

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO

ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS DE GRADO

“Medición de la satisfacción de los usuarios externos en la obtención de la Cédula de Identidad para el Servicio General de Identificación Personal (SEGIP) en la Ciudad de Cobija”

Postulante: Viviana Noemi Sanga Flores

Tutor: Mgr. Bertha F. Bautista Huallpara

Cobija - Bolivia

2017

TITULO DE LA TESIS

Medición de la satisfacción de los usuarios externos en la obtención de la Cédula de Identidad para el Servicio General de Identificación Personal (SEGIP). En la Ciudad de Cobija.

DEDICATORIA

A Dios por darme la sabiduría y la fortaleza, para culminar mi tesis.

A mi madre por estar siempre conmigo.

AGRADECIMIENTO

A la población en general del Departamento de Pando - Cobija, por su colaboración, en esta investigación.

A mi docente guía. Bertha Felicidad por su asesoramiento en la investigación del presente trabajo.

Al director departamental y al personal de la institución del Servicio General de Identificación Personal (SEGIP), por su colaboración e información.

A mis hermanos por su apoyo incondicional.

A mi sobrina por su cariño y motivación

A mi madre por su incansable apoyo y dedicación, haciendo todo lo posible para que yo alcanzara este logro.

A Bruno Paye por su motivación incondicional

RESUMEN

El Servicio General de Identificación Personal (SEGIP), brinda los servicios de Licencia de Conducir y Cédula de Identidad, esta investigación tiene como objeto de estudio la medición de satisfacción del usuario externo.

Actualmente a nivel nacional, como departamental en este caso en la Ciudad de Cobija, aún se tiene dificultades en la atención al usuario, ante ello la institución pública del SEGIP, debe centrar sus esfuerzos en lograr la satisfacción de los usuarios.

SEGIP, resguarda de manera adecuada la documentación de respaldo, recursos humanos con conocimiento diversificados en la emisión documental y sistemas informáticos confiable, apertura a nuevas herramientas tecnológicas, convenios institucionales con entidades públicas y privadas.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede identificar claramente que el servicio y atención brindada por el personal, hacia los usuarios externos es relativamente bueno con una tendencia a regular, esto debido a diferentes factores, uno de ellos es que dentro de la estructura orgánica del SEGIP-Cobija-Pando, no se establece un cargo de secretaria general o ventanilla de información.

Palabras clave:

- Medición
- Satisfacción
- Usuario

ABSTRACT

The General Service of Personal Identification (SEGIP) provides the services of driver's license and identity card, this research has as object of study the measurement of external user satisfaction.

At the national level, as a departmental in this case in the City of Cobija, there are still difficulties in the attention to the user, before this the public institution of SEGIP, must focus its efforts in achieving the satisfaction of the users.

SEGIP adequately protects the supporting documentation, diversified human resources in documentary broadcasting and reliable computer systems, opening to new technological tools, institutional agreements with public and private entities.

According to the results obtained, it can be clearly identified that the service and care provided by the staff, towards external users is relatively good with a tendency to regulate, this is due to different factors, one of them is that within the organizational structure of SEGIP- Cobija - Pando, there is no general secretary or information window.

Keywords:

- Measurement
- Satisfaction
- User

ÍNDICE

1. ASPECTOS GENERALES	3
1.1. Antecedentes	3
1.2. Misión y Visión	3
1.2.1. Misión	3
1.2.2. Visión	3
1.3. Objetivos institucionales	3
1.4. Requisitos para obtener la cédula de identidad	4
1.4.1. Mayores de edad por primera vez	4
1.4.2. Renovación, actualización o extravío	4
1.4.3. Menores de edad por primera vez	4
1.4.4. Proceso para la emisión de la cédula de identidad	6
1.4.5. Entidad financiera para el pago de la cédula de identidad	7
1.4.6. Producción de cédulas de identidad	7
1.5. Análisis de la situación Actual	8
1.5.1. Ubicación	8
1.5.2. Organigrama del SEGIP	10
1.5.3. Infraestructura	11
1.6. Justificación	11
1.6.1. Justificación teórica	11
1.6.2. Justificación Práctica	11
1.7. Situación problemática	12
1.8. Problema científico	12
1.9. Objeto de estudio	12
1.10. Objetivo de la investigación	13
1.10.1. Objetivo General	13
1.10.2. Objetivo específico	13
1.11. Alcance o campo de acción de la investigación	13

1.12. Guía o idea científica a defender	13
1.13. Hipótesis	13
1.14. Variables	14
1.14.1. Variable Independiente	14
1.14.2. Variable Dependiente	14
1.15. Operacionalización de variables	15
2. DESARROLLO ESTRUCTURAL TEÓRICO DE LA TESIS	18
2.1. Referencias conceptuales	18
2.1.1. Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados	18
2.1.2. Método para realizar estudio de satisfacción	18
2.1.2.1. Métodos directos	18
2.1.2.2. Métodos indirectos	20
2.2. Marco teórico	21
2.2.1. Calidad	21
2.2.2. Concepto de servicio	21
2.2.3. Importancia del servicio al usuario	21
2.2.4. Principios de la Atención al Usuario	22
2.2.5. Atención Presencial	23
2.2.5.1. Cómo comportarse con un usuario difícil	27
2.2.5.2. Personas en condición de discapacidad	29
2.2.6. Medición	29
2.2.7. Qué es un usuario?	30
2.2.7.1. Usuario	30
2.2.7.2. Usuario de los servicios	30
2.2.7.3. Percepción de las necesidades de los usuarios	31
2.2.7.4. Expectativa del usuario	31
2.2.8. Qué es satisfacción	34
2.2.8.1. Los elementos que conforman la satisfacción ó (insatisfacción)	34
2.2.9. Satisfacción del usuario	36

2.2.9.1. Medición de la satisfacción del usuario	37
2.2.9.2. Proceso y aplicación de un cuestionario como instrumento de recolección de datos	38
2.3. Contexto referencial	39
2.3.1. Antecedentes	39
2.3.2. Elaboración del diagnóstico	39
2.3.2.1. Análisis Interno	40
2.3.2.2. Análisis externo	49
2.4. Estudios Previos del Objeto de Estudio	53
2.5. Diagnóstico del Problema	53
3. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	55
3.1. Tipo de Intervención	55
3.2. Universo o Población de Estudio	55
3.3. Determinación del Tamaño y Diseño de la Muestra	55
3.4. Selección de Métodos y Técnicas	56
3.4.1 Enfoque Cuantitativo	56
3.4.2 Enfoque Cualitativo	56
3.4.3 Técnicas de Investigación	56
3.5. Instrumento de relevamiento de información	57
4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	59
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73
5.1 Conclusiones	73
5.2 Recomendaciones	74
Bibliografía	75
Anexos	77

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	Producción de Cédula de Identidad	7
Cuadro 2	Análisis de la Situación Actual	8
Cuadro 3	Producción de cédulas de identidad	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable independiente	15
Tabla 2	Operacionalización de la variable dependiente	16
Tabla 3	Datos de la pregunta 1	59
Tabla 4	Datos de la pregunta 2	60
Tabla 5	Datos de la pregunta 3	61
Tabla 6	Datos de la pregunta 4	62
Tabla 7	Datos de la pregunta 5	63
Tabla 8	Datos de la pregunta 6	64
Tabla 9	Datos de la pregunta 7	65
Tabla 10	Datos de la pregunta 8	66
Tabla 11	Datos de la pregunta 9	67
Tabla 12	Datos de la pregunta 10	68
Tabla 13	Datos de la pregunta 11	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Cédula de identidad de menor de edad	5
Figura 2	Proceso de emisión para obtener la cédula de identidad	6
Figura 3	Mapa de Ubicación del SEGIP	9
Figura 4	Estructura del Organigrama del SEGIP.	10
Figura 5	Proceso y aplicación de un cuestionario como instrumento de recolección de datos	38
Figura 6	Cuál es el servicio que mayormente realiza para previa identificación personal	59
Figura 7	Usted. Constantemente renueva su Cédula Identidad?	60
Figura 8	Porque motivo renueva su Cédula de Identidad?	61
Figura 9	Cuando se acerca a nuestras oficinas encuentra un personal capacitado dispuesto a colaborarle?	62
Figura 10	Está usted de acuerdo con los horarios de atención al usuario para la obtención de la cédula identidad?	63
Figura 11	Como califica la atención al usuario por parte del recepcionista?	64
Figura 12	Adquirió usted una adecuada información en cuanto a los requisitos previos para la obtención de la cédula de identidad?	65
Figura 13	Como considera el servicio recibido por el técnico de operaciones para la obtención de la cédula de identidad?	66
Figura 14	Cuál ah sido su experiencia en cuanto al servicio recibido?	67
Figura 15	Como califica el ambiente (infraestructura) de la Institución del Servicio General de Identificación Personal?	68
Figura 16	Indique cuanto tiempo fue la espera del servicio para la obtención de la Cédula de Identidad?	
Figura 17	Encuesta de la Investigación	81
Figura 19	Entrevista al personal del SEGIP	83

