%

Nivel de confianza: 95%

**Muestra: 384 personas**

### 3.3.4. TÉCNICAS DE MUESTREO

“La muestra es una porción o segmento del total de individuos o elementos de la población que se estudiará en la investigación. Hay métodos, como fórmulas y razonamientos, para determinar cuántos elementos debe incluir la muestra” (López, 2004).

En esta investigación se utilizará una técnica de muestreo probabilístico, aleatorio simple, en el que “Cada elemento de la población tiene una probabilidad de selección igual y conocida, esto implica que cada elemento se selecciona de manera independiente de cualquier otro elemento” (Malhotra & Ortiz Salinas, 2008).

### **3.4 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS**

Son todos los medios utilizados para recopilar información, existen diversas técnicas de recolección de datos entre las más comunes: encuesta, entrevista, observación, revisión sistemática de datos.

#### **3.4.1. TÉCNICAS**

Teniéndose claro el tema, los objetivos, hipótesis que guían esta investigación, las variables que se desprendieron de ellas, las unidades de análisis que de ellas se va a predecir, entre otros elementos, se tomó la decisión respecto del instrumento que se utilizó en la recolección de la información requerida. La técnica de investigación se define como el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. La recolección de datos es un proceso a través del cual se intenta reducir la realidad que se quiere estudiar a una representación de esta realidad, que resulte más comprensible y fácil de analizar, utilizando un instrumento mediador. (Arias, 2019).

##### **3.4.1.1. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

Fidias (2006) define como instrumento de recolección de datos:

Cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información. El instrumento utilizado en esta investigación fue el cuestionario en cuya estructura quedaron registradas las respuestas suministradas por los encuestados.

La recolección de información para la investigación fue el cuestionario compuesto por 16 ítems para las variables independientes y que tuvo una escala de cinco puntos, siendo 1: Muy Malo; 2: Malo; 3: Regular, 4: Bueno; 5: Muy Bueno. Dichos ítems con confiabilidad y validez; entendiéndose como confiabilidad a la exactitud y precisión de los procedimientos de medición de tal manera que la aplicación repetida del instrumento de

medición al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados; y validez como el grado en que la prueba mide lo que en realidad se quiere medir (las variables que pretende medir). Asimismo, se utilizó como herramienta de fiabilidad en la elaboración del instrumento como ser plataformas digitales entre ellas Google forms y su distribución digital; WhatsApp, Email.

El alfa Cronbach es un coeficiente el cual mide la fiabilidad por medio de la correlación que tiene el instrumento que se aplicaran. (Hernández Sampieri) la prueba del instrumento fue a base de una población de 384 usuarios.

### 3.4.2 ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD

“Esta fase consiste en administrar el instrumento a una pequeña muestra de casos para probar su pertinencia y eficacia (incluyendo instrucciones), así como las condiciones de la aplicación y los procedimientos involucrados” (Sampieri, Fernández collado, & baptista lucio, 2014, pp. 210).

Se aplicó el instrumento de medición a 384 personas, tras la aplicación del instrumento, los datos obtenidos fueron tabulados y analizados utilizando el software SPSS, resultando en un coeficiente de confiabilidad (alfa de Cronbach) de 0,859 este alto nivel de confiabilidad indica que el instrumento es consistente y fiable para medir las variables de interés en la población objetivo.

**Tabla 4 Fiabilidad de la Encuesta**

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.859	.827	17

*Nota: en esta tabla se muestra el grado de fiabilidad con alfa de Cronbach aplicado en SPSS*

#### **3.4.4. PROCEDIMIENTOS**

Prieto (1997) señala que:

Los procedimientos se distinguen por adherirse a una secuencia definida de pasos preestablecidos, los cuales están diseñados para asegurar una ejecución eficiente y minimizar la probabilidad de errores, omisiones de acciones cruciales o accidentes. Además, pueden describirse como el método específico con el que se realizan ciertas tareas de manera constante y uniforme.

### **3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN**

De acuerdo con Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014) “La revisión de la literatura implica detectar, consultar y obtener la bibliografía (referencias) y otros 57 materiales que sean útiles para los propósitos del estudio, de donde se tiene que extraer y recopilar la información relevante y necesaria para enmarcar nuestro problema de investigación” (p.61).

En la recolección de información de acuerdo con Tamayo y Tamayo (2019) “El investigador cuenta con fuentes primarias y secundarias.”. “Las fuentes primarias y secundarias pueden hacer que el investigador modifique el esquema del problema cuando la información indica que ello es necesario” (p.45).

#### **3.5.1. FUENTES PRIMARIAS**

Las fuentes primarias que se utilizaron para la investigación y que sirvieron como fuente de primera mano son: las encuestas aplicadas a través de una TIC innovadora a 384 clientes del registro nacional de personas en diferentes ciudades de Honduras.

#### **3.5.3. LIMITACIONES DE ESTUDIO**

Dentro de las limitaciones encontradas en la elaboración de la presente investigación se encontraron:

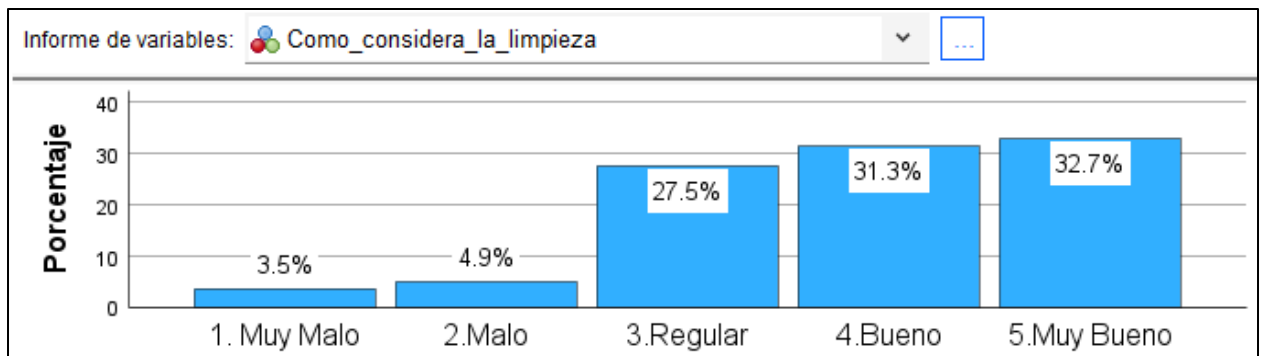
- 1) El factor tiempo debido a que una investigación de esta magnitud requiere un tiempo mayor a las 10 semanas estipuladas para poder realizarse.

## CAPITULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Es una fase fundamental del estudio, detalla los resultados y el análisis de la investigación. en este capítulo, se describe minuciosamente el proceso de recopilación de datos, seguido de la presentación de los resultados del análisis cuantitativo, que incluye un desglosado detallado de cada variable, dimensión e indicador, junto con sus respectivos cálculos. además, se exponen los resultados del análisis cualitativo, proporcionando una revisión exhaustiva de cada variable, dimensión e indicador obtenidos a través de entrevistas, acompañada de explicaciones detalladas. este capítulo es crucial para alcanzar los objetivos y responder a las preguntas de investigación planteadas en el primer capítulo, y facilita una comprensión completa de los resultados de la investigación y su relevancia para el estudio.

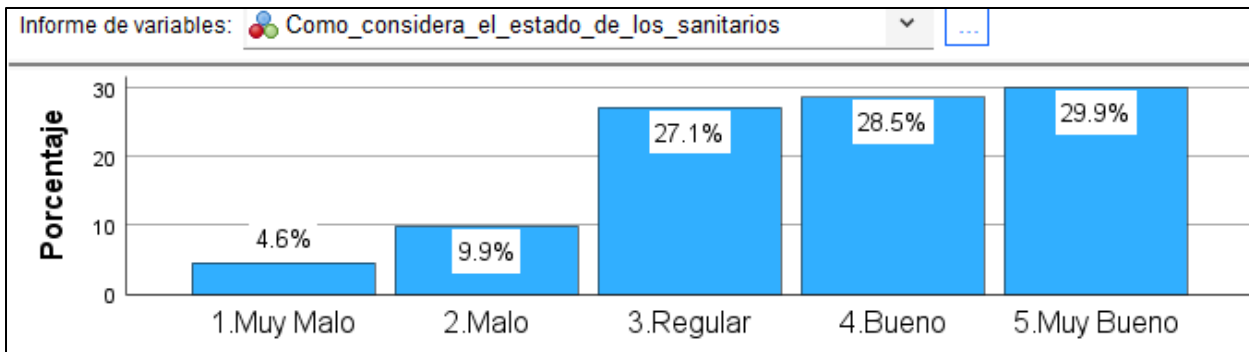
### 4.1 RESULTADO DE LAS ENCUESTAS

**Figura 1 Como considera la limpieza**



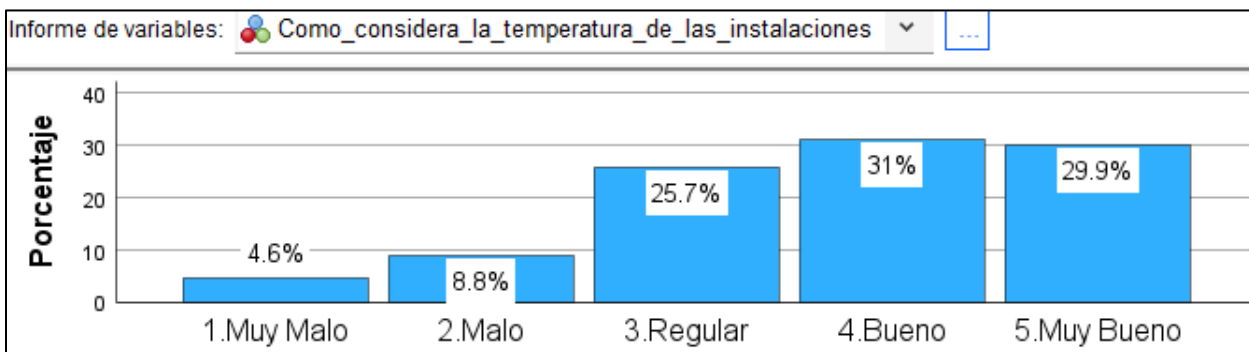
Los resultados muestran una percepción mayoritariamente positiva hacia la limpieza del RNP, con el 64% de los encuestados calificando la limpieza como "buena" o "muy buena". esto indica que, en general, la mayoría de los usuarios está satisfecha con los estándares de limpieza.

**Figura 2 Como considera los sanitarios**



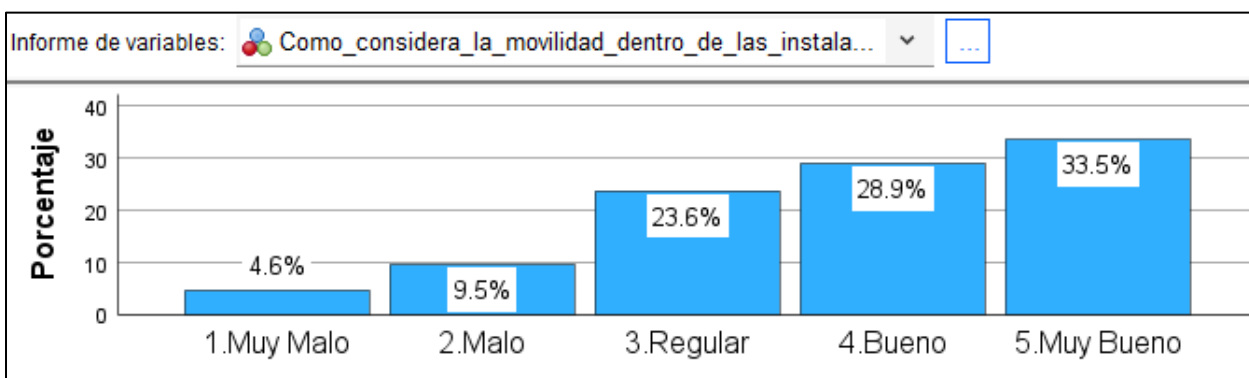
La percepción general sobre el estado de los sanitarios es mayoritariamente positiva, con el 58.4% de los encuestados calificando los sanitarios como "bueno" o "muy bueno". esto indica una aceptación general favorable del estado de los sanitarios en el RNP.

**Figura 3 Como considera la temperatura de las instalaciones**



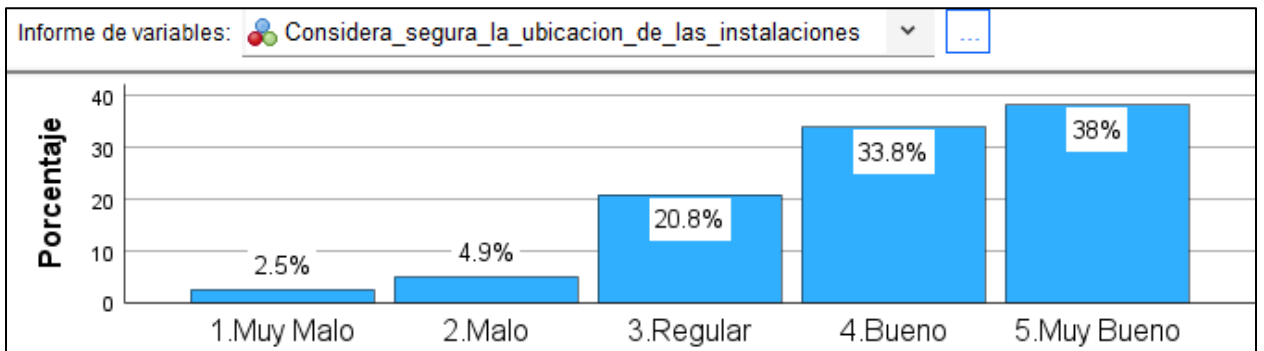
La percepción general de la temperatura en las instalaciones es mayoritariamente positiva, con el 60.9% de los encuestados calificando la temperatura como "buena" o "muy buena". Esto indica que la mayoría de los usuarios está satisfecha con la temperatura en las instalaciones.

**Figura 4 como considera la movilidad dentro de las instalaciones**



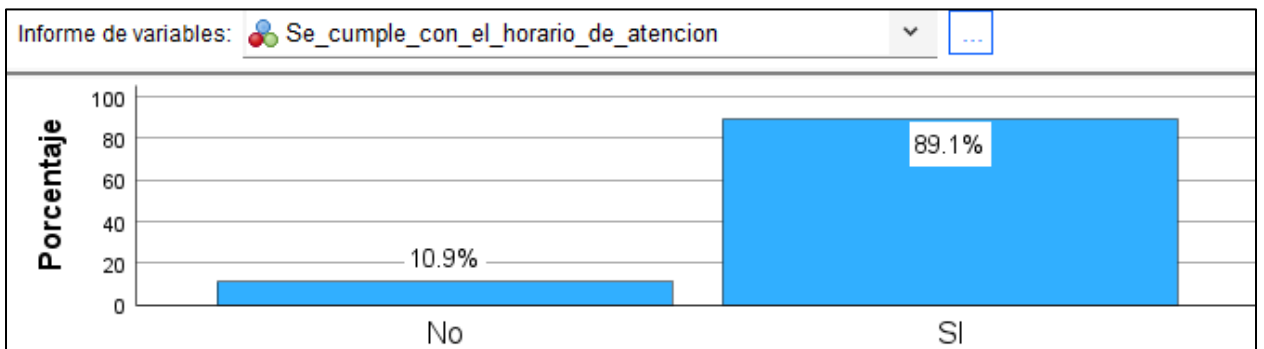
La percepción general sobre la movilidad dentro de las instalaciones es predominantemente positiva, con el 62.4% de los encuestados calificando la movilidad como "buena" o "muy buena". Esto indica que la mayoría de los usuarios está satisfecha con la facilidad de desplazamiento en el RNP.

**Figura 5 Considera segura la ubicación de las instalaciones**



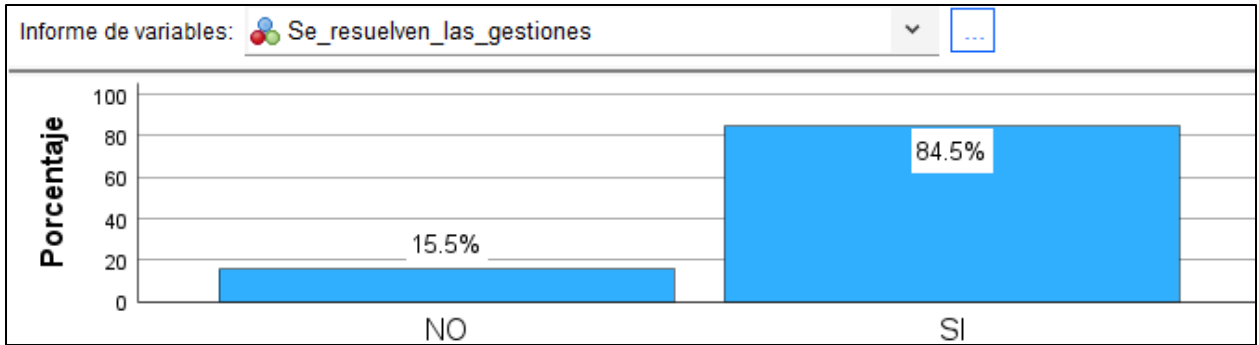
La percepción general de la seguridad de la ubicación es bastante positiva, con el 71.8% de los encuestados calificando la seguridad como "buena" o "muy buena". Esto indica que la mayoría de los usuarios está satisfecha con la seguridad en la ubicación de las instalaciones.

**Gráfico 6 se cumple con el horario de atención**



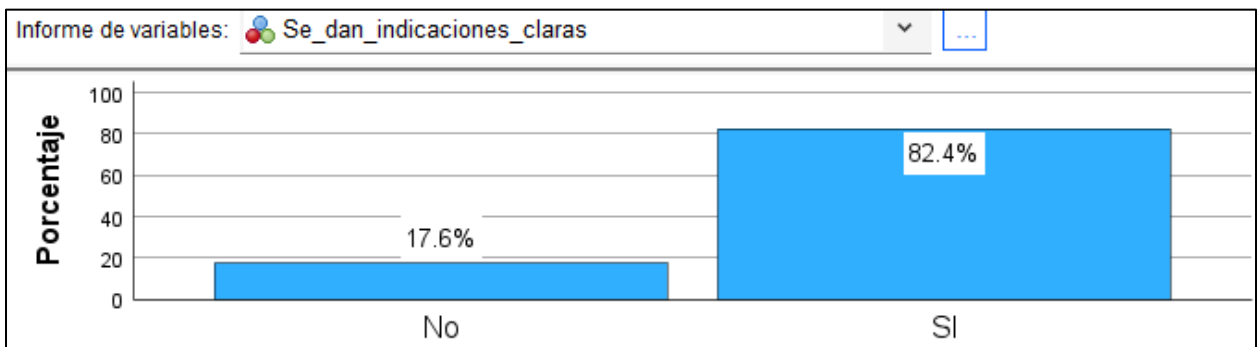
La gran mayoría de los encuestados (89.1%) considera que el horario de atención se cumple adecuadamente. Esto refleja una percepción general positiva sobre la puntualidad y la adhesión al horario establecido.

**Figura 7 Se resuelven las gestiones**



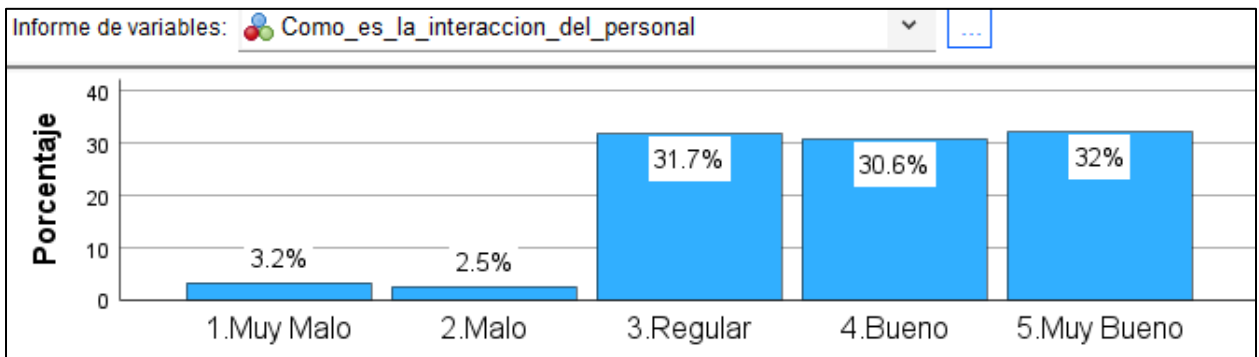
La mayoría de los encuestados (84.5%) está satisfecha con la resolución de gestiones, lo que refleja una percepción positiva general sobre la eficacia del RNP en la atención de las solicitudes o trámites.

**Figura 8 Se dan indicaciones claras**



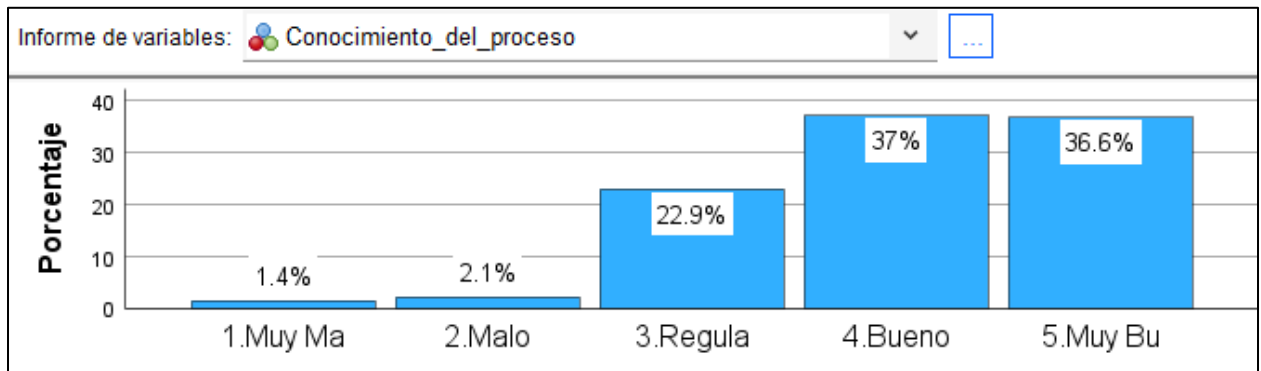
La mayoría de los encuestados (82.4%) está satisfecha con la claridad de las indicaciones, lo que indica una percepción positiva en términos de la comunicación y orientación proporcionada por el RNP.

**Figura 9 Como es la interacción del personal**



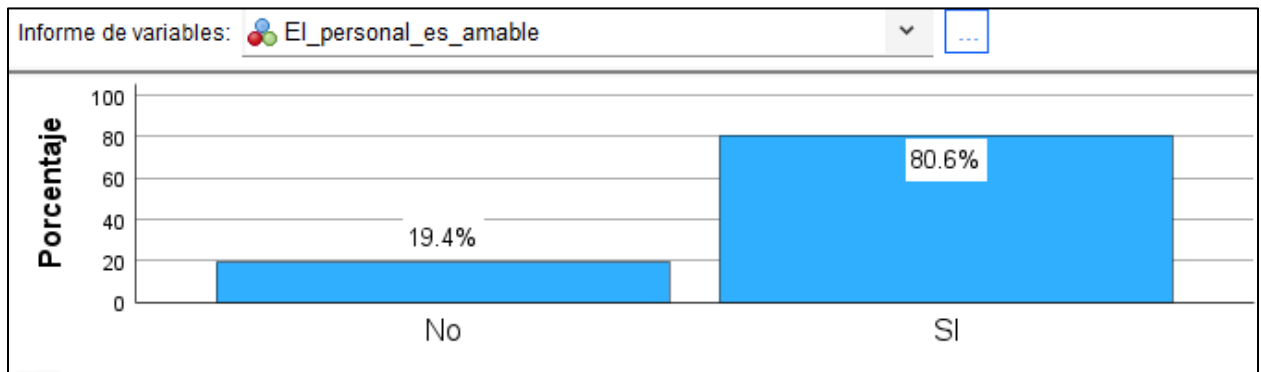
La percepción general de la interacción del personal es mayoritariamente positiva, con el 62.6% de los encuestados calificando la interacción como "buena" o "muy buena". Esto sugiere que la mayoría de los usuarios está satisfecha con la forma en que el personal interactúa con ellos.

**Figura 10 Conocimiento del proceso**



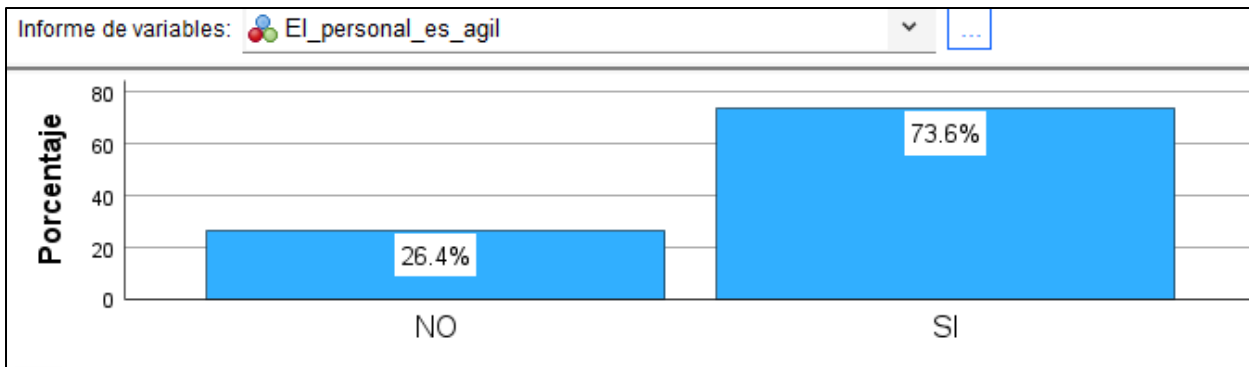
La percepción general sobre el conocimiento de los procesos es bastante positiva, con el 73.6% de los encuestados calificando el conocimiento como "bueno" o "muy bueno". esto sugiere que la mayoría de los usuarios está satisfecha con la competencia del personal en relación con los procesos.

**Figura 11 El personal es amable**



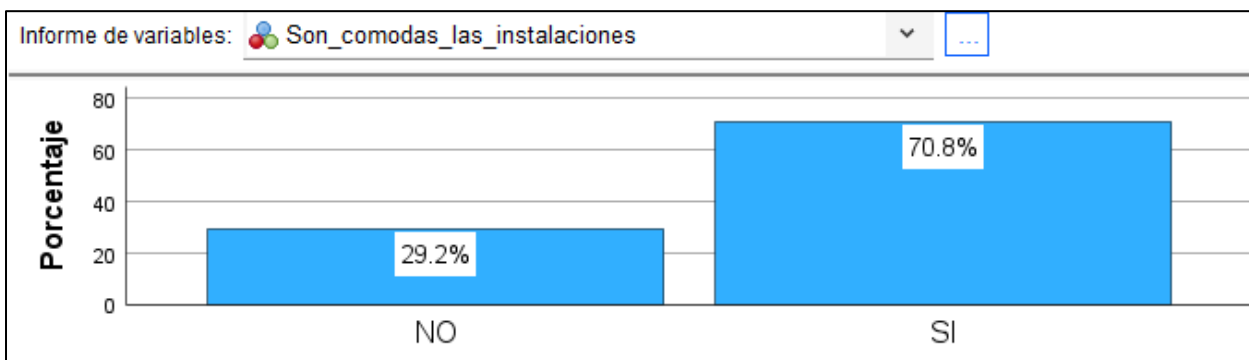
La percepción general sobre la amabilidad del personal es mayoritariamente positiva, con el 80.6% de los encuestados calificando al personal como amable. Esto refleja una alta satisfacción con el trato recibido por parte del personal.

**Figura 12 el personal es ágil**



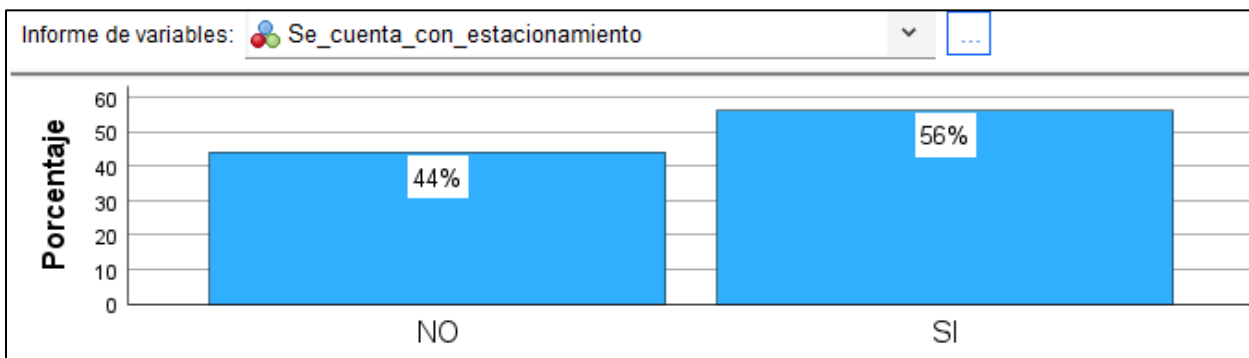
La percepción general sobre la agilidad del personal es positiva, con el 73.6% de los encuestados calificando al personal como ágil. esto refleja una satisfacción mayoritaria con la eficiencia en la prestación de servicio

**Figura 13 son cómodas las instalaciones**



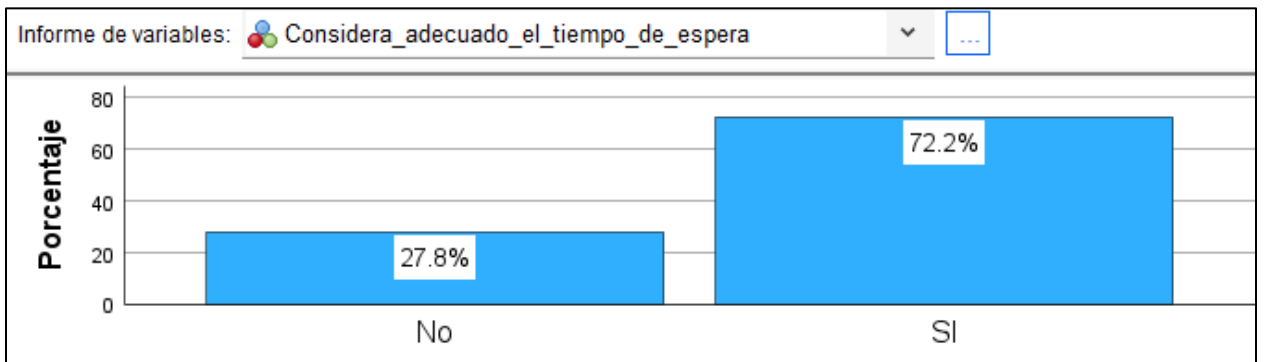
La percepción general sobre la comodidad de las instalaciones es positiva, con el 70.8% de los encuestados calificando las instalaciones como cómodas. Esto refleja una satisfacción mayoritaria con el confort proporcionado por las instalaciones.

**Figura 14 se cuenta con estacionamiento**



La percepción general sobre la disponibilidad de estacionamiento es mixta, con una ligera mayoría (56%) que considera que hay estacionamiento disponible. Esto refleja que, aunque la mayoría tiene acceso a estacionamiento, una proporción significativa aún enfrenta dificultades en este aspecto.

**Figura 15 considera adecuado el tiempo de espera**



La percepción general sobre el tiempo de espera es positiva, con un 72.2% de los encuestados calificándolo como adecuado. esto refleja una satisfacción mayoritaria con la rapidez del servicio ofrecido.

#### **4.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS**

Estadístico mediante el cual se define la relación de dos o más variables, en donde se determina la correlación de la variable independiente sobre la dependiente.

Se elabora a partir del análisis de correlaciones bivariados, en donde se interpreta la correlación de Pearson.

Se representa a través de una tabla de correlaciones, dentro de la cual se evalúa según la hipótesis planteada la correlación de la variable independiente (x) sobre la variable dependiente (y), para de esta forma determinar su relación y significancia.

## Tabla 5 Prueba de hipótesis

### Correlaciones no paramétricas

<b>Correlaciones</b>			Se_cumple_con_la_resolución_de_gestiones	El_personal_tiene_conocimiento_de_procesos
Rho de Spearman	Se_cumple_con_la_resolución_de_gestiones	Coeficiente de correlación	1.000	.995**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	384	384
	El_personal_tiene_conocimiento_de_procesos	Coeficiente de correlación	.995**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	384	384

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La rho de Spearman puede oscilar entre -1 (perfecto negativo) y +1 (perfecto positivo) e indica la fuerza y dirección de la relación de las clasificaciones de las dos variables; p indica significación estadística, y < 0,05 generalmente se considera estadísticamente significativo (es decir, indica una correlación significativa entre las clasificaciones de las dos variables). El resultado obtenido es una correlación negativa entre las dos variables, es decir no existe relación significativa.

### 4.3 PRUEBA DE NORMALIDAD

Estadístico mediante el cual se define la prueba de normalidad de los datos y qué permitirá identificar qué tipo de estadístico utilizar para la prueba de hipótesis.

Se elabora a partir del análisis de estadísticos descriptivos, a través del estadístico Kolmogórov-Smirnov y Shapiro Wilk.

Se interpreta la distribución normal de los datos, según P-Value o Significancia Bilateral.

Tener claro el tamaño de la muestra para la Prueba de Normalidad:

Sí la muestra  $n > 50$  usará Kolmogórov-Smirnov

Sí la muestra  $n < 50$  usará Shapiro Wilk

**Tabla 6 Prueba de Normalidad**

**Resumen de procesamiento de casos**

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Se_cumple_con_la_resolucion_de_gestiones	384	100.0%	0	0.0%	384	100.0%

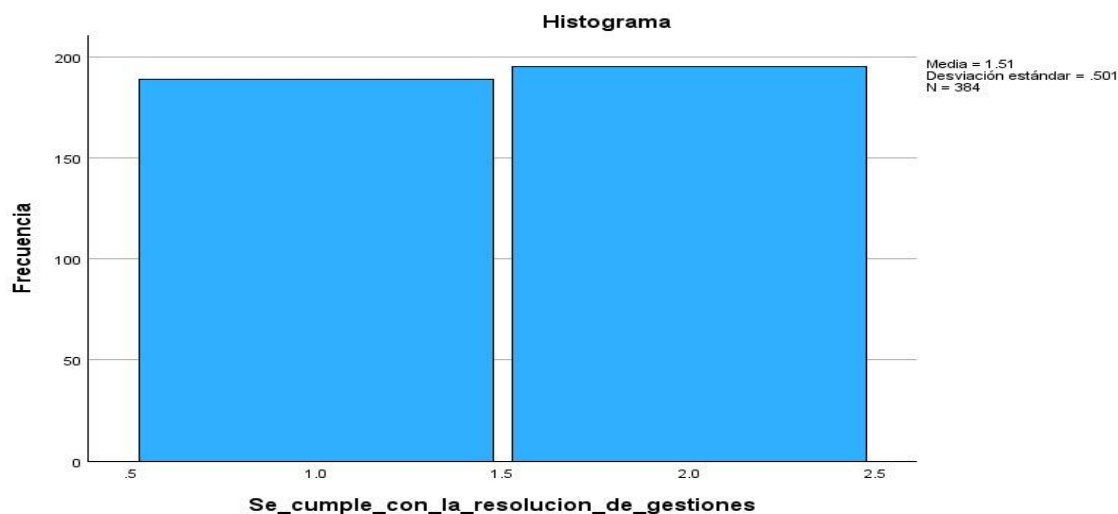
**Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Se_cumple_con_la_resolucion_de_gestiones	.345	384	<.001	.636	384	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de normalidad de los datos para la variable independiente Incoterms según el estadístico de Kolmogórov-Smirnov con una muestra de  $n = 384$ , expone que el P-Valor o Significancia es de .001 que finalmente, es  $< 0.05$  por lo tanto, se puede determinar que no existe una distribución normal de los datos, en ese sentido, la variable no cumple el supuesto de normalidad y se debe realizar estadísticos de distribución no paramétrica.

**Gráfico 16 Histograma de cumplimiento**



De acuerdo con los resultados obtenidos, se muestra como el cumplimiento de las gestiones se cumple en un 55% en comparación al 45% que no esta de acuerdo con esta afirmación, lo que muestra que las opiniones están divididas en cuanto a la percepción de calidad y eficiencia a la hora de la resolución de gestiones por parte del personal del RNP.

#### 4.4 ANÁLISIS FACTORIAL

El análisis factorial identifica la relación de los datos de un estudio encontrando la interrelación de cada uno de los factores o componentes de las variables de la investigación observada. el análisis de los componentes principales analiza la relación que existe entre los componentes principales y las variables originales u otras auxiliares buscando dar significado al contenido de cada variable por medio de la correlación entre componentes y variables generando una matriz estructura. (oliva, 2003).

Para la presente investigación se analizaron los datos obtenidos de 384 encuestas aplicadas a los usuarios del registro nacional de las personas, a través del método estadístico análisis factorial y análisis de componentes principales. para la aplicación de este método, se realizó una prueba para verificar que el modelo de estudio es significativo para ser analizado por medio de los componentes principales, la prueba de verificación se hizo por medio de la prueba káiser-meyerolkin [kmo] y la prueba de esfericidad de bartlett. la prueba de bartlett evalúa los datos de las variables estudiadas para verificar si el modelo es significativo para aplicar el análisis factorial,

de igual forma indica que si el nivel crítico sig, es mayor que 0.05 no podremos rechazar la hipótesis nula de esfericidad y consecuentemente no podremos asegurar que el modelo factorial sea el adecuado para explicar los datos, también indica que aceptamos hipótesis de investigación si el nivel crítico sig. es menor que 0.05 lo que significa que se puede aplicar el análisis factorial (Olivia, 2003).

**Tabla 7 Prueba Káiser-Meyerolkin [Kmo]**

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	0.408
Prueba de esfericidad de Aprox Chi-Cuadrado	536.359
Bartlett	Gl
	231
	Sig
	0.001

En la tabla 7 se muestran los resultados obtenidos de la prueba KMO dando como resultado 0.408, lo que significa que el instrumento de análisis muestra una relación baja entre las variables de estudio. En la prueba de Bartlett se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 el cual es inferior al valor enunciado (0.05) por lo que se rechaza  $H_0$  y se aprueba para ser analizado mediante un análisis factorial.

#### 4.4.1 ANÁLISIS DE CORRELACIÓN

La varianza total explicativa, analiza los datos de la suma de los cuadrados rotados, los porcentajes de la tabla varían de acuerdo con el número de componentes o factores relacionados. Los datos obtenidos de los clientes de Empresa Energía Honduras fueron analizados por medio de cinco componentes, de esta forma, enriquecer la información obtenida a través de la encuesta y observar donde se encuentran concentradas las varianzas de las variables analizadas (Oliva, 2003).

**Tabla 8 Análisis Factorial**

Componente	Autovalores Iniciales			Sumas de extracción de cargas cuadrado		
	Total	% de Varianza	% Acumulado	Total	% de Varianza	% Acumulado
1	9,001	40914	40,914.00	9,001	40,914	40,914
2	3,041	13823	54,737.00	3,041	13,823	54,737
3	1,865	8478	63,215.00	1,865	8,478	63,215
4	1,235	8341	71,556.00	1,235	8,341	71,556
5	985	5613	77,169.00			
6	840	4479	81,648.00			
7	639	3818	85,466.00			
8	584	2903	88,369.00			
9	471	2652	91,021.00			
10	365	2139	93,160.00			
11	335	1659	94,819.00			
12	238	1650	96,469.00			
13	187	1084	97,553.00			
14	161	848	98,401.00			
15	98	1599	100,000.00			

En la tabla 8, se puede muestra el porcentaje de la varianza total explicada de cada componente, donde se extrajeron los valores de cada unidad y sus resultados correspondientes.

#### 4.4.2 ANÁLISIS DE CORRELACIÓN

La matriz de los componentes rotados mediante el modelo Varimax, permite encontrar la relación que existe entre las variables y componentes; agrupándolos y reduciendo el número de componentes originales. Este componente de rotación ayuda a facilitar la interpretación de los factores analizados, para evitar que las variables se encuentren saturadas con más de un factor, la

cual se resalta por el peso que aporte la variable al factor, de manera que la variable que muestre mayor importancia es la que tiene mayor peso (Oliva, 2003).

**Tabla 9 Matriz de componentes**

	Componentes				
	1	2	3	4	5
1. ¿Cómo considera el entorno físico de las instalaciones del registro nacional de las personas en cuanto a: ¿Limpieza?	- 88 9	16 0	15 6	15 5	
2. ¿Cómo considera el estado de los servicios sanitarios del registro nacional de las personas?	- 87 2				- 21 5
3. ¿Cómo considera la temperatura ambiente de las instalaciones del registro nacional de las personas?	- 75 6	- 24 1		- 46 5	
4. ¿Cómo considera la movilidad dentro de las instalaciones del registro nacional de las personas?	- 79 0	- 26 4		- 44 7	- 10 9
5. ¿Considera seguro la ubicación de la oficina del registro nacional de las personas?	- 77 7		91 4	- 39 5	
6. ¿Según la parte organizativa del registro nacional de las personas se cumple el horario?	- 20 1		- 42 7	- 68 5	30 2
7. ¿Según la parte organizativa del registro nacional de las personas se cumple la resolución de gestiones?	- 18 8	- 21 6			
8. ¿Según la parte organizativa del registro nacional de las personas se cumple con indicaciones claras?	62 2	62 0		15 5	14 3
9. ¿Cómo es la interacción del personal de atención al cliente del registro nacional de las personas?	- 34 0		- 72 5	19 4	- 18 5
10. ¿El personal de atención al cliente del registro nacional de las personas muestra conocimiento del proceso?		86 3			- 29 5
11. ¿El personal de atención al cliente del registro nacional de las personas es amable?	- 12 2				
12. ¿El personal de atención al cliente del registro nacional de las personas es ágil?			- 47 8	29 6	
13. ¿Considera cómodas las instalaciones del registro nacional de las personas?	- 26 3		- 69 4	- 26 9	
14. ¿Las instalaciones del registro nacional de las personas cuentan con estacionamiento?			- 15 6		- 79 0
15. ¿Considera adecuado el tiempo de espera, para ser atendido en el registro nacional de las personas?	18 9			26 9	- 70 0

En la tabla 9, se muestran los 5 componentes con los atributos más relevantes o de mayor peso en cada variable independiente estudiada en el presente análisis.

#### 4.4.3 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

La satisfacción de los usuarios del registro nacional de las personas analiza el grado de influencia que tienen las 3 variables independientes que se obtuvieron. las variables que se analizaron son: entorno físico, organización e interacción.

**Tabla 10 Índice de Satisfacción**

Factor	Variable	Total	% Varianza	% Acumulado	Total	Valor Medio	Peso	Índice de Satisfacción
1	Entorno Físico	9	40.91	40.91	4.33	2.6	37%	0.97
2	Organización	3.04	13.82	54.73	3.9	2.3	33%	0.76
3	Interacción	1.87	8.34	63.07	5.68	2.1	30%	0.63
	Total	13.91	63.07		13.91	7	100%	2.35

La tabla 10, muestra el índice de satisfacción de las tres variables independientes que se obtuvieron y cómo influyen en la satisfacción de los usuarios del registro nacional de las personas, se puede observar que la variable de entorno físico obtuvo mayor peso que las demás variables, por lo que esta última influye en gran manera en la satisfacción de los usuarios.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Una vez aplicado el instrumento de recolección de datos y realizada la recolección de datos y su posterior análisis estadístico, se obtuvieron resultados medibles y confiables sobre las diferentes preguntas planteadas en la encuesta con las cuales se planteo responder a las preguntas de investigación y el cumplimiento de los objetivos tanto general como específicos con el fin de poder determinar si existe relación entre las variables cuantitativas planteadas en esta investigación, por lo cual se llegó a las siguientes conclusiones.

### **5.1 CONCLUSIONES**

1. El análisis de correlaciones realizado indica que las relaciones observadas entre las variables examinadas son estadísticamente significativas, con un nivel de significancia inferior a 0.05. esto sugiere que existe una probabilidad muy baja (menos del 5%) de que las correlaciones identificadas sean producto del azar.
2. En consecuencia, podemos concluir que las variables estudiadas están significativamente relacionadas. este descubrimiento es crucial para entender cómo estas variables interactúan y podría tener implicaciones importantes para investigaciones futuras o decisiones prácticas en el área analizada.
- 3.El índice global de satisfacción del cliente ha alcanzado un 78%, lo que indica una percepción favorable del servicio, aunque persisten aspectos que requieren mejoras. este 78% representa un progreso importante, pero es fundamental trabajar en las áreas identificadas para continuar mejorando la experiencia del usuario y mantener un compromiso con la calidad del servicio.
- 4.Según los resultados de la varianza total explicada, se evidencia que los componentes de entorno físico y organización explican estadísticamente el 54.74% de la variación en la satisfacción del cliente. por lo tanto, el RNP debe centrar sus esfuerzos en revisar y mejorar estos procesos.
- 5.se concluye que se cumplen con los estándares de satisfacción al usuario correspondientes a las variables de entorno físico, organización, interacción y la cuarta dimensión.

## 5.2 RECOMENDACIONES

Llevar a cabo un análisis más exhaustivo sobre cómo las variables interrelacionadas se afectan entre sí y desarrollar un plan de acción que optimice estas interacciones. esto podría incluir la realización de estudios adicionales que investiguen las dinámicas específicas de cada variable y su efecto en la satisfacción del cliente.

Índice global de satisfacción del 78%

Recomendación: identificar y priorizar las áreas que necesitan mejoras, elaborando un plan de acción que contemple iniciativas específicas para abordar estas deficiencias. esto puede incluir la implementación de encuestas de retroalimentación más frecuentes y mejoras basadas en las opiniones de los clientes.

Varianza total explicada

Recomendación: dirigir los esfuerzos del RNP hacia la mejora continua de los componentes de entorno físico y organización, estableciendo un programa de revisión y optimización de procesos que incluya capacitaciones para el personal y mejoras en las instalaciones.

Cumplimiento de estándares de satisfacción

Recomendación: mantener un sistema de monitoreo constante de los estándares de satisfacción del usuario y llevar a cabo auditorías regulares para garantizar su cumplimiento. además, promover la retroalimentación continua de los clientes para identificar tanto los aspectos positivos como las áreas de mejora.

## **CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD**

En el presente capítulo se presenta un plan de capacitaciones a implementar para poder lograr las recomendaciones anteriormente mencionadas, el propósito principal es mejorar el nivel de la satisfacción y percepción del usuario.

### **6.1. NOMBRE DE LA PROPUESTA**

"Fortalecimiento de capacidades: Programa integral de capacitación para mejorar la calidad de la atención al usuario en El Registro Nacional De Las Personas".

### **6.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA**

Se justifica el trabajo de acuerdo con los hallazgos y conclusiones encontradas en los capítulos de análisis de los datos recolectados.

La evaluación realizada en agosto de 2023 identificó 148 servicios, algunos de los cuales aún no tienen operación estadística, lo que limita la capacidad del RNP para medir y mejorar su desempeño. Esto subraya la necesidad de capacitar al personal en el uso de herramientas analíticas y de mejora continua. Un programa de capacitación integral no solo abordará las deficiencias detectadas, sino que también impulsará la motivación del personal, un elemento clave para ofrecer un servicio de calidad.

A pesar de los esfuerzos significativos del RNP en la mejora de su infraestructura y tecnología, aún el 80% de los registros necesita actualizaciones. Esto indica que, aunque se han realizado mejoras estructurales, es crucial que el personal esté bien formado para utilizar estos recursos de manera efectiva. Las capacitaciones permitirán que el equipo adquiera las competencias necesarias para gestionar procesos y resolver problemas de forma más efectiva, lo cual es fundamental en un contexto donde la satisfacción del usuario es un indicador clave de éxito.

### **6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA (OBJETIVOS DE LA IMPLEMENTACIÓN).**

#### **6.3.1 OBJETIVO GENERAL**

El objetivo de aplicar el plan de acción en el Registro Nacional de las Personas para garantizar una mejor satisfacción de los usuarios en las oficinas de atención al cliente de manera constante por medio de un plan de capacitaciones orientadas al mejoramiento de la atención al cliente.

### 6.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Incrementar el porcentaje de satisfacción por parte de los usuarios para el año 2025, pasando de un 78% a uno 85%.

Capacitar al cien por ciento de los colaboradores del Registro Nacional de las Personas de las áreas de atención al usuario.

### 6.4 DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO A DETALLE DE LA PROPUESTA.


#### 6.4.1 DESCRIPCIÓN CLARA DEL “QUÉ” Y “CÓMO” LO HARÁN.

La propuesta consiste en la implementación de un programa integral de capacitación para el personal del registro nacional de las personas (RNP), enfocado en mejorar la calidad del servicio al ciudadano. este programa tiene como objetivo fundamental dotar a los colaboradores de las competencias necesarias para gestionar eficientemente los servicios ofrecidos, responder a las necesidades de los usuarios y fortalecer la confianza en las instituciones públicas.

**Tabla 11 Que y como se hará**

Que se hará	Como se hará
Se implementará un programa integral de capacitación dirigido al personal del registro nacional de las personas (RNP) con el objetivo de mejorar la calidad del servicio al ciudadano. este programa abarcará diversas áreas clave, incluyendo atención al cliente, gestión de procesos, uso de tecnología y normas de calidad. la capacitación se centrará en proporcionar las habilidades y conocimientos necesarios para que el personal pueda ofrecer un servicio más eficiente y satisfactorio.	<ul style="list-style-type: none"><li>• El programa de capacitación comenzará con un diagnóstico para identificar las necesidades del personal a través de encuestas y entrevistas. luego, se diseñarán módulos centrados en atención al cliente, mejora de procesos, uso de tecnología y normas de calidad. la metodología incluirá sesiones tanto presenciales como virtuales, talleres prácticos y evaluaciones al finalizar cada módulo. la implementación se realizará en cuatro fases: diagnóstico, ejecución, evaluación y seguimiento. se buscará colaboración con universidades y expertos para asegurar la relevancia del contenido, y se establecerán mecanismos de monitoreo y evaluación, como encuestas de satisfacción y auditorías periódicas, para medir el impacto en la atención al cliente.</li></ul>

## Manual de capacitaciones para el área de atención al usuario.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CAPACITACION		FECHA : 10 /11/2024
	REGISTRO CIVIL MUNICIPAL	CONCORDIA OLANCHO	
	Nº COLABORADORES	12	

### 1. Introducción (La importancia de los RCM)

Toda persona tiene derecho a participar plenamente en la sociedad y la economía, si una persona no tiene forma de comprobar su identidad, puede que se le deniegue el acceso a derechos y servicios tales como abrir una cuenta bancaria, asistir a la escuela, recibir ayudas sociales, obtener protección jurídica o incluso participar en la sociedad moderna. USAID 2019



**-Objetivo del manual; Mejorar el servicio de mi RCM a cargo.**

-Importancia del servicio al cliente; **Artículo 13.-** Principios Institucionales. Son característica distintiva de la cultura organizacional del RNP, aplicados por la Alta Dirección Institucional a través de su liderazgo transformador y participativo.

1. Vocación de Servicio: Es el valor de realizar el trabajo con pasión y empatía hacia los demás.

2. Excelencia: Es el valor orientado a ofrecer una calidad superior en el servicio.

3. Integridad: Es el valor personal de un empleado como probo e intachable en todas sus acciones.

4. Trabajo en equipo: Es el valor manifestado por un grupo de trabajo que cumple con el objetivo señalado de forma eficiente y con lealtad a la institución.

5. Transparencia: Es el valor que representa la honestidad y ética porque no deja duda ni ambigüedad de las acciones realizadas.

## 2. Temas Conocimiento Básico RNP.



Agregar a la presentación, consultando al personal si conocen dicha información.

### Misión

Dar certeza , autenticidad y seguridad jurídica a los hechos , actos vitales y situaciones relacionadas con personas naturales nacionales , ante personas individuales o jurídicas , con el objetivo de garantizar los derechos constitucionales de los hondureños , sistematizando las inscripciones y anotaciones en sus registros , además administrar el sistema de identificación nacional , elaborar y emitir el documento nacional de identificación a toda la ciudadanía y proporcionar permanentemente , sin costo alguno , al consejo nacional electoral la información depurada de los ciudadanos que cuenten con documento de identificación .

## Visión

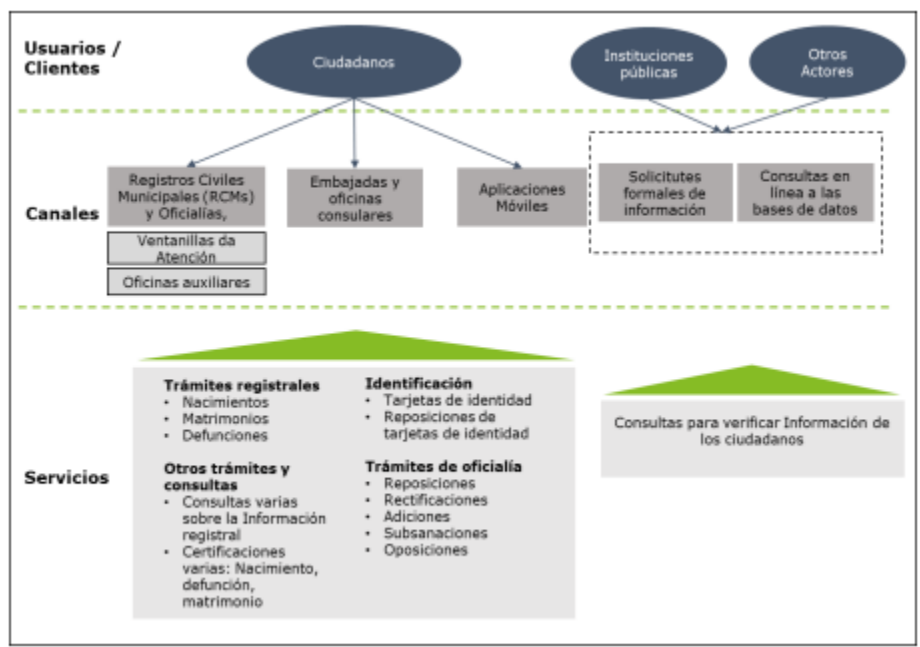
En el año 2024 ser la organización pública más cercana al ciudadano a que respalde su posicionamiento como punto focal de la sociedad hondureña, siendo la encargada de resguardar y gestionar el expediente electrónico de vida con sus hechos y actos civiles, para garantizar con fiabilidad, certeza, técnica jurídica, su identidad nacional y proveer la información, veraz, pertinente y oportuna conforme el marco legal regulatorio del sistema de identificación Nacional.

## Valores

Integridad, orden, compromiso, responsabilidad, pertenencia y lealtad, igualdad, respeto, tolerancia, trabajo en equipo, transparencia y excelencia

## Procesos de servicio

### El modelo de servicio RNP



## 3. Habilidades del personal.

### El perfil del personal

#### -Comunicación efectiva

En los canales de voz, un tono de voz amigable también es esencial y fundamental.

**-Empatía**

-Procesos técnicas para manejar quejas y reclamaciones.

**-Manejo de estrés y resolución de situaciones difíciles.**

#### **4. Estandarizar la atención**

**-PRIMER IMPRESIÓN**

\*Saludo; Buenos días /Tardes.

\*Presentación, ofrecer el nombre y cargo para que se más personalizada.

\*En que puedo servirle.

**-GESTIÓN DE SOLICITUDES**

\*Anotar la solicitud (Para no volver a preguntar).

\*Cuando el caso no pertenece al departamento, dirigir a la persona adecuada.

\* Verificar si se logró completar el servicio.

**-CIERRE DE INTERACCIÓN**

\*Despedida cordial; “Le deseamos un excelente día”

#### **5. Conocimiento o retroalimentación de las herramientas tecnológicas.**

Uso adecuado del correo electrónico, escritura adecuada.

Usos de Teams, para llenado de formularios.

**Middle Office; la incorporación de los procesos sustantivos para garantizar la integridad de la información.**

#### **6. Simulación y práctica.**

**Role-Playing;** (Exponer un caso del lugar donde se esté impartiendo la capacitación.)

**-Si fuese yo quien está al frente.**

**-Exposición y revisión de casos reales.**

**Nota:** Se adjunta presentación (Anexo 8)

#### **6.4.2 DESARROLLO DE TODOS LOS ELEMENTOS NECESARIOS (HERRAMIENTAS, INSTRUMENTOS, PROCESOS, ETC.).**

1.Herramientas de Diagnóstico: Se utilizarán encuestas y entrevistas estructuradas para recoger datos sobre las necesidades de capacitación del personal.

Se evaluará el análisis FODA de los RCM, trimestralmente, por cada zona.

2.Módulos de Capacitación: Se desarrollarán contenidos específicos que aborden la atención al cliente, mejora de procesos, uso de tecnología y normas de calidad, integrando recursos multimedia para facilitar el aprendizaje.

3.Metodología Activa: Se empleará una combinación de sesiones presenciales y virtuales, así como talleres prácticos que incluyan simulaciones y dinámicas grupales para aplicar lo aprendido.

4.Evaluación y Monitoreo: Se implementarán evaluaciones al final de cada módulo para medir la asimilación del contenido y encuestas de satisfacción para obtener retroalimentación continua.

5.Colaboración Externa: Se buscará asociarse con universidades y consultores especializados que aporten experiencia y actualicen los contenidos del programa.

6.Plan de Seguimiento: Se establecerán auditorías periódicas y sesiones de seguimiento para garantizar que el personal aplique efectivamente lo aprendido y se realicen ajustes necesarios en el programa.

## 6.5 MEDIDAS DE CONTROL (INDICADORES, MEDICIONES, ETC.)

KPI de la relación con los clientes, los indicadores se establecen de acuerdo con el registro civil municipal, la implementación de la herramienta **Net Promoter Score** es una herramienta que mide la satisfacción del cliente con una sola pregunta al final del servicio, brindando el indicador de satisfacción. Es una métrica creada desde 1993, la Net Promoter Score, es evaluar la satisfacción general de los clientes o usuarios y descubrir si la recomiendan.

El NPS es una pregunta que funciona con 10 puntos disponibles, las personas que realizan esta evaluación se dividen en tres grupos diferentes.

**Detractores;** Son las calificaciones de 0 al 6, esto nos indica un descontento directo con la secretaria.

**Pasivos;** La puntuación de 7 u 8, este es poco probable que recomienden visita a la secretaria del RNP.

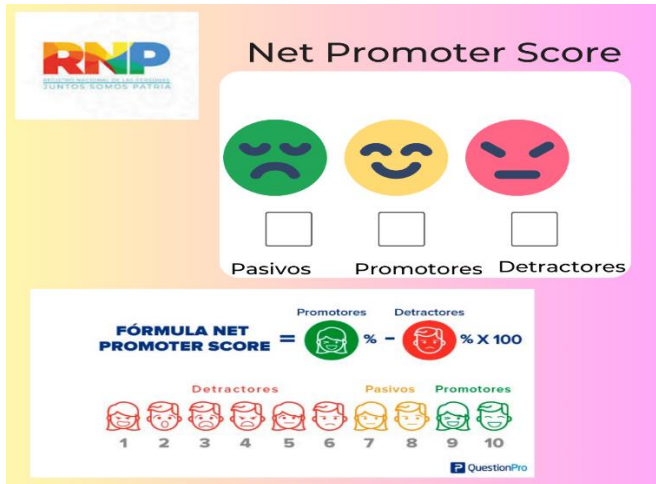
**Promotores;** La calificación entre 9 y 10 lo cual indica que te recomendará por el buen servicio recibido.

**Cuando se establezcan estos grupos dentro de las evaluaciones ofrecidas por los usuarios, se interpreta el porcentaje que representa cada uno, para utilizar la fórmula NPS.**

**Formula Net Promotor Score = Promotores % - Detractores % X 100**

Si el NPS es positivo; Significa que hay usuarios recomendando la secretaria.

Por tanto, el NPS negativo es todo lo contrario.



Es de vital importancia establecer medidas de control efectivas que no solo garanticen el cumplimiento de los procesos, sino que también aseguren la participación continua y la aplicación práctica de las capacitaciones. De acuerdo con este contexto, se plantean cuatro (3) estrategias y acciones específicas para ejercer un control preciso sobre el plan de capacitaciones, cada una de estas medidas está diseñada no solo para monitorear el progreso, sino también para ajustar dinámicamente la estrategia de ser necesario.

Monitoreo constante:

La implementación de un monitoreo constante por parte del personal de recursos humanos resulta esencial para evaluar la calidad y eficiencia de las capacitaciones. Esta medida permitirá identificar posibles desviaciones con respecto a las metas presupuestadas en temas de calidad del servicio de atención al usuario y realizar ajustes de manera oportuna. El objetivo es garantizar un resultado favorable, asegurando que se logren todas las metas del área de mejora continua del RNP.

Evaluación periódica:

Para mantener la calidad y buenos resultados del departamento de atención al usuario, se implementará un sistema de evaluación periódica. Esta medida permitirá recopilar comentarios valiosos del personal del RNP, así como de los usuarios, identificando áreas de mejora. Se desarrollarán evaluaciones periódicas para medir la efectividad de los procesos de capacitaciones. Esta medida de control no solo garantiza la eficiencia del equipo de atención al usuario, sino que también facilita ajustes inmediatos para abordar las necesidades cambiantes de los empleados, asegurando así un proceso formativo y significativo.

### Programas de Desarrollo Profesional:

Para potenciar la efectividad del equipo de atención al usuario, se propone la implementación de programas de desarrollo profesional. Esta estrategia garantizará una incorporación fluida de los conocimientos de atención al cliente en el contexto laboral, fomentando la aplicación práctica de las habilidades adquiridas. La alineación con los objetivos del departamento y temáticas de desarrollo profesional del RNP, asegurará una experiencia de aprendizaje integral. Esta conexión estratégica contribuirá a la formación continua de los empleados, promoviendo una cultura de trabajo en equipo y orientada a resultados en el entorno laboral.

## 6.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO.

Tabla 12 Cronología de Implementación

Fase	Actividades	ene -25	feb -25	mar -25	abr -25	may -25	jun -25	jul -25	ago -25	sep -25	oct -25	nov -25	dic -25
<b>Fase 1: Diagnóstico y Diseño</b>	Encuestas y entrevistas al personal	X											
	Análisis de datos y elaboración de informe		X										
	Diseño de módulos de capacitación			X	X								
<b>Fase 2: Ejecución</b>	Implementación de módulos de capacitación				X	X	X	X					
	Talleres prácticos y sesiones interactivas				X	X	X	X					
<b>Fase 3: Evaluación</b>	Evaluación de resultados y retroalimentación					X							
	Ajustes al programa según resultados					X							
<b>Fase 4: Seguimiento</b>	Monitoreo continuo y auditorías						X	X	X	X	X	X	X
	Encuestas de satisfacción al finalizar cada módulo							X	X	X	X	X	X

## 6.7 CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA

**Tabla 13 Concordancia de Los Segmentos**

Capítulo I			Capitulo II		Capitulo III			Capitulo V	Capítulo VI	
Título de la investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Teorías de Sustento	Metodología	Variables	Poblaciones	Técnicas	Conclusiones	Propuesta	Objetivo de la propuesta
SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO EN FORMA EFECTIVA EN EL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS RNP EN HONDURAS	Evaluar el grado de satisfacción del usuario por los servicios ofrecidos en el registro nacional de las personas (RNP) de acuerdo con el entorno físico, organización e interacción en Honduras.	<p>Determinar cómo influyen el entorno físico a la satisfacción de los usuarios del RNP, Honduras.</p> <p>2. Determinar cuál es el grado de influencia de la organización en la satisfacción de los usuarios del RNP, Honduras.</p> <p>3. Analizar las causas de incidencias en la interacción que genera en la satisfacción de los usuarios del RNP, Honduras.</p>	Teoría de sustento el modelo Q+4D	Enfoque Cuantitativo, con alcance correlacional	Entorno físico, organización, internación	La población que se estará tomando en esta investigación son 10,000 personas	Encuesta	El índice global de satisfacción del cliente ha alcanzado un 78%, lo que indica una percepción favorable del servicio, aunque persisten aspectos que requieren mejoras. este 78% representa un progreso importante, pero es fundamental trabajar en las áreas identificadas para continuar mejorando la experiencia del usuario y mantener un compromiso con la calidad del servicio.	"Fortalecimiento de capacidades: Programa integral de capacitación para mejorar la calidad de la atención al usuario en El Registro Nacional De Las Personas".	<p>El objetivo de aplicar el plan de acción en el Registro Nacional de las Personas para garantizar una mejor satisfacción de los usuarios en las oficinas de atención al cliente de manera constante por medio de un plan de capacitaciones orientadas al mejoramiento de la atención al cliente.</p> <p>Incrementar el porcentaje de satisfacción por parte de los usuarios para el año 2025, pasando de un 78% a uno 85%.</p> <p>Capacitar al cien por ciento de los colaboradores del Registro Nacional de las Personas de las áreas de atención al usuario.</p>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

*19-RNP-al-IVtrim-2021.pdf. (s. f.).*

*BID: Glosario para registros civiles e identificación 2006 & Su importancia radica en que el registro de los hechos vitales. (2019). BID: Glosario para registros civiles e identificación 2006 Su importancia radica en que el registro de los hechos vitales.*

*Cerrato, I. R. (s. f.). ALLAN KERVY LEIVA JANSER.*

*Colop, L. (2022). ANÁLISIS, FORMULACIÓN Y ELABORACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LAS ÁREAS DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP. UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA.*

*Decreto2062-2004 LEY RNP.pdf. (2024).*

*Gonzales, S. (2022). Empoderamiento del personal y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021.*

*Huallpa, R. (s. f.). Calidad de servicio y satisfacción de la atención de usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral Reniec Huancavelica 2023.*

*Kotter, J. P. (2006). Why Transformation Efforts Fail. Harvard Business Review.*

*Leiva, A. (2020). ANÁLISIS DE LA INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES Y SERVIDORES DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS.*

*Lovelock, C. (s. f.). Marketing de Servicios.*

*MARTÍNEZ, A. (2019). INCIDENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA ROTACIÓN DE PERSONAL DEL REGISTRO NACIONAL DE AVALUADORES R.N.A.*

*Neira, J., & Díaz, E. (2016). EVALUACION DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE EL RENIEC EN LA OFICINA REGISTRAL DEL DISTRITO DE EL PORVENIR - TRUJILLO – LA LIBERTAD EN EL AÑO 2014.*

*Pnud-hn-reporte-intervencion-identificate-2022.pdf. (2019).*

*Quiroa, M. (2020). Análisis interno de una empresa. <https://economipedia.com/definiciones/analisis-interno-de-una-empresa.html>*

*Salanic, L. A. C. (2022). ANÁLISIS, FORMULACIÓN Y ELABORACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO EN LAS ÁREAS DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP.*

*USAID PARTE LEGAL.pdf. (2023).*

*USAID PARTE FINAL TRANSPARENCIA.pdf. (2019).*

## GLOSARIO

1. **RNP:** Registro Nacional de las Personas.
2. **Usuario:** todo aquel que “usa” algo que se puede comprar, bien una vez, bien de forma recurrente, bien productos, o bien servicios.
3. **Control:** es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización.
4. **Supervisión:** es la acción y efecto de supervisar, un verbo que supone ejercer la inspección de un trabajo realizado por otra persona.
5. **Satisfacción:** puede entenderse como el cumplimiento de un deseo o la resolución de una necesidad, de manera tal que se produce sosiego.
6. **Interacción:** acción que se ejerce recíprocamente entre dos o más objetos, personas, agentes, fuerzas, funciones.
7. **Servicios:** desde el punto de vista del mercadeo y la economía, son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes.
8. **Gestiones:** es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo.
9. **Deficiencias:** generalmente, se refiere a la falta o insuficiencia de alguna capacidad, recurso, cualidad o elemento que se considera normal o necesario.
10. **Sistema:** un Sistema es "un objeto complejo cuyas partes o componentes se relacionan con al menos alguno de los demás componentes"; ya sea conceptual o material. Todos los sistemas tienen composición, estructura y entorno, pero solo los sistemas materiales tienen mecanismos.
11. **Calidad:** es una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea valorada con respecto a cualquier otra de su misma especie.
12. **DNI:** documento nacional de identidad.
13. **Ética:** es la rama de la filosofía que estudia la conducta humana, lo correcto y lo incorrecto, lo bueno y lo malo, la moral, el buen vivir, la virtud, la felicidad y el deber.
14. **Teorías:** son sistemas lógicos-deductivos que sirven como sostén de los modelos científicos a través de los cuales interpretamos y explicamos la realidad objetiva.
15. **Metodología:** es una serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación.

## ANEXOS

### Anexo 1 Atención al usuario



Anexo 2 Atención al usuario



### Anexo 3 Atención al usuario



Anexo 4 Atención al usuario



## Anexo 5 Atención al usuario



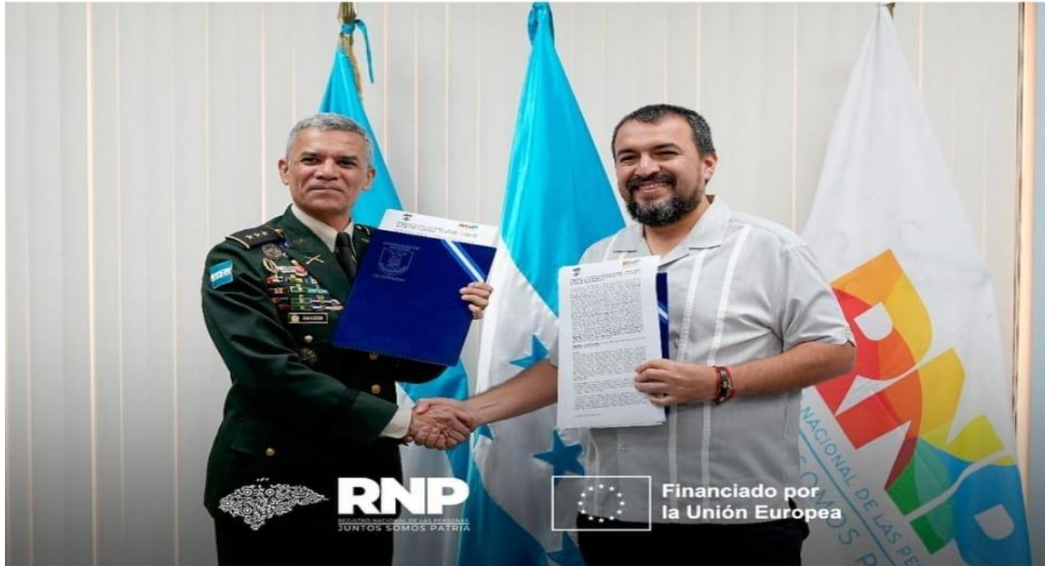
**Anexo 6 Atención al usuario**



## Anexo 7 Atención al usuario



rnp\_honduras



rnp\_honduras 📄👉 El Registro Nacional de las Personas y la Universidad de Defensa de Honduras UDH han firmado un importante convenio de cooperación interinstitucional.

Con el apoyo de la Unión Europea en Honduras se incorpora a la oferta formativa la carrera **Técnico Universitario en Materia Registral**, que permitirá capacitar a nuestros funcionarios en temas registrales, fortaleciendo sus conocimientos y habilidades para seguir mejorando la atención y los servicios a la ciudadanía. 🎓🌟

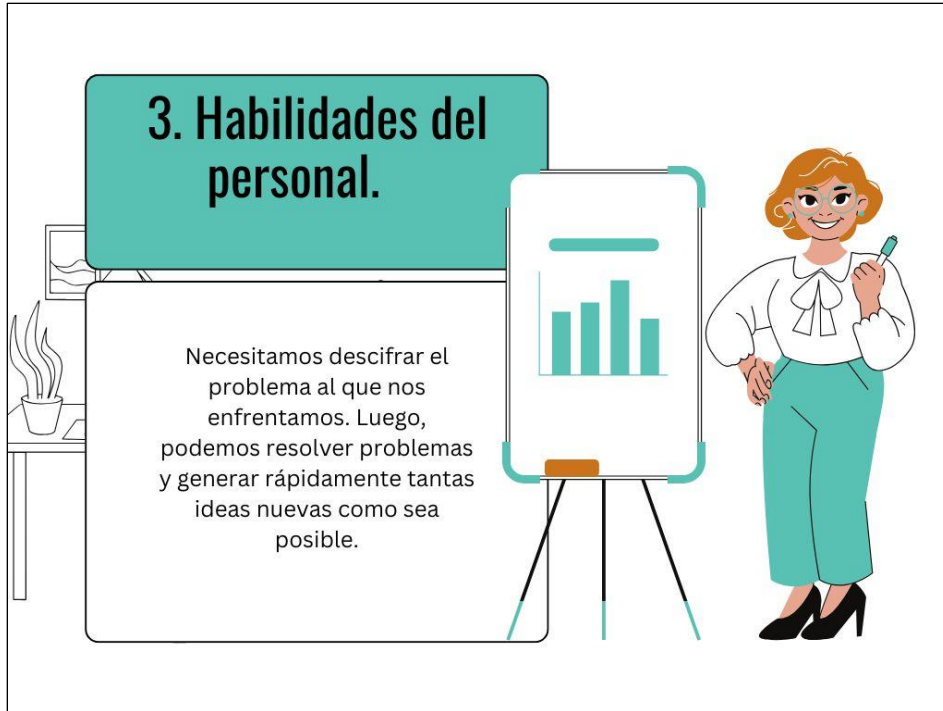
Hace 5 días • [Ver traducción](#)

**ANEXO 8 IDEA DE PRESENTACION DEL MANUAL**



### 3. Habilidades del personal.

Necesitamos descifrar el problema al que nos enfrentamos. Luego, podemos resolver problemas y generar rápidamente tantas ideas nuevas como sea posible.



## Rompehielos

Estandarizar la atención



PRIMER IMPRESIÓN

GESTION DE SOLICITUDES

CIERRE DE INTERACCION



#### ANEXO 8 IDEA DE PRESENTACION DEL MANUAL

**ANEXO 8 IDEA DE PRESENTACION DEL MANUAL**



**Conocimiento o retroalimentación de las herramientas tecnológicas.**

**Correo Electrónico**  
**Teams**  
**Middle Office**

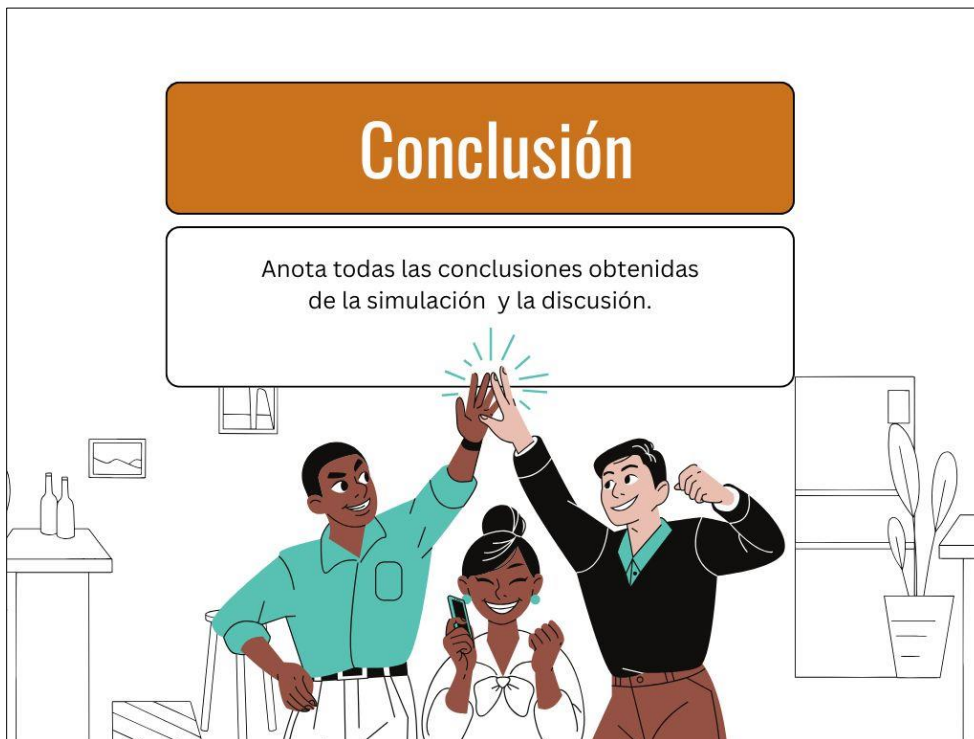


**Simulacion y practica**

Anotar todas las ventajas

Anotar todas las deficiencias

**ANEXO 8 IDEA DE PRESENTACION DEL MANUAL**





## CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Tegucigalpa M.D.C, 18 de septiembre de 2024

**Oscar Rivera**  
Comisionado  
Registro Nacional de las Personas

Reciba un cordial y atento saludo. Por medio de la presente deseo solicitar su apoyo, dado que soy alumna de UNITEC y me encuentro desarrollando el Trabajo Final de Graduación previo a obtener mi título de maestría en **Dirección Empresarial**. He seleccionado como tema **Sistema de atención al usuario en forma efectiva en el Registro Nacional de las Personas** por lo que estaría muy agradecida de contar con el apoyo de la institución que usted representa para poder desarrollar la investigación. En particular, dicha solicitud se circunscribe a petitionar que se nos autorice a realizar entrevistas, conocer de cerca los procesos de atención, para llevar a cabo nuestro proyecto de graduación.

A la espera de su aprobación, me suscribo de Usted.

Atentamente,

Diccy Melixa Zamora Martinez  
No. de cuenta: 11713381

Por este medio, **El Registro Nacional de Las Personas RNP** Autoriza la realización dentro de sus instalaciones el proyecto de investigación de Postgrado antes mencionado.

  
Oscar Porfirio Rivera Inestroza  
Comisionado  
Registro Nacional de las Personas