



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**PROGRAMA MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN PUBLICA MENCIÓN  
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**TÍTULO:**

**LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL  
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN  
PENIPE**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OPTAR AL TITULO DE MAGISTER EN  
ADMINISTRACIÓN PUBLICA MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**AUTORA:**

**MEDINA CASCO TANIA ELIZABETH**

**TUTOR:**

**ING. ALEXANDER FERNANDO VINUEZA JARA. PHD**

**RIOBAMBA, ECUADOR.**

**2025**

# INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la Investigación, cuyo título es: **“LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PENIPE”** elaborada por la Ing. Tania Elizabeth Medina Casco, tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesto al público, luego de ser evaluado por el Tribunal designado.

Riobamba; 03 de Febrero de 2025



Firmado electrónicamente por:  
**ALEXANDER FERNANDO  
VINUEZA JARA**

---

Dr. Alexander Vinueza Jara  
C.I. 060160510-8

# CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN

En calidad de miembros del Tribunal designados por la Comisión de Posgrado, CERTIFICAMOS que una vez revisado el Trabajo de titulación bajo la modalidad Proyecto de Investigación y/o desarrollo denominado “**LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PENIPE**”, dentro de la línea de investigación de Ciencias sociales y del comportamiento, dominio científico Administración, presentado por el maestrante **TANIA ELIZABETH MEDINA CASCO**, portador de la CC. **0605027960**, del programa de Maestría en **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL**, cumple al 100% con los parámetros establecidos por la Dirección de Posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Es todo lo que podemos certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
**ALEXANDER FERNANDO  
VINUEZA JARA**

---

**PHD. ALEXANDER  
VINUEZA  
TUTOR**



Firmado electrónicamente por:  
**RENE ABDON BASANTES  
AVALOS**

---

**PHD. RENE  
BASANTES  
MIEMBRO DEL  
TRIBUNAL 1**



Firmado electrónicamente por:  
**GILMA GABRIELA  
UQUILLAS GRANIZO**

---

**MGS. GILMA  
UQUILLAS  
MIEMBRO DEL  
TRIBUNAL 2**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Yo, TANIA ELIZABETH MEDINA CASCO soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación, y, los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.

---

Tania Elizabeth Medina Casco  
C.I. 0605027960

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico a DIOS por ser mi guía en cada paso que doy, mi protector y que siempre estuvo iluminándome.

A mis padres Bolivar Medina y Luisa Casco por brindarme amor y apoyo incondicional durante mi formación personal y profesional.

A mis hermanas y hermanos quienes han sido mi motivación y me brindaron todo el apoyo a pesar de los obstáculos y barreras que se me han presentado, y principalmente a mi hermano Hugo que desde el cielo me da su bendición y me da fuerzas para seguir formándome profesionalmente y llegar a este nuevo logro en mi vida.

A mis docentes, compañeros y amigos presentes y pasados, quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías, tristezas y a todas aquellas personas que durante este tiempo estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad.

Gracias a todos

*Tania Elizabeth Medina Casco*

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento se dirige a quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, a **Dios**, a mi familia por su amor incondicional. A mi querida Universidad Nacional de Chimborazo, a mis estimados docentes y demás personas que con su inmensa bondad, cariño y apoyo me guiaron a cumplir esta meta tan anhelada y alcanzada exitosamente.

*Tania Elizabeth Medina Casco*

# INDICE GENERAL

PORTADA .....	1
INFORME DEL TUTOR .....	2
CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN .....	3
DERECHOS DE AUTOR .....	4
DEDICATORIA .....	5
AGRADECIMIENTO .....	6
INDICE GENERAL .....	7
ÍNDICE DE TABLAS .....	10
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	11
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	12
RESUMEN .....	13
ABSTRACT .....	14
1.1. DISEÑO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
1.1.1. Situación Problemática .....	15
1.1.2. Problema de investigación .....	16
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	17
2. OBJETIVOS .....	18
2.1. GENERAL .....	18
2.2. ESPECÍFICOS .....	18
Hipótesis .....	18
3. ESTADO DEL ARTE .....	19
3.1. ANTECEDENTES .....	19
3.2. Fundamentación teórica .....	21
3.2.1. UNIDAD I .....	21
3.2.1.1. Reseña Histórica .....	21
3.2.1.2. Misión .....	21
3.2.1.3. Visión .....	22
3.2.1.4. Objetivos .....	22
3.2.1.5. Principios y valores Institucionales .....	22
3.2.1.6. Estructura institucional .....	24
3.2.1.7. Políticas .....	26
3.2.1.8. Servicios que presta el GADMC Penipe .....	26
3.2.2. UNIDAD II .....	27

3.2.2.1.	Conceptualización de servicios .....	27
3.2.2.2.	Calidad de los servicios.....	27
3.2.2.3.	Excelencia de los servicios.....	28
3.2.2.4.	Satisfacción del usuario.....	28
3.2.2.5.	Nivel de satisfacción .....	28
3.2.2.6.	Modelos de calidad de servicios .....	29
3.2.2.6.1.	Modelo de calidad del servicio de Grönroos (1984).....	29
3.2.2.6.2.	Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL) .....	29
3.2.2.6.3.	Modelo Ciclo Deming .....	31
4.	METODOLOGÍA .....	34
4.1.	METODOLOGÍA.....	34
	Hipotético – Deductivo .....	34
4.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	34
4.2.1.	Descriptiva.....	34
4.2.2.	Campo .....	35
4.3.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	35
4.3.1.	Correlacional .....	35
4.3.2.	No Experimental.....	35
4.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	36
4.4.1.	Población.....	36
4.4.2.	Muestra usuarios.....	36
4.4.3.	Muestra funcionarios del GADMC Penipe .....	36
4.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	37
4.5.1.	Técnicas.....	37
4.5.2.	Instrumentos .....	37
5.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	37
5.1.	Análisis de Normalidad .....	37
5.1.1.	Prueba de normalidad encuesta aplicada a los usuarios del GADM de Penipe.....	38
6.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	39
6.1.	Validación de las encuestas.....	39
6.2.	Resultado de las encuestas .....	41
6.2.1.	Aplicada a los usuarios del GADM de Penipe.....	41
6.2.2.	Aplicada a los funcionarios del GADM de Penipe.....	56
6.3.	Discusión .....	72
6.4.	Comprobación de la hipótesis.....	74



7.	PROPUESTA .....	78
7.1.	Modelo de la calidad basado en el ciclo Deming para el GADMC Penipe .....	78
7.1.2.	Análisis FODA del GADMC Penipe.....	78
7.1.3.	Establecimiento de los requisitos para la aplicación del modelo Deming en los procesos para brindar los servicios del GADMC Penipe a los usuarios. ....	79
7.1.4.	Diseño del modelo de mejoramiento continuo mediante el modelo Deming.....	81
7.1.5.	Etapas para la implementación de la propuesta .....	82
8.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	83
8.1.	Conclusiones.....	83
8.2.	Recomendaciones .....	84
9.	BIBLIOGRAFÍA.....	86
10.	ANEXOS .....	88
10.1.	Cuestionarios usuarios .....	88
10.2.	Cuestionario funcionarios.....	90
10.3.	Tabla de Distribución de Chi Cuadrado X <sup>2</sup> .....	92

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Espacio físico .....	41
Tabla 2. Tecnología adecuada .....	42
Tabla 3. Tiempo de espera.....	43
Tabla 4. Problemas de los usuarios .....	44
Tabla 5. Tiempo óptimo .....	45
Tabla 6. Compromiso con el trabajo .....	46
Tabla 7. Conocimiento y profesionalismo.....	47
Tabla 8. Distribución equitativa .....	48
Tabla 9. Comunicación de culminación del servicio.....	49
Tabla 10. Funcionarios dispuestos a ayudar a los usuarios .....	50
Tabla 11. Confianza y empatía a los usuarios .....	51
Tabla 12. Horarios del GADMC Penipe .....	52
Tabla 13. Intereses y necesidades de los usuarios .....	53
Tabla 14. Atención a los usuarios.....	54
Tabla 15. Preferencia a Grupo Vulnerable .....	55
Tabla 16. Clima laboral .....	56
Tabla 17. Trato con igualdad y justicia.....	57
Tabla 18. Espacio físico adecuado .....	58
Tabla 19. Desempeño laboral.....	59
Tabla 20. Bienestar de los usuarios .....	60
Tabla 21. Calidad del servicio .....	61
Tabla 22. Conocimiento y profesionalismo de los funcionarios .....	62
Tabla 23. Capacidad de resolver conflictos.....	63
Tabla 24. Capacitaciones de los funcionarios .....	64
Tabla 25. Tiempo de espera.....	65
Tabla 26. Calidad de los servicios.....	66
Tabla 27. Requerimientos y directrices servicio de calidad .....	67
Tabla 28. Aportes en la toma de decisiones.....	68
Tabla 29. Instrumentos para brindar un servicio .....	69
Tabla 30. Planifica, evalúa y verifica los servicios prestados .....	70
Tabla 31. Reclamos e insatisfacciones de los usuarios.....	71

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Orgánico Estructural del GADMC Penipe.....	25
Ilustración 2. Definición del proceso .....	81
Ilustración 3. Etapas de implementación.....	82

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Dimensiones y Atributos del Serviqual.....	30
Gráfico 2. Ciclo PHVA de Deming .....	32
Gráfico 3. Espacio físico .....	41
Gráfico 4. Tecnología adecuada .....	42
Gráfico 5. Tiempo de espera .....	43
Gráfico 6. Problemas de los usuarios .....	44
Gráfico 7. Tiempo optimo .....	45
Gráfico 8. Compromiso con el trabajo .....	46
Gráfico 9. Conocimiento y profesionalismo .....	47
Gráfico 10. Distribución equitativa .....	48
Gráfico 11. Comunicación de culminación del servicio.....	49
Gráfico 12. Funcionarios dispuestos ayudar a los usuarios.....	50
Gráfico 13. Confianza y empatía a los usuarios.....	51
Gráfico 14. Horarios del GADMC Penipe .....	52
Gráfico 15. Intereses y necesidades de los usuarios.....	53
Gráfico 16. Atención a los usuarios .....	54
Gráfico 17. Preferencia a Grupo Vulnerable .....	55
Gráfico 18. Clima laboral.....	56
Gráfico 19. Trato con igualdad y justicia .....	57
Gráfico 20. Espacio físico adecuado .....	58
Gráfico 21. Desempeño laboral.....	59
Gráfico 22. Bienestar de los usuarios .....	60
Gráfico 23. Calidad del servicio.....	61
Gráfico 24. Conocimiento y profesionalismo de los funcionarios .....	62
Gráfico 25. Capacidad de resolver conflictos .....	63
Gráfico 26. Capacitaciones de los funcionarios .....	64
Gráfico 27. Tiempo de espera .....	65
Gráfico 28. Calidad de los servicios.....	66
Gráfico 29. Requerimientos y directrices servicio de calidad.....	67
Gráfico 30. Aportes en la toma de decisiones .....	68
Gráfico 31. Instrumentos para brindar un servicio.....	69
Gráfico 32. Planifica, evalúa y verifica los servicios prestados .....	70
Gráfico 33. Reclamos e insatisfacciones de los usuarios .....	71
Gráfico 34. Planificar .....	79
Gráfico 35. Hacer .....	79
Gráfico 36. Verificar.....	80
Gráfico 37. Actuar.....	80

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue identificar el impacto de la calidad de los servicios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe y su incidencia en la satisfacción del usuario del cantón. Para este efecto se considera utilizar el método hipotético- deductivo, así como la investigación de campo, la que permitirá identificar de manera clara el impacto que tiene la calidad de los servicios. La población objeto de estudio corresponde a, por un lado, 7155 habitantes, con una referencia de PEA de 2.979 y una muestra representativa de 245 personas. Y, por otro lado, una población 150 funcionarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe con su respectiva muestra de 30 funcionarios, mediante la aplicación de encuestas se conseguirá el objetivo planteado en la investigación.

En la investigación se planteó una hipótesis y para su comprobación se utilizó el software estadístico SPSS con el método del Chi-cuadrado. Los resultados indican que la calidad de los servicios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe incide en la satisfacción de los usuarios. El estudio plantea la necesidad de que dentro del entorno donde se desarrollan los servicios se tome en consideración el involucramiento de los funcionarios para brindar el servicio de la mejor manera. Asimismo, la satisfacción del cliente se basa en la importancia que las autoridades dan al cumplimiento de las necesidades de los usuarios lo cual genera crecimiento, desarrollo y sostenibilidad del cantón Penipe en general.

**Palabras claves:** Calidad, servicios, satisfacción, bienestar

## ABSTRACT

The research objective was to identify the impact of the quality of the services of the municipal decentralized autonomous government of the Penipe canton and its effect on user satisfaction. For this purpose, the hypothetical-deductive method and field research are considered, which identify the impact of the quality of the services. The population under study corresponds to, on the one hand, 7,155 inhabitants, with a PEA reference of 2,979 and a representative sample of 245 people. Furthermore, a population of 150 officials of the municipal decentralized autonomous government of the Penipe canton with its respective sample of 30 officials, through the application of surveys, the objective set in the research will be achieved.

A hypothesis was proposed in the research, and the SPSS statistical software, using the Chi-square method, was used to verify it. The results indicate that the quality of the services of the Municipal Decentralized Autonomous Government of the Canton Penipe affects user satisfaction. The study raises the need to consider officials' involvement within the environment where services are developed to provide the service in the best way. Likewise, customer satisfaction is based on the importance that authorities give to meeting users' needs, generating growth, and developing and sustaining the Penipe canton.

**Keywords:** Quality, services, satisfaction, well-being.



Firmado electrónicamente por:  
**JAVIER ANDRÉS**  
**SALTOS CHACÁN**

Reviewed by:

Mg. Javier Andrés Saltos Chacán

**ENGLISH TEACHER**

c.c. 0202481438

## **1.1. DISEÑO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1.1. Situación Problemática**

El gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe es una institución pública que fue creado el 09 de febrero de 1984, esta entidad goza de autoridad tanto política, financiera y administrativa, de tal forma administra los principios de liderazgo, unidad, solidaridad, complementariedad, participación ciudadana, compromiso, respeto, lealtad, honestidad, trabajo en equipo y transparencia, está conformado por 5 concejales y un alcalde, además se sustenta en su direccionamiento estratégico, así como en las atribuciones y competencias establecidas en la Constitución de la República, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD y demás cuerpos normativos, que regulan la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, los mismos que tienen como finalidad establecer estrategias, programas, políticas, objetivos que permiten a la entidad cumplir su misión y visión establecida en su orgánico funcional, así también la función es vigilar el estricto cumplimiento de todas las actividades planificadas.

De manera general el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe ha sido la principal autoridad que, desde siempre ha velado por el bienestar tanto del sector urbano y rural de su territorio, brindar apoyo y servicios que requiere la población para que sean atendidas sus necesidades y preocupaciones, al analizar que la entidad mediante el establecimiento de alianzas estratégicas que coordinan y articulan acciones encaminadas a ofrecer a sus habitantes bienes y servicios de calidad y con calidez, para alcanzar el desarrollo socioeconómico, cultural, y ambiental del cantón.

El gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe al ser una institución Pública Autónoma, en ocasiones, sus servicios son de baja calidad por lo que los usuarios exigen se les brinde una atención adecuada y eficiente, por tal razón en el año 2023 existieron algunas quejas en donde manifiestan sus inquietudes por la mala atención brindada por la entidad, en cambio, en el año 2024 a la fecha existieron más quejas, manifestando que los usuarios no están satisfechos con los servicios prestados.

En consecuencia, la población del cantón Penipe, expresan que los servicios que brinda la entidad carecen de calidad y que además la satisfacción del usuarios no es óptima ya que quienes brindan el servicio no cuenta con la aptitud para cumplir con las funciones encomendadas a cada uno de ellos, o simplemente no desean emplear los buenos principios por las cuales se caracteriza la entidad para interactuar con la población del cantón, por ende, existe un incremento

del por quejas, tal resultado da a conocer que los procesos de atención a los usuarios son descoordinados e inadecuados.

### **1.1.2. Problema de investigación**

¿ Cómo la calidad de los servicios indican en la satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe?



## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación se basa en una amplia revisión de bibliográfica donde se busca el conocer y reconocer las variables a estudiar en la presente investigación que son la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe, con ello se busca establecer la relación existente entre estas dos variables, a su relación en el desarrollo del cantón.

Es un hecho que en cualquier entidad sea esta pública y privada es primordial la satisfacción de usuario, ya que, si la entidad no hace méritos para la satisfacción y cubrir las necesidades de los usuarios o clientes que son quienes permiten la sostenibilidad de ellas, entonces no se está cumpliendo con el fin para la cual fue creada o constituida.

Una de las principales razones fundamentales para el planteamiento del presente proyecto es la necesidad de fortalecer la relación existente entre la municipalidad del cantón Penipe y lo usuarios con la generación de nuevas estrategias y mecanismos para mejorar la relación y con ello que se cumpla la misión brindar un buen servicio como entidad El GADMC Penipe, se preocupan las autoridades por brindar un excelente clima laboral a sus trabajadores gubernamental.

Desde el punto de vista práctico y profesional se pretende conocer a fondo las relaciones existentes entre los funcionarios el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe y los usuarios, así se pretende en el presente proyecto proponer un modelo de la calidad basado en el ciclo Deming que permita mejorar la percepción en la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. GENERAL**

Determinar como la calidad de los servicios inciden en la satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe.

### **2.2. ESPECÍFICOS**

- 1.- Diagnosticar la situación actual de la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe
- 2.- Contrastar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe
- 3.- Proponer un modelo de la calidad a partir del ciclo Deming que permita mejorar la satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe.

### **Hipótesis**

Ho. -La calidad de los servicios no inciden en la satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe,

Ha.- La calidad de los servicios inciden en la satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe

### **3. ESTADO DEL ARTE**

#### **3.1. ANTECEDENTES**

Según (Navarro & Lozano, 2018) en su tesis “La calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén – 2018”, buscó determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, que brindan los servidores públicos de dicho Gobierno Local. Tiene como propósito estudiar la relación entre la variable 1 y variable 2. La investigación es descriptiva correlacional, aplicada; se realizó la encuesta a 138 usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén.

Con la prueba estadística y utilizando la prueba binomial, se determinó que existe alta relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, concluyendo el personal precisa de capacitación en servicios al cliente, en comunicación, en la práctica de valores, atención cortés, buen trato, evitando los conflictos, de esta manera la institución puede ofrecer calidad en el servicio cuando el usuario se sienta bien con el trato.

Por otra parte, (Huancollo, 2017), es su tesis “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco– Huancané – Puno, 2017”, Objetivo general demostrar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017. El tipo de investigación es aplicada, y el diseño fue no experimental transaccional correlacional causal; Metodología. La población estuvo conformada por 14014 habitantes de Taraco - Huancané Puno. La muestra estuvo conformada por 374 usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco; Resultado

El 94.39% de los encuestados alcanzaron un nivel medio de la calidad, donde respondieron que los trabajadores son empáticos, son oportunos en la atención, dan confianza a los usuarios, son fiables y su infraestructura es la adecuada y los trabajadores están bien uniformados. 95.19% de los usuarios están en el nivel medio, donde respondieron que los trabajadores tienen una satisfacción aceptable. Conclusión Se rechaza la hipótesis nula afirmando que existe una influencia positiva media del 0.654 muy significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Taraco – Huancané – Puno.

(Álvarez, 2012), en su tesis desarrollada “Sistema de gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Saquisilí” La investigación, se refiere al deficiente sistema de gestión y su incidencia en la satisfacción de los usuarios en la prestación de servicios de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Saquisilí, funciones contempladas en la Constitución de la República del Ecuador y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).

Basado en la contextualización, análisis crítico, pronosis, formulación del problema científico y delimitación, que justifica la investigación, ya que tienen un impacto en la población de la zona. El sistema de gestión se sustentará en una nueva estructura organizacional, que favorezca la gestión municipal para asumir las competencias asignadas en la Constitución y en la Ley y que responda eficientemente a las necesidades de la ciudadanía, con la finalidad de incrementar la satisfacción de la población del cantón Saquisilí.

Por lo tanto, (Silva, 2018) en su tesis desarrollada “Nivel de satisfacción del usuario de una Municipalidad de la Región Lambayeque – 2018”, tiene como objetivo general Determinar el nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque y busca comprobar esta hipótesis El nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque depende de diversos criterios como sus expectativas, su fidelización hacia la entidad y la capacidad de respuesta de los trabajadores.

Así mismo la población está conformada por 3020 usuarios, con una muestra de 108, así como también los directivos de una municipalidad de la región Lambayeque. El tipo de investigación es descriptivo-propositiva con un diseño no experimental transversal. Para el tratamiento y análisis de la información se ha utilizado como técnica la encuesta, en base a los ítems de estudio identificados en la operacionalización de variables, procesados a través de los programas SPSS y Microsoft Excel.

Se concluye que los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los mismos indican que la satisfacción se encuentra en una escala de regular a óptimo, pues se encontró un porcentaje mayoritario de aceptación, conformado por el 34% de usuarios que consideran que el servicio brindado por una municipalidad de la región Lambayeque a veces es óptimo, seguido del 23% que afirma que siempre es así, y del 19% que opina que casi siempre lo es. Se les recomienda a los directivos de una municipalidad de la región Lambayeque poner mayor interés al estudio de la normatividad y herramientas de gestión, las cuales deben ser profundizadas y compartidas con todos los miembros del municipio; de esta forma se podrá brindar un mejor servicio a los usuarios y, por ende, alcanzar un nivel de satisfacción óptimo.

## **3.2. Fundamentación teórica**

### **3.2.1. UNIDAD I**

#### **3.2.1.1. Reseña Histórica**

El gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe es una institución pública que fue creado el 09 de febrero de 1984, esta entidad goza de autoridad tanto política, financiera y administrativa, de tal forma administra los principios de liderazgo, unidad, solidaridad, complementariedad, participación ciudadana, compromiso, respeto, lealtad, honestidad, trabajo en equipo y transparencia. (GADMCP, 2024)

Está conformado por 5 concejales y un alcalde, además se sustenta en su direccionamiento estratégico, así como en las atribuciones y competencias establecidas en la Constitución de la República, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD y demás cuerpos normativos, que regulan la gestión del gobierno autónomo descentralizado municipal, los mismos que tienen como finalidad establecer estrategias, programas, políticas, objetivos que permiten a la entidad cumplir su misión y visión establecida en su orgánico funcional, así también la función es vigilar el estricto cumplimiento de todas las actividades planificadas

#### **3.2.1.2. Misión**

Somos un gobierno autónomo descentralizado municipal participativo e incluyente que en el marco de sus competencias previstas en la Constitución de la Republica del Ecuador y la Ley, busca promover el desarrollo local con enfoque social, productivo, turístico, en mira a prestar servicios públicos de calidad, con calidez, competitividad, continuidad, descentralización y desconcentración, todo esto, bajo los principios de eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad e interculturalidad; en cumplimiento de los preceptos básicos que rigen a la administración pública, con planificación orientada en el desarrollo sostenible y sustentable del cantón. (GADMCP, 2024)

Su modelo de gestión se basa en lo siguiente:

- a) Liderar el desarrollo territorial interno, equilibrio y sostenible para mejorar las condiciones y la calidad de vida de la población.
- b) Regular y controlar el uso y ocupación del suelo urbano y rural
- c) Articular la gestión integrada de planes, programas y proyectos en los diferentes niveles de gobierno
- d) Propiciar la credibilidad institucional con la prestación adecuada de los servicios públicos,

- e) Fortalecer el tejido social y las capacidades locales para gestión productiva, transformación y generación de valor agregado, logando convenios concurrentes con las entidades correspondientes.
- f) Fomentar espacios de participación ciudadana y corresponsabilidad social; y
- g) Desarrollar los recursos naturales y turísticos que constituyen fuentes permanentes de ingresos con posicionamiento de marca cantón “Todos Somos Penipe” con responsabilidad y equidad, social, económica y sostenibilidad ambiental. (Penipe, 2024)

### 3.2.1.3. Visión

"El gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe, será un territorio con estructura equilibrada, sostenible, justa, segura, humano, inclusiva, participativa, de justicia social, que promueve el desarrollo productivo, social, económico, turístico, siendo un modelo de gestión exitoso a nivel nacional". (Penipe, 2024, pág. 14)

### 3.2.1.4. Objetivos

- a) Involucrar a la comunidad en el proceso de planificación cantonal participativa asegurando el aporte de todos los actores.
- b) Fortalecer el nivel de desempeño
- c) Desarrollar un esquema de cultura organizacional que dinamice la gestión administrativa.
- d) Disponer de infraestructura y equipamiento necesario para enfrentar las demandas cantonales de acuerdo a las competencias.
- e) Auspiciar y promover la realización de reuniones permanentes para discutir los problemas Municipales, mediante el uso de mesas redondas, seminarios, talleres, conferencias, simposios, cursos y otras actividades de integración y trabajo.
- f) Motivar el talento humano, que apunte al profesionalismo, capacitación, responsabilidad y experiencia en la gestión municipal con ética y transparencia, aplicando criterios técnicos y competentes e impulsando cambios que requiere el gobierno municipal del cantón Penipe para alcanzar el desarrollo económico y social. (RESOLUCION , 2014)

### 3.2.1.5. Principios y valores Institucionales

Además de los principios contenidos en la Constitución de la República, el Código Orgánico Territorial, Autónomo y Descentralizado y demás leyes, el GADMC Penipe, basará su gestión en siguientes principios y valores:

- 1) **Calidad.** – Es el grado de cumplimiento de los requisitos de los usuarios, para brindar un servicio y/o producto adecuado para satisfacer sus necesidades.
- 2) **Capacidades.** – Son las habilidades, cualidades y aptitudes necesarias en un individuo o en una entidad, para la prestación de un servicio o la generación de un producto en

cumplimiento de su misión. Las capacidades son: talento humano, alianzas y proveedores y sistemas organizacionales.

- 3) **Capital Intelectual.** – Es aquel que está constituido por activos intangibles susceptibles de generar valor. Los activos intangibles son la capacidades y recursos internos que deben ser gestionados de forma continua por la entidad, y no basta con identificarlos, requieren ser retroalimentados y fortalecidos. El capital intelectual se clasifica en tres grupos: capital estructural y capital relacional
- 4) **Ciclo de mejora continua.** – Es un enfoque de gestión que determina el cambio constante en los procesos para hacerlos mas efectivos, eficientes y adaptables, alcanzando innovaciones graduales en el tiempo.
- 5) **Coordinación y Corresponsabilidad.** – Transformación social creando espacios permanentes para que los sectores sociales participen en el cumplimiento de la gestión institucional.
- 6) **Eficacia.** - Lograr los objetivos propuestos optimizando el uso de los recursos disponibles
- 7) **Eficiencia.** - Cumplir las funciones asignadas con calidad y calidez, mejorando tiempos y recursos, implementando sistemas de información, evaluación y control de resultados.
- 8) **Ética.** - Es actuar de forma correcta para el cumplimiento de la misión y visión institucional.
- 9) **Equidad Territorial.** - Justicia Social y legitimidad, asegurando a los ciudadanos condiciones de acceso a los servicios públicos, al empleo, y a las diversas ventajas de la vida en sociedad.
- 10) **Honestidad.** - Cumplimiento de principios éticos y morales de autoridades y servidores, los mismos que se ejercerán en el marco de leyes y normas vigentes.
- 11) **Lealtad.** - Cumplimiento de ética y principios de responsabilidad a los objetivos estratégicos
- 12) **Liderazgo.** - Actitud proactiva en función del bienestar de la ciudadanía.
- 13) **Participación.** – Promoción del debate para adoptar las mejores decisiones, asegurando el dialogo, el análisis y la concentración de ideas y opines ciudadanas, generando participación en la toma de decisiones y observando el cumplimiento de la misión y visión institucional.
- 14) **Perseverancia.** - Logro de resultados concretos en las metas, objetivos propósitos institucionales para el desarrollo del cantón Penipe.
- 15) **Planificación.** – Facilita la consecución de los objetivos estratégicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Penipe, con la finalidad de alcanzar desarrollo sostenible.

- 16) **Protección al Medio Ambiente.** - Respeto a los ciclos de la tierra y de sus procesos regenerativos, mediante el establecimiento de relación entre los seres humanos con la naturaleza.
- 17) **Respeto y Justicia.** - Asumimos el valor de la vida como derecho primario y fundamental, así como el respeto a la integridad física, psicológica del ser humano.
- 18) **Solidaridad.** - Medio de cooperación, unidad e interés común, para el fortalecimiento de los lazos sociales y de apoyo a la población del cantón.
- 19) **Trabajo en equipo.** - Coordinación, compromiso, comunicación, confianza, cohesión, cooperación entre las autoridades, servidoras y servidores para el desarrollo y fortalecimiento institucional.
- 20) **Transparencia.** – Cumplimiento de las acciones y procesos para ejercitar la rendición de cuentas, que el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Penipe tiene la obligación de comunicar a través de un sistema de información pública.

#### **3.2.1.6. Estructura institucional**





### **3.2.1.7. Políticas**

El gobierno autónomo descentralizado del cantón Penipe se rige por las siguientes Políticas de Gobiernos:

- a. Garantizar un desarrollo ordenado, justo y amigable del territorio cantonal
- b. Asegurar la convivencia en paz y seguridad a los habitantes del gobierno autónomo descentralizado del cantón Penipe
- c. Prestar servicios públicos de calidad de forma universal, permanente, oportuna, eficiente y eficaz.
- d. Propiciar la igualdad, equidad, la inclusión social y el respeto a la diversidad con espacios y procesos de participación ciudadana, control social y la representación equitativa en los diferentes espacios de gestión pública
- e. Propiciar un sistema económico, social, solidario, justo, democrático, productivo y turismo sostenible basado en la distribución equitativa de recursos, generación de trabajo y empleo digno
- f. Proteger y promover la diversidad cultural, turismo patrimonial tangible e intangible y respetar espacios de reproducción, transformación e intercambio, preservar y conservar la memoria social y el patrimonio cultural natural
- g. Garantizar la transparencia en la administración pública local, erradicar todas las formas de corrupción y vigilar que la inversión de los recursos públicos esté basada en principios de equidad, eficiencia, transparencia, racionalidad.

### **3.2.1.8. Servicios que presta el GADMC Penipe**

- a) Agua potable
- b) Alcantarillado
- c) Recolección de basura
- d) Revisión técnica vehicular
- e) Recaudaciones
- f) Aprobación de planimetrías, planos
- g) Emisión de líneas de fabrica
- h) Permisos para: eventos, actividades económicas
- i) Permiso para construcción
- j) Certificados de no adeudar
- k) Certificados de gravamen, bienes raíces
- l) Limpieza de vías y espacios públicos
- m) Mantenimiento de alcantarillado y sistema de agua potable
- n) Patentes

## **3.2.2. UNIDAD II**

### **3.2.2.1. Conceptualización de servicios**

Para (Guaman, Caisa, Acosta, Miranda, & Cepeda, 2017, pág. 38) definen: “Un servicio es un conjunto de prestación que le cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo, en un sentido como proceso interpersonal implica respeto de modo objetivo para responder a las expectativas de los clientes. También, puede presentar características de dar y recibir, entender, atender, escuchar, responder, emitir y percibir, por esto es importante las mejoras de la calidad del servicio que están relacionados con las políticas y la planificación de la calidad junto con el liderazgo”.

Con ello se establecen que la gestión adecuada de estos servicios no solo se basa ni se traduce en la satisfacción del cliente, sino que también impacta directamente en la fidelización y en la percepción de valor que este tiene hacia el servicio; así, además se convierte en un indicador clave que permite evaluar la efectividad del servicio ofrecido, ya que cada interacción contribuye a la construcción de una relación de confianza, esto implica que no solo es cumplir con las expectativas iniciales, sino también en anticiparse a las necesidades futuras que podrían generarse; con ello, se lograría que las organizaciones deban fomentar un ambiente donde la retroalimentación sea valorada y utilizada como herramienta de mejora continua, así de ese modo se generará una cultura de excelencia que se enfoque en optimizar cada punto de contacto con el cliente, asegurando que la satisfacción del cliente no solo sea positiva, sino memorable y exitosa.

### **3.2.2.2. Calidad de los servicios**

La calidad de los servicios según (Lopez, 2023) es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y experiencias de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, óptimo, seguro y confiable, aun bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficiencia, y sorprendido con mayor valor al esperado.

Para lograr esta calidad en los servicios, es fundamental que las organizaciones implementen un enfoque proactivo y estratégico en la gestión de la relación con el cliente; así, esto implica no solo la capacitación continua del personal de la entidad, sino también la creación de sistemas que permitan la retroalimentación constante, facilitando así una mejora continua, además el uso de la tecnología quede ayudar a dar a conocer los servicios y los trámites, requisitos o pasos que debe hacer para la obtención del servicio así pudiendo cubrir las necesidades del cliente.

### **3.2.2.3. Excelencia de los servicios**

La excelencia de los servicios busca la lealtad de los clientes y ser recomendados por ellos, razón por la cual debe ser esta una cualidad en las personas que están en contacto con el cliente. Siendo necesario señalar algunas normas que deben ser comunicados y difundidos, las que permitan fortalecer un compromiso de calidad en la atención del cliente. (Guaman, Caisa, Acosta, Miranda, & Cepeda, 2017, pág. 47)

Implementar las capacitaciones continuas para el personal es vital, ya que esto no solo garantiza que los empleados estén actualizados en las mejores prácticas de atención al cliente, aino que también promuevan un ambiente de trabajo motivador y proactivo; fomentar un espacio donde se comparta el feedback de los clientes ayudara a identificar áreas de mejora y celebrar los logros alcanzados, creando así una cultura organizacional centrada en la excelencia y en la satisfacción de los usuarios.

### **3.2.2.4. Satisfacción del usuario**

Para (Guaman, Caisa, Acosta, Miranda, & Cepeda, 2017) la satisfacción del usuario “ se crea cuando la percepción supera las expectativas, es por esta razón que todos los esfuerzos de la organización deben orientarse hacia la satisfacción y cumplimiento de estas; la satisfacción permite formar una relación de mutuo interés entre la entidad y el cliente, debiendo tomarse en cuenta el identificar a los clientes y su necesidades con proyección de desarrollar procesos y estrategias que creen valor a los productos y servicios que se brindan.

Con ello se puede decir que es fundamental adoptar un enfoque proactivo que permita anticipar las necesidades del cliente, implementando mecanismos de retroalimentación que faciliten la mejora continua. Al integrar las opiniones y sugerencias de los usuarios en el desarrollo de productos y servicios, la organización no solo fortalece su oferta, sino que también genera un entorno de confianza y lealtad. Este ciclo virtuoso de escucha activa y adaptación es clave para mantener la relevancia en un mercado competitivo y en constante evolución.

### **3.2.2.5. Nivel de satisfacción**

Para (Thompson, 2019) el nivel de satisfacción, “luego de realizada la compra o adquisición del bien o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción”:

- ❖ Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas del cliente. (Thompson, 2019)
- ❖ Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio coincide con las expectativas del cliente. (Thompson, 2019)
- ❖ Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio excede a las expectativas del cliente. (Thompson, 2019)

### **3.2.2.6. Modelos de calidad de servicios**

#### **3.2.2.6.1. Modelo de calidad del servicio de Grönroos (1984)**

Christian Grönroos, pionero de la escuela de gestión de servicios y del pensamiento de *marketing*, internacionalmente denominada la Escuela Nórdica de *Marketing*, propone en 1984 un modelo que integra la calidad del servicio en función de tres (3) componentes: a) la calidad técnica, referida al “qué” representa el servicio recibido por los usuarios como consecuencia de la compra; según Grönroos este aspecto de la calidad tiene carácter objetivo; b) la calidad funcional, representa el “cómo” el usuario recibe y experimenta el servicio, relacionada con la forma en la cual se ha prestado el servicio a los usuarios por el personal del establecimiento; c) la imagen corporativa, representa el resultado de cómo el usuario percibe la empresa a través del servicio que presta, afecta su percepción de la calidad del servicio y está asociada a la imagen que se forma sobre la organización, ya sea por su experiencia previa o por la comunicación que haya recibido. Esta dimensión ejerce la función de filtro de las dimensiones anteriores.

Para (Grönroos, 1984), la evaluación de la calidad técnica es más objetiva que la funcional. Agrega que los niveles aceptables se alcanzan cuando la calidad percibida satisface las expectativas del usuario, siendo éste influenciado por el resultado del servicio, por la forma en que lo recibe y por la imagen corporativa de la organización que lo presta. Respecto a la definición de calidad, (Grönroos, 1984) señala que es el resultado de un proceso de evaluación donde el usuario compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido. Se aprecia el énfasis dado por este autor al usuario, además señala que la calidad no sólo es determinada por el nivel de la calidad técnica y funcional, sino también por la brecha entre la calidad esperada y la experimentada, esto es, la desconformación. Una evaluación satisfactoria de la calidad percibida se obtiene cuando la experimentada cumple con las expectativas del usuario, es decir, lo satisface, es así como un exceso de expectativas puede generar problemas en la evaluación de su calidad.

#### **3.2.2.6.2. Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL)**

Según (Torres & Vásquez, 2015) la propuesta de la escuela americana de marketing, fue desarrollada en varias etapas por un equipo de investigadores conformado por (Ananthanarayanan, Zeithaml, & Berry, 1985) con un estudio de tipo cualitativo, con entrevistas a usuarios y directivos de cuatro (4) reconocidas empresas de servicios de los Estados Unidos: banca minorista, tarjetas de crédito, corredores de valores y reparación y mantenimiento de equipos. Como resultado principal, estos autores obtuvieron un modelo conceptual de calidad del servicio fundamentado en la teoría de las brechas o Gaps (The Gaps Models of Service Quality), este explica las brechas entre las expectativas de los usuarios y su percepción sobre el servicio recibido. El modelo vincula cuatro (4) elementos formadores de expectativas: la comunicación boca-oído, las necesidades personales de los usuarios, sus experiencias previas y las

comunicaciones externas de la firma, y está conformado por diez (10) dimensiones para valorar la calidad del servicio. Luego de las críticas recibidas (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 1988), apoyados en una investigación cuantitativa, realizan estudios estadísticos de análisis factorial y simplifican el modelo anterior a cinco (5) dimensiones: a) Empatía: muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus usuarios; b) Fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa; c) Seguridad: conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza; d) Capacidad de respuesta: disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido, finalmente, e) Elementos tangibles: apariencia física de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. A partir de las cinco (5) dimensiones anteriores, Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollan en 1988 el modelo multidimensional SERVQUAL y su respectivo instrumento de evaluación de la calidad del servicio. Plantearon 22 preguntas desde el punto de vista del usuario asociadas a sus expectativas, e igual número de ítems sobre sus percepciones del servicio recibido, evaluados en una escala de Likert de siete puntos, conformando así el instrumento con 44 ítems. Cuando no se cumplen las expectativas del usuario, el servicio se califica como deficiente. Finalmente, cuando se cumple exactamente el nivel de expectativas del usuario, se define como un servicio de calidad satisfactoria.

**Gráfico 1. Dimensiones y Atributos del Serviquál**

VARIABLE	DIMENSIONES (5)	ATRIBUTOS (22)
Calidad del servicio	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplen lo comprometido</li> <li>- Sincero interés por resolver problemas</li> <li>- Realizan bien el servicio por primera vez</li> <li>- Concluyen el servicio en el tiempo prometido</li> <li>- No cometen errores</li> </ul>
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comportamiento confiable de los empleados</li> <li>- Los clientes se sienten seguros</li> <li>- Los empleados son amables</li> <li>- Los empleados tienen conocimiento suficiente</li> </ul>
Expectativas	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo de apariencia moderna</li> <li>- Instalaciones visualmente atractivas</li> <li>- Empleados con apariencia pulcra</li> <li>- Elementos materiales atractivos</li> </ul>
Vs		
Percepción	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunican cuando concluirán el servicio</li> <li>- Los empleados ofrecen un servicio rápido</li> <li>- Los empleados siempre están dispuestos a ayudar</li> <li>- Los empleados nunca están demasiado ocupados</li> </ul>
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofrecen atención individualizada</li> <li>- Horarios de trabajo conveniente para los clientes</li> <li>- Tienen empleados que ofrecen atención personalizada</li> <li>- Se preocupan por los clientes</li> <li>- Comprenden las necesidades de los clientes</li> </ul>

Elaboración: Propia Fuente: (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 1988)

### **3.2.2.6.3. Modelo Ciclo Deming**

El PDCA tiene sus raíces en la década de 1950, cuando W. Edwards Deming llevó sus conocimientos a Japón en el contexto de la reconstrucción industrial post Segunda Guerra Mundial. Su enfoque revolucionario en la mejora continua de los procesos fue gratamente aceptado y adoptado por la industria japonesa, marcando el renacimiento económico del país. (ENVIRA, 2024)

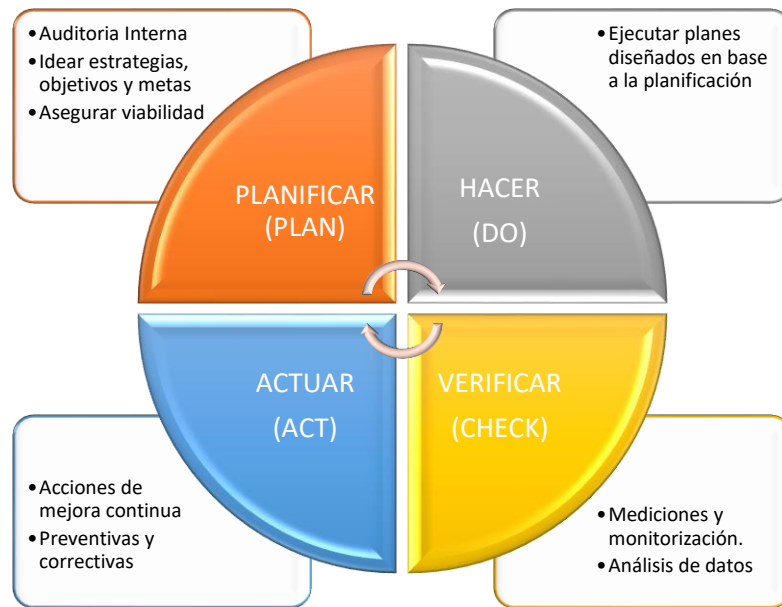
Para (Deming, 1989) el ciclo de Deming o ciclo PDCA es una estrategia de mejora continua de la calidad que se compone de cuatro pasos: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar. Es un modelo iterativo que se repite de forma cíclica para fomentar la mejora constante. Se trata de un enfoque sistemático que se ha convertido en un paradigma para la excelencia operativa y la calidad empresarial.

El ciclo Deming, también conocido como el ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), se presenta como una herramienta fundamental en la mejora continua de procesos. Este enfoque permite a las organizaciones establecer un marco que fomenta la reflexión sistemática y el aprendizaje tras la implementación de cualquier cambio, facilitando así la identificación de áreas que requieren ajustes. La planificación inicial no solo define los objetivos, sino que también considera los recursos necesarios y las posibles resistencias que podrían surgir durante su ejecución

#### **3.2.2.6.3.1. Etapas del Ciclo Deming**

El ciclo Deming está compuesto por cuatro etapas de manera que al finalizar la última de ellas, comienza la primera de nuevo. Esto permite que la actividad sea evaluada una y otra vez de forma periódica incorporando mejoras nuevas. Dichas cuatro etapas son las siguientes:

**Gráfico 2. Ciclo PHVA de Deming**



**Elaboración:** Propia **Fuente:** (ENVIRA, 2024)

Para (ENVIRA, 2024) llevar a cabo de forma correcta un PDCA es importante seguir paso a paso las 4 etapas o fases con los siguientes puntos de acción:

### **Planificación (Plan)**

- Identificación de problemas existentes y convertirlos en objetivos específicos y medibles.
- Definición detallada y planificación por escrito de los procesos necesarios para alcanzar metas.
- Establecimiento de criterios de medición (como indicadores de rendimiento o KPI's) y recolección de datos.

### **Ejecución (Do)**

- Implementación rigurosa de las actividades planificadas.
- Recopilación de datos detallados sobre el rendimiento del proceso.
- Seguir de forma estricta y rigurosa los planes establecidos durante la fase de planificación.

### **Evaluación (Check)**

- Comparación de los resultados obtenidos con los objetivos y criterios previamente definidos.
- Análisis profundo de los datos recopilados para evaluar el desempeño del proceso.
- Identificación de desviaciones y áreas potenciales de mejora.



### **Acción (Act)**

- Toma de decisiones basada en la evaluación crítica de los resultados.
- Implementación de cambios y ajustes necesarios para la mejora continua.
- Reinicio del ciclo con la fase de planificación, cerrando así el bucle de mejora continua.

#### **3.2.2.6.3.2. Objetivos del Ciclo de Deming**

El objetivo de este ciclo no es otro que fomentar un ciclo constante de mejora en todos los aspectos de la operación empresarial. Al repetir las fases de Planificación, Ejecución, Evaluación y Acción, las organizaciones pueden identificar constantemente áreas de oportunidad y hacer ajustes para mejorar la eficiencia y calidad.

La recopilación y el análisis de datos son fundamentales en el ciclo Deming, lo que sirve de gran ayuda para tomar decisiones basadas en evidencias y hechos en lugar de en suposiciones o intuiciones. Además, tiene como objetivo la participación activa de todos los niveles de la organización al involucrar a todos los empleados en la identificación de problemas y en la búsqueda de soluciones, lo que a su vez promueve un sentido de responsabilidad y pertenencia.

El ciclo Deming, conocido también como ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), se basa en la idea de la mejora continua de procesos a través de un enfoque sistemático y cíclico. Este método no solo busca resolver problemas inmediatos, sino que tiene como objetivo establecer un marco que fomente la adaptación a los cambios y la optimización constante de la calidad. Al iterar sobre cada etapa del ciclo, las organizaciones pueden identificar áreas de mejora, implementar soluciones efectivas y evaluar los resultados para ajustar sus estrategias, garantizando así un progreso sostenible y alineado con sus objetivos a largo plazo.

Para finalizar puedo decir que la implementación del ciclo Deming promueve una cultura organizacional que valora la evaluación continua y el aprendizaje compartido. A través de la colaboración entre equipos, se facilita la comunicación y se generan sinergias que potencian la innovación. Este ambiente de trabajo saludable permite que los empleados se sientan empoderados para aportar ideas y sugerencias, lo que a su vez contribuye a una mayor implicación y satisfacción laboral. La dinámica del ciclo fomenta no solo el desarrollo de soluciones efectivas frente a los desafíos, sino también la anticipación de futuros problemas, lo que fortalece la resiliencia organizacional y optimiza el desempeño global.

## **4. METODOLOGÍA**

### **4.1. METODOLOGÍA**

#### **Hipotético – Deductivo**

Para “este método consiste en obtener conciliaciones particulares a parte de una ley universal, en este sentido amplio aplica la deducción que se entiende como toda conclusión a la que llegue después de un razonamiento, a través de la demostración de una o varias afirmaciones sobre la base de las leyes de la lógica”.

Por lo consiguiente este método es aplicado al presente proyecto de investigación ya que se sigue los siguientes pasos:

- Se inicia con el planteamiento del problema el cual es la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del Gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe
- Se continua con la observación del fenómeno a estudiar, la creación de una hipótesis para la explicación de dicho fenómeno, la deducción de consecuencias o proposiciones más elementales de la propia hipótesis
- La verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia.

Por ende, se puede deducir que el presente método permite realizar la recopilación, análisis y contrastación de datos que son extraídos del cantón.

### **4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

#### **4.2.1. Descriptiva**

“La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Herandez, R; Fernandez, C & Batista P, 2006). En tal razón al proponer el diagnóstico de la condición de la calidad de los servicios que brinda el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe en la satisfacción de los usuarios se pretende establecer estrategias donde mejore la relación entre las partes involucradas.

Para (Hernandez R & Baptista P, 2024) “Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas”.

“El tipo de investigación que tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes” (Martinez, 2018). En base a este contexto, en la presente investigación descriptiva se identificará los problemas que existen en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe, esto permitirá formar la relación entre la variable dependiente (satisfacción de los usuarios) e independiente (la calidad de los servicios) que permitirá conocer la realidad actual de la entidad gubernamental.

#### **4.2.2. Campo**

Según (Palella, S & Martins, F, 2012) definen: “La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta”. (pag.88)

Porque se basa en la observación que se realizó en el lugar propio del problema dando lugar a la obtención de mayor información, ya sea mediante la encuesta realizada tanto a los usuarios como a los funcionarios que nos ayudó a conocer la realidad.

### **4.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.3.1. Correlacional**

Para (Mejía, 2017) “La investigación correlacional es un tipo de investigación no experimental en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes. Usualmente se cree que la investigación correlacional debe involucrar dos variables cuantitativas, como puntajes, resultados del número de eventos repetidos dentro de un margen de tiempo” esto permite mantener una relación entre la variable dependiente (satisfacción de los usuarios) e independiente (la calidad de los servicios).

#### **4.3.2. No Experimental**

Según (Hernandez R, Fernandez C, Baptista L, 2010, pág. 149) “la investigación no experimental, consiste en estudios que se realización si la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

## 4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 4.4.1. Población

La población involucrada en el presente proyecto son los habitantes del cantón Penipe, según (GADMCP, 2024) señala que existen 7150 habitantes penipeños y de 150 funcionarios que trabajan en la entidad.

### 4.4.2. Muestra usuarios

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

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población: 7150 habitantes

Z: Nivel de confianza: 94%: 1.88

p: proporción esperada (-) 50%: 0.5

e: error 6%: 0.06

$$n = \frac{1.88^2 * 0.05(1 - 0.5) * 7150}{0.06^2(7150) + 1.88^2 * 0.05(1 - 0.5)}$$

**n: 245 habitantes**

### 4.4.3. Muestra funcionarios del GADMC Penipe

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

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población: 150 funcionarios

Z: Nivel de confianza: 94%: 1.88

p: proporción esperada (-) 50%: 0.5

e: error 6%: 0.06

$$n = \frac{1.88^2 * 0.05(1 - 0.5) * 150}{0.06^2(150) + 1.88^2 * 0.05(1 - 0.5)}$$

**n: 30 funcionarios**

## 4.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 4.5.1. Técnicas

**La encuesta.** – Esta técnica permitió recopilar información mediante la aplicación de este instrumento de manera directa con los usuarios de los servicios que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Penipe.

### 4.5.2. Instrumentos

**Cuestionario.** - “consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir que se preparan con el propósito de obtener información” (Bernal, 2010). Se establecieron interrogantes concretas y relacionadas con las variables en estudio.

## 5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 5.1. Análisis de Normalidad

Según (BLANCA, 2023) manifiesta que las pruebas de normalidad son una herramienta esencial en investigación para determinar si los datos tienen una distribución normal. La distribución normal es una distribución de frecuencias que se representa en forma de campana y es muy común en la investigación.

A su vez manifiesta que existen diferentes tipos de pruebas de normalidad como el de Kolmogorov - Smirnov, Shapiro-Wilk, Anderson-Darling, Lilliefors, entre otros.

**Prueba de Kolmogorov – Smirnov.** – La Prueba de Kolmogorov-Smirnov es una herramienta muy útil en el campo del análisis estadístico para medir la normalidad de los datos. Esta prueba comparará la distribución de los datos con una distribución teórica de normalidad, y determinará si hay una diferencia significativa entre ellas.

La interpretación de los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov se basa en el valor p obtenido tras su aplicación. Este valor p indica la probabilidad de que los datos analizados sean distribuidos de manera normal. Si el valor p es alto (por ejemplo, superior al 0,05), entonces se puede concluir que los datos se distribuyen de manera normal. Por otro lado, si el valor p es bajo (por ejemplo, inferior al 0,05), entonces se puede concluir que los datos no se distribuyen de manera normal y se rechaza la hipótesis nula.

**Prueba de Shapiro-Wilk.** – Es una prueba estadística que se utiliza para evaluar si un conjunto de datos sigue una distribución normal. Esta prueba es una de las más utilizadas y es considerada una de las más fiables para evaluar la normalidad. Esta herramienta compara los datos recopilados con una distribución normal teórica, y determina si existe una diferencia significativa entre los datos. Si los datos se asemejan significativamente a la distribución normal, se concluye que los

datos son normales. Por otro lado, si existe una diferencia significativa, se concluye que los datos no son normales.

La Prueba de Shapiro-Wilks es adecuada para muestras pequeñas, que tienen menos de 50 observaciones. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la precisión de la prueba disminuye con muestras más grandes. Por ejemplo, una situación posible para aplicar esta prueba es la de un estudio sobre la altura de una población. Si se recopilan las alturas de un grupo de personas y se utiliza la prueba de Shapiro-Wilk para evaluar si los datos son normales, se puede concluir si la altura de la población sigue una distribución normal o no.

### REGLA DE DECISIÓN

Si el valor de valor de Significancia es  $> .05$  Se acepta la  $H_0$  (Hipótesis nula)

Si el valor de valor de Significancia es  $< .05$  Se acepta la  $H_a$  (Hipótesis alternativa)

De acuerdo a los resultados obtenidos en el software estadístico IBM SPSS Statistics versión 23 se detalla lo siguiente:

#### 5.1.1. Prueba de normalidad encuesta aplicada a los usuarios del GADM de Penipe

	Sus requerimientos de servicios son atendidos dentro del tiempo oportuno	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
		Estadístico	gl	Sig.
Los funcionarios del GADM de Penipe demuestran su compromiso con su trabajo.	Muy satisfecho	.	8	.
	Satisfecho	,386	37	<.001
	Aceptable	,388	64	<.001
	Poco Satisfecho	,409	74	<.001
	Nada Satisfecho	,431	62	<.001

Se realiza por el método de Kolmogorov-Smirnova ya que se tiene una muestra es mayor a 50 encuestas.

#### 5.1.2. Prueba de normalidad encuesta aplicada a los funcionarios del GADM de Penipe

	10.- Usted como funcionario ¿Cómo considera el tiempo de espera para obtener el servicio?	Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.
6.- ¿Los niveles jerárquicos superiores evalúan la calidad el servicio que ustedes como funcionarios brindan a los usuarios?	Muy satisfecho	.	4	.
	Satisfecho	,801	15	,004
	Aceptable	,824	10	,028

Se realiza por el método de Shapiro-Wilk ya que se tiene una muestra es menor a 50 encuestas.

Con los resultados detallados para la comprobación de la hipótesis se utilizará el método de correlación de Pearson (Anova).

## 6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 6.1. Validación de las encuestas

#### ANÁLISIS DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida

Este método permite estimar la fiabilidad de un instrumento de recopilación de datos para saber si son viables y confiables, con ello establecer la medida de variables que se pretende medir.

La fiabilidad de la constancia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están correlacionados (Welch & Comer, 1988). Con ello quiere decir que cuando más cerca se encuentra el valor de alfa a 1 mayor es la constancia interna de los ítems analizados. Entendiendo así que es necesario que la fiabilidad de la escala debe ser siempre obtenerse con los datos de cada muestra para así se pueda garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de la investigación

Para la presente investigación se asume el criterio emitido por (George & Mallery, 2003, pág. 231) quienes presentan las siguientes recomendaciones que se debe tomar en cuenta para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficientes alfa  $>.9$  es excelente
- Coeficientes alfa  $>.8$  es bueno
- Coeficientes alfa  $>.7$  es aceptable
- Coeficientes alfa  $>.6$  es cuestionable
- Coeficientes alfa  $>.5$  es pobre
- Coeficientes alfa  $<.5$  es inaceptable

Es relevante establecer que son valores aceptables para pronósticos de investigaciones  $\geq 0.7$

Una vez que se ha determinado la fiabilidad del instrumento, es fundamental llevar a cabo un análisis de validez. Este análisis garantizará que el instrumento mide realmente lo que se pretende medir, lo cual es clave para obtener resultados significativos y aplicables en la investigación. La validez se puede evaluar mediante diferentes enfoques, como la validez de contenido, constructo y criterio, cada uno aportando una dimensión única al proceso de validación del instrumento.

En la presente investigación para determinar la fiabilidad del instrumento a aplicar se realizó una prueba piloto con una muestra de 245 usuarios y 30m funcionarios del GADMC Penipe.

### 6.1.1. Encuesta aplicada a los usuarios del GADM de Penipe

#### ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,977	,978	15

Al realizar el análisis de fiabilidad aplicando Alpha de Cronbach muestra un valor de 0,978 estableciendo así que la encuesta a aplicarse es EXCELENTE. Razón por la cual nos permitió llevar a cabo la investigación.

### 6.1.2. Encuesta aplicada a los funcionarios del GADM de Penipe

#### ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,963	,964	16

Al realizar el análisis de fiabilidad aplicando Alpha de Cronbach muestra un valor de 0,964 estableciendo así que la encuesta a aplicarse es EXCELENTE. Razón por la cual nos permitió llevar a cabo la investigación.



## 6.2. Resultado de las encuestas

### 6.2.1. Aplicada a los usuarios del GADM de Penipe

Los resultados de la presente investigación están basados en la información recopilada de los 245 usuarios del GADMC Penipe encuestados conforme a lo descrito en la muestra.

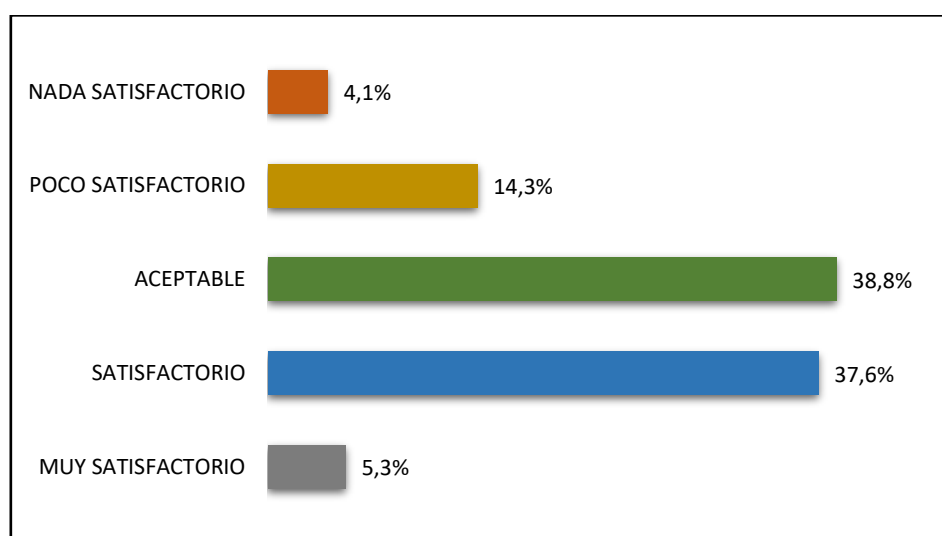
**Tabla 1. Espacio físico**

ESPACIOS FÍSICOS ADECUADOS PARA BRINDAR UN SERVICIO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	13	5,3	5,3	5,3
Satisfecho	93	38,0	38,0	43,3
Aceptable	94	38,4	38,4	81,6
Poco Satisfecho	35	14,3	14,3	95,9
Nada Satisfecho	10	4,1	4,1	100,0
Total	245	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los usuarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 3. Espacio físico**



**Fuente:** Tabla 1. Espacio Físico

**Elaboración:** Tania Medina

### Análisis e interpretación

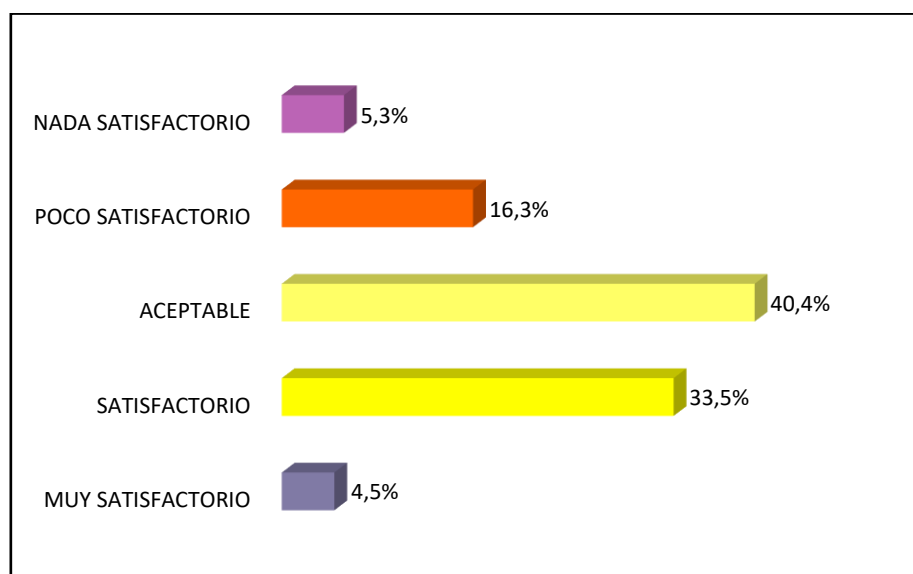
Del total de los encuestados el 38,8% manifiestan que los espacios físicos adecuados para brindar un servicio son aceptables, el 37,6% están satisfechos, el 14,3% están poco satisfecho, el 5,3% muy satisfecho y el 4,1% nada satisfecho. Esto permite establecer que el GADMC Penipe cuenta con espacios adecuados para brindar la atención a los usuarios.

**Tabla 2. Tecnología adecuada**

TECNOLOGÍA ADECUADA PARA PROCESAMIENTO DE DATOS				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	11	4,5	4,5	4,5
Satisfecho	84	34,3	34,3	38,8
Aceptable	97	39,6	39,6	78,4
Poco Satisfecho	40	16,3	16,3	94,7
Nada Satisfecho	13	5,3	5,3	100,0
Total	245	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los usuarios del GADMC Penipe  
**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 4. Tecnología adecuada**



**Fuente:** Tabla 2. Tecnología adecuada  
**Elaboración:** Tania Medina

### **Análisis e interpretación**

El 40,4% de los encuestados consideran aceptable la tecnología es adecuada para el procesamiento de datos, el 33,5% consideran satisfactorio, el 16,3% poco satisfecho, el 5,3% nada satisfecho y el 4,5% muy satisfecho. Con ello se demuestra que la mayoría de los encuestados consideran que la tecnología es la adecuada para el procesamiento de datos.

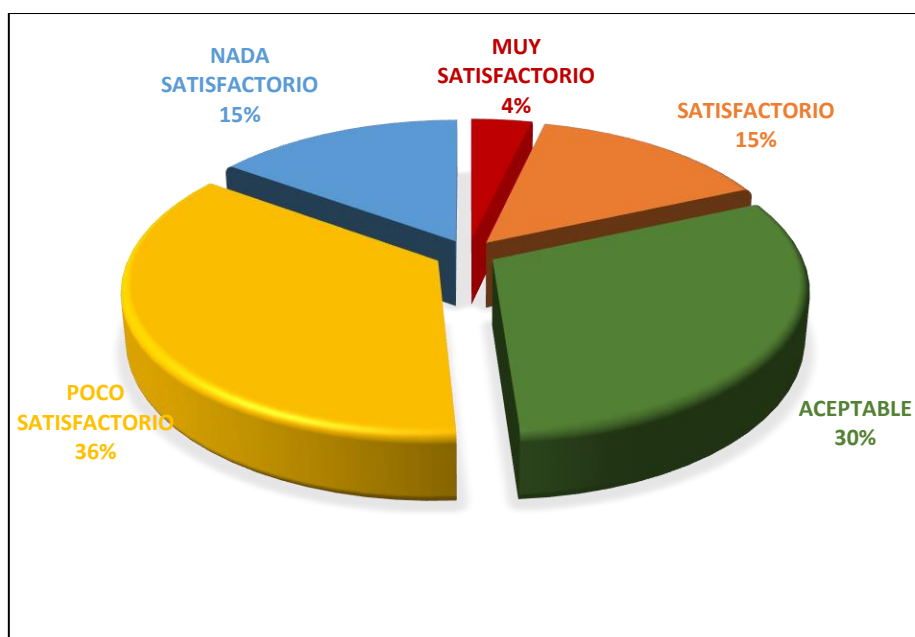
**Tabla 3. Tiempo de espera**

EL TIEMPO DE ESPERA PARA REALIZAR UN TRÁMITE				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	9	3,7	3,7	3,7
Satisfecho	38	15,5	15,5	19,2
Aceptable	74	30,2	30,2	49,4
Poco Satisfecho	86	35,1	35,1	84,5
Nada Satisfecho	38	15,5	15,5	100,0
Total	245	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los usuarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 5. Tiempo de espera**



**Fuente:** Tabla 3. Tiempo de espera

**Elaboración:** Tania Medina

### **Análisis e interpretación**

El 36% de los encuestados consideran poco satisfactorio el tiempo de espera para realizar un trámite oportuno en el GAD, el 30% consideran aceptable, el 15% satisfecho, el 15% nada satisfecho y apenas el 4% muy satisfecho. Con ello se evidencia que el tiempo de espera para realizar un trámite no es oportuno.

**Tabla 4. Problemas de los usuarios**

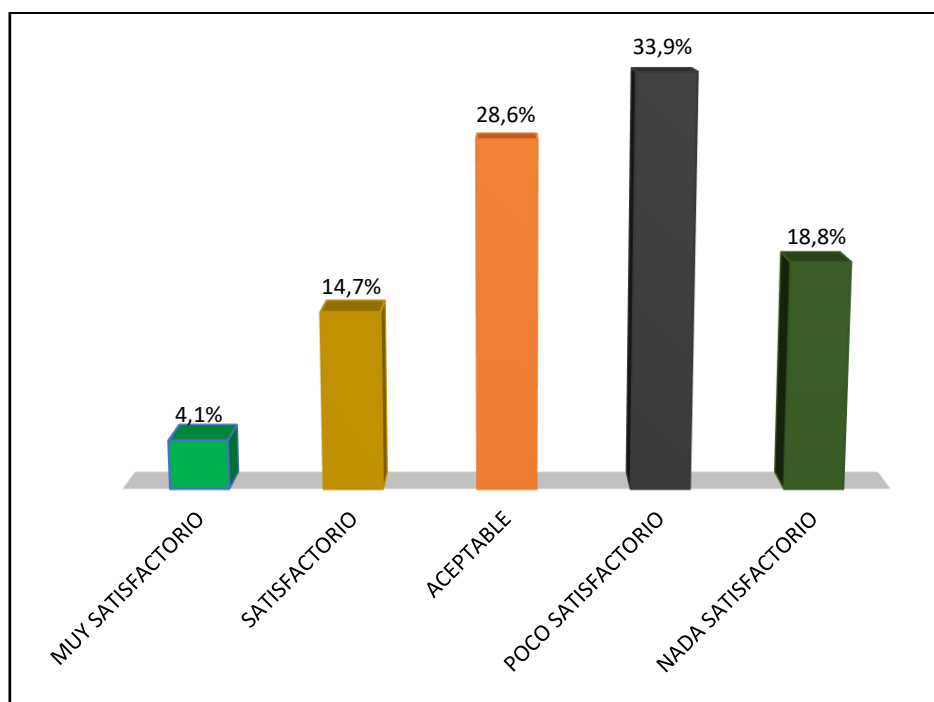
**USUARIO DEL GADMC PENIPE TIENE UN PROBLEMA, ES RESUELTO DE MANERA ÁGIL**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	10	4,1	4,1	4,1
Satisfecho	38	15,5	15,5	19,6
Aceptable	69	28,2	28,2	47,8
Poco Satisfecho	82	33,5	33,5	81,2
Nada Satisfecho	46	18,8	18,8	100,0
Total	245	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los usuarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 6. Problemas de los usuarios**



**Fuente:** Tabla 4. Problemas de los usuarios

**Elaboración:** Tania Medina

**Análisis e interpretación**

Del total de los encuestados el 33,9% de los encuestados consideran poco satisfactorio ya que los problemas de los usuarios del GADMC Penipe no son resueltos de manera ágil, el 28,6% consideran aceptable, el 18,8% nada satisfecho, el 14,7% satisfecho y apenas el 4,1% muy satisfecho. Lo que nos lleva a entender que la calidad del servicio no es lo que la gente espera.

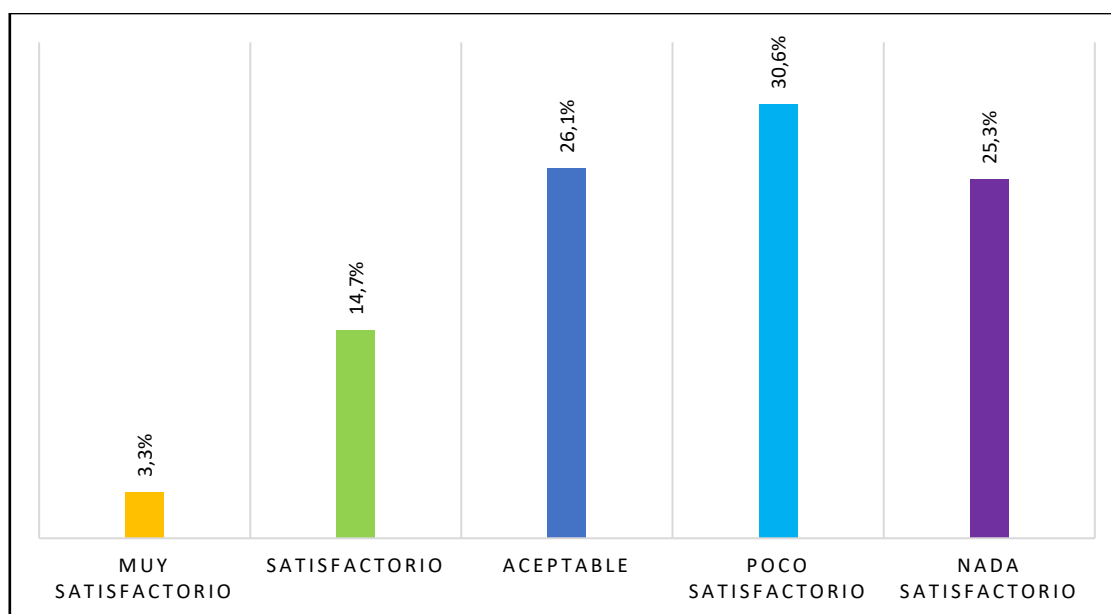
**Tabla 5. Tiempo optimo**

REQUERIMIENTOS ATENDIDOS DENTRO DEL TIEMPO OPORTUNO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	8	3,3	3,3	3,3
Satisfecho	37	15,1	15,1	18,4
Aceptable	64	26,1	26,1	44,5
Poco Satisfecho	74	30,2	30,2	74,7
Nada Satisfecho	62	25,3	25,3	100,0
Total	245	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los usuarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 7. Tiempo optimo**



**Fuente:** Tabla 5. Tiempo optimo

**Elaboración:** Tania Medina

### **Análisis e interpretación**

El 30,6% de los encuestados consideran poco satisfactorio ya que sus requerimientos de servicios no son atendidos dentro del tiempo oportuno, el 26,1% consideran aceptable, el 25,3% nada satisfecho, el 14,7% se encuentran satisfechos y apenas el 3,3% muy satisfecho. Esto quiere decir que los requerimientos y necesidades de los usuarios del GADMC Penipe no son resueltos dentro de un tiempo considerado que se debería demorar un trámite.

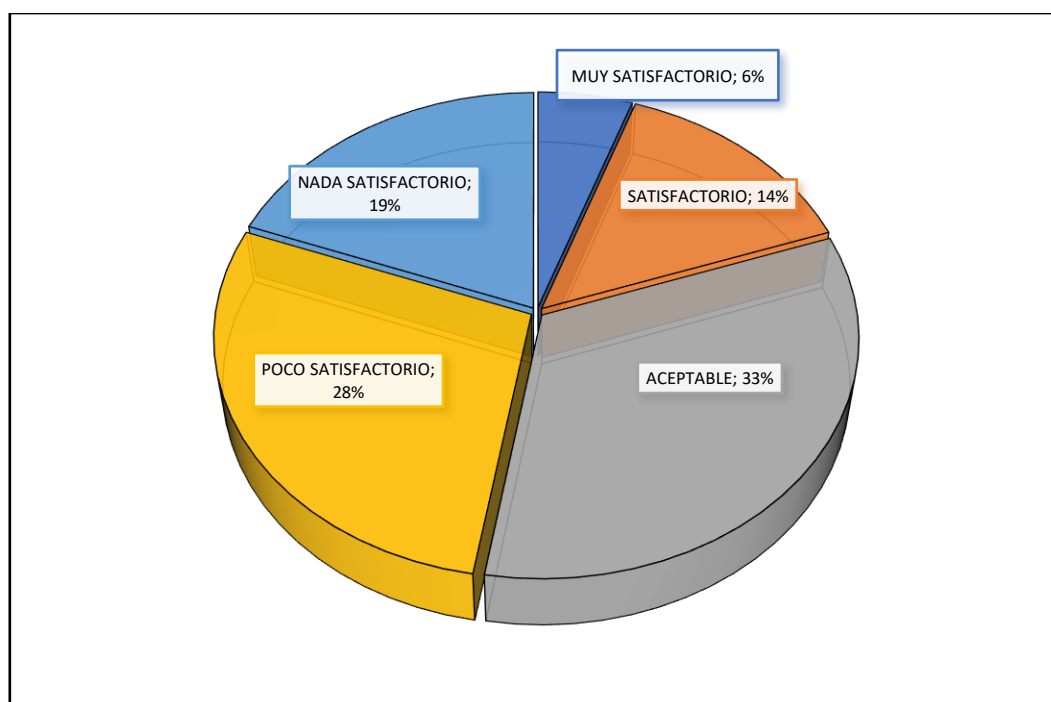
**Tabla 6. Compromiso con el trabajo**

COMPROMISO CON SU TRABAJO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	13	5,3	5,3	5,3
Satisfecho	37	15,1	15,1	20,4
Aceptable	77	31,4	31,4	51,8
Poco Satisfecho	71	29,0	29,0	80,8
Nada Satisfecho	47	19,2	19,2	100,0
Total	245	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los usuarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 8. Compromiso con el trabajo**



**Fuente:** Tabla 6. Compromiso con el trabajo

**Elaboración:** Tania Medina

### **Análisis e interpretación**

Del total de los encuestados el 33% consideran poco aceptable el compromiso de los funcionarios del GADMC Penipe en su trabajo, el 28% consideran poco satisfactorio, el 19% nada satisfecho, el 14% satisfecho y apenas el 6% muy satisfecho. Esto demuestra que los funcionarios del GADMC Penipe no están comprometidos al 100% con su trabajo ni con la administración para el desarrollo del cantón.

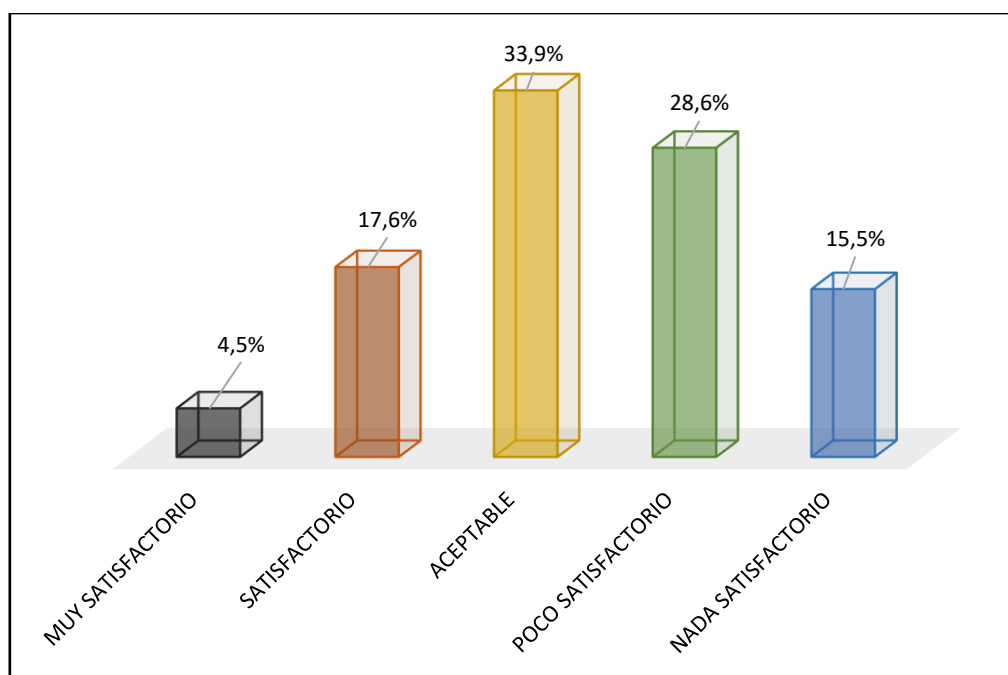
**Tabla 7. Conocimiento y profesionalismo**

CONOCIMIENTO Y PROFESIONALISMO SOBRE EL TRABAJO QUE DESEMPEÑAN				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	11	4,5	4,5	4,5
Satisfecho	44	18,0	18,0	22,4
Aceptable	80	32,7	32,7	55,1
Poco Satisfecho	72	29,4	29,4	84,5
Nada Satisfecho	38	15,5	15,5	100,0
Total	245	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los usuarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 9. Conocimiento y profesionalismo**



**Fuente:** Tabla 7. Conocimiento y profesionalismo

**Elaboración:** Tania Medina

### **Análisis e interpretación**

El 33,9% de los encuestados consideran aceptable el conocimiento y profesionalismo que demuestran los funcionarios del GADMC Penipe sobre el trabajo que desempeñan, el 28,6% consideran poco satisfactorio, el 17,6% satisfactorio, el 15,5% nada satisfechos y apenas el 4,5% muy satisfecho. Esto demuestra que el conocimiento y profesionalismo que demuestran los funcionarios del GADMC Penipe no va acorde con las funciones que se les ha sido asignadas y encomendadas.

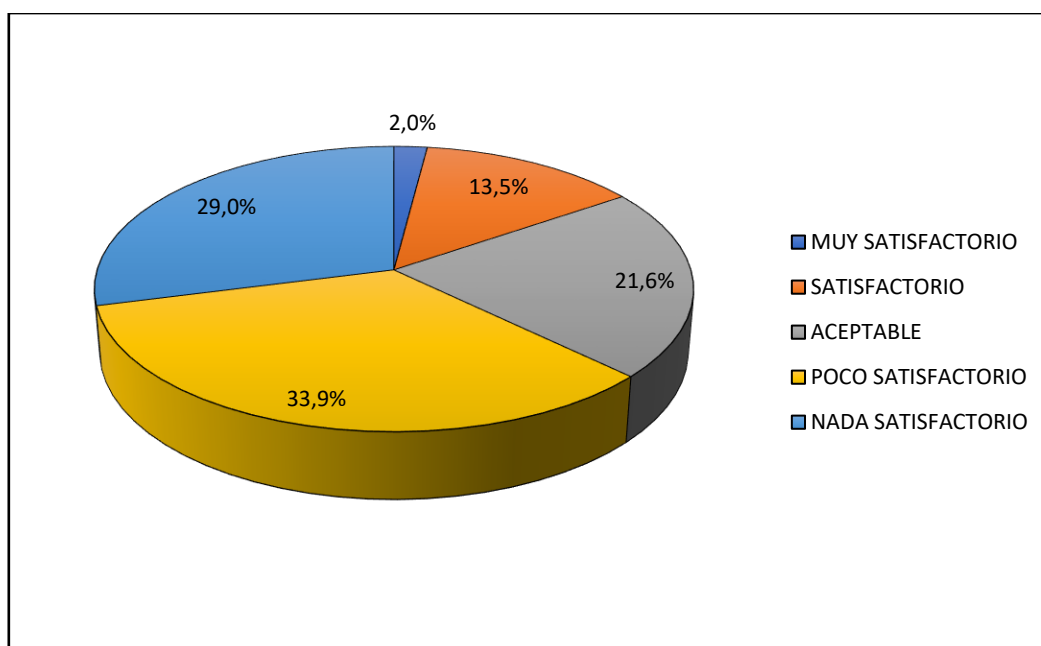
**Tabla 8. Distribución equitativa**

<b>LOS SERVICIOS SON DISTRIBUIDOS EQUITATIVAMENTE EN TODO EL CANTÓN</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	5	2,0	2,0	2,0
Satisfecho	33	13,5	13,5	15,5
Aceptable	56	22,9	22,9	38,4
Poco Satisfecho	80	32,7	32,7	71,0
Nada Satisfecho	71	29,0	29,0	100,0
Total	245	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los usuarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 10. Distribución equitativa**



**Fuente:** Tabla 8. Distribución equitativa

**Elaboración:** Tania Medina

### **Análisis e interpretación**

Del total de los encuestados el 33,9% consideran poco satisfactorio que los servicios que brinda el GADMC Penipe no son distribuidos equitativamente en todo el cantón, el 29,0% considera nada satisfactorio, el 21,6% consideran aceptable, el 13,5% satisfactorio, y apenas el 2% muy satisfecho. Ello permita establecer que el GADMC Penipe no distribuye equitativamente los servicios en su cantón.



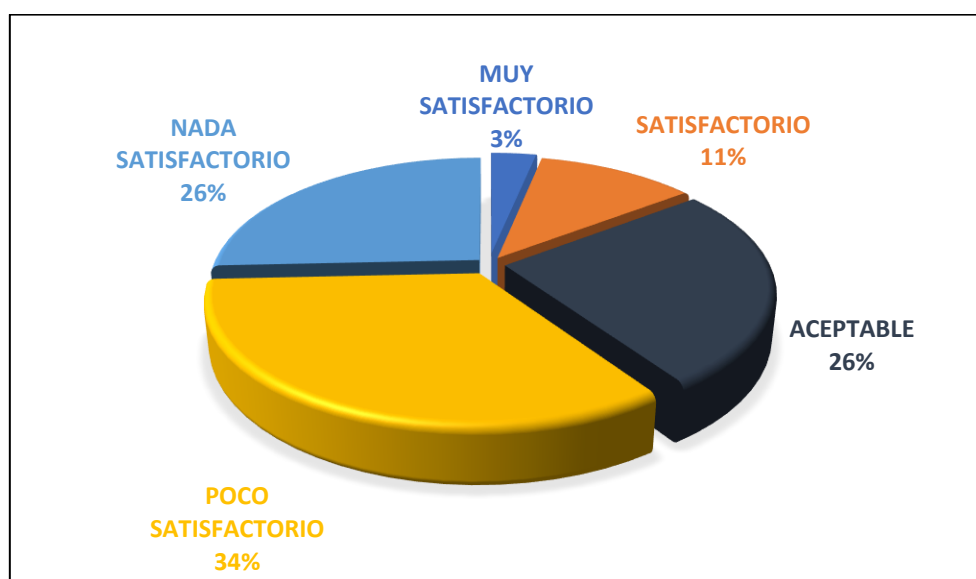
**Tabla 9. Comunicación de culminación del servicio**

**COMUNICAN A LOS USUARIOS CUÁNDO CONCLUIRÁ EL SERVICIO QUE PRESTAN**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	8	3,3	3,3	3,3
Satisfecho	29	11,8	11,8	15,1
Aceptable	65	26,5	26,5	41,6
Poco Satisfecho	80	32,7	32,7	74,3
Nada Satisfecho	63	25,7	25,7	100,0
Total	245	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los usuarios del GADMC Penipe  
**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 11. Comunicación de culminación del servicio**



**Fuente:** Tabla 9. Comunicación de culminación del servicio  
**Elaboración:** Tania Medina

**Análisis e interpretación**

Del total de los encuestados el 34% consideran poco satisfactorio que los funcionarios del GADMC Penipe comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio que prestan, el 26% consideran aceptable, el 26% consideran nada satisfactorio, el 11% satisfactorio, y apenas el 3% muy satisfecho. Esto nos permite establecer que los usuarios de los servicios que presta en GADMC Penipe no son comunicados cuando se culminara con el servicio prestado ya que no cumplen con el cronograma establecido.

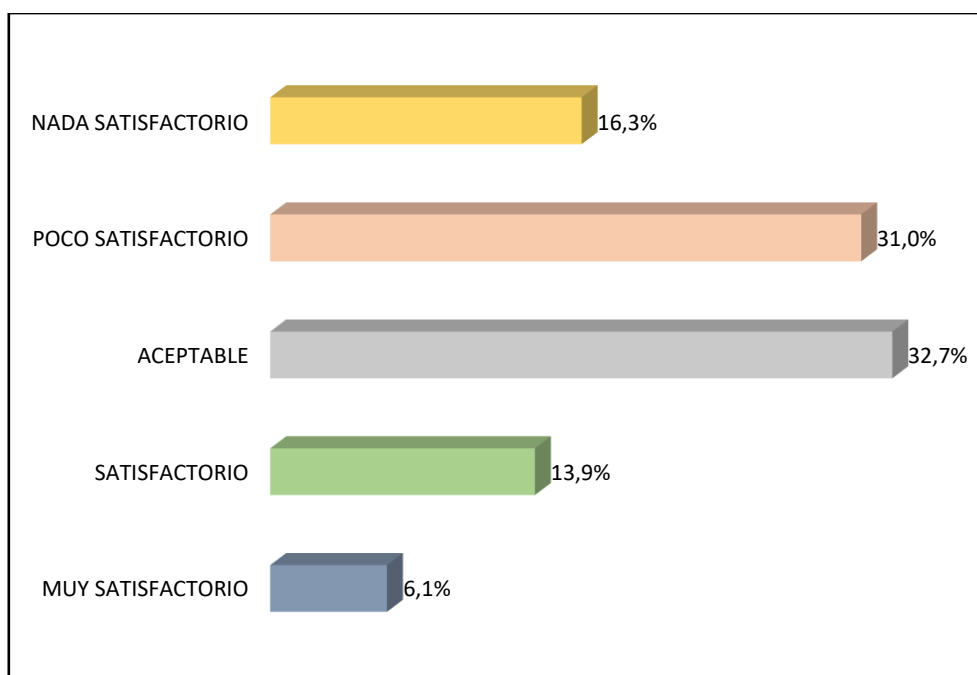
**Tabla 10. Funcionarios dispuestos ayudar a los usuarios**

LOS FUNCIONARIOS DISPUESTOS EN AYUDAR A LOS USUARIOS				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	15	6,1	6,1	6,1
Satisfecho	36	14,7	14,7	20,8
Aceptable	77	31,4	31,4	52,2
Poco Satisfecho	77	31,4	31,4	83,7
Nada Satisfecho	40	16,3	16,3	100,0
Total	245	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los usuarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 12. Funcionarios dispuestos ayudar a los usuarios**



**Fuente:** Tabla 10. Funcionarios dispuestos ayudar a los usuarios

**Elaboración:** Tania Medina

### **Análisis e interpretación**

El 32,7% consideran aceptable que los funcionarios del GADMC Penipe están siempre dispuestos en ayudar a los usuarios, el 31% consideran poco satisfactorio, el 16,3% consideran nada satisfactorio, el 13,9% satisfactorio, y apenas el 6,1% muy satisfecho. Ello conlleva a que la no existe la mayor predisposición de los funcionarios del GADMC Penipe frente a ayudar a los usuarios en los trámites que realizan.

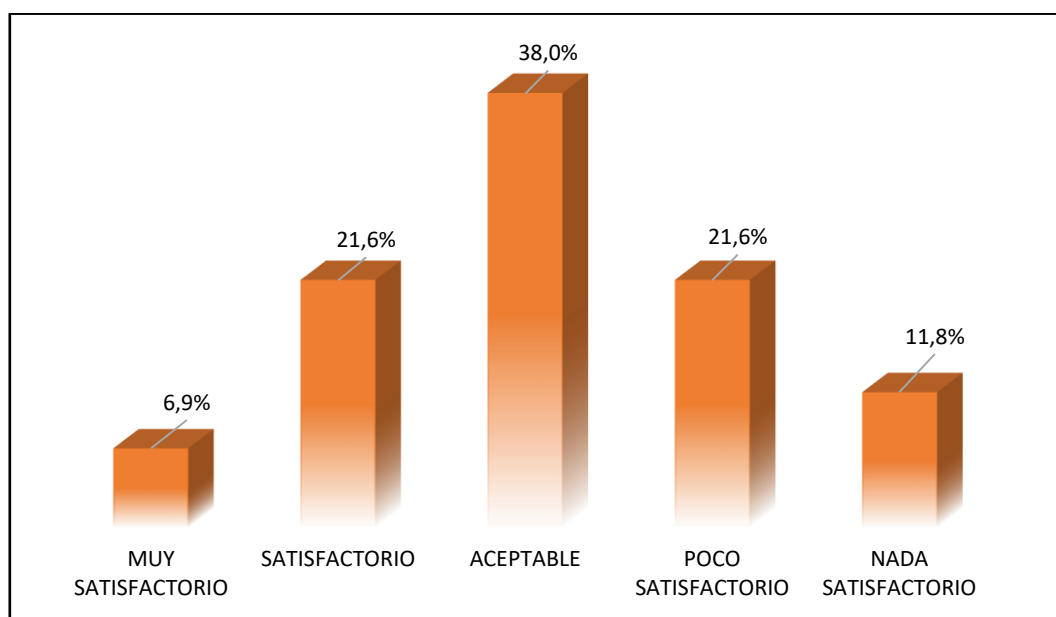
**Tabla 11. Confianza y empatía a los usuarios**

<b>LOS FUNCIONARIOS TRASMITEN CONFIANZA Y EMPATÍA A LOS USUARIOS</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	17	6,9	6,9	6,9
Satisfecho	56	22,9	22,9	29,8
Aceptable	89	36,3	36,3	66,1
Poco Satisfecho	54	22,0	22,0	88,2
Nada Satisfecho	29	11,8	11,8	100,0
Total	245	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los usuarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 13. Confianza y empatía a los usuarios**



**Fuente:** Tabla 11. Confianza y empatía a los usuarios

**Elaboración:** Tania Medina

### **Análisis e interpretación**

El 38% consideran aceptable que los funcionarios del GADMC Penipe transmiten confianza y empatía a los usuarios, el 21,6% consideran poco satisfactorio y satisfactorio, el 11,8% consideran nada satisfactorio y apenas el 6,9% muy satisfecho. Esto permite establecer que los funcionarios del GADMC Penipe no transmiten la confianza y empatía necesaria para brindar una buena atención y por ende dar un buen servicio a los usuarios.

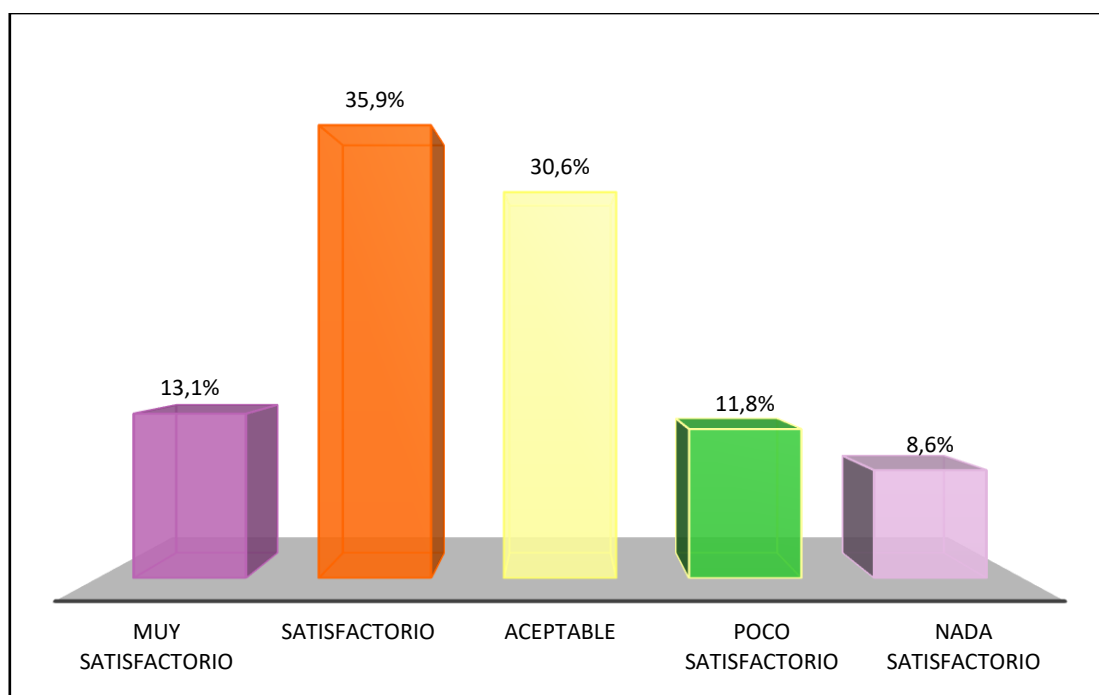
**Tabla 12. Horarios del GADMC Penipe**

LOS HORARIOS ESTABLECIDOS POR EL GADMC PENIPE				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	32	13,1	13,1	13,1
Satisfecho	90	36,7	36,7	49,8
Aceptable	75	30,6	30,6	80,4
Poco Satisfecho	27	11,0	11,0	91,4
Nada Satisfecho	21	8,6	8,6	100,0
Total	245	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los usuarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 14. Horarios del GADMC Penipe**



**Fuente:** Tabla 12. Horarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

### **Análisis e interpretación**

Del total de los encuestados el 35,9% consideran satisfactorio que los funcionarios del GADMC Penipe transmiten confianza y empatía a los usuarios, el 21,6% consideran poco satisfactorio y satisfactorio, el 11,8% consideran nada satisfactorio y apenas el 6,9% muy satisfecho. Esto permite establecer que los funcionarios del GADMC Penipe no transmiten la confianza y empatía necesaria para brindar una buena atención y por ende dar un buen servicio a los usuarios.

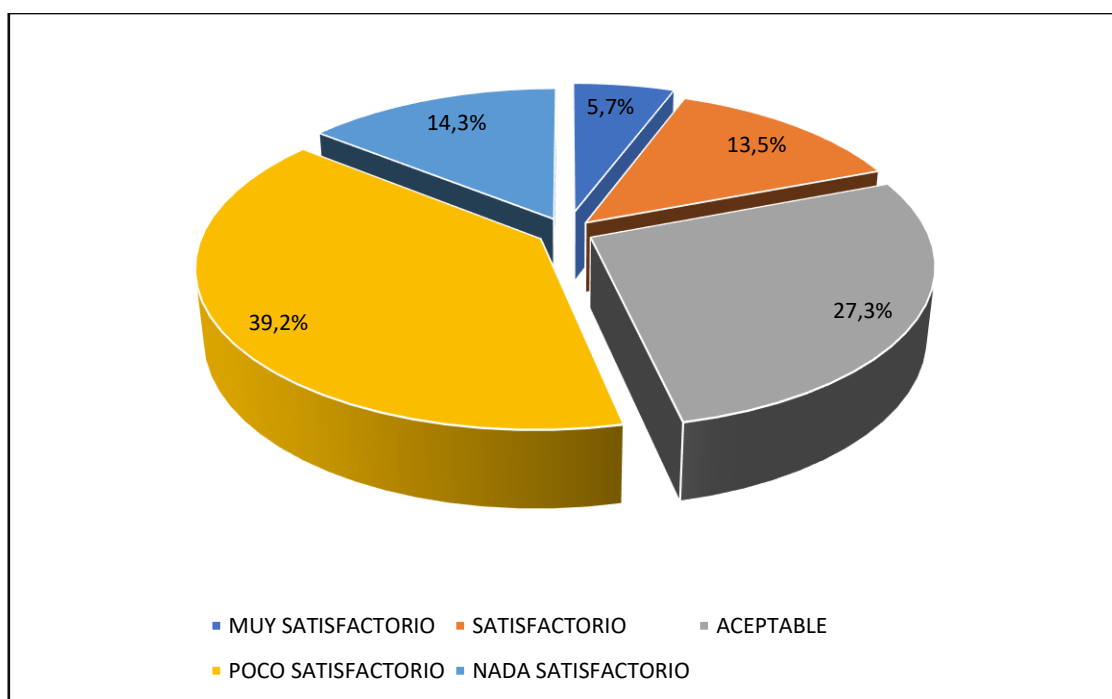
**Tabla 13. Intereses y necesidades de los usuarios**

INTERESES Y NECESIDADES DE LOS USUARIOS				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	14	5,7	5,7	5,7
Satisfecho	35	14,3	14,3	20,0
Aceptable	65	26,5	26,5	46,5
Poco Satisfecho	97	39,6	39,6	86,1
Nada Satisfecho	34	13,9	13,9	100,0
Total	245	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los usuarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 15. Intereses y necesidades de los usuarios**



**Fuente:** Tabla 13. Intereses y necesidades de los usuarios

**Elaboración:** Tania Medina

### **Análisis e interpretación**

El 39,2% consideran poco satisfactorio que los funcionarios se preocupan por los intereses y necesidades de los usuarios, el 27,3% consideran aceptable, el 14,3% considera nada satisfactorio, el 13,5% consideran satisfactorio, y apenas el 5,7% muy satisfecho. Esto permite establecer que los funcionarios no se preocupan por los intereses y necesidades de los usuarios.

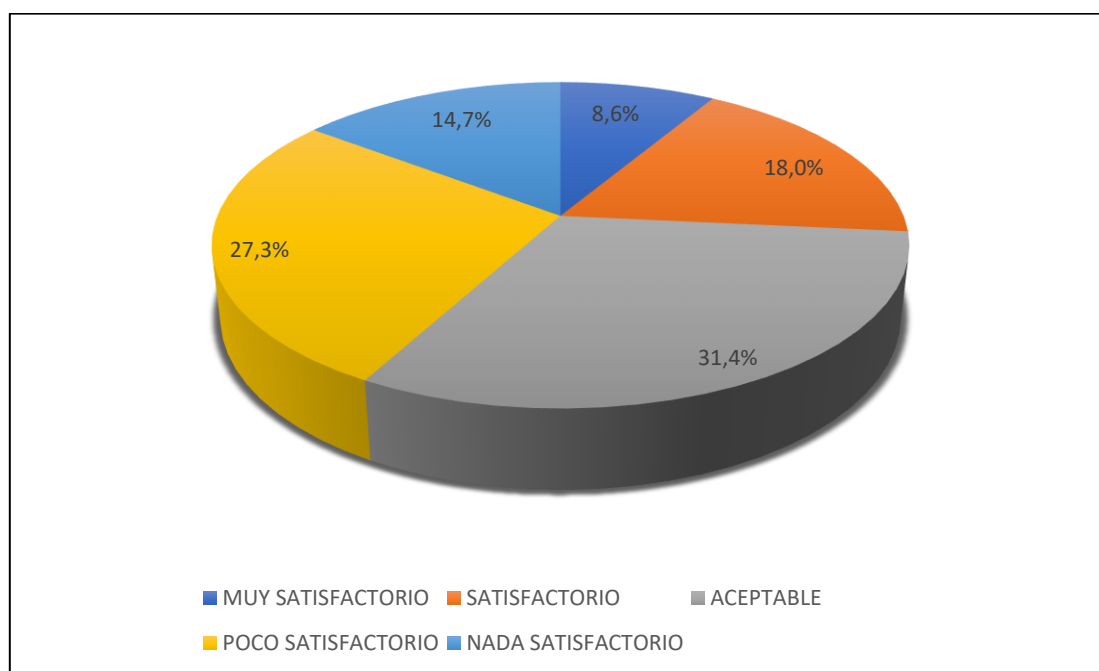
**Tabla 14. Atención a los usuarios**

<b>ATENCIÓN A LOS USUARIOS SIN PREFERENCIAS, DISTINCIÓN RACIAL, ETNIA.</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	22	9,0	9,0	9,0
Satisfecho	45	18,4	18,4	27,3
Aceptable	75	30,6	30,6	58,0
Poco Satisfecho	67	27,3	27,3	85,3
Nada Satisfecho	36	14,7	14,7	100,0
Total	245	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los usuarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 16. Atención a los usuarios**



**Fuente:** Tabla 14. Atención a los usuarios

**Elaboración:** Tania Medina

### **Análisis e interpretación**

Del total de los encuestados el 31,4% consideran aceptable la atención de los funcionarios hacia los usuarios sin preferencias, distinción racial, etnia; el 27,3% consideran poco satisfactorio; el 18,0% considera satisfactorio, el 14,7% consideran nada satisfactorio, y apenas el 8,6% muy satisfecho. Esto demuestra que atención de los funcionarios hacia los usuarios si hay preferencias, distinción racial, etnia.

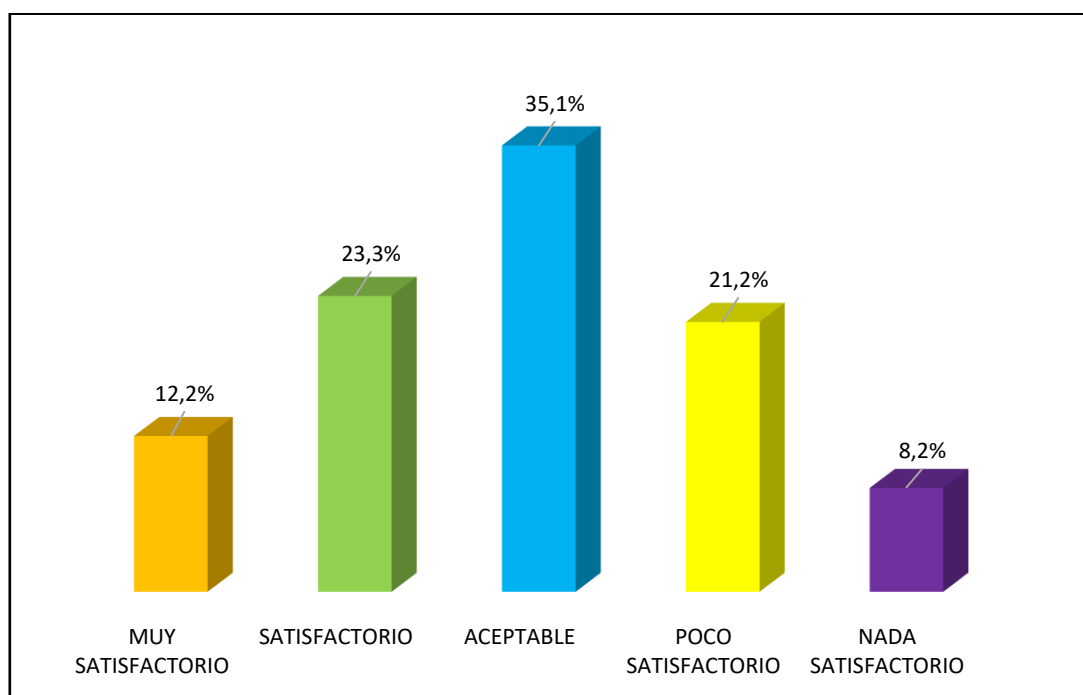
**Tabla 15. Preferencia a Grupo Vulnerable**

<b>PREFERENCIA A ATENCIÓN PRIORITARIA. (GRUPO VULNERABLE)</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	31	12,7	12,7	12,7
Satisfecho	58	23,7	23,7	36,3
Aceptable	84	34,3	34,3	70,6
Poco Satisfecho	52	21,2	21,2	91,8
Nada Satisfecho	20	8,2	8,2	100,0
Total	245	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los usuarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 17. Preferencia a Grupo Vulnerable**



**Fuente:** Tabla 15. Preferencia a Grupo Vulnerable

**Elaboración:** Tania Medina

### **Análisis e interpretación**

Del total de los encuestados el 35,1% consideran aceptable que los funcionarios dan preferencia a atención prioritaria. (grupo vulnerable); el 23,3% consideran satisfactorio; el 21,2% considera poco satisfactorio, el 12,2% consideran muy satisfactorio, y apenas el 8,2% nada satisfecho. Esto demuestra que los funcionarios dan preferencia a atención prioritaria (grupo vulnerable).

## 5.2.2. Aplicada a los funcionarios del GADM de Penipe

Los resultados de la presente investigación están basados en la información recopilada de los 30 funcionarios del GADM Penipe encuestados conforme a los descrito en la muestra.

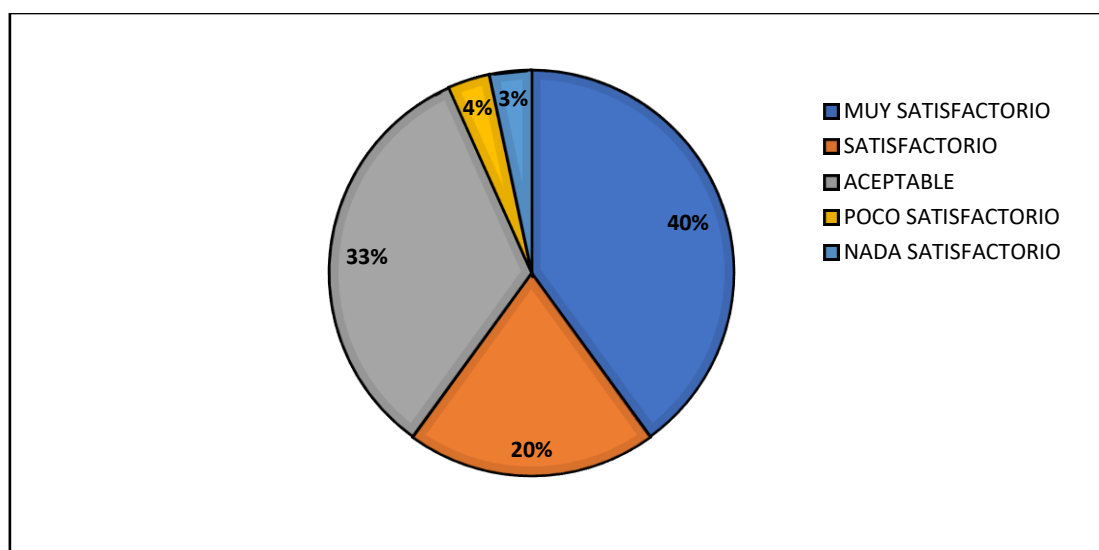
**Tabla 16. Clima laboral**

CLIMA LABORAL FUNCIONARIOS DEL GADM PENIPE				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	13	43,3	43,3	43,3
Satisfecho	6	20,0	20,0	63,3
Aceptable	9	30,0	30,0	93,3
Poco Satisfecho	1	3,3	3,3	96,7
Nada Satisfecho	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los funcionarios del GADM Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 18. Clima laboral**



**Fuente:** Tabla 15. Preferencia a Grupo Vulnerable

**Elaboración:** Tania Medina

### Análisis e interpretación

Del total de los encuestados el 40% consideran muy satisfactorio que las autoridades se preocupan por brindar un excelente clima laboral a sus trabajadores; el 33% consideran aceptable; el 20% considera satisfactorio, el 4% consideran poco satisfactorio, y apenas el 3% nada satisfecho. esto permite visualizar que el 100% de los funcionarios encuestados no están conforme con el clima laboral que les rodea dentro de su trabajo.



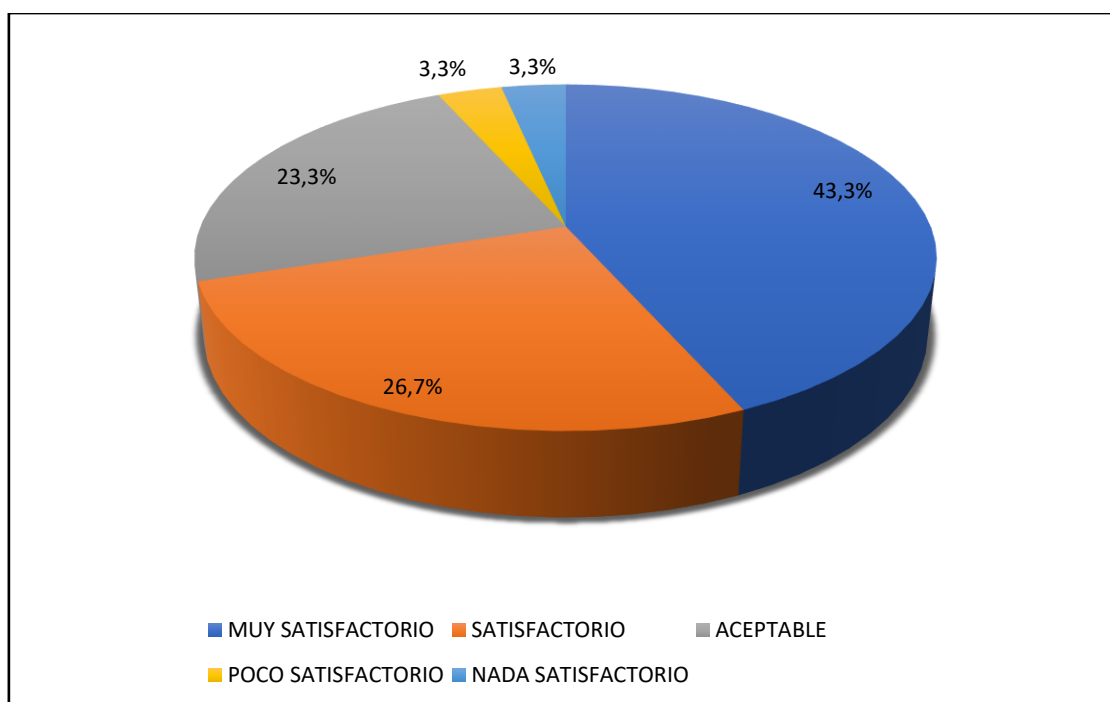
**Tabla 17. Trato con igualdad y justicia**

TRATO DE IGUALDAD Y JUSTICIA EN EL GADMC PENIPE				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	13	43,3	43,3	43,3
Satisfecho	9	30,0	30,0	73,3
Aceptable	6	20,0	20,0	93,3
Poco Satisfecho	1	3,3	3,3	96,7
Nada Satisfecho	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los funcionarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 19. Trato con igualdad y justicia**



**Fuente:** Tabla 17. Trato con igualdad y justicia

**Elaboración:** Tania Medina

### **Análisis e interpretación**

Del total de los encuestados el 43,3% consideran muy satisfactorio que en su entorno laboral existe un trato de igualdad y justicia; el 26,7% consideran satisfactorio; el 23,3% considera aceptable, el 3,3% consideran poco satisfactorio, y apenas el 3,3% nada satisfecho. esto permite visualizar que el 100% de los funcionarios encuestados si consideran un trato igual y justicia dentro de su entorno laboral.

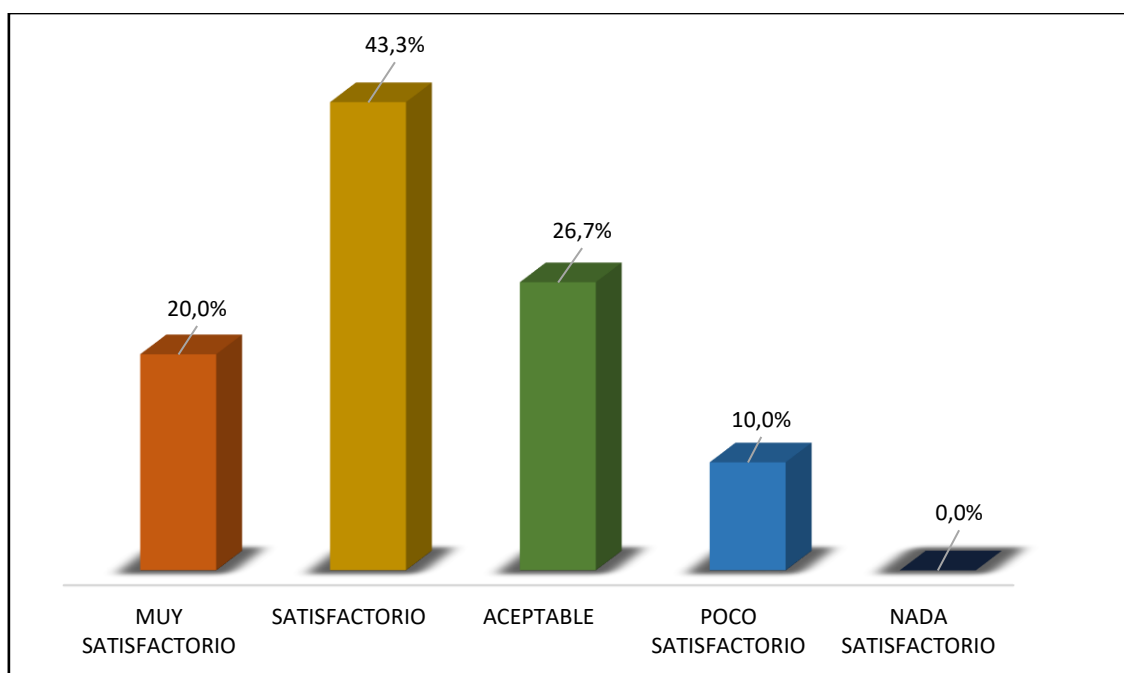
**Tabla 18. Espacio físico adecuado**

ESPACIO FÍSICO ADECUADO A SUS TRABAJADORES PARA EJERCER SUS ACTIVIDADES				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	6	20,0	20,0	20,0
Satisfecho	13	43,3	43,3	63,3
Aceptable	8	26,7	26,7	90,0
Poco Satisfecho	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los funcionarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 20. Espacio físico adecuado**



**Fuente:** Tabla 18. Espacio físico adecuado

**Elaboración:** Tania Medina

### **Análisis e interpretación**

El 43,3% de los encuestados consideran satisfactorio el espacio físico que esta adecuado a sus trabajadores para ejercer sus actividades; el 26,7% consideran aceptable; el 20% considera muy satisfactorio, el 10% consideran poco satisfactorio. En ello se puede evidenciar que si existe un espacio físico adecuado a sus trabajadores para ejercer sus actividades dentro del GADMC Penipe.

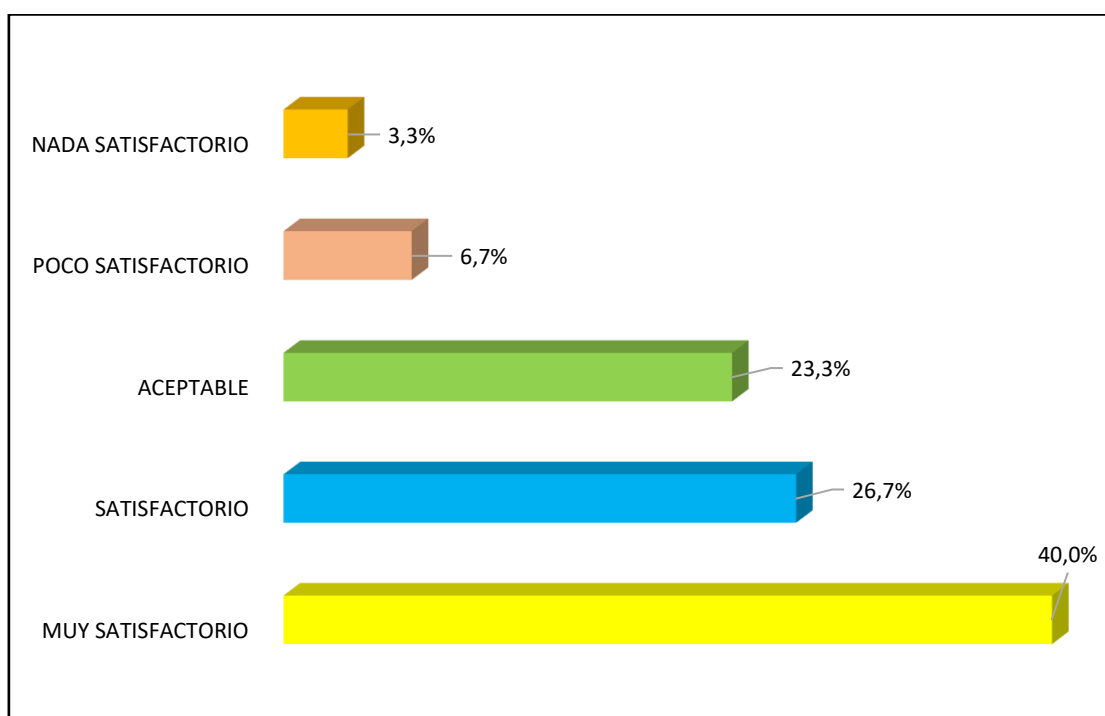
**Tabla 19. Desempeño laboral**

<b>DESEMPEÑO LABORAR DE LOS FUNCIONARIOS DEL GADMC PENIPE</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	12	40,0	40,0	40,0
Satisfecho	9	30,0	30,0	70,0
Aceptable	7	23,3	23,3	93,3
Poco Satisfecho	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los funcionarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 21. Desempeño laboral**



**Fuente:** Tabla 19. Desempeño laboral

**Elaboración:** Tania Medina

### **Análisis e interpretación**

Del total de los encuestados el 40% consideran muy satisfactorio que las autoridades se preocupan por el desempeño laboral de sus colaboradores; el 26,7% satisfactorio; el 23,3% consideran aceptable; el 6,7% consideran poco satisfactorio, y apenas el 3,3% nada satisfecho. Ello demuestra que si existe la preocupación de las autoridades hacia el desempeño de los funcionarios para así brindar un servicio que satisfaga la necesidad de los usuarios.

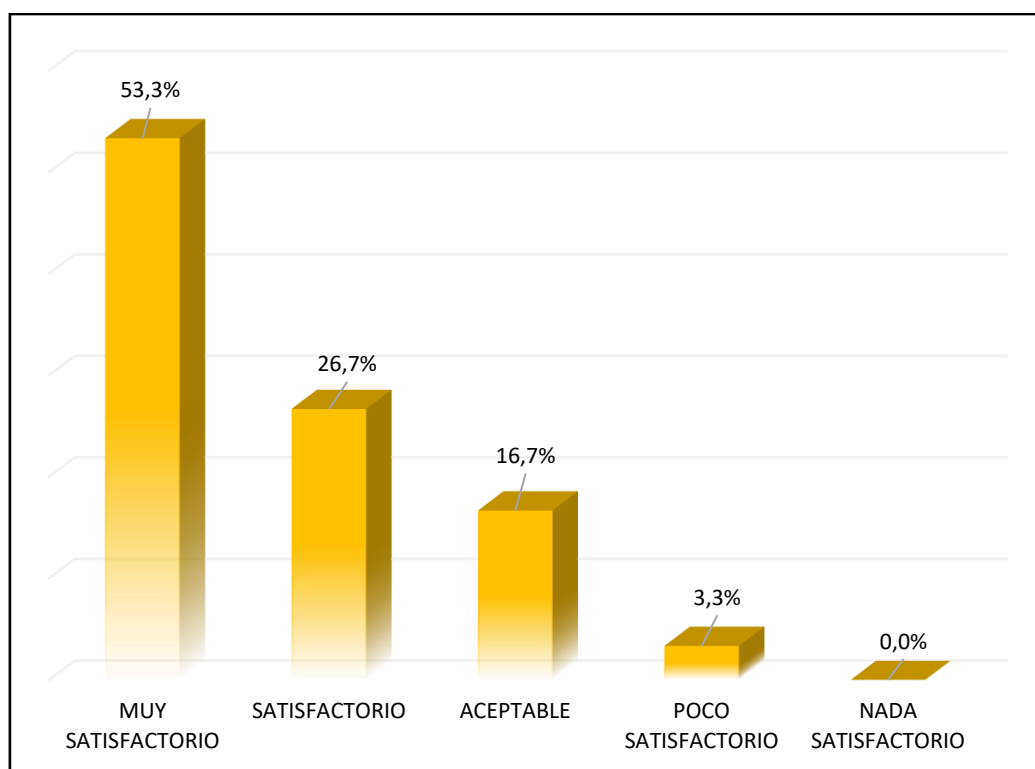
**Tabla 20. Bienestar de los usuarios**

<b>AUTORIDADES MUNICIPALES VELAN POR EL BIENESTAR DE LOS USUARIOS</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	17	56,7	56,7	56,7
Satisfecho	7	23,3	23,3	80,0
Aceptable	5	16,7	16,7	96,7
Poco Satisfecho	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los funcionarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 22. Bienestar de los usuarios**



**Fuente:** Tabla 20. Bienestar de los usuarios

**Elaboración:** Tania Medina

### **Análisis e interpretación**

Del total de los encuestados el 53,3% consideran muy satisfactorio que las autoridades municipales velan por el bienestar de los usuarios; el 26,7% consideran satisfactorio; el 16,7% consideran aceptable, el 3,3% consideran poco satisfactorio. Esto permite visualizar que las autoridades municipales velan por satisfacer las necesidades de los usuarios con ello su bienestar.

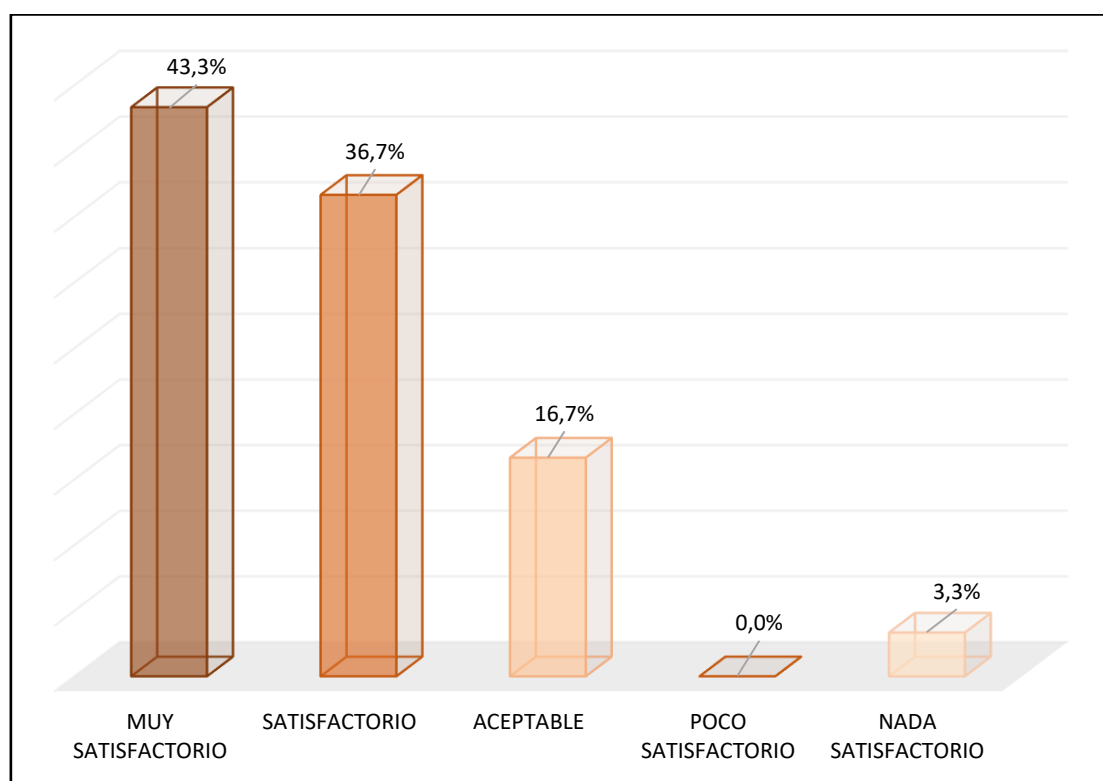
**Tabla 21. Calidad del servicio**

<b>CALIDAD EL SERVICIO QUE COMO FUNCIONARIOS BRINDAN A LOS USUARIOS</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	13	43,3	43,3	43,3
Satisfecho	11	36,7	36,7	80,0
Aceptable	5	16,7	16,7	96,7
Nada Satisfecho	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los funcionarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 23. Calidad del servicio**



**Fuente:** Tabla 21. Calidad del servicio

**Elaboración:** Tania Medina

### **Análisis e interpretación**

El 43,3% de los encuestados consideran muy satisfactorio que los niveles jerárquicos evalúan la calidad el servicio que los funcionarios brindan a los usuarios; el 36,7% consideran satisfactorio; el 16,7% consideran aceptable y apenas el 3,3% nada satisfactorio. Esto conlleva a que la administración del GADMC Penipe evalúa la calidad del servicio que brinda hacia los usuarios.

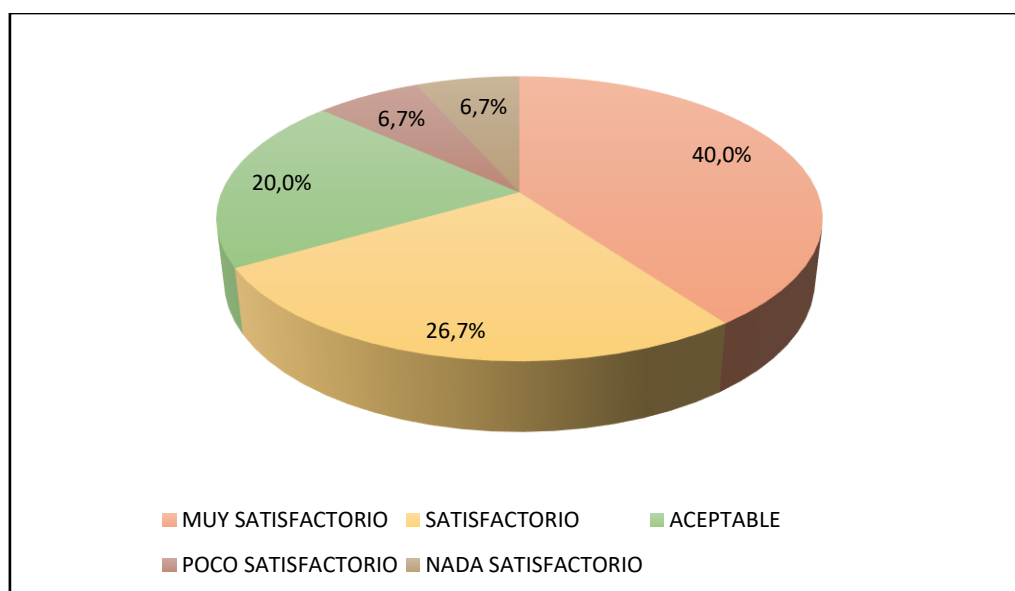
**Tabla 22. Conocimiento y profesionalismo de los funcionarios**

NIVEL DE CONOCIMIENTO Y PROFESIONALISMO DE LOS FUNCIONARIOS				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	12	40,0	40,0	40,0
Satisfecho	8	26,7	26,7	66,7
Aceptable	6	20,0	20,0	86,7
Poco Satisfecho	2	6,7	6,7	93,3
Nada Satisfecho	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los funcionarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 24. Conocimiento y profesionalismo de los funcionarios**



**Fuente:** Tabla 22. Conocimiento y profesionalismo de los funcionarios

**Elaboración:** Tania Medina

### **Análisis e interpretación**

Del total de los encuestados el 40% consideran muy satisfactorio que el departamento de talento humano del GADMC Penipe mida el nivel de conocimiento y profesionalismo de los funcionarios para el desempeño de las actividades; el 26,6% consideran satisfactorio; el 20% considera aceptable, el 6,7% consideran poco satisfactorio, y apenas el 6,7% nada satisfecho. esto permite visualizar que el 100% de los funcionarios encuestados la mayoría está de acuerdo que el departamento de talento humano del GADMC Penipe mida el nivel de conocimiento y profesionalismo de los funcionarios para el desempeño de las actividades.

**Tabla 23. Capacidad de resolver conflictos**

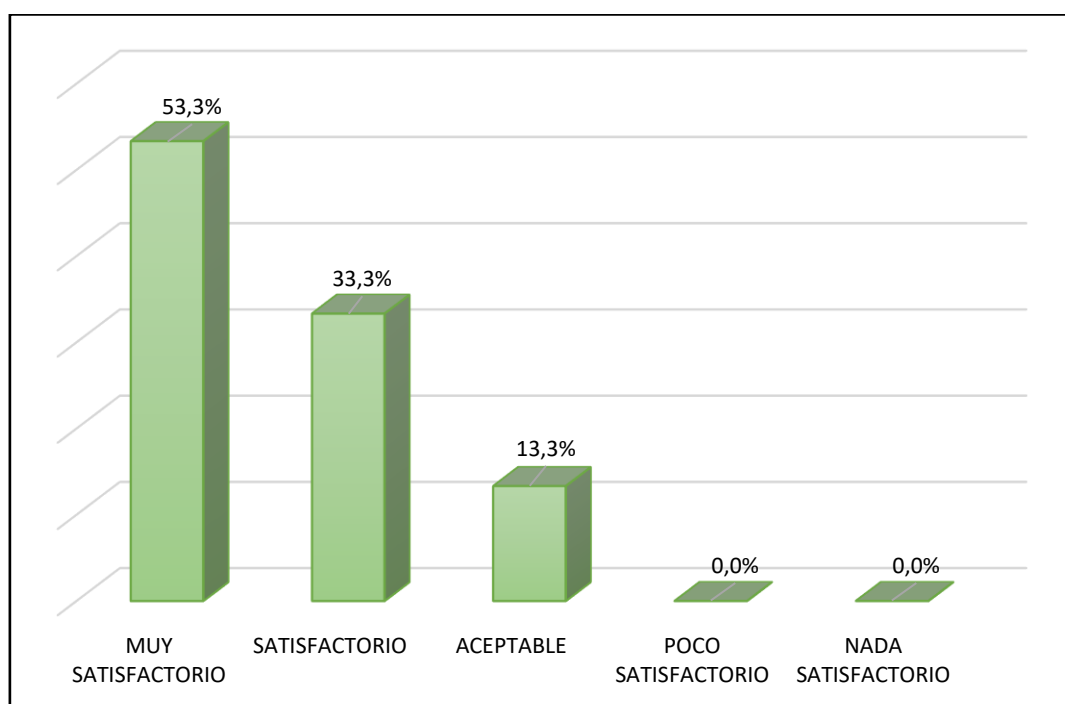
**CAPACIDAD DE RESOLVER LOS CONFLICTOS Y PROBLEMAS EXISTENTES DE LOS USUARIOS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	17	56,7	56,7	56,7
Satisfecho	9	30,0	30,0	86,7
Aceptable	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los funcionarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 25. Capacidad de resolver conflictos**



**Fuente:** Tabla 23. Capacidad de resolver conflictos

**Elaboración:** Tania Medina

**Análisis e interpretación**

Del total de los encuestados el 53,3% consideran muy satisfactorio que como funcionarios del GADMC Penipe están en la capacidad de resolver los conflictos y problemas existente de los usuarios; el 33,3 % consideran satisfactorio; el 13,3% considera aceptable. Ello permite demostrar que los funcionarios si están capacitados para resolver los conflictos y problemas existente de los usuarios.

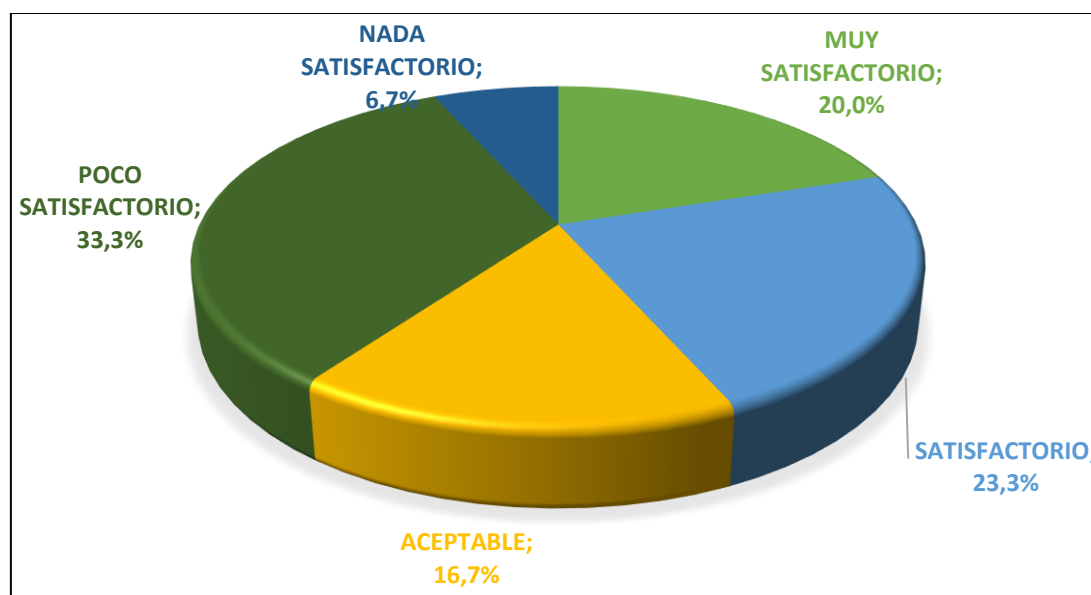
**Tabla 24. Capacitaciones de los funcionarios**

CAPACITACIONES AL PERSONAL DEL GADMC PENIPE PERIÓDICAMENTE				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	6	20,0	20,0	20,0
Satisfecho	6	20,0	20,0	40,0
Aceptable	5	16,7	16,7	56,7
Poco Satisfecho	11	36,7	36,7	93,3
Nada Satisfecho	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los funcionarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 26. Capacitaciones de los funcionarios**



**Fuente:** Tabla 24. Capacitaciones de los funcionarios

**Elaboración:** Tania Medina

### **Análisis e interpretación**

Del total de los encuestados el 33,3% consideran poco satisfactorio que el GADMC Penipe da capacitaciones al personal periódicamente para brindar un servicio eficiente, efectivo; el 23,3% consideran satisfactorio; el 20% considera muy satisfactorio, el 16,7% consideran aceptable, y apenas el 6,7% nada satisfecho. Esto permite visualizar que el 100% de los funcionarios encuestados no están conforme con las capacitaciones al personal periódicamente para brindar un servicio eficiente, efectivo



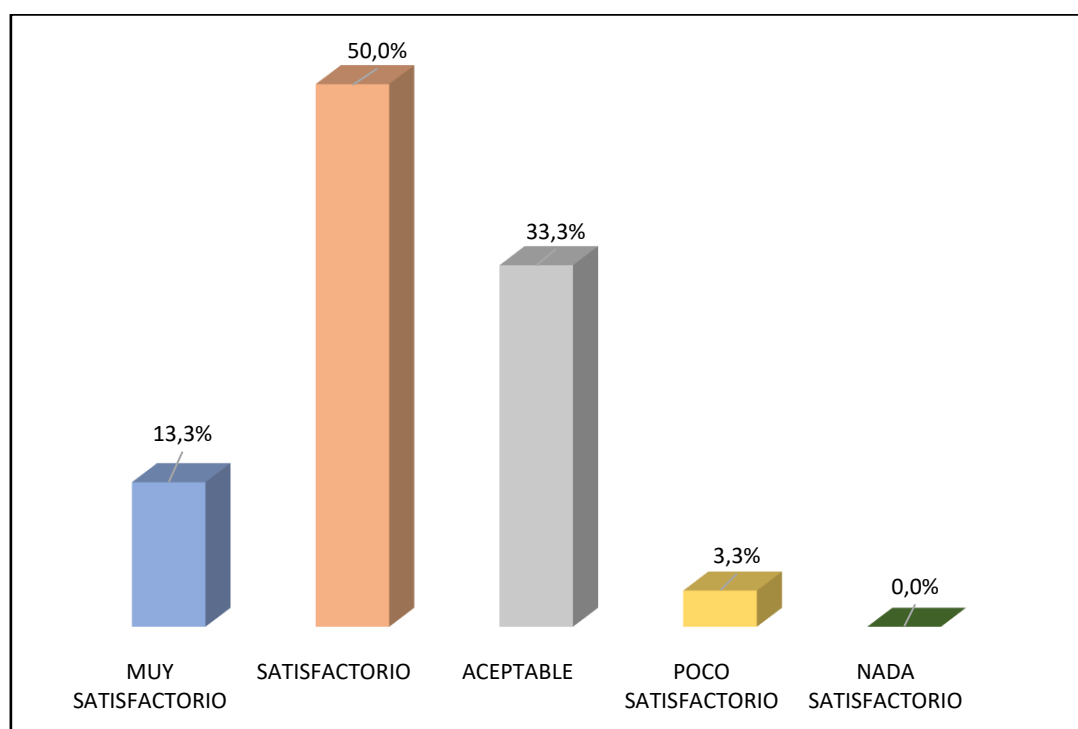
**Tabla 25. Tiempo de espera**

TIEMPO DE ESPERA PARA OBTENER EL SERVICIO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	4	13,3	13,3	13,3
Satisfecho	15	50,0	50,0	63,3
Aceptable	10	33,3	33,3	96,7
Poco Satisfecho	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los funcionarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 27. Tiempo de espera**



**Fuente:** Tabla 25. Tiempo de espera

**Elaboración:** Tania Medina

### **Análisis e interpretación**

Del total de los encuestados el 50% consideran satisfactorio el tiempo de espera para obtener el servicio para los usuarios; el 33,3% consideran aceptable; el 13,3% considera muy satisfactorio, el 3,3% consideran poco satisfactorio. Con ello los funcionarios del GADMC Penipe manifiestan que el tiempo de espera es oportuno para dar un servicio a los usuarios.

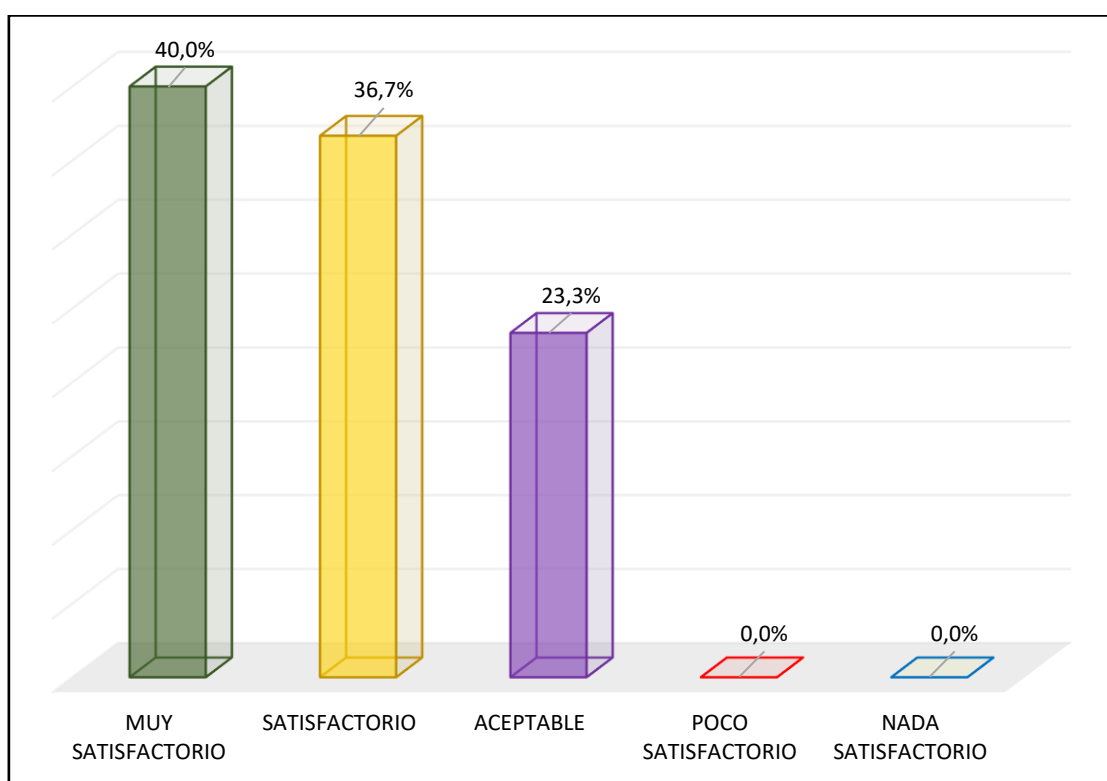
**Tabla 26. Calidad de los servicios**

CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE BRINDAN				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	12	40,0	40,0	40,0
Satisfecho	13	43,3	43,3	83,3
Aceptable	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los funcionarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 28. Calidad de los servicios**



**Fuente:** Tabla 26. Calidad de los servicios

**Elaboración:** Tania Medina

### **Análisis e interpretación**

El 40% consideran muy satisfactorio la calidad de los servicios que brindan como GADMC Penipe; el 36,7% consideran satisfactorio; el 23,3% consideran aceptable. Esto demuestra que los funcionarios consideran que el servicio que brinda el GADMC Penipe es de calidad.

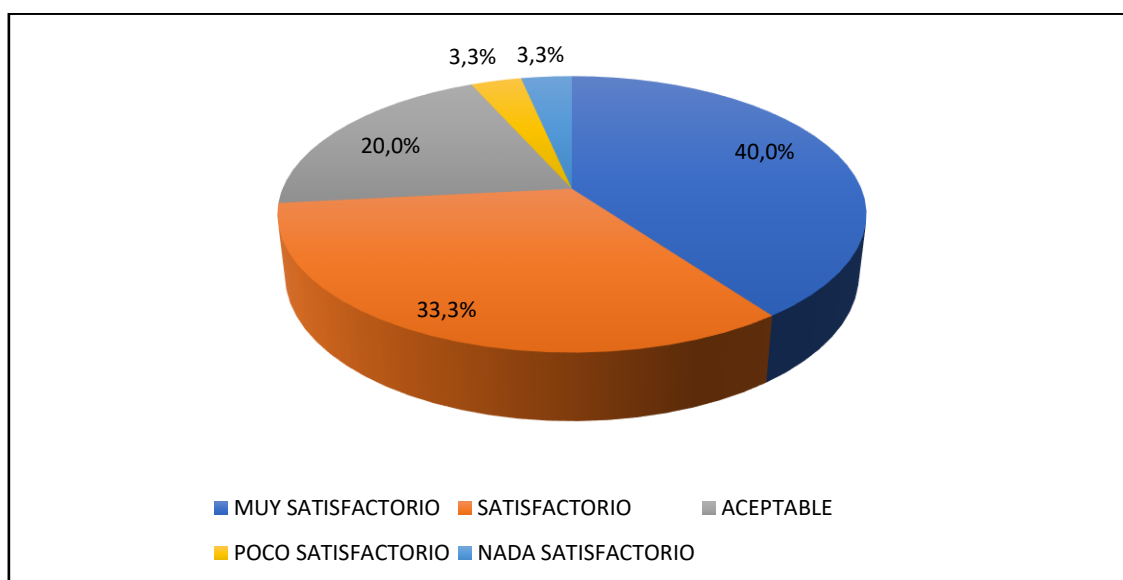
**Tabla 27. Requerimientos y directrices servicio de calidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	12	40,0	40,0	40,0
Satisfecho	11	36,7	36,7	76,7
Aceptable	5	16,7	16,7	93,3
Poco Satisfecho	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los funcionarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 29. Requerimientos y directrices servicio de calidad**



**Fuente:** Tabla 27. Requerimientos y directrices servicio de calidad

**Elaboración:** Tania Medina

### **Análisis e interpretación**

Del total de los encuestados el 40% consideran muy satisfactorio que las autoridades y los niveles jerárquicos superiores consideran los requerimientos y directrices necesarios para brindan un servicio de calidad; el 33% consideran satisfactorio; el 20% consideran aceptable, el 3,3% consideran poco satisfactorio, y apenas el 3,3% nada satisfecho. Ello se demuestra que las autoridades y los niveles jerárquicos superiores consideran los requerimientos y directrices necesarios para brindan un servicio de calidad.

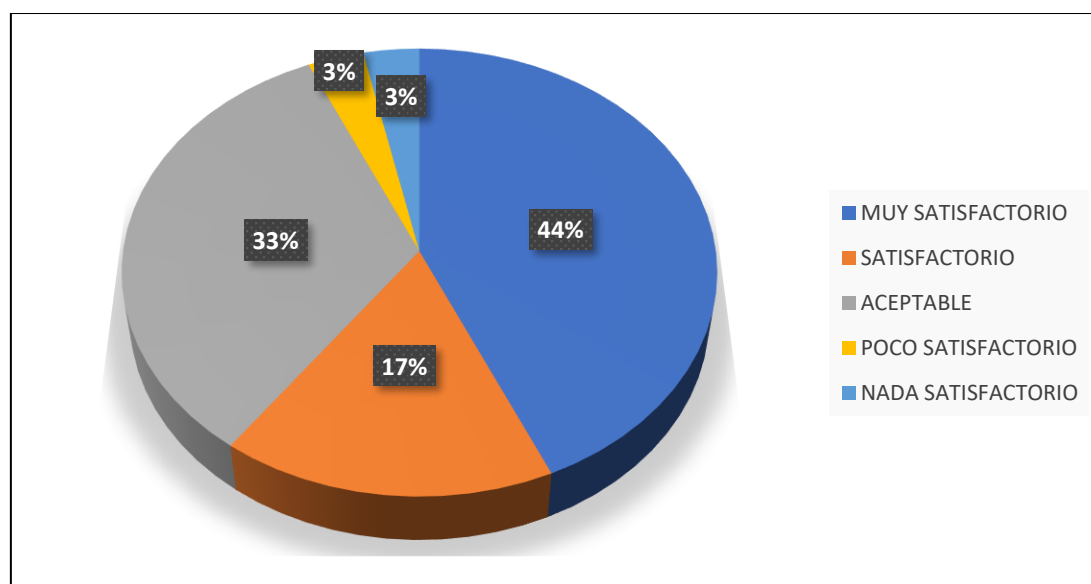
**Tabla 28. Aportes en la toma de decisiones**

APORTES EN LA TOMA DE DECISIONES PARA MEJORAR LOS SERVICIOS PRESTADOS				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	13	43,3	43,3	43,3
Satisfecho	6	20,0	20,0	63,3
Aceptable	9	30,0	30,0	93,3
Poco Satisfecho	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los funcionarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 30. Aportes en la toma de decisiones**



**Fuente:** Tabla 28. Aportes en la toma de decisiones

**Elaboración:** Tania Medina

### **Análisis e interpretación**

El 44% consideran muy satisfactorio que las autoridades y los niveles jerárquicos consideran sus aportes en la toma de decisiones para mejorar los servicios prestados; el 33% consideran aceptable; el 17% considera satisfactorio, el 3% consideran poco satisfactorio, y apenas el 3% nada satisfecho. Con ello se demuestra que las autoridades y los niveles jerárquicos consideran sus aportes en la toma de decisiones para mejorar los servicios prestados.

**Tabla 29. Instrumentos para brindar un servicio**

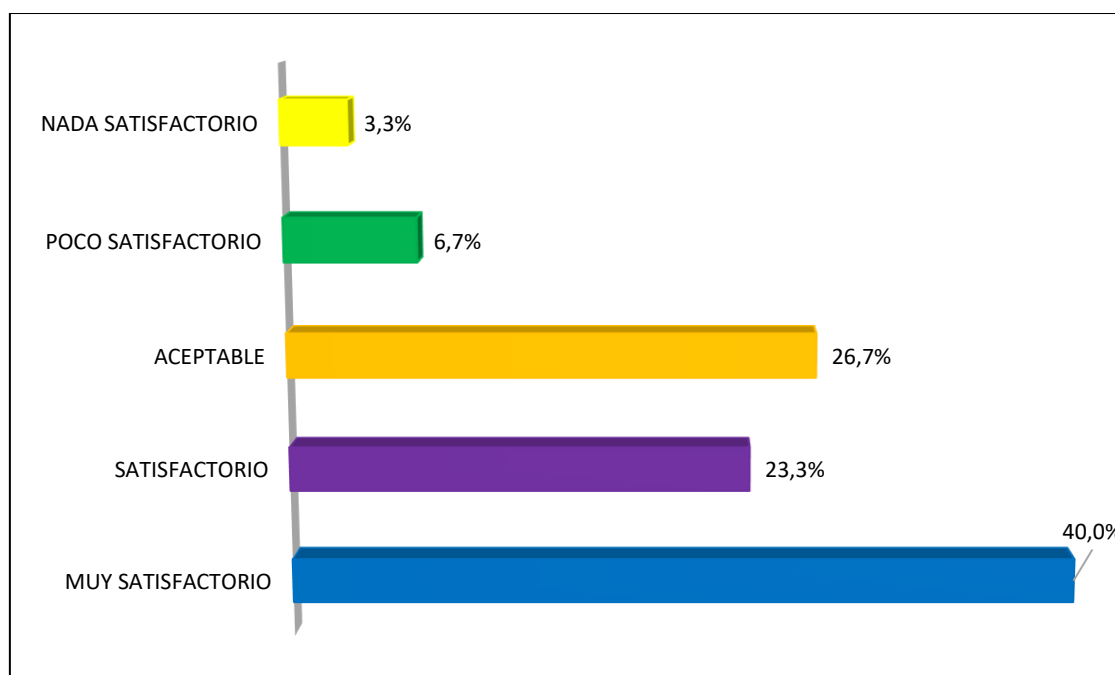
**INSTRUMENTOS NECESARIOS PARA BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD A LOS USUARIOS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	12	40,0	40,0	40,0
Satisfecho	9	30,0	30,0	70,0
Aceptable	6	20,0	20,0	90,0
Poco Satisfecho	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los funcionarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 31. Instrumentos para brindar un servicio**



**Fuente:** Tabla 29. Instrumentos para brindar un servicio

**Elaboración:** Tania Medina

**Análisis e interpretación**

Del total de los encuestados el 40% consideran muy satisfactorio que poseen de los instrumentos necesarios para brindar un servicio de calidad a los usuarios; el 26,7% consideran aceptable; el 23,3% considera satisfactorio, el 6,7% consideran poco satisfactorio, y apenas el 3,3% nada satisfecho. Esto permite visualizar que del 100% de los funcionarios encuestados poseen de los instrumentos necesarios para brindar un servicio de calidad a los usuarios.

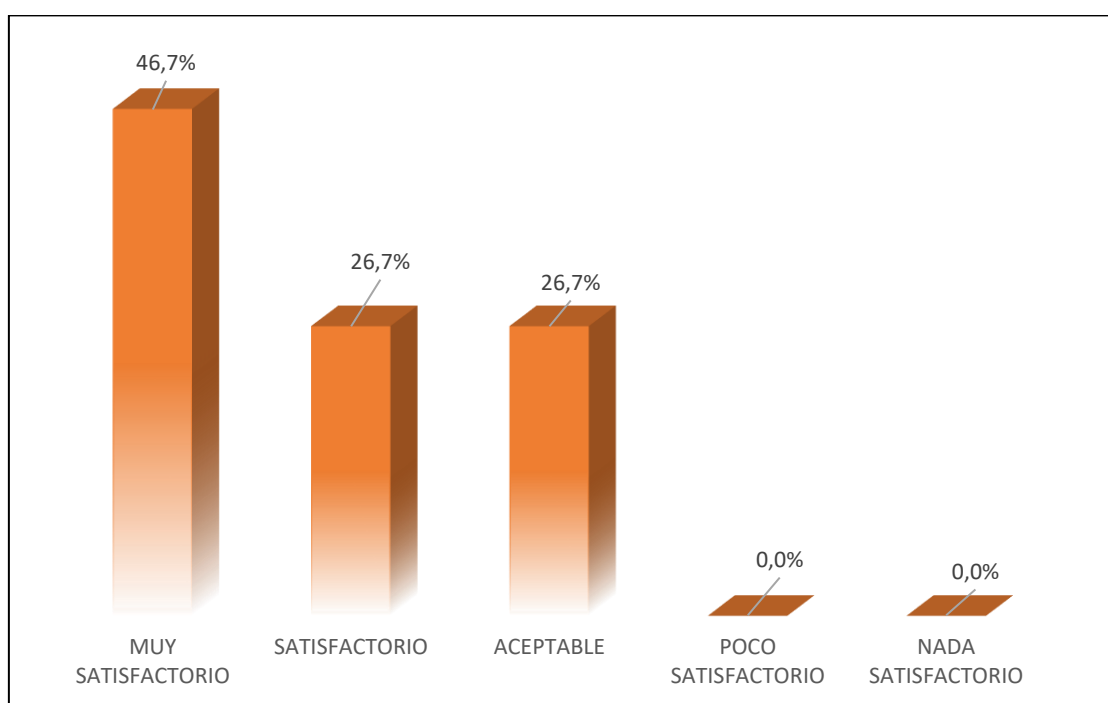
**Tabla 30. Planifica, evalúa y verifica los servicios prestados**

PLANIFICA, EVALÚA Y VERIFICA LOS SERVICIOS PRESTADOS				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy satisfecho	15	50,0	50,0	50,0
Satisfecho	8	26,7	26,7	76,7
Aceptable	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los funcionarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 32. Planifica, evalúa y verifica los servicios prestados**



**Fuente:** Tabla 30. Planifica, evalúa y verifica los servicios prestados

**Elaboración:** Tania Medina

### **Análisis e interpretación**

Del total de los encuestados el 46,7% consideran muy satisfactorio que el GADMC Penipe, planifica, evalúa y verifica los servicios prestados; el 33% consideran aceptable; el 26,7% considera satisfactorio, el 26,7% consideran aceptable. Esto permita analizar que según los funcionarios el GADMC Penipe, planifica, evalúa y verifica los servicios prestados.

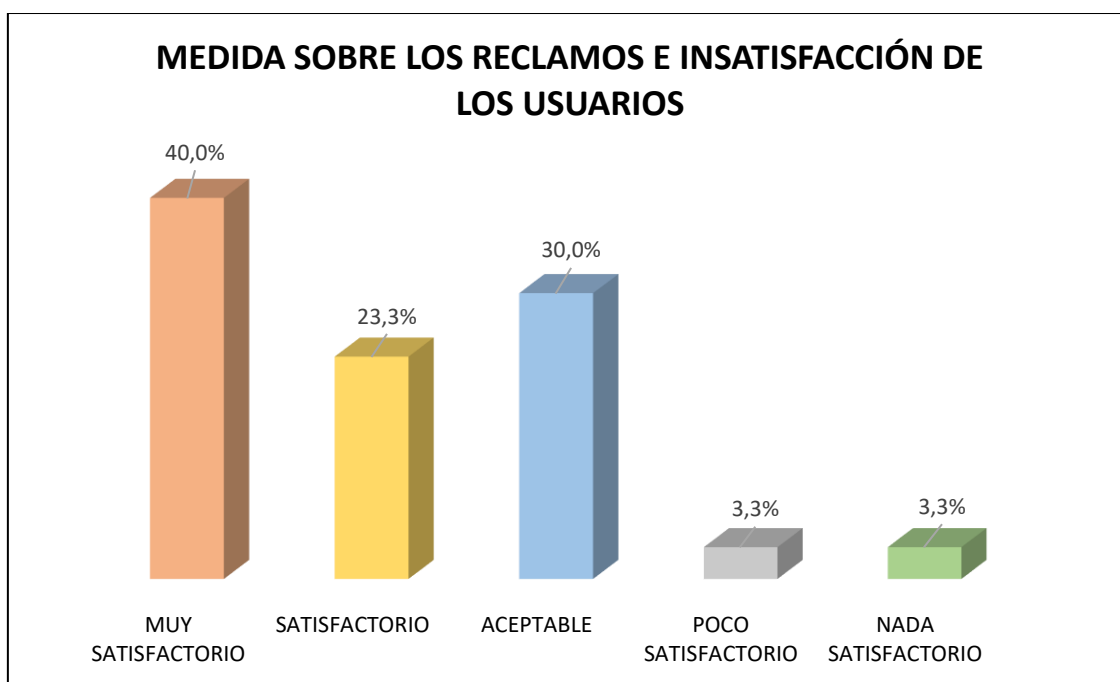
**Tabla 31. Reclamos e insatisfacciones de los usuarios**

<b>MEDIDA SOBRE LOS RECLAMOS E INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b>				
				Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Muy satisfecho	12	40,0	40,0	40,0
Satisfecho	8	26,7	26,7	66,7
Aceptable	8	26,7	26,7	93,3
Poco Satisfecho	1	3,3	3,3	96,7
Nada Satisfecho	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas realizadas a los funcionarios del GADMC Penipe

**Elaboración:** Tania Medina

**Gráfico 33. Reclamos e insatisfacciones de los usuarios**



**Fuente:** Tabla 31. Reclamos e insatisfacciones de los usuarios

**Elaboración:** Tania Medina

### **Análisis e interpretación**

Del total de los encuestados el 40% consideran muy satisfactorio que los funcionarios toman alguna medida sobre los reclamos e insatisfacciones de los usuarios; el 30% consideran aceptable; el 23,3% considera satisfactorio, el 3,3% consideran poco satisfactorio, y apenas el 3,3% nada satisfecho. esto permite visualizar que según los funcionarios toman alguna medida sobre los reclamos e insatisfacciones de los usuarios.

### 6.3. Discusión

Al obtener los resultados de las encuestas se pudo observar que los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe tienen un nivel de satisfacción frente a los servicios brindados fundamentado que el 36% de los encuestados consideran poco satisfactorio el tiempo de espera para realizar un trámite oportuno en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe, el 30% consideran aceptable, el 15% satisfecho, el 15% nada satisfecho y apenas el 4% muy satisfecho con ello se evidencia que el tiempo de espera para realizar un trámite no es oportuno además otro factor que es determinante para la satisfacción del usuario es el tiempo en la ejecución del servicios donde del 100% de los encuestados el 30,6% de los consideran poco satisfactorio ya que sus requerimientos de servicios no son atendidos dentro del tiempo oportuno, el 26,1% consideran aceptable, el 25,3% nada satisfecho, el 14,7% se encuentran satisfechos y apenas el 3,3% muy satisfecho. Esto quiere decir que los requerimientos y necesidades de los usuarios del Gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe no son resueltos dentro de un tiempo considerado que se debería demorar un trámite, adicionalmente el 33,9% de los encuestados consideran aceptable el conocimiento y profesionalismo que demuestran los funcionarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe sobre el trabajo que desempeñan, el 28,6% consideran poco satisfactorio, el 17,6% satisfactorio, el 15,5% nada satisfechos y apenas el 4,5% muy satisfecho. esto demuestra que el conocimiento y profesionalismo que demuestran los funcionarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe no va acorde con las funciones que se les ha sido asignadas y encomendadas.

Considerando la perspectiva de los funcionarios frente a la calidad el servicio brindado basados que del total de los encuestados el 33,3% consideran poco satisfactorio; el 23,3% consideran satisfactorio; el 20% considera muy satisfactorio, el 16,7% consideran aceptable, y apenas el 6,7% nada satisfecho. Esto permite visualizar que el 100% de los funcionarios encuestados no están conforme con las capacitaciones al personal periódicamente para brindar un servicio eficiente, efectivo; además se puede mencionar que el 40% de los funcionarios encuestados consideran muy satisfactorio la calidad de los servicios que brindan como gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe; el 36,7% consideran satisfactorio; el 23,3% consideran aceptable. Esto demuestra que los funcionarios consideran que el servicio que brinda el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe es de calidad.

Esta discrepancia entre la percepción de los funcionarios y la experiencia de los usuarios puede estar influenciada por varios factores, como la falta de comunicación efectiva o el desconocimiento de las reales necesidades de la comunidad, aunque los trabajadores del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe se esfuerzan por ofrecer un servicio de calidad, es fundamental llevar a cabo un análisis más profundo que identifique las brechas en la



satisfacción del usuario; esto permitiría no solo adaptar los servicios a las expectativas y necesidades reales, sino también fomentar un diálogo constructivo que mejore la relación entre servidores públicos y ciudadanos, asegurando así una mejora continua en la gestión pública. Para lograr este objetivo, es esencial implementar mecanismos que permitan la retroalimentación constante entre los usuarios y los funcionarios, encuestas periódicas, foros comunitarios y talleres de capacitación podrían ofrecer espacios para que la ciudadanía exprese sus inquietudes y sugerencias, garantizando que sus voces sean escuchadas; de esta manera, no solo se facilita una comprensión más clara de las expectativas de la población, sino que también se promueve un sentido de pertenencia y colaboración, transformando la percepción del servicio público y creando un entorno más inclusivo en el que los ciudadanos se sientan parte activa en el proceso de toma de decisiones.

## 6.4. Comprobación de la hipótesis

Se realiza la comprobación respectiva de la hipótesis con ello nos permitió conocer la relación existente entre la variable dependiente e independiente, para ello se procedió a la aplicación de la técnica de Chi-cuadrado, para lo cual se obtuvo resultados encontrados en el método de correlación de Pearson, realizado en el software estadístico IBM SPSS Statistics versión 23.

### Planteamiento de la hipótesis

*Ho.-la calidad de los servicios no inciden en la satisfacción del usuario del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe,*

*Ha.- La calidad de los servicios inciden en la satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe*

Una vez planteada la hipótesis respectiva y para efectos de la comprobación de dicha hipótesis definida por parte tanto de la población (usuarios) del cantón Penipe y los funcionarios del GADMC Penipe. Para dicha comprobación se consideran 3 preguntas aplicadas a los usuarios y 4 preguntas aplicadas a los funcionarios.

### Variables dependientes

1.1 Los funcionarios del GADMC Penipe demuestran su compromiso con su trabajo.

2.1 Los niveles jerárquicos superiores evalúan la calidad el servicio que ustedes como funcionarios brindan a los usuarios

### Variables independientes

1.1. Sus requerimientos de servicios son atendidos dentro del tiempo oportuno

1.2. El GADMC Penipe cuenta con la tecnología adecuada para procesamiento de datos

2.1. ¿Usted cree que las autoridades y los niveles jerárquicos superiores consideran los requerimientos y directrices necesarios para brindan un servicio de calidad?

2.2. Usted como funcionario ¿Cómo considera el tiempo de espera para obtener el servicio?

2.3. Usted como funcionario ¿Cómo considera la calidad de los servicios que brindan?

### Planteamiento del modelo

$$Y_i = ax_1 + bx_2$$

$Y_i$  = Los funcionarios del GADMC Penipe demuestran su compromiso con su trabajo.

$X_1$  = Sus requerimientos de servicios son atendidos dentro del tiempo oportuno

$X_2$  = El GADMC Penipe cuenta con la tecnología adecuada para procesamiento de datos

### Regla de decisión

Si el valor de  $P > .05$  Se acepta la  $H_0$  (Hipótesis nula)

Si el valor de  $P < .05$  Se acepta la  $H_a$  (Hipótesis alternativa)

Si  $X_{2c} < X_{2t}$  Se acepta la  $H_0$  (Hipótesis nula) y se rechaza la  $H_a$  (Hipótesis alternativa)

Si  $X2c > X2t$  Se acepta la **Ha** (Hipótesis alternativa) y se rechaza la **Ho** (Hipótesis nula)

### RESUMEN DEL MODELO ENCUESTAS USUARIOS

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,875 <sup>a</sup>	,765	,763	,545
a. Predictores: (Constante), Sus requerimientos de servicios son atendidos dentro del tiempo oportuno, El GADMC Penipe cuenta con la tecnología adecuada para procesamiento de datos				

Según el método establecido se puede establecer que existe una correlación de 87,5% entre las variables y a su vez la dependencia entre ellas es de 76,5% lo cual nos demuestra que la calidad de los servicios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe inciden en la satisfacción de los usuarios.

### ANOVA<sup>a</sup> USUARIOS

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Chi-cuadrado	233,777	2	116,888	394,199	<,001 <sup>b</sup>
	Residuo	71,758	242	,297		
	Total	305,535	244			
a. Variable dependiente: Los funcionarios del GADMC Penipe demuestran su compromiso con su trabajo.						
b. Predictores: (Constante), Sus requerimientos de servicios son atendidos dentro del tiempo oportuno, El GADMC Penipe cuenta con la tecnología adecuada para procesamiento de datos						

$$Y_i = ax_1 + bx_2 + cx_3$$

**Y<sub>i</sub>**= Los niveles jerárquicos superiores evalúan la calidad el servicio que ustedes como funcionarios brindan a los usuarios

**X<sub>1</sub>**= ¿Usted cree que las autoridades y los niveles jerárquicos superiores consideran los requerimientos y directrices necesarios para brindan un servicio de calidad?

**X<sub>2</sub>**= Usted como funcionario ¿Cómo considera el tiempo de espera para obtener el servicio?

**X<sub>3</sub>**= Usted como funcionario ¿Cómo considera la calidad de los servicios que brindan?

### RESUMEN DEL MODELO ENCUESTAS FUNCIONARIOS

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,807 <sup>a</sup>	,652	,612	,592
a. Predictores: (Constante), 12.- ¿Usted cree que las autoridades y los niveles jerárquicos superiores consideran los requerimientos y directrices necesarios para brindan un servicio de calidad?, 10.- Usted como funcionario ¿Cómo considera el tiempo de espera para obtener el servicio?, 11.- Usted como funcionario ¿Cómo considera la calidad de los servicios que brindan?				

Según el método establecido se puede establecer que existe una correlación de 80,7% entre las variables y a su vez la dependencia entre ellas es de 65,2% lo cual nos demuestra que la calidad de los servicios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe inciden en la satisfacción de los usuarios.

#### ANOVA<sup>a</sup> FUNCIONARIOS

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
<b>1</b>	Chi-cuadrado	17,062	3	5,687	16,241	<,001 <sup>b</sup>
	Residuo	9,105	26	,350		
	Total	26,167	29			
a. Variable dependiente: ¿Los niveles jerárquicos superiores evalúan la calidad el servicio que ustedes como funcionarios brindan a los usuarios?						
b. Predictores: (Constante), ¿Usted cree que las autoridades y los niveles jerárquicos superiores consideran los requerimientos y directrices necesarios para brindan un servicio de calidad?, Usted como funcionario ¿Cómo considera el tiempo de espera para obtener el servicio?, Usted como funcionario ¿Cómo considera la calidad de los servicios que brindan?						

#### Decisión.

Una vez obtenido los valores emitidos mediante la técnica de regresión lineal, como en el método de correlación de Pearson se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula, en lo que se asume un valor de probabilidad más del 0,05 (5%) se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula y en caso de que los valores arrojados sean menores a 0,05 (5%) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

Para el análisis de dependencia de variables de las dos encuestas aplicadas el método de regresión lineal es una técnica estadística que permitió en base al análisis de las causas y resultados, al determinar que las variables independientes definen directamente a la variable dependiente tienen una correlación alta. Al obtener los resultados en los resúmenes del modelo de regresión lineal se concluye que existe una correlación muy fuerte debido a que R (usuarios) a obtenido un valor de 0,875 (88,5%) y R (funcionarios) de 0,807 (80,7%) y con ello se demuestra una dependencia de R<sup>2</sup> (usuarios) ha obtenido un valor de 0,765 (76,5%) y R<sup>2</sup> (funcionarios) de 0,652 (65,2%); encontrando así una correlación entre las variables tanto de la encuestas aplicadas a los usuarios del 88,5% como a los funcionarios del GADMC Penipe del 80,7% lo cual es muy significativa en la investigación.

En base a la encuesta aplicada a los usuarios del GADMCP, según la variable independiente que es tecnología adecuada para procesamiento de datos el nivel de significancia es de <,001<sup>b</sup> (<0,01%) con respecto a la variable dependiente, la cual al ser menor al grado de error de .05 (5%) nos da un resultado que se acepta la hipótesis alternativa. En base a la encuesta aplicada a

los funcionarios del GADMCP, según las variables independientes que son el tiempo de espera para obtener el servicio y la calidad de los servicios que brindan, da un nivel de significancia es de  $<,001^b$  ( $<0,01\%$ ) con respecto a la variable dependiente, la cual al ser menor al grado de error de .05 (5%) nos da un resultado que se acepta la hipótesis alternativa.

Mediante dicha prueba también nos muestra en la encuesta aplicada a los usuarios, que el valor de  $X^2$  calculado es de 233,777 con 2 grados de libertad el cual representa en la tabla de distribución de Chi Cuadrado  $X^2$  tabulado (anexo 3) un valor de 5,9915, considerando así; Si  $X2c > X2t$  se acepta la **Ha** (Hipótesis alternativa) y se rechaza la **Ho** (Hipótesis nula). Mediante dicha prueba también nos muestra en la encuesta aplicada a los funcionarios, que el valor de  $X^2$  calculado es de 17,062 con 3 grados de libertad el cual representa en la tabla de distribución de Chi Cuadrado  $X^2$  tabulado (anexo 3) un valor de 7,8147, considerando así; Si  $X2c > X2t$  se acepta la **Ha** (Hipótesis alternativa) y se rechaza la **Ho** (Hipótesis nula).

Al comparar estos dos resultados tanto de la encuesta aplicada a los usuarios como a la aplicada a los funcionarios nos refleja que ambas nos llevan a aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Demostrando así que la calidad de los servicios incide en la satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe.

## 7. PROPUESTA

### 7.1. Modelo de la calidad basado en el ciclo Deming para el GADMC Penipe

De haber obtenido datos tanto de los usuarios como por parte de los funcionarios del GADMC Penipe se puede presentar el siguiente Modelo de calidad que con ello permita establecer un cambio en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

#### 7.1.1. Diagnóstico de la situación actual del GADMC PENIPE

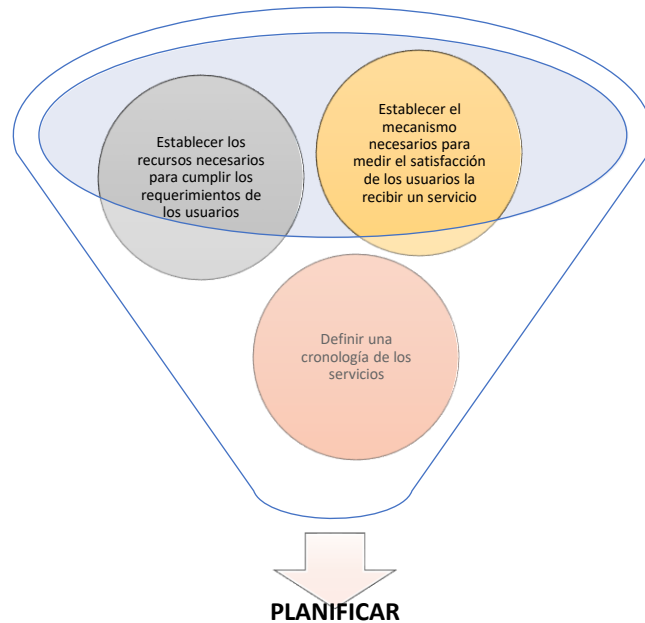
CICLO DEMING	CONDICIONES
Planificar	Falta de planificación Falta de coordinación Falta de organización interna del GADMC Penipe Actualización sistema documental Falta de seguimiento de la ejecución del servicio
Hacer	Falta de tiempo estándar para los procedimientos Incumplimiento de tareas Actividades sin control superior Falta de compromiso del funcionario al brindar el servicio
Verificar	Falta de control de las actividades diarias Inadecuado control de calidad Falta de compromiso para la evaluación del servicio Falta de control para el tiempo de espera del servicio
Actuar	Falta de informes Falta de documentación para saber la calidad del servicio y la satisfacción del usuario Falta de conocimiento sobre la satisfacción del usuario

#### 7.1.2. Análisis FODA del GADMC Penipe

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacio físico adecuado para brindar el servicio</li> <li>• Tecnología adecuada</li> <li>• Excelente clima laboral</li> <li>• Autoridades velan por el bienestar de los usuarios</li> <li>• Funcionarios capacidad de resolver los conflictos y problemas existente de los usuarios.</li> <li>• Consideran los requerimientos y directrices necesarios para brindan un servicio de calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de compromiso de los funcionarios que brindan el servicio</li> <li>• Falta de profesionalismo de los funcionarios que brindan el servicio</li> <li>• Falta del seguimiento del proceso de los servicios</li> <li>• Falta de establecer un tiempo estándar para el servicio</li> <li>• Capacitaciones no permanentes a los funcionarios</li> <li>• Falta de evaluación del servicio</li> </ul>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firma de convenios de cooperación</li> <li>• Ser la única entidad pública que brinda estos servicios</li> <li>• La tecnología e innovación para mejorar la calidad del servicio</li> <li>• Alianzas estratégicas con el sector privado, educativo y publico</li> <li>• La perspectiva de la sociedad nacional sobre la administración del GADMC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los usuarios tienen baja aceptación de la calidad de los servicios prestados</li> <li>• La insatisfacción de los usuarios</li> <li>• La ciudadanía no conoce ciertos servicios que prestan como GADMC y el costo</li> <li>• La credibilidad de la administración</li> </ul>

7.1.3. Establecimiento de los requisitos para la aplicación del modelo Deming en los procesos para brindar los servicios del GADMC Penipe a los usuarios.

Gráfico 34. Planificar

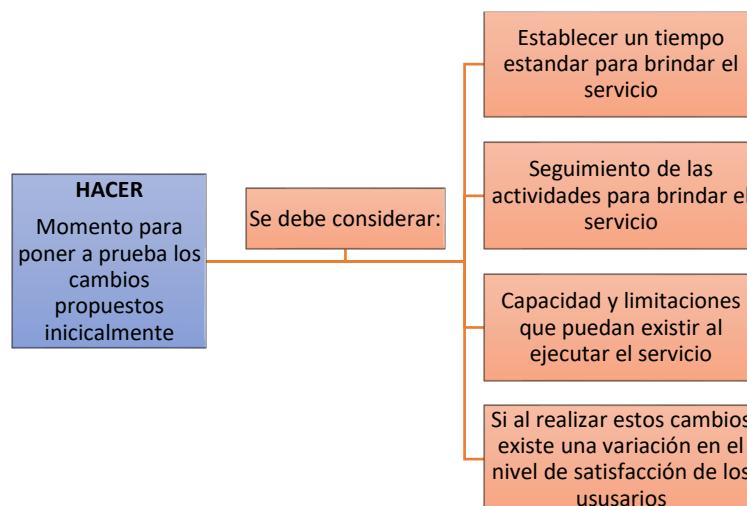


El proposito de esta etapa es definir los objetivos, cómo alcanzarlos y cómo medir el logro alcanzado

Elaboración: Tania Medina

Fuente: (Tello, Ulloa, & Allayca, 2023)

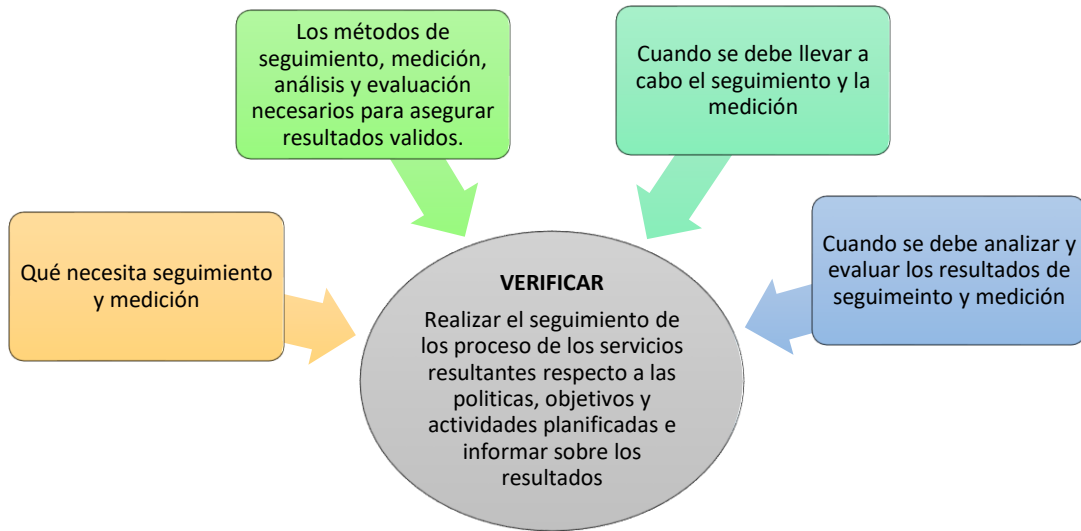
Gráfico 35. Hacer



Elaboración: Tania Medina

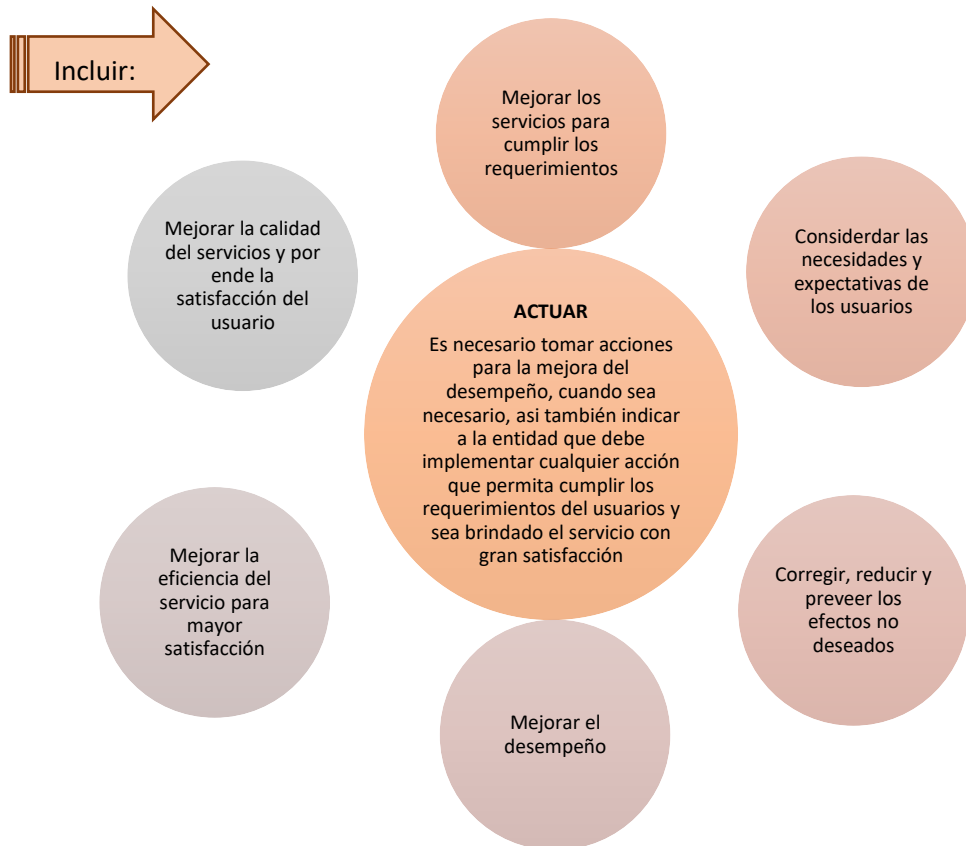
Fuente: (Tello, Ulloa, & Allayca, 2023)

### Gráfico 36. Verificar



**Elaboración:** Tania Medina  
**Fuente:** (Tello, Ulloa, & Allayca, 2023)

### Gráfico 37. Actuar



**Elaboración:** Tania Medina  
**Fuente:** (Tello, Ulloa, & Allayca, 2023)

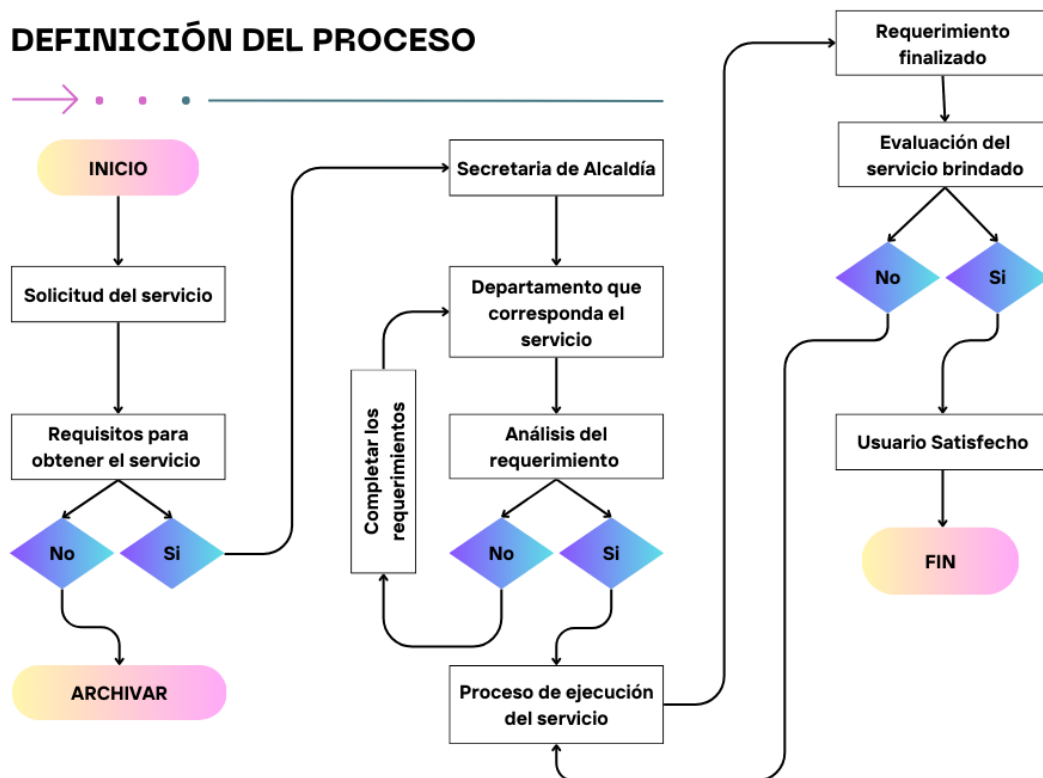


**7.1.4. Diseño del modelo de mejoramiento continuo mediante el modelo Deming**

Modelo a implementar en los servicios que ofrece el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe.

NUEVA PERSPECTIVA		MEJORA CONTINUA		CALIDAD		SATISFACCIÓN
Tomar acciones donde se logre crear constancia en el propósito de mejora continua del servicio.	+	Mejorar constantemente y siempre el proceso del servicio, dejar de depender de las inspecciones, evaluaciones y seguimientos continuos para medir la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.	+	Implementar capacitaciones al funcionario, reflejar el compromiso y profesionalismo, así demostrando que la administración completa esta aportando para brindar un servicio de calidad y que con ello el nivel de satisfacción de los usuarios sea alto.	+	Establecer el mecanismo necesario para medir la satisfacción de los usuarios al recibir un servicio y el cumplimiento de los principios, políticas establecidas por el GADMC Penipe.
SERVICIOS		PROCESOS		FUNCIONARIOS		USUARIOS

**Ilustración 2. Definición del proceso**



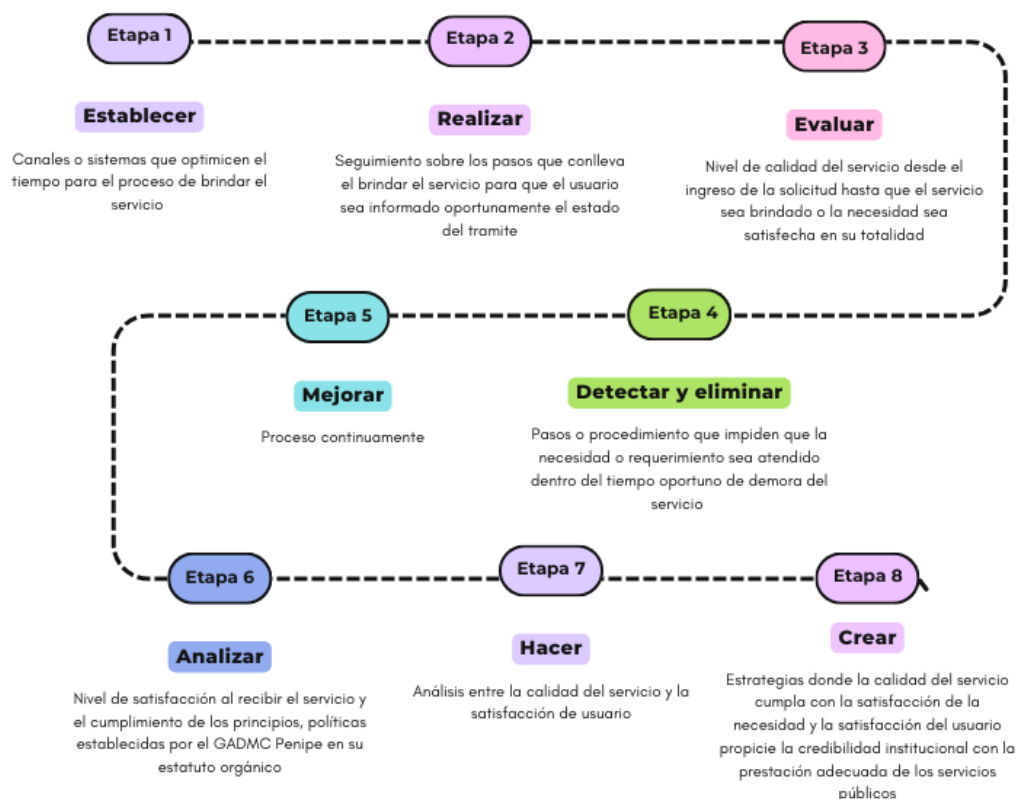
Elaboración: Tania Medina  
Fuente: (Tello, Ulloa, & Allayca, 2023)

### 7.1.5. Etapas para la implementación de la propuesta

- Establecer los canales o sistemas que optimicen el tiempo para el proceso de brindar el servicio
- Realizar un seguimiento sobre los pasos que conlleva el brindar el servicio para que el usuario sea informado oportunamente el estado del trámite
- Evaluar el nivel de calidad del servicio desde el ingreso de la solicitud hasta que el servicio sea brindado o la necesidad sea satisfecha en su totalidad
- Detectar y eliminar pasos o procedimiento que impiden que la necesidad o requerimiento sea atendido dentro del tiempo oportuno de demora del servicio
- Mejorar el proceso continuamente
- Analizar el nivel de satisfacción al recibir el servicio y el cumplimiento de los principios, políticas establecidas por el GADMC Penipe en su estatuto orgánico.
- Hacer un análisis entre la calidad del servicio y la satisfacción de usuario
- Crear estrategias donde la calidad del servicio cumpla con la satisfacción de la necesidad y la satisfacción del usuario propicie la credibilidad institucional con la prestación adecuada de los servicios públicos.

Ilustración 3. Etapas de implementación

## Etapas para la implementación de la propuesta



Elaboración: Tania Medina

Fuente: (Tello, Ulloa, & Allayca, 2023)

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **8.1. Conclusiones**

Después de la aplicación de las encuestas se pudo determinar como la calidad de los servicios inciden en la satisfacción del usuario del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe ya que los índices a considerar dentro de la obtención de un servicio es el tiempo de espera; en ello se puede decir que el nivel de aceptación es de 35,9% considerado poco satisfecho a pesar que para los funcionario lo consideran el tiempo de espera satisfactorio con un 50% de acuerdo a los encuestados, cabe recalcar que a pesar que los valores y el nivel de satisfacción son distintos, esto implica factores determinantes para la calidad del servicio que es medido por los usuarios ya que ellos son quienes se benefician del servicio y que en cuanto a cubrir su necesidad si es satisfecha el 100% o un valor parcialmente; otro factor importante para ver la incidencia de la calidad del servicio frente a la satisfacción del usuario es el compromiso y profesionalismo que los funcionarios que demuestran al momento de brindar el servicio según los usuarios si es aceptable tanto el compromiso (33,1%) y el profesionalismo (33,9%); valores significativos frente a la importancia que le dan los usuarios a los indicadores de la calidad de los servicios.

En la actualidad la condición de los servicios que brinda el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe como es: agua potable, alcantarillado, recolección de basura, revisión técnica vehicular, recaudaciones, aprobación de planimetrías, planos, emisión de líneas de fábrica, permisos para: eventos, actividades económicas, permiso para construcción, certificados de no adeudar, certificados de gravamen, bienes raíces, limpieza de vías y espacios públicos, mantenimiento de alcantarillado y sistema de agua potable, patentes el medianamente satisfactoria según el criterio de los usuarios ya que son quienes esta incluidos directamente con el servicio; se considera esto de acuerdo a lo que si el requerimientos de servicios son atendidos dentro del tiempo oportuno, el compromiso de los funcionarios con su trabajo, a que si los funcionarios comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio que solicitan, también a si los funcionarios se preocupan por los intereses y necesidades de los usuarios, al no existir capacitaciones periódicamente para brindar un servicio eficiente, efectivo.

La calidad de los servicios que el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe considerando la expectativa del usuario (satisfacción del usuarios) y la percepción del servicio se considera según las encuestas realizadas a los usuarios y a los funcionarios entre poco satisfactoria y aceptable considerando que hay factores diversos que influyen en la ejecución de los servicios entre ellos son el tiempo de espera que es poco satisfactorio para los usuarios con un 35,9%, el compromiso de los funcionarios que es aceptable con un 33,1%, el profesionalismo que es aceptable con un 33,9%, la tecnología que es aceptable con un 40,4%, el interés que ponen

los funcionarios para la realización del servicio que es poco satisfactorio con un 39,2%, la distribución de los servicios a nivel cantonal que es poco satisfactorio con un 33,9%, entre otros que conllevan a que la calidad el servicio no sea alta (muy satisfactorio) frente al nivel de satisfacción del usuarios que debería ser alta.

Considerando los resultados de las encuestas aplicadas tanto a los usuarios como funcionarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe se plantea una propuesta basada en el ciclo Deming que permita mejorar la percepción en la satisfacción de los usuarios, iniciando con un diagnóstico de la situación actual del GADMC PENIPE, un análisis FODA para con ello se estableció requisitos para la aplicación del modelo Deming en los procesos para brindar los servicios del GADMC Penipe a los usuarios, consecutivamente el diseño del modelo de mejoramiento continuo mediante el modelo Deming y las etapas para la implementación de la propuesta; enmarcada a que la calidad del servicio vaya de la mano con la satisfacción del usuario permitiendo así un desarrollo y crecimiento cantonal donde los servicios sean de alta calidad y permitiendo así cubrir las necesidades de los usuarios de la mejor manera, subiendo el nivel de satisfacción del usuario.

## **8.2. Recomendaciones**

Es relevante considerar las expectativas que tienen los usuarios respecto a los tiempos de respuesta y la disponibilidad del servicio, ya que estos aspectos también inciden directamente en su experiencia general. Los usuarios tienden a valorar la rapidez con la que se resuelven sus consultas y problemas, así como la accesibilidad del personal para atender sus solicitudes. En este sentido, una mejora en estos indicadores podría contribuir significativamente a elevar la percepción de calidad del servicio y, por ende, incrementar la satisfacción del usuario final, considerando así la implementación de capacitaciones constantes para el personal podría ser una estrategia efectiva para asegurar que el compromiso y profesionalismo se reflejen en cada interacción.

Para evaluar esta calidad de los servicios que brinda el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe, es fundamental llevar a cabo encuestas y entrevistas que permitan recoger la opinión de los ciudadanos, experiencias de los usuarios sobre diversos aspectos de los servicios ofrecidos, como la atención al cliente, la eficiencia en la entrega de trámites y la accesibilidad de la información; con ello facilitará el análisis de estas percepciones la identificación de áreas específicas que requieren mejoras, así como el reconocimiento de los servicios que han sido bien recibidos y cumplen con las expectativas de la población; además el objetivo de identificar áreas de mejora y fortalecer la calidad de los servicios ofrecido, así también se procederá a realizar un análisis comparativo con otras municipalidades de la región, lo que

facilitará la identificación de mejores prácticas y estrategias efectivas que puedan ser implementadas en el cantón Penipe.

Para mejorar las condiciones de estos servicios, es fundamental llevar a cabo un diagnóstico exhaustivo de las necesidades y expectativas de la población. La implementación de encuestas y espacios de diálogo podría fomentar una retroalimentación constante, permitiendo no solo identificar deficiencias, sino también priorizar las áreas más críticas que requieren atención urgente. Asimismo, es esencial que el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe establezca un plan de capacitación regular para sus funcionarios, centrado en la atención al cliente y la gestión de recursos. Esta iniciativa no solo podría ayudar a optimizar la ejecución de los servicios, sino también a crear una cultura organizacional más orientada al ciudadano, lo cual facilitaría una mayor transparencia y confianza en el manejo administrativo.

La implementación de la propuesta de modelo de la calidad basado en el ciclo Deming que permita mejorar la percepción en la satisfacción de los usuarios, ya que está basada en un enfoque sistemático que involucre las cuatro etapas del ciclo Deming: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. En la etapa de planificación, se deberán identificar las áreas clave que impactan en la satisfacción del usuario y establecer objetivos claros y medibles. Esto requerirá la recolección de datos sobre las expectativas y experiencias de los usuarios actuales. Posteriormente, en la fase de ejecución, se desarrollarán e implementarán mejoras específicas basadas en los resultados obtenidos, asegurando que cada cambio esté alineado con las necesidades detectadas durante la planificación, posteriormente en la verificación realizar evaluaciones y mediciones continuas para ver el cambio que muestra el servicio y con ello ver si necesita algún mejoramiento continuo para un mayor nivel de satisfacción del usuario, y finalmente actuar donde es necesario tomar acciones para la mejora del desempeño, cuando sea necesario, así también indicar a la entidad que debe implementar cualquier acción que permita cumplir los requerimientos del usuarios y sea brindado el servicio con gran satisfacción.

## 9. BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, M. (2012). *Sistema de gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Saquisilí*. Obtenido de Sistema de gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Saquisilí: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/1976>
- Ananthanarayanan, P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Pearson Education.
- BLANCA. (11 de Febrero de 2023). *Trabajos Finales*. Obtenido de <https://trabajofinal.es/pruebas-normalidad/>
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Ediciones Díaz Santos.
- ENVIRA. (08 de Enero de 2024). *ENVIRA*. Obtenido de <https://envira.es/es/el-ciclo-deming-que-consiste-y-como-ayuda-gestion-procesos/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20Ciclo%20Deming,operativa%20y%20la%20calidad%20empresarial>.
- GADMCP. (2024). *GADMC PENIPE*. Obtenido de <https://www.penipec.gob.ec/index.php/canton/historia-del-canton>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *Spss for Windows step by step: A Simple Guide and*. Boston: 4ta Edición. Allyn & Bacon.
- Grönroos, C. (1984). *A service quality model and its marketing implications*. *European Journal of Marketing*.
- Guaman, M., Caisa, E., Acosta, M., Miranda, R., & Cepeda, F. (2017). *Mercadeo Corporativo Interno*. Ambato: UTA.
- Hernandez, R; Fernandez, C & Batista P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hernandez R & Baptista P. (2024). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernandez R, Fernandez C, Baptista L. (2010). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Huancollo, J. (2017). *CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO – HUANCANÉ – PUNO, 2017*. Obtenido de CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO – HUANCANÉ – PUNO, 2017: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1864/TFCE03-02.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Lopez, M. (2023). *Importancia de la Calidad de los Servicios al Cliente*. Mexico: Comite.
- Martinez, C. (28 de Enero de 2018). *Investigación descriptiva: definicion, tipos y características* . Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Mejía, T. (2017). *Investigación Correlacional: Definición, Tipos y Ejemplos*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>
- Navarro, H., & Lozano, H. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén*. Obtenido de Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30029>
- Palella, S & Martins, F. (2012). *Metodologia de la investigacion cuantitativa*. Tercera Edicion.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Malhotra, A. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing.
- Penipe, G. (2024). *Rediseño, Reestructuración y Actualización del Estatuto Organico de gestión Organizacional por Procesos del Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal del Cantón Penipe*. Penipe.
- RESOLUCION , A. I. (14 de JUNIO de 2014). *GADMCP*. Obtenido de <https://www.penipe.gob.ec/index.php/municipio#:~:text=Misi%C3%B3n%20Visi%C3%B3n%20y%20Objetivos%20del%20GADM%20del%20Cant%C3%B3n%20Penipe&text=%E2%80%9CProporcionar%20a%20la%20poblaci%C3%B3n%20cantonal,a%20de%20todos%20sus%20recursos.>
- Silva, E. (2018). *Nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región lambayeque - 2018*. Obtenido de Nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región lambayeque - 2018: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5572/Silva%20Vargas%20Edison%20Jonathan.pdf?sequence=1>
- Tello, A. M., Ulloa, M., & Allayca, F. (16 de Septiembre de 2023). *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*. Obtenido de <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1124>
- Thompson, I. (Julio de 2019). *La Satisfaccion del Cliente*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. Barquisimeto: Compendium.
- Welch, S., & Comer, J. (1988). *Quantitative Methods for Public Administration*. U.S.A: Books/Cole.

## 10. ANEXOS

### 10.1. Cuestionarios usuarios



Dirección de  
Posgrado  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN,  
VINCULACIÓN Y POSGRADO



#### CUESTIONARIO PARA LOS USUARIOS

“LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PENIPE”

**Objetivo de la encuesta.** - Obtener datos sobre la calidad de los servicios que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Penipe y establecer el nivel de satisfacción de los usuarios.

**Nota.** - Los datos obtenidos serán de aplicación didácticas y pedagógicas para el programa de Maestría en Administración Pública mención en Desarrollo Institucional, Posgrado de la UNACH.

1	2	3	4	5
Muy satisfecho	Satisfecho	Aceptable	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho

#### Instrucciones:

1. Lea cuidadosamente cada enunciado
2. Cada pregunta cuenta con varias opciones de respuesta, marque con un “X” en la que más se acerque a su percepción
3. Se les solicita su opinión sincera
4. No deje de contestar ninguna pregunta

N°	LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Muy Satisf	Satisf	Accept	Poco Satisf	Nada Satisf
1	El GADMC Penipe cuenta con los espacios físicos adecuados para brindar un servicio					
2	El GADMC Penipe cuenta con la tecnología adecuada para procesamiento de datos					
3	El tiempo de espera para realizar un trámite es el óptimo.					
4	Cuando un usuario del GADMC Penipe tiene un problema, es resuelto de manera ágil.					
5	Sus requerimientos de servicios son atendidos dentro del tiempo oportuno					
6	Los funcionarios del GADMC Penipe demuestran su compromiso con su trabajo.					
7	Los funcionarios del GADMC Penipe demuestran conocimiento y profesionalismo sobre el trabajo que desempeñan.					
8	Los servicios que brinda el GADMC Penipe son distribuidos equitativamente en todo el cantón					
9	En el GADMC Penipe, los funcionarios comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio que prestan.					



10	Los funcionarios del GADMC Penipe están siempre dispuestos en ayudar a los usuarios					
11	En el GADMC Penipe, los funcionarios transmiten confianza y empatía a los usuarios.					
12	Los horarios establecidos por el GADMC Penipe son convenientes para todos los usuarios					
13	En el GADMC Penipe, los funcionarios se preocupan por los intereses y necesidades de los usuarios.					
14	En el GADMC Penipe, los funcionarios atienden a los usuarios sin preferencias, distinción racial, etnia.					
15	En el GADMC Penipe, los funcionarios dan preferencia a atención prioritaria. (grupo vulnerable)					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.....**

## 10.2. Cuestionario funcionarios



Dirección de  
Posgrado  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN,  
VINCULACIÓN Y POSGRADO



### CUESTIONARIO PARA LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PENIPE “LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PENIPE”

**Objetivo de la encuesta.** - Obtener datos sobre la calidad de los servicios que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Penipe y establecer el nivel de satisfacción de los usuarios.

**Nota.** - Los datos obtenidos serán de aplicación didácticas y pedagógicas para el programa de Maestría en Administración Pública mención en Desarrollo Institucional, Posgrado de la UNACH.

1	2	3	4	5
Muy satisfecho	Satisfecho	Aceptable	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho

#### Instrucciones:

1. Lea cuidadosamente cada enunciado
2. Cada pregunta cuenta con varias opciones de respuesta, marque con un “X” en la que más se acerque a su percepción
3. Se les solicita su opinión sincera
4. No deje de contestar ninguna pregunta

Nº	LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Muy Satisf	Satisf	Accept	Poco Satisf	Nada Satisf
1	Usted como funcionario considera que las autoridades se preocupan por brindar un excelente clima laboral a sus trabajadores					
2	Dentro de su entorno laboral usted considera que existe un trato de igualdad y justicia en el GADMC Penipe					
3	El espacio físico está adecuado a sus trabajadores para ejercer sus actividades.					
4	Los niveles jerárquicos superiores se preocupan por el desempeño laboral de sus colaboradores					
5	Considera usted que las autoridades municipales velan por el bienestar de los usuarios					
6	Los niveles jerárquicos superiores evalúan la calidad el servicio que ustedes como funcionarios brindan a los usuarios					
7	El departamento de Talento Humano del GADMC Penipe, mide el nivel de conocimiento y profesionalismo de los funcionarios para el desempeño de las actividades.					

8	Ustedes como funcionarios del GADMC Penipe están en la capacidad de resolver los conflictos y problemas existente de los usuarios.					
9	Existen capacitaciones al personal periódicamente para brindar un servicio eficiente, efectivo.					
10	Usted. Como funcionarios como considera el tiempo de espera para obtener el servicio.					
11	Usted. Como funcionarios como considera la calidad de los servicios que brindan					
12	Usted cree que las autoridades y los niveles jerárquicos superiores consideran los requerimientos y directrices necesarios para brindan un servicio de calidad					
13	Usted considera que las autoridades y los niveles jerárquicos consideran sus aportes en la toma de decisiones para mejorar los servicios prestados.					
14	Ustedes como funcionarios del GADMC Penipe poseen de los instrumentos necesarios para brindar un servicio de calidad a los usuarios					
15	Considera usted que GADMC Penipe, planifica, evalúa y verifica los servicios prestados					
16	Piensa usted como funcionario que el GADMC Penipe, toma alguna medida sobre los reclamos e insatisfacciones de los usuarios					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.....**

### 10.3. Tabla de Distribución de Chi Cuadrado X2

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado  $\chi^2$ . (Continuación)

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
30	59,7022	56,3325	53,6719	50,8922	46,9792	43,7730	40,2560	37,9902	36,2502	34,7997	33,5302	32,3815	31,3159	30,3073	29,3360
31	61,0980	57,6921	55,0025	52,1914	48,2319	44,9853	41,4217	39,1244	37,3591	35,8871	34,5981	33,4314	32,3486	31,3235	30,3359
32	62,4873	59,0461	56,3280	53,4857	49,4804	46,1942	42,5847	40,2563	38,4663	36,9730	35,6649	34,4804	33,3809	32,3394	31,3359
33	63,8694	60,3953	57,6483	54,7754	50,7251	47,3999	43,7452	41,3861	39,5718	38,0575	36,7307	35,5287	34,4126	33,3551	32,3358
34	65,2471	61,7382	58,9637	56,0609	51,9660	48,6024	44,9032	42,5140	40,6756	39,1408	37,7954	36,5763	35,4438	34,3706	33,3357
35	66,6192	63,0760	60,2746	57,3420	53,2033	49,8018	46,0588	43,6399	41,7780	40,2228	38,8591	37,6231	36,4746	35,3858	34,3356
36	67,9850	64,4097	61,5811	58,6192	54,4373	50,9985	47,2122	44,7641	42,8788	41,3036	39,9220	38,6693	37,5049	36,4008	35,3356
37	69,3476	65,7384	62,8832	59,8926	55,6680	52,1923	48,3634	45,8864	43,9782	42,3833	40,9839	39,7148	38,5348	37,4156	36,3355
38	70,7039	67,0628	64,1812	61,1620	56,8955	53,3835	49,5126	47,0072	45,0763	43,4619	42,0450	40,7597	39,5643	38,4302	37,3354
39	72,0550	68,3830	65,4753	62,4281	58,1201	54,5722	50,6598	48,1263	46,1730	44,5395	43,1053	41,8040	40,5935	39,4446	38,3354
40	73,4029	69,6987	66,7660	63,6908	59,3417	55,7585	51,8050	49,2438	47,2685	45,6160	44,1649	42,8477	41,6222	40,4589	39,3353
45	80,0776	76,2229	73,1660	69,9569	65,4101	61,6562	57,5053	54,8105	52,7288	50,9849	49,4517	48,0584	46,7607	45,5274	44,3351
50	86,6603	82,6637	79,4898	76,1538	71,4202	67,5048	63,1671	60,3460	58,1638	56,3336	54,7228	53,2576	51,8916	50,5923	49,3349
55	93,1671	89,0344	85,7491	82,2920	77,3804	73,3115	68,7962	65,8550	63,5772	61,6650	59,9804	58,4469	57,0160	55,6539	54,3348
60	99,6078	95,3443	91,9518	88,3794	83,2977	79,0820	74,3970	71,3411	68,9721	66,9815	65,2265	63,6277	62,1348	60,7128	59,3347
70	112,3167	107,8079	104,2148	100,4251	95,0231	90,5313	85,5270	82,2553	79,7147	77,5766	75,6893	73,9677	72,3583	70,8236	69,3345
80	124,8389	120,1018	116,3209	112,3288	106,6285	101,8795	96,5782	93,1058	90,4053	88,1303	86,1197	84,2840	82,5663	80,9266	79,3343
90	137,2082	132,2554	128,2987	124,1162	118,1359	113,1452	107,5650	103,9040	101,0537	98,6499	96,5238	94,5809	92,7614	91,0234	89,3342
100	149,4488	144,2925	140,1697	135,8069	129,5613	124,3421	118,4980	114,6588	111,6667	109,1412	106,9058	104,8615	102,9459	101,1149	99,3341
120	173,6184	168,0814	163,6485	158,9500	152,2113	146,5673	140,2326	136,0620	132,8063	130,0546	127,6159	125,3833	123,2890	121,2850	119,3340
140	197,4498	191,5653	186,8465	181,8405	174,6478	168,6130	161,8270	157,3517	153,8537	150,8941	148,2686	145,8629	143,6043	141,4413	139,3339
160	221,0197	214,8081	209,8238	204,5300	196,9152	190,5164	183,3106	178,5517	174,8283	171,6752	168,8759	166,3092	163,8977	161,5868	159,3338
180	244,3723	237,8548	232,6198	227,0563	219,0442	212,3039	204,7036	199,6786	195,7434	192,4086	189,4462	186,7282	184,1732	181,7234	179,3338
200	267,5388	260,7350	255,2638	249,4452	241,0578	233,9942	226,0210	220,7441	216,6088	213,1022	209,9854	207,1244	204,4337	201,8526	199,3337
250	324,8306	317,3609	311,3460	304,9393	295,6885	287,8815	279,0504	273,1944	268,5987	264,6970	261,2253	258,0355	255,0327	252,1497	249,3337
300	381,4239	373,3509	366,8439	359,9064	349,8745	341,3951	331,7885	325,4090	320,3971	316,1383	312,3460	308,8589	305,5741	302,4182	299,3336
500	603,4458	593,3580	585,2060	576,4931	563,8514	553,1269	540,9303	532,8028	526,4014	520,9505	516,0874	511,6081	507,3816	503,3147	499,3335
600	712,7726	701,8322	692,9809	683,5155	669,7690	658,0936	644,8004	635,9329	628,8157	622,9876	617,6713	612,7718	608,1468	603,6942	599,3335