



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## TÍTULO:

**“SATISFACCIÓN DE LOS HABITANTES DE LA PARROQUIA  
CARIGÁN CON RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LA  
COMPETENCIA EXCLUSIVA DE VIALIDAD URBANA POR PARTE  
DEL GAD MUNICIPAL DE LOJA, AÑO 2018”**

Tesis de grado previa a la obtención  
del Título de Ingeniero en  
Administración Pública

**AUTOR:** Diego Hernán Orosco Dávila

**DIRECTORA:** Ing. Jiménez Salinas, Elizabeth, Mg. Sc.

**LOJA - ECUADOR**

**2019**

## CERTIFICACIÓN

Ingeniera.

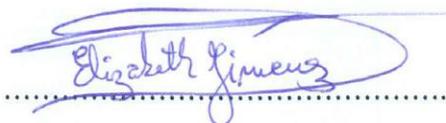
Elizabeth Jiménez Salinas Mg, Sc

**DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DIRECTORA DEL INFORME FINAL DE TESIS**

### CERTIFICA:

Que la presente tesis titulada **“Satisfacción de los habitantes de la Parroquia Carigán con respecto al cumplimiento de la competencia exclusiva de vialidad urbana por parte del GAD Municipal de Loja, año 2018”** presentada por el egresado Orosco Dávila Diego Hernán, fue dirigida, orientada y revisada en todas sus partes, misma que cumple con los requerimientos establecidos por la normativa pertinente para la graduación en la Universidad Nacional de Loja por lo que autorizo su presentación.

Loja, 06 de Agosto del 2019



Ing. Elizabeth Jiménez Salinas Mg, Sc  
**DIRECTORA DE TESIS**

## AUTORÍA

Yo, Orosco Dávila Diego Hernán declaro ser autor del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

**Autor:** Orosco Dávila Diego Hernán

**Firma**



**Cedula:** 1105112526

**Fecha:** Loja, 21 de Agosto de 2019

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO**

Yo, Orosco Dávila Diego Hernán declaro ser autor de la tesis titulada “**Satisfacción de los habitantes de la Parroquia Carigán con respecto al cumplimiento de la competencia exclusiva de vialidad urbana por parte del GAD Municipal de Loja, año 2018**” como requisito para optar al grado de **Ingeniero en Administración Pública** autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 26 días del mes de Agosto del 2019, firma el autor.

**Firma:** 

**Autor:** Orosco Dávila Diego Hernán

**Cédula:** 1105112526

**Dirección:** Cdla. Clodoveo Jaramillo parte baja, calles Piura y Cali

**Correo electrónico:** diegoligadequito@hotmail.com

**Celular:** 0989746711

**DATOS COMPLEMENTARIOS**

**Director de Tesis:** Ing. Elizabeth Jiménez Salinas Mg, Sc

**Tribunal Del Grado:**

**Presidenta.** Ing. Iliá Auristela Gutiérrez Sánchez MEA

**Vocal 1.** Ing. Jimmy Wilfrido Jumbo Valladolid MAE

**Vocal 2.** Ing. Jorge Fernando Calle Iñiguez Mg. Sc.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de tesis, le dedico primeramente a Dios que me brindo salud y sabiduría necesaria para poder realizar esta investigación, a mis padres por ser mi pilar fundamental en mis estudios todos estos años, que con su apoyo han hecho posible culminar mi carrera universitaria, a mi familia que me brindaron el apoyo necesario para cumplir con mis objetivos y metas como persona superando las adversidades.

A mis amigos y a todos en general que de una u otra manera han estado presentes en mi proceso de formación.

*Diego Hernán*

## **AGRADECIMIENTO**

Mi más sincero agradecimiento en primer lugar a la Universidad Nacional de Loja, a sus Autoridades y Docentes de la Carrera de Administración Pública que brindaron su sabiduría tanto humana y profesional para mi formación académica como Administrador Público y de esta manera ser de gran ayuda a la colectividad.

Agradezco también de forma muy especial a la Ing. Elizabeth Jiménez, directora del presente trabajo, quien con sus enseñanzas, profesionalismo, dedicación ha sabido guiarme en la realización del mismo.

Así mismo agradezco a las autoridades del Municipio de Loja y sus funcionarios; a los ciudadanos de los distintos barrios de la parroquia Carigán que de alguna manera me brindaron información y facilitaron la culminación y presentación del trabajo de tesis con éxito.

*El Autor*

## **1. TÍTULO**

**“SATISFACCIÓN DE LOS HABITANTES DE LA  
PARROQUIA CARIGÁN CON RESPECTO AL  
CUMPLIMIENTO DE LA COMPETENCIA EXCLUSIVA  
DE VIALIDAD URBANA POR PARTE DEL GAD  
MUNICIPAL DE LOJA, AÑO 2018”**

## 2. RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado: “Satisfacción de los habitantes de la parroquia Carigán con respecto al cumplimiento de la competencia exclusiva de vialidad urbana por parte del GAD Municipal de Loja, año 2018”, tiene como principal propósito determinar la satisfacción ciudadana en relación con la prestación del servicio público de vialidad, generado mediante la delegación de la competencia exclusiva de vialidad urbana al GAD Municipal de Loja, dicho servicio visto desde una perspectiva de solución a necesidades ciudadanas.

Los objetivos plantados consisten en determinar las necesidades viales de los habitantes de la parroquia Carigán, analizar las acciones de cumplimiento del GAD Municipal de Loja para solucionar las mismas y determinar la satisfacción ciudadana en base a expectativas y percepciones.

Para el cumplimiento de objetivos se utilizaron instrumentos como encuestas a la ciudadanía, entrevistas a dirigentes barriales y al coordinador de vialidad urbana del GAD Municipal de Loja, metodológicamente basado en el análisis de expectativas y percepciones ciudadanas de los atributos (dimensiones) importantes del servicio.

Los resultados obtenidos demuestran que son cuatro necesidades viales principales de la ciudadanía, centralización de acciones del GAD Municipal de Loja en un cierto tipo de trabajos y percepciones inferiores a expectativas, con brecha de -2,19 generando insatisfacción ciudadana.

Se concluye que las dimensiones de Capacidad de respuesta y Durabilidad son consideradas las más importantes para la ciudadanía, y resulta también ser esta última

la más Insatisfecha, además que el presupuesto que maneja el GAD Municipal de Loja para realización de obras es limitado.

## **ABSTRACT**

The present research work called: “Satisfaction of the inhabitants of the Carigán parish with respect to the fulfillment of the exclusive competition of urban roads by the GAD Municipal de Loja, year 2018”, has as main purpose to determine citizen satisfaction in relation to the provision of the public road service, generated by the delegation of the exclusive competition of urban roads to the Municipal GAD of Loja, said service seen from a perspective of solution to citizen needs.

The objectives are to determine the road needs of the inhabitants of the Carigán parish, analyze the compliance actions of the Municipal GAD of Loja to solve them and determine citizen satisfaction based on expectations and perceptions.

For the fulfillment of objectives, instruments such as citizen surveys, interviews with neighborhood leaders and the urban road coordinator of the Municipal GAD of Loja were used, methodologically based on the analysis of citizen expectations and perceptions of the important attributes (dimensions) of the service.

The results obtained show that there are four main road needs of citizens, centralization of actions of the Municipal GAD of Loja in a certain type of work and perceptions below expectations, with a gap of -2.19 generating citizen dissatisfaction.

It is concluded that the dimensions of Responsiveness and Durability are considered the most important for the citizens, and the latter is also the most Unsatisfied, in addition that the budget that the Municipal GAD of Loja manages to carry out works is limited.

### 3. INTRODUCCIÓN

Las evaluaciones sobre la satisfacción de los servicios públicos se han ido rediseñando a lo largo del tiempo, según han ido avanzando sus investigaciones, enfatizado distintos aspectos y variando su concepción. (Hunt, 1982) citado en (Morales & Hernández, 2004), estos estudios toman más importancia y comienza a incrementarse en los años setenta, cuando este campo de investigación empezó a crecer de manera notable, el interés se centró fundamentalmente en determinar las variables que intervienen en la formación de la satisfacción (Morales & Hernández, 2004), según mencionan estos autores los primeros estudios consistía en la identificación de esas variables conocidos como atributos, luego en la década de los ochenta el interés se amplió para incluir además los procesos que llevan a la satisfacción (Velandia Salazar, Ardón Centeno, & Jara Navarro, 2007).

En la actualidad las evaluaciones sobre la satisfacción ciudadana en el uso o prestación de los servicios públicos representan una gran escala ya que se ha hecho énfasis en la importancia que tiene la satisfacción ciudadana de un determinado servicio público en quienes lo reciben, tanto así que es el propio Estado la institución principal llamada a forjar bienestar social generando satisfacción en los usuarios de los servicios públicos los cuales se prestan a través de las diferentes instituciones del Estado, pero son ellas mismo en primera instancia las llamadas a generar procesos de evaluación de satisfacción de los servicios que prestan, así lo manifiesta el Art. 53 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) donde considera que “Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación”, esto con el

objetivo de que el servicio público mejore constantemente y así genere bienestar social.

El bienestar social está dado por el cumplimiento adecuado de necesidades y problemas ciudadanos que generaren satisfacción en los mismos, siendo así la razón de ser de una política pública. Al ser la ciudadanía los demandantes y receptores directos de los servicios públicos se convierten a más de las instituciones en los evaluadores principales de la particularidad con que se prestan los servicios públicos, de esta manera la evaluación de satisfacción ciudadana realizada en base a expectativas y percepciones ciudadanas sobre la prestación de los servicios públicos contribuye al mejoramiento constante de calidad con que se prestan los mismos.

Por este motivo es importante que un servicio público cumpla las demandas sociales y genere satisfacción ciudadana, ya que a través del cumplimiento de necesidades busca equilibrar y fomentar la igualdad social y mejores condiciones de vida para los ciudadanos, en este contexto la evaluación a los servicios públicos y la satisfacción que se genere a través de la prestación de los mismos constituyen el principal o esencial componente evaluativo de las políticas públicas.

En este contexto uno de los servicios públicos prestados por el Estado es el de vialidad, el cual se refiere a la construcción y mantenimiento de vías, debidamente planificadas; este servicio ha generado insatisfacción alrededor del mundo por la forma en que se lo presta, y en nuestra localidad no es distante, debido a que existen vías que se encuentran en mal estado que no permiten una adecuada circulación vehicular y peatonal, generan gastos económicos adicionales a la ciudadanía, poco desarrollo local y problemas relacionados con el turismo, siendo los más afectados

los moradores cercanos a dichas vías, este problema se ha generado por los gobiernos de turno ya que descuidan en cierta forma vías que se encuentran en poblaciones periféricas y se centran más en la realización de obras solo en localidades centrales, lo que se refleja también en nuestra localidad.

Por tal razón el propósito de la presente investigación es evaluar el servicio de vialidad, realizando así un estudio de satisfacción ciudadana con respecto al servicio público de vialidad urbana otorgado por el GAD Municipal de Loja en el año 2018 en la Parroquia Carigán como cumplimiento a la competencia exclusiva de vialidad urbana concedido a este organismo a través del COOTAD (2015), cuya valoración final permitiera conocer la importancia dada por las autoridades a solucionar necesidades viales de los habitantes de los barrios que integran la parroquia Carigán y la satisfacción que tienen los mismos con respecto a lo realizado por el GAD Municipal de Loja.

De esta manera resulta significativo e importante este estudio ya que permitirá conocer y verificar si el servicio cumple adecuadamente con las demandas sociales, si genera o no satisfacción en sus usuarios, si se presta debidamente ejecutando lo planificado y si el mismo se ha prestado de forma eficiente.

Justificándose así por la importancia y relevancia que para la ciudadanía en general tiene el conocer el cumplimiento de las competencias exclusivas del GAD Municipal de Loja como es el caso de la vialidad urbana, que representa un servicio prioritario que necesita y demanda la ciudadanía en sus respectivos barrios y que existe la necesidad y la obligación de prestarlos especialmente en los sectores y barrios alejados de la ciudad como es el caso de la Parroquia Carigan, además este

estudio es importante porque resulta ser base para la iniciativa en toma de decisiones de autoridades y ciudadanos.

De esta manera la presente investigación está basada en la determinación de las necesidades viales de la parroquia y verificación de las actividades realizadas por las autoridades para solucionar las mismas y así generar satisfacción, metodológicamente basada en la teoría propuesta por Linder-Pelz considerando la evaluación de las expectativas versus las percepciones del servicio de vialidad urbana, haciendo énfasis en los principales atributos (dimensiones) considerados para la evaluación del servicio generando luego la media aritmética correspondiente a cada atributo y en general del servicio y así conocer los resultados generales del mismo.

Considerando para la evaluación aspectos importantes en la revisión de literatura como son las teorías de satisfacción, los atributos (dimensiones) diseñados para la evaluación de satisfacción y calidad así como la relación existente entre estos dos términos, además aspectos importantes de la normativa legal ecuatoriana referente a los servicios públicos, las competencias exclusivas de los GAD Municipales como es una de ellas la de vialidad urbana y respectivas leyes y reglamentos relacionados con la vialidad.

Siendo viable la investigación ya que se contó con el apoyo de la ciudadanía habitantes de los barrios de la Parroquia Carigán, y las autoridades competentes sobre el tema de vialidad del GAD Municipal de Loja, así mismo el GAD Municipal de Loja, brindó toda la información necesaria sobre los trabajos realizados de

vialidad en la Parroquia lo que permitió cumplir los objetivos establecidos en la misma.

Por lo tanto, la aplicación práctica del presente trabajo de investigación se acreditará cuando el GAD Municipal de Loja a través de sus autoridades y representantes tome en consideración los resultados y conclusiones generales de la investigación, para tomar las medidas correctivas que sean necesarias para mejorar el servicio, unas de ellas propuestas en las recomendaciones de esta investigación.

## **4. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **4.1 Marco Normativo.**

#### **4.1.1. Constitución de la República del Ecuador.**

El Art 85 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) establece que las políticas públicas y servicios públicos deben garantizar los derechos reconocidos por la misma Constitución y partirán de algunos aspectos, uno de ellos por ejemplo el inciso número dos manifiesta: “Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad”. De la misma manera se considera que los servicios públicos o las políticas públicas deben satisfacer necesidades colectivas y prevalecerán por encima de las necesidades particulares y la prestación de los servicios públicos se hará en forma equitativa.

Para ello se consideró importante denominar a la administración pública en general según el Art 227 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) como “un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”. Esto con la finalidad de que la administración pública llegue a todos y cada uno de los sectores del territorio mediante los servicios prestados, los cuales deben ser bajo criterios óptimos y adecuados.

Es por esto que la administración pública prestará los servicios públicos reconocidos en la Constitución de la República del Ecuador (2008), uno de ellos es

la vialidad, así lo manifiesta su Art 314 donde manifiesta que “El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley”. Así mismo menciona que el Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de “obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad”. De igual manera la constitución menciona que el Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean “equitativos, y establecerá su control y regulación”, siendo así lo mencionado aspectos importantes de un servicio público.

#### **4.1.2. Plan Nacional de Desarrollo.**

De la misma manera el Plan Nacional de Desarrollo (2017-2021) en su eje número tres denominado “Más Sociedad, mejor Estado” el cual habla sobre conseguir un estado con mejores capacidades de intervención sabiendo que el mismo es una representación social y que su existencia no se justifica de por sí solo, sino que es gracias a la labor que tiene para garantizar el cumplimiento de derechos y necesidades colectivas, es por esto que aclara que: “El Estado cercano debe ser incluyente, debe entender a los ciudadanos, llegar a sus hogares con servicios públicos óptimos y darles respuestas con calidad y calidez” (pág. 92). Esto con el objetivo de buscar un Estado cercano, descentralizado, que resuelva los problemas de las personas, que sea un apoyo en sus vidas, y que logre comprender las diversidades sociales.”

### **4.1.3 Reglamento y Ley Orgánica del Sistema Nacional de Infraestructura**

#### **Vial y Transporte Terrestre**

Uno de los servicios generados por la administración pública es la vialidad, que corresponde a la planificación para la construcción y mantenimiento vial a través del organismo encargado y cuya rectoría pertenece al Ministerio de Transporte y obras públicas y a los Gobiernos Autónomos Descentralizados. La vialidad se refiere al conjunto de vías existentes en un territorio y constituyen un esencial medio de comunicación que une regiones, provincias, cantones, parroquias y barrios de la República del Ecuador, cuya construcción y mantenimiento debe contener una plataforma adecuada que comprende todas las facilidades necesarias para garantizar la circulación y durabilidad de la misma. Art 4 del (Reglamento de Ley Orgánica del Sistema de Infraestructura Vial y Transporte Terrestre, 2018)

En este mismo artículo pero en el literal f de la misma norma se menciona que existen vías denominadas como urbanas las cuales están a cargo según las competencias dadas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y las define como “el conjunto de vías que conforman la zona urbana del cantón, la cabecera parroquial rural y aquellas vías que, de conformidad con cada planificación municipal, estén ubicadas en zonas de expansión urbana”.

De igual manera en su Art 14 también considera que los Gobiernos Autónomos Descentralizados, en sus respectivas circunscripciones territoriales, tendrán facultades y atribuciones en materia de vialidad de conformidad con las normativas vigentes. De esta manera la Ley Orgánica del Sistema de Infraestructura Vial y Transporte Terrestre (2017) en su Art 17, literal 2, 5 y 6 manifiestan que son deberes

y atribuciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados en el ámbito de sus competencias “Administrar la red vial de su jurisdicción realizando las acciones de planificación, diseño, construcción, rehabilitación, señalización, conservación, mantenimiento, operación y financiamiento; delegar a las empresas de economía mixta en las cuales el Estado tenga mayoría accionaria, la facultad para la prestación del servicio público de vialidad, que puede comprender el diseño, la construcción, la operación o el mantenimiento de la infraestructura vial. Excepcionalmente podrá delegar al sector privado o a la economía popular y solidaria de acuerdo con la ley y además establecer y recaudar la Contribución Especial de Mejoras por la inversión realizada”.

Por otro lado esta misma ley menciona en su Art. 29 que es responsabilidad del gobierno central y los gobiernos autónomos descentralizados en su jurisdicción la obligación de mantener la infraestructura del transporte terrestre, la señalización y demás que permitan el buen estado de las vías y presten el servicio óptimo, además manifiesta algunas consideraciones importantes al momento de la construcción y mantenimiento vial para que las vías se encuentren en óptimo estado y generen el servicio adecuado y de calidad como son :

- ✓ La señalización:
- ✓ La remoción de obstáculos.
- ✓ La conducción de aguas mediante acueductos totalmente cubiertos.
- ✓ Las filtraciones o desbordamientos de los canales o acueductos.
- ✓ La prevención de derrumbes:
- ✓ El cuidado de frentes y cunetas.
- ✓ El mantenimiento en general.

Es por tal razón que los Gobiernos Autónomos descentralizados deben prestar el servicio de vialidad basados en los aspectos antes considerados, dar un mantenimiento adecuado del sistema vial urbano conformado por las distintas vías de las parroquias urbanas dentro de un cantón y construirlas en base a las distintas disposiciones normativas vigentes y normas técnicas que garanticen la correcta prestación del servicio.

#### **4.1.4 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).**

##### ***4.1.4.1 Gobiernos autónomos descentralizados.***

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden (COOTAD, 2015).

##### ***4.1.4.1.1 Funciones y competencias de los gobiernos autónomos descentralizados.***

Según lo establece el Art 54 del COOTAD (2015) son funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal entre las consideradas para este tema de investigación las siguientes:

- Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley como, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente con criterios de calidad, eficacia y

eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad.

- Prestar servicios que satisfagan necesidades colectivas respecto de los que no exista una explícita reserva legal a favor de otros niveles de gobierno.

De la misma manera en lo que respecta a las competencias, el COOTAD (2015) en su Art 55, literal C, establece como una de ellas la potestad exclusiva a los Gobiernos Autónomos Descentralizados la de planificar, construir y mantener la vialidad urbana.

## **4.2 Marco Conceptual.**

### **4.2.1 Problemas y necesidades la razón de ser de la política pública.**

Para Casado (2009) mencionado en la Guía práctica 2 Evaluación de necesidades sociales, la finalidad última de una política pública y la cual es la razón de ser de la misma y justifica su existencia debería ser mitigar un determinado problema social, el mismo que resulta de la discrepancia entre lo que es (estado actual) y lo que debería ser (estado deseado); de esta manera el objetivo de la política pública consiste en modificar el estado actual de las cosas mediante intervenciones que permitan acercarse a lo deseado, es así que cuando se pone énfasis en la intervención que se debería realizar para mitigar la problemática y dar solución a las demandas y necesidades sociales, la necesidad que se evalúa es la necesidad de servicios o prestaciones que se deberían entregar como medios adecuados de solución y generación de satisfacción, de esta manera la política pública busca solucionar dichas

problemáticas a través de los servicios públicos óptimos, que satisfagan necesidades sociales y que generen satisfacción en los demandantes.

#### **4.2.2 La satisfacción.**

El concepto referente a la satisfacción, se ha ido diseñando a lo largo del tiempo, según han ido avanzando sus investigaciones, enfatizado distintos aspectos y variando su concepción. En los años setenta el interés por la realización de estos estudios de la satisfacción se incrementó hasta el punto de publicarse más de 500 estudios en esta área de investigación (Hunt, 1982) citado en (Morales & Hernández, 2004), incluso un estudio de Peterson y Wilson (1992) estiman en más de 15000 las investigaciones sobre satisfacción o insatisfacción. De igual manera en las últimas décadas el concepto como tal de satisfacción ha variado. Así, mientras en la década de los setenta el interés se centraba en determinar las variables que intervienen en el proceso de su formación, en la década de los ochenta las consecuencias de su procesamiento, en la actualidad sirve como instrumento para verificar la gestión hacia la solución de problemas generales, lo que conllevó a ser estudios de suma importancia durante el transcurso de los años (Morales & Hernández, 2004)

Por tal razón se puede decir que son muchos los autores así como teorías y definiciones planteadas sobre la satisfacción a lo largo del tiempo, de esta manera según menciona Oliver (1980-1981) citado en Morales Sánchez & Hernández Mendo (2004) el concepto desarrollado y establecido es el que considera a la satisfacción como el estado psicológico final resultante cuando la sensación que rodea la discrepancia de las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo, este concepto caracteriza a la satisfacción como un

resultado final que resulta de la pos compra o pos uso de un determinado servicio o producto.

Por otro lado, Velandia Salazar, Ardón Centeno, & Jara Navarro (2007) mencionan que la satisfacción es una evaluación emocional pos-compra o pos-uso que resulta de un procesamiento de la información relevante, el cual puede consistir en una comparación entre las expectativas del consumidor y el rendimiento percibido del servicio o producto el cual está basado en el cumplimiento adecuado de una determinada necesidad. Por lo tanto basado en los conceptos de estos autores, la satisfacción es el resultado final generado a través de la diferencia entre lo que se esperaba y lo que se recibe.

#### ***4.2.2.1 Teorías sobre la satisfacción***

Existen muchas teorías que mencionan la satisfacción como uno de los estudios más realizados para determinar la conformidad de los usuarios con ciertos productos y servicios, entre algunas de ellas las que incorporan las expectativas como una forma de evaluar la satisfacción. De esta manera las primeras teorías que incorporan expectativas son las conocidas como las del valor-expectativa, las cuales, según Williams (1994), fueron propuestas en la investigación de la satisfacción del paciente por Linder-Pelz, se implementó esta teoría con base en los estudios realizados sobre satisfacción del trabajo de Fishbein y Azjen los mismos que fueron materia prima que permitió desarrollar esta teoría (Velandia Salazar, et al., 2007).

Estas teorías tenían en cuenta las relaciones entre las creencias y las actitudes, en otras palabras están basadas en las expectativas versus la percepción. Tratan de

explicar la fuerza de la creencia de que un objeto posee ciertos atributos y las evaluaciones que se hacen de estos, son, sin duda, determinantes de una actitud como lo es la satisfacción (Velandia Salazar, et al., 2007).

Esta teoría considera que en la satisfacción intervienen cinco elementos de carácter psico-social, tales como son las creencias acerca de ciertos atributos de un servicio, una valoración de buenos ó malos a esos atributos, la percepción de la ocurrencia de tales atributos, las comparaciones interpersonales de modo que los servicios se comparen con experiencias previas y creencias que intervienen en juicios individuales (Velandia Salazar, et al., 2007). De esta manera Linder-Pelz aclara que en el fenómeno de la satisfacción se involucran actitudes del paciente como individuo y se procede mediante comparaciones intrapersonales es decir concientemente de cualidades que debe tener un servicio.

#### ***4.2.2.2 Niveles de satisfacción***

Según manifiesta Thompson (2006) los niveles de satisfacción están dados luego de la compra, adquisición o recibimiento de un producto obra o servicio, y que experimentan uno de los posibles niveles de satisfacción.

- Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas del cliente.
- Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio coincide a las expectativas del cliente.
- Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido producto o servicio excede a las expectativas del cliente.

### ***4.2.3 Definición de servicios.***

Los servicios se prestan con el objetivo de satisfacer necesidades de las sociedades, estas necesidades sociales según lo que manifiesta, Nilda Gladys Omill (2008) citado por Ochoa Pérez & Vargas Cuadros (2015) son el estado de una sociedad respecto de los medios necesarios y útiles para su existencia y desarrollo de cada uno de los sujetos que la integran. Para ello es necesario que la población cuente con servicios de manera que estén encaminados a satisfacer sus necesidades, las entidades estatales buscan a través de los servicios satisfacerlas.

En cambio un servicio según lo manifestado por Stanton, Etzel & Walker. (2000) citado en Pérez Ríos (2014), consiste en “actividades que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los usuarios satisfacción de deseos o necesidades”. Bajo este concepto un servicio trata de satisfacer una necesidad la cual se la realiza mediante una actividad o intervención dependiendo del tipo de necesidad que el individuo demande. De esta manera se puede manifestar que un servicio incluye una diversidad de actividades planificadas iniciando desde la identificación de alguna necesidad existente hasta el cumplimiento y generación de satisfacción de la misma.

#### ***4.2.3.1 Los servicios públicos.***

Para Cordero Torres (2011) un servicio se considera la parte visible de la administración municipal, ya que es la que refleja el actuar del mismo, así mismo se refiere el servicio público a la atención de las necesidades colectivas, es decir, la

función de los ayuntamientos<sup>1</sup> es la de prestar servicios públicos a sus localidades. Esta importante tarea se origina en la fase del desarrollo del estado conocida como “Estado Benefactor” o “Estado de Servicio” Dentro del orden jurídico se reserva al municipio la responsabilidad de prestar servicios públicos, dado la cercanía que este ente posee hacia la sociedad, además es cuestión de tiempo es el ente que puede satisfacer las necesidades de su jurisdicción de forma rápida y eficiente.

De esta manera los servicios son actividades exclusivas del Estado, organizadas conforme a disposiciones legales y normativas vigentes en cada territorio, con el fin único de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y de interés general de una población la cual se realiza por medio de la administración pública, a través de los distintos organismos estatales (Gobierno de la Provincia de Salta, s.f). Entre el usuario de un servicio público y el servicio estatal, se creará una dependencia mutua, es decir el usuario no puede vivir sin ese servicio y el servicio público existe para servir y satisfacer a sus usuarios, es decir los servicios públicos son los que dan vida al conjunto de relaciones entre estado y sociedad conocida como Administración Pública.

Algunos otros autores manifiestan por ejemplo que de la vida en sociedad entre el ente encargado de los servicios y la urbanización del mismo se desprende la prestación de los servicios públicos sean estatales o municipales; de esta manera por ejemplo para Padilla Arellano (2011):

---

<sup>1</sup>Ayuntamiento: Gobierno local o municipal encargado de la administración Pública de un determinado y delimitado territorio. (Pérez Porto & Merino., 2014)

Los servicios públicos son todas aquellas actividades que realiza el ayuntamiento de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad. Por lo que los servicios públicos desempeñan un papel muy importante dentro de las funciones del ayuntamiento. A través de éstos se refleja la buena marcha de la administración y se responde a las demandas planteadas por la comunidad para mejorar sus condiciones de vida. (pág. 82)

Uno de los servicios publicos es la vialidad que a través de obras públicas busca satisfacer necesidades colectivas en la construccion y mantenimiento vial de forma eficiente y eficaz. Por ello para hacer que la intervención sea más efectiva por ejemplo se escogió los procesos de descentralización ya que según Tella & Muñoz (2012), se optó por ella dadas las ventajas de proximidad que los municipios poseen para dar una rápida respuesta a las necesidades de los ciudadanos en determinados temas. La forma de hacerlo ha sido mediante las intervenciones municipales, una de ellas por ejemplo las actividades referentes al mantenimiento, rehabilitación y construcción de vías, lo cual se debe llevar siempre en coordinación de la ejecución de las acciones de los gobiernos centrales encaminadas a elevar el nivel de vida de la ciudadanía brindando servicios de calidad (Padilla Arellano, 2011).

#### *4.2.3.1.1 Características de los servicios públicos.*

Para Cordero Torres (2011) existen características que hacen único un servicio público, las cuales están enmarcadas en las distintas normas jurídicas y que buscan garantizar los derechos de las personas usuarios de los mismos, Así, tenemos que las características más importantes del servicio público son:

- a. Es una actividad técnica, encaminada a una finalidad.

- b. Esa finalidad es la satisfacción de necesidades básicas de la sociedad, las cuales sean de interés general
- c. La actividad puede ser realizada por el estado, o por los particulares (mediante concesión).
- d. El régimen jurídico que garantice la satisfacción, constante y adecuada de las necesidades de interés general.

#### *4.2.3.1.2 Teoría sobre los servicios públicos.*

Una de las teorías más considerada sobre el servicio público es la teoría jurídica, la cual manifiesta que los servicios públicos se encargan de la satisfacción de necesidades de carácter general, son actividades importantes atribuidas a la administración pública, quien las realiza directamente o indirecta por medio de particulares, bajo condiciones que garanticen su seguridad y el aprovechamiento de la actividad técnica satisfactoria de la necesidad de carácter general (Camarillo Reyes, 2012).

#### *4.2.3.1.3 Satisfacción ciudadana de los servicios públicos.*

La satisfacción ciudadana está definida como el agrado o desagrado que los ciudadanos tienen después de la utilización, prestación uso o generación de un servicio público donde se relaciona la percepción basado en consecuencias anticipadas llamadas expectativas. Los niveles de satisfacción (punto 4.2.2.2) resultan de la diferencia entre las percepciones y las expectativas que los ciudadanos tienen de los servicios recibidos, las personas forman juicios de satisfacción en base a la evaluación de los servicios públicos (Ramírez Macas, 2015).

De tal modo que el usuario o persona que recibe el servicio lo compara; es decir evalúa el servicio prestado por la administración u organismo que lo proporciona con las expectativas que tenía sobre él antes de recibirlo. De esta manera según Cuellar, del Pino, & Ruíz (2009) a través de la Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos consideran que:

La satisfacción ciudadana de un servicio público está dada por una particularidad de gran importancia, ya que es la distinción entre lo programado, esperada y percibida, la primera se refiere a la que la organización prestadora del servicio pensó en proporcionar; la segunda en la que el ciudadano esperaba del servicio y la tercera se refiere a la que el usuario apreció una vez que el servicio se prestó y él comparó lo recibido con lo que esperaba recibir (pág. 6).

#### **4.2.4 Calidad.**

La calidad se define como “la totalidad de los rasgos y características de un producto, obra o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas” (American Society for Quality Control) tomado de (Carro Paz & González Gómez, 2012). Hay otros autores que definen la calidad desde otro punto de vista por ejemplo para Genishi Tagushi en (1979) citado en Hoyer & Hoyer (2001) define “La calidad es la pérdida que un producto causa a la sociedad después de haber sido entregado, algunas otras pérdidas son causadas por su función intrínseca.” De esta manera lo que los autores nos tratan de manifestar es que el concepto de calidad está relacionado con la satisfacción de necesidades que

causa en el usuario que la recibe y está basado en el cumplimiento de la exigencia del comprador, usuario o peticionario.

#### ***4.2.4.1 Calidad del servicio público.***

La calidad de los servicios públicos según lo manifiesta Vargas Quiñones & Aldana de Vega (2014) en la tercera edición de su libro que habla sobre la calidad y el servicio manifiesta que: “la calidad es la búsqueda permanente de la perfección en el servicio, en el producto y en el ser humano y que para lograrlo se necesita de la participación, la responsabilidad, la perfección, las respuestas oportunas y el espíritu de servicio” de esta forma aclarando que la calidad de un servicio está en buscar la perfección del mismo y se lo hace a través de la generación de las ganas de prestar o brindar el mismo.

De la misma manera se considera que la calidad de un servicio público no solamente responde a requisitos normativos establecidos sino que se traduce en la satisfacción de los usuarios de los distintos servicios ofrecidos por el sector público, es por esto que según Servicio de Acreditación Ecuatoriano (2018). “Cuando hablamos de calidad en los servicios públicos, hablamos de la evolución que debe tener toda la administración pública hacia la mejora continua, con el objetivo de optimizar las condiciones en que se entregan los servicios a los ciudadanos”. De esta manera lo que se busca es llegar de forma efectiva a satisfacer las necesidades de los usuarios de los servicios públicos.

Así mismo se considera que la calidad en los servicios públicos “es una exigencia y es una obligación de la Administración Pública, considerada un recurso con que

cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, para que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios” (Gobierno de la Provincia de Salta, s.f).

Como todo servicio público debe estar basado en los conceptos de calidad, la misma exigencia se pide por ejemplo para la prestación de los servicios como las obras publicas de vialidad. Así por ejemplo para el caso de obras como construcción y mantenimiento vial por parte de las Organizaciones Públicas se debe dar cumplimiento a necesidades de la sociedad que sean de carácter general y no particular, que generen satisfacción en la misma, prestar un servicio de forma oportuna y eficiente, lo cual a posterior genere evaluaciones positivas de la forma en que se presta el mismo, generando así un plus adicional llamado calidad.

#### **4.2.5 Como medir la satisfacción de los servicios públicos.**

La Guía para la evaluación de la calidad de servicios publicos (2009) manifiesta que la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos depende de que, en cada acto de prestación de un servicio, su percepción iguale o supere sus mejores expectativas. Teniendo esto en cuenta, para la evaluación de la satisfacción ciudadana en base a un servicio público es la identificación de las expectativas y percepciones de los ciudadanos en torno a sus principales atributos.

Para conocer cuáles son las expectativas y percepciones de los ciudadanos podemos utilizar una variedad de técnicas de investigación como son:

- Grupos de discusión con quienes hacen uso del servicio
- Análisis de las quejas y las sugerencias de las que disponga ya la organización

- Estudios de satisfacción de reclamantes
- Información proveniente de los empleados en los puntos de acceso al servicio
- Análisis de fuentes documentales.
- Cuestionarios de satisfacción.
- Diagnósticos en servicios similares, etc.

De esta manera cabe recalcar que una de las técnicas más utilizadas al momento de hacer un estudio para determinar la satisfacción del usuario de un determinado servicio público son los cuestionarios de satisfacción, los mismos que permiten obtener información directamente de los usuarios (Camisón, Cruz, & González, 2006). Así mismo se puede utilizar técnicas y herramientas adicionales que permitan complementar la información como entrevistas, observaciones y análisis documentales.

#### ***4.2.5.1 Los cuestionarios de satisfacción.***

Para conocer la satisfacción de los usuarios de un determinado servicio se puede utilizar distintas técnicas y prácticas combinadas adecuadamente, una de ellas y la más utilizada son los cuestionarios de satisfacción, los mismos que se diseñan en base a escalas estandarizadas o en escalas de medición diseñadas por el investigador (Camisón et al., 2006). Estos cuestionarios permiten obtener información importante y necesaria directamente de los usuarios de un determinado servicio, además es importante el uso de las escalas ya que las escalas de medición suponen diseñar y desarrollar un determinado número e ítems o preguntas que permitan saber la opinión del usuario sobre un determinado servicio público.

Los cuestionarios de satisfacción basados en escalas por lo general oscilan entre 1-3, 1-5 o 1-10 (no se recomienda un rango más amplio debido a que la calificación de satisfacción puede variar debido a diferencias culturales o estados de ánimo de los evaluadores).

Cabe mencionar que habitualmente y según la teoría se considera a la satisfacción como el resultado comparativo entre las expectativas y la percepciones de los usuarios, por lo tanto el uso correcto de las escalas de medición es mediante el diseño de preguntas entre expectativas y percepciones. De este modo solo se llegara a la satisfacción cuando sus percepciones igualen o superen sus expectativas. Así mismo dentro de los cuestionarios de satisfacción cabe mencionar que las escalas que se utiliza generalmente están basadas en las escalas tipo Likert que comúnmente son las más utilizadas (Camisón et al., 2006).

#### *4.2.5.1.1 Escala de Likert.*

La escala de Likert la cual tiene ese nombre en base al psicólogo Rensis Likert es uno de los tipos de escalas de medición que según Question Pro (2018) “Es una escala psicométrica utilizada principalmente en la investigación para la comprensión de las opiniones y actitudes de un consumidor o beneficiario de un determinado servicio”. Nos sirve principalmente para realizar mediciones y conocer sobre el grado de conformidad y satisfacción de una persona o encuestado hacia determinada oración afirmativa o negativa.

La escala de Likert tiene el honor de ser uno de los ítems más populares y utilizados en las encuestas actuales, es así que para Llauradó (2014) “Es una

herramienta de medición que a diferencia de preguntas dicotómicas con respuesta de sí/no, nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le proponamos”.

#### **4.2.6 El uso de dimensiones como determinantes de satisfacción y calidad.**

Dentro de los estudios de satisfacción o de calidad donde se pretenda obtener información basada en las opiniones de acuerdo o de desacuerdo de los usuarios de un determinado servicio, es de gran importancia para las organizaciones públicas o privadas así como para los investigadores en general, prestar una especial atención a los atributos en los que se fijan los usuarios para evaluar dicho servicio (Camisón et al., 2006). Es decir, a los elementos del servicio que el cliente puede percibir y cuya valoración le permitirá juzgar un determinado servicio y determinar si han sido o no satisfechos. Se trata de factores determinantes y se los considera a estos como dimensiones<sup>2</sup>, aunque también son llamados como atributos o componentes de un servicio.

##### **4.2.6.1 Las dimensiones de calidad en relación con la satisfacción**

Los términos de calidad y satisfacción están mutuamente relacionados entre sí, ya que los índices de calidad y de satisfacción constituyen el juez final e inapelable de la gestión, y así basar las posibilidades de sostener la rentabilidad y el crecimiento de las empresas, o la confianza del ciudadano en los servicios que se le ofrecen una determinada organización (Velandia Salazar, et al., 2007). De esta manera las evaluaciones a través de las expectativas y percepciones de los clientes,

---

<sup>2</sup> Dimensiones: Propiedades, características o cualidades de algo. (Pérez Porto & Merino., 2014)

consumidores, usuarios o pacientes en la actualidad se basan en las dimensiones establecidas en la calidad, ya que la calidad del resultado o del producto es una de las medidas usadas para conocer la satisfacción.

De esta manera los juicios sobre la calidad se refieren a dimensiones muy específicas que tienen que ver con los atributos del producto, las expresiones de satisfacción pueden cambiar, pues pueden estar determinadas por dimensiones de la calidad (Velandia Salazar, et al., 2007). Así mismo estos prestigiados autores mencionan en su misma obra que existen tres tendencias donde plasman la relación existente entre la calidad y la satisfacción, y la utilización de las dimensiones de calidad para medir satisfacción, entre ellas tenemos por ejemplo:

- ✓ La que plantea que la satisfacción provoca una percepción de calidad.
- ✓ Que es la calidad la que influye sobre la satisfacción que se experimenta, de manera que la satisfacción es una disposición que viene determinada, entre otros factores, por la calidad percibida.
- ✓ La que piensa que la calidad de servicio percibida es tanto un antecedente como una consecuencia de la satisfacción.

Es por esta razón que al realizar un estudio de satisfacción para determinar la misma se puede optar o considerar, las dimensiones como las que se utiliza en los estudios de calidad, sobre todo basado en las tendencias antes mencionadas.

#### *4.2.6.1.1. Dimensiones y Componentes de satisfacción y calidad.*

Según hace referencia Camisón et al. (2006), Garvin en (1984) propuso el primer modelo de dimensiones de calidad basados en los siguientes términos:

- Desempeño
- Características
- Confiabilidad (probabilidad de mal funcionamiento)
- Apego (habilidad de cumplir con las especificaciones)
- Durabilidad
- Aspectos del servicio (rapidez, cortesía)
- Estética
- Calidad percibida

Los mismos que en primera instancia permitían realizar una evaluación de un determinado servicio o producto con respecto a las expectativas y percepciones del usuario. Luego Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) citado en Camisón et al. (2006). establecieron 10 dimensiones para poder valorar la calidad, las mismas que son las más utilizadas en la actualidad, así mismo la Guía para la evaluación de los servicios prestados realizado por el Gobierno de Navarra (2009) las menciona y especifica que antes de empezar a formular las preguntas que incluirá la encuesta para un estudio, se debe tener muy claro cuáles son aquellos factores del servicio sobre los que queremos recoger información, entre estos factores habla sobre las 10 dimensiones universales de la calidad del servicio, los dos estudios al cual se hace referencia establecen la siguientes dimensiones resumidas en la siguiente tabla:

**Tabla 1.**  
**Dimensiones de la calidad del servicio.**

<b>Dimensiones</b>	<b>Características</b>
Elementos tangibles	Instalaciones físicas, el mantenimiento y la modernidad de los equipos

---

Fiabilidad	Capacidad de cumplir
Capacidad de respuesta	Disponibilidad para atender a los clientes
Profesionalidad	Personas de las actitudes y aptitudes
Cortesía	Amabilidad, atención, consideración
Credibilidad	Honestidad en la prestación del servicio
Seguridad	Inexistencia de peligros, riesgos o dudas
Accesibilidad	Facilidad en el contacto
Comunicación	Escuchar al cliente
Comprensión del cliente	Conocer al cliente y sus necesidades

---

**Fuente:** Camisón, Cruz, & González, 2006- Gobierno de Navarra, 2009

**Elaboración:** Digo Hernán Orosco Dávila

De igual manera existen dimensiones relacionados directamente con la satisfacción del usuario que en algunas investigaciones se hablan en términos de componentes, los cuales llegan a constituir objetos y variables específicas de evaluación. Han sido numerosas las tipologías propuestas para clasificar los componentes. Una de ellas por ejemplo la taxonomía de ocho componentes propuesta por Ware, Citado en (Velandia Salazar, et al., 2007), la cual se puede sintetizar así:

- Aspectos interpersonales: características de la interacción de los prestadores con los pacientes: respeto, cortesía, interés y amistad, entre otros.

- Calidad técnica de la atención: competencia de los proveedores y adhesión a altos estándares de diagnóstico y tratamiento.
- Accesibilidad.
- Aspectos financieros.
- Eficacia/resultados.
- Continuidad de la atención
- Ambiente físico.
- Integralidad: disponibilidad de recursos para la atención.

De esta manera al realizar una evaluación sobre la satisfacción de un servicio como es el de vialidad urbana, se permitió proceder a determinar de todas las características antes mencionadas (dimensiones) cuales encajarían dentro de la evaluación de este servicio, las mismas que permiten evaluar el servicio.

#### *4.2.6.1.2. Dimensiones y componentes evaluadores del Servicio de Vialidad*

##### *Urbana*

Un servicio Público puede ser evaluado pensando en las características, atributos, dimensiones o componentes del mismo que son percibidos y detectados por los usuarios al momento del uso o prestación de dicho servicio (ver punto 4.2.6). Es por esta razón que para evaluar el servicio de Vialidad Urbana prestado por el GAD Municipal de Loja en la Parroquia Carigán se generó una encuesta piloto a expertos y ciudadanía en general (ver Anexo 1) con todas las dimensiones y Componentes de satisfacción y calidad antes mencionadas de las cuales se obtuvo las 5 principales dando como resultado las siguientes:

**-Dimensión de Fiabilidad:** La Fiabilidad es la habilidad para ejecutar el servicio de una forma fiable y cuidadosa, es decir prestar el servicio en una forma consistente

generando un compromiso con los consumidores, dicho compromiso es la de prestación del mismo de forma completa y adecuada (Ayuntamiento de Castellón , 2014). De esta manera la Fiabilidad en la prestación del servicio de Vialidad Urbana se resume a la capacidad de cumplir y desempeñar funciones específicas en condiciones y periodos de tiempo determinados hacia el cumplimiento de las demandas sociales. Se caracteriza por:

- Cumplimiento en tiempo adecuado.
- Solución de problemas.
- Realización correcta del servicio.

**-Dimensión de Capacidad de Respuesta:** La Capacidad de respuesta según afirma Arnoletto (2007) es la probabilidad media de producir o dar frente a una demanda una respuesta de calidad que sea aceptable dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo de igual manera aceptable. Dentro del servicio de Validad Urbana por lo general se da en la relación existente entre los dirigentes y el pueblo, “los dirigentes tienen mayor capacidad de respuesta en la medida en que las prioridades de su agenda política coinciden con las prioridades de la demanda pública.

**-Dimensión de Aspectos Financieros:** Los Aspectos Financieros de un servicio están relacionados con el precio, esta relación es conocida como calidad-precio, aunque no exista una dimensión específica para evaluar un servicio en relación con su precio, algunos autores como por ejemplo Lindqvist propusieron dimensiones relacionadas con el precio y fueron consideradas como evaluadores indirectos del servicio (Pizzo, s.f), además la taxonomía de ocho componentes propuesta por Ware menciona como una dimensión determinante de satisfacción a los aspectos Financieros (ver punto 4.2.5.1.1.). La relación calidad-precio considera el valor

percibido por cada unidad monetaria que hemos pagado por ese servicio y lo compara con el valor del mismo servicio en otros lados y con la satisfacción de que se pagó lo justo y adecuado por el servicio prestado (Valero, 2011)

**-Dimensión de Continuidad de Atención:** Esta dimensión evaluadora del servicio de Vialidad Urbana está muy relacionada con lo que se llama el mantenimiento Vial rutinario (ver punto 4.2.7.2.1), se trata de brindar una continua atención sin descuidar ningún aspecto, esta atención debe ser planificada y ejecutada en tiempos y espacios correctos, consiste en evaluar e inspeccionar el estado de las vías permanentemente y así generar la reparación de las deficiencias encontradas, así como los trabajos que permitan conservar su estado actual y que son requeridos en forma continua para mantenerla en buen estado de servicio (Consejo Nacional de Competencias , 2017)

**-Dimensión de Durabilidad:** La durabilidad en una vía está relacionada directamente con el tiempo que dure el buen estado ya sea por el tipo de material que se utilice o por los factores externos que actúen sobre ella. Así lo manifiesta Hernández Castañeda & Mendoza Escobedo (2005) “Los agentes que afectan la durabilidad son de diversa índole, pueden ser clasificados en dos categorías: los agentes externos que se encuentran en el medio ambiente o se deben a condiciones en las que se presta el servicio”. Esta relación en cuanto al tiempo de duración o estado correcto de una vía, va en relación a los tiempos en los que se debe intervenir nuevamente para seguirla manteniendo en buen estado.

#### **4.2.7 La vialidad urbana.**

La vialidad urbana se constituye en un servicio público, y hace referencia a las “obras que mejoran las vías urbanas dentro de un territorio delimitado y determinado,

abordando el espacio público completo, como calzadas y aceras, rehaciendo o mejorando los pavimentos, asfaltos y lastres, ampliando capacidades, dando solución para el escurrimiento de aguas lluvia, etc.” (Ministerio de Vivienda y Urbanismo de Chile, s.f) Así mismo según lo manifestado por Galindo (2014) es el término con que se designa al conjunto de vías que existen en un área determinada (área urbana) por las que se desarrolla el tráfico permitiendo así el desplazamiento de personas y vehículos. Este término suele aplicarse también al conjunto de normas y actividades relativas tanto a la construcción y mantenimiento de vías.

Cabe recalcar que la vialidad urbana está constituida por todas las vías que conforma el territorio urbano, estas vías se las puede denominar según su ubicación dentro del límite urbano como calles<sup>3</sup>, y caminos<sup>4</sup> que unen poblaciones y permiten movilizarse, las mismas que se encuentren dentro de los límites urbanos en este caso del cantón Loja.

La vialidad urbana en lo que respecta a la normativa ecuatoriana según el COOTAD (2015) abarca los siguientes aspectos:

#### ***4.2.7.1 La Planificación vial***

La planificación vial es una de las facultades que se le atribuye a los GADS Municipales al momento de la descentralización, cuando se otorga la competencia exclusiva de vialidad urbana a estos organismos se le da la responsabilidad de poder

---

<sup>3</sup> **Calle:** Vía urbana para la circulación de personas y vehículos con edificaciones a sus lados.

<sup>4</sup> **Camino:** Vías que presentan características de una superficie de rodadura de lastre.  
Tomado de (Gueizmodo, 2017)

planificar la construcción y mantenimiento de vías del territorio al cual representa, es por esta razón que dentro de la planificación se les otorga a los GADS Municipales la atribución de elaborar planes, programas y proyectos para la construcción, rehabilitación y mantenimiento de las vías y puentes en la red vial cantonal urbana. (Consejo Nacional de Competencias , 2017). La planificación se plasma es documentos de índole oficial como son:

#### *4.2.7.1.1 Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT)*

Uno de los principales instrumentos para ordenar el territorio son específicamente los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, para los cuales se usa la abreviación PDOT, los mismos que se elaboran para todos los niveles de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADS), aquí se plasma toda la planificación y la gestión del desarrollo de los territorios, la cual debe estar vinculada directamente al Plan Nacional de desarrollo, a las competencias exclusivas otorgadas en la Constitución y a los objetivos estratégicos priorizados y definidos con la participación de la ciudadanía entre otros (GAD Municipal de Tena, 2013), en el mismo según Consejo Nacional de Planificación (2015) se deben plasmar los indicadores y las metas que les correspondan para contribuir al cumplimiento de las metas del Plan Nacional de Desarrollo, en el marco de sus competencias. De esta manera permitir la adecuada articulación entre la planificación del desarrollo y el ordenamiento territorial, y la articulación de los diferentes niveles de gobierno. En este documento de carácter oficial se encuentran establecidas las metas e indicadores de medición y cumplimiento de gestión institucional, las mismas que están en base a las competencias exclusivas de cada institución, una de ellas es la vialidad urbana en lo que respecta a los GADS Municipales.

#### *4.2.7.1.2 Plan Operativo Anual (POA)*

Para la Universidad Estatal de Bolívar (2018) el Plan Operativo Anual (POA) “es un instrumento de gestión a corto plazo, que permite viabilizar la ejecución de los proyectos institucionales”. El mismo contiene el conjunto de actividades organizadas y programadas que la Institución debe realizar para el logro de los objetivos institucionales. Además considera que “permite llevar a la práctica los proyectos en el plazo de un año bajo la responsabilidad de las unidades académicas y administrativas con enfoque a resultados”. Estas actividades van en base a las atribuciones y competencias otorgadas por la constitución y la ley, una de ellas la vialidad urbana.

#### *4.2.7.2 Construcción y Mantenimiento de la vialidad*

La construcción y mantenimiento vial son los aspectos que hacen referencia a la ejecución en obra de toda la planificación antes mencionada, se debe realizar después de aprobarse la debida planificación y realizarse en base a los aspectos estimados y mencionados en la misma pudiendo ser reformada y modificada según sea el caso.

##### *4.2.7.2.1. Construcción vial*

Se considera a la construcción vial como “el conjunto de actividades que se llevan a cabo en el sitio de ejecución de un proyecto de obra de infraestructura conforme a la planificación realizada para la ejecución de la misma” (Consejo Nacional de Competencias , 2015-2017) y hace referencia a todo plan, programa o proyecto ya en ejecución que se haya planificado como por ejemplo los proyectos de asfaltado de calles de un determinado sector o la construcción de una nueva vía.

Al realizarse un proyecto de construcción de una determinada vía se toma en cuenta ciertos aspectos importantes considerados en las normativas técnicas establecidas para el caso, por ejemplo el manual técnico establecido por Menéndez (2003) el cual es una publicación para la correcta inversión pública en países como Perú, Ecuador y Bolivia; manifiesta que toda infraestructura vial deben contar con algunos elementos, dependiendo del caso que este sea pueden obviarse algunos de ellos como también dicha infraestructura cuente con todos. Algunos de estos elementos son:

- Superficie tipo rodadura.
- Cunetas laterales.
- Alcantarillas.
- Cruces de canales de riego.
- Puentes y pontones.
- Badenes o pases de cauces.
- Muros de sostenimiento y contención.
- Señales de tránsito.

#### *4.2.7.2.2. Mantenimiento vial*

Por otro lado el mantenimiento vial hace referencia a “todas las actividades destinadas a preservar a corto, mediano y largo plazo la infraestructura y el funcionamiento adecuado del sistema vial” (Consejo Nacional de Competencias , 2015-2017). De esta manera para mantener el buen estado una vía es necesario mantener los elementos que componen la misma y dar las correcciones oportunas cuando sea necesario, para esto hay algunos tipos de mantenimiento que vale tomarlos en consideración.

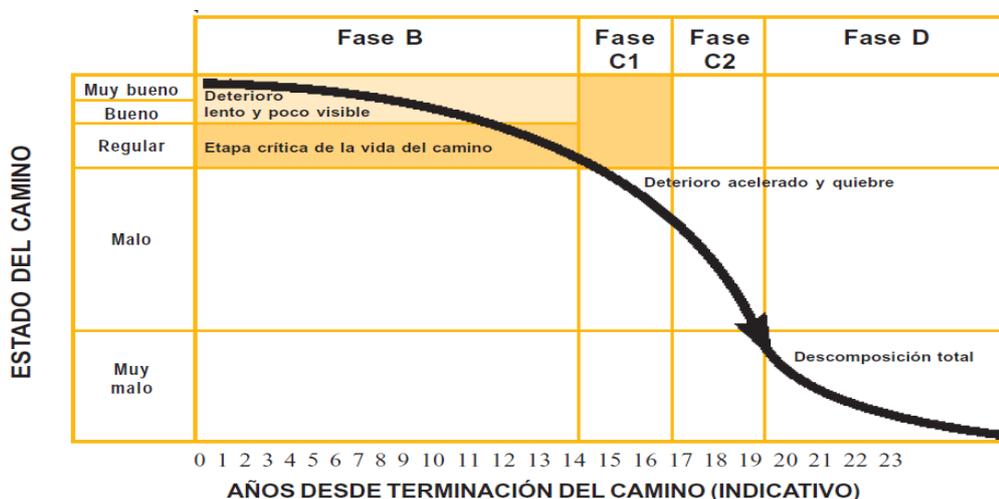
*- Mantenimiento vial rutinario.*

El mantenimiento vial rutinario según Menéndez (2003) consiste en la reparación localizada de defectos en la superficie de rodadura de la vía (camino o calle), en el mantenimiento de los sistemas de drenaje (zanjas, cunetas y sifones) según sea el caso, de los bordes (bordillos) y en el control del polvo y la vegetación. Además Menéndez (2003) considera que “se aplica con regularidad una o más veces al año, dependiendo de las condiciones específicas de la vía”. Estas actividades son desarrolladas para conservar una vía de regular a buen estado, que se repiten 1 o 2 veces al año, incluye labores de reparación vial para recuperar elementos menores dañados, deteriorados o destruidos (Magalhaes, s.f). Las principales actividades que se realiza dentro del mantenimiento vial rutinario según estos autores son:

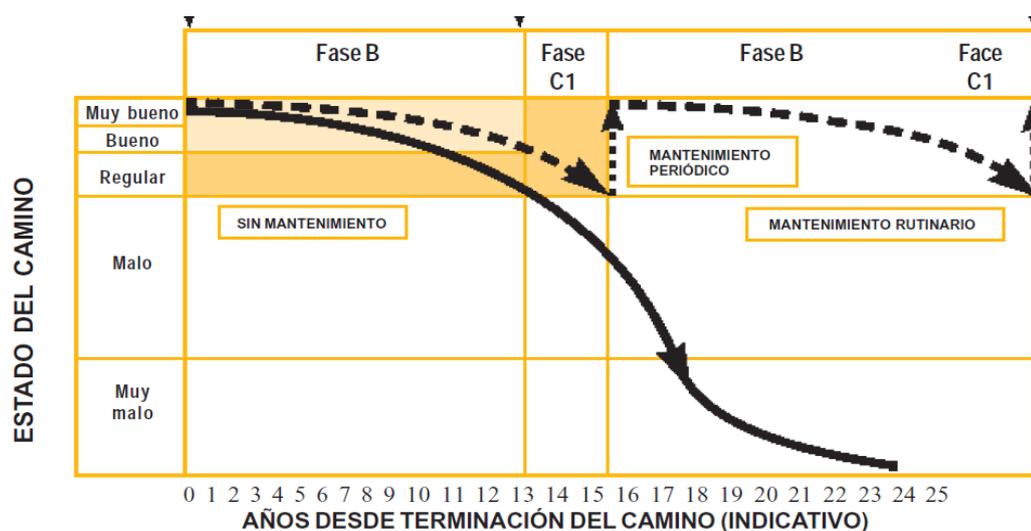
- Limpieza de calzada
- Reparación de la superficie de rodadura (según el caso y tipo de vía).
- Mantenimiento y confección de los sistemas de drenaje.
- Control de la vegetación
- Mantenimiento de señalización.

Cabe mencionar que existe un tipo de mantenimiento vial llamado “periódico” el mismo que se realiza en base a las mismas actividades que en el mantenimiento rutinario, pero con la diferencia que se lo realiza cada cierto número de años, considerando que debido al buen mantenimiento rutinario aplicado al principio en una vía y la durabilidad de la misma con la ejecución de un buen material, se puede optar por dar este tipo de mantenimiento después de un tiempo estimado prudente (Menéndez, 2003).

El tipo de mantenimiento y el material que se realice son de gran importancia ya que el mismo permite mantener la vía en buen estado y así que su vida útil se alargue. Cuando se utiliza un mantenimiento adecuado y un material de calidad basado en composiciones de laboratorio, la vía permanecerá mucho más tiempo en buen estado, pasa lo contrario cuando no se da el respectivo mantenimiento ni se usa el material adecuado. A continuación se presenta 2 figuras relacionadas con el mantenimiento para un estado ideal de las vías.



**Figura 1. Condición de la vía sin mantenimiento.**  
Tomado de: MENENDEZ, José Rafael (2003) *Mantenimiento Rutinario de Caminos con Microempresas.*



**Figura 2. Condición de la vía con y sin mantenimiento.**  
Tomado de: MENENDEZ, José Rafael (2003) *Mantenimiento Rutinario de Caminos con Microempresas.*

- *Mejoramiento.*

Menéndez (2003) manifiesta que el mejoramiento vial son “todas las mejoras en las vías relacionadas con el ancho, el alineamiento, la curvatura o la pendiente longitudinal”. Estas labores se realizan con el objetivo de incrementar la capacidad de la vía. La principal actividad que se realiza es el ensanchamiento de la vía o de los sistemas de drenaje (zanjas, cunetas y sifones).

Además es importante considerar que dentro del mejoramiento existe otras labores como son las de rehabilitación total de la vía debido al pésimo estado en la que se encontrase la misma, lo más recomendable en estos casos es aplicar la rehabilitación total como último recurso para encontrar niveles de servicio de vialidad aceptables en condiciones adecuadas para los usuarios (Magalhaes, s.f).

#### *4.2.7.2.3. Actividades de construcción y mantenimiento vial.*

Las actividades que se puede realizar para construir o mantener la vialidad urbana en buen estado según el (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, 2014-2022) de la ciudad de Loja son las siguientes:

#### **Construcción:**

- **Apertura y Ampliación de vías:** Se refiere a la construcción de nuevas vías y a la ampliación de las ya construidas (Aldaz, 2019).

- **Pavimentación de vías con carpeta asfáltica:** Actividades que consiste en colocar una capa de material sobre un camino, este material es en base a asfalto<sup>5</sup> (Aldaz, 2019).

- **Pavimento articulado (adoquinado):** Están compuestos por una capa de rodadura que está elaborada con bloques de concreto prefabricados, llamados adoquines (Sandoval, 2009). Este término se refiere a las vías con superficies de rodadura compuestas de adoquín (Aldaz, 2019).

- **Pavimento rígido:** Pavimentos en que se emplea hormigón<sup>6</sup> como material principal como base o en toda la estructura vial (Aldaz, 2019).

Además existen las actividades relacionadas dentro de la construcción que se las denomina obras de infraestructura vial como es la construcción de puentes, túneles, escalinatas, alcantarillas, muros y aceras y bordillos.

### **Mantenimiento:**

- **Recapeo de vías con carpeta asfáltica:** Consiste en el cambio de la carpeta o capa asfáltica completa (Covial, 2017), en esta actividad se realiza el cambio completo de la capa asfáltica de una vía debido al mal estado y que ya no se soluciona mediante un bacheo, esto por las condiciones de la vía o por el paso del tiempo donde la capa asfáltica cumplió ya su vida útil para su uso (Aldaz, 2019).

---

<sup>5</sup> **Asfalto:** El asfalto, particularmente, es el hidrocarburo más pesado obtenido en la destilación de petróleo crudo. (Sac-Visa, s.f)

<sup>6</sup> **Hormigón:** Material de construcción formado por una mezcla de piedras menudas y un tipo de argamasa (cal, cemento, arena y agua). (Diccionario de Google)

- **Mantenimiento rutinario (bacheo):** Proceso de reparación de un lugar puntual de la superficie de rodadura en la carpeta asfáltica debido a la presencia de un bache<sup>7</sup> o una falla (Quinher, s.f), en esta clase de mantenimiento se localiza el punto exacto deteriorado de la vía y ese aplica una especie de raspado y posterior colocación de asfalto en forma de relleno de ese punto afectado que por lo general es un hueco.

- **Mantenimiento rutinario (adoquinado):** Consiste en la adecuación, cambio y alineación de los adoquines de la superficie de rodadura de una vía adoquinada (Aldaz, 2019).

- **Reconformación de vías:** Consiste en darle una forma adecuada a una vía, es decir una configuración, los trabajos se centran en la compactación del terreno y la curvatura, con el fin de que el terreno este firme y seguro (Aldaz, 2019).

-**Lastrado de vías:** Consiste en la colocación de una capa de material granular y de mina debidamente mezclado que corrija las fallas o deficiencias en la superficie de rodadura de un camino, con la respectiva compactación (Aldaz, 2019).

-**Fresado de vías:** Consiste en una técnica fundamental de rehabilitación de pavimentos asfálticos deteriorados, “levantar las partes defectuosas del pavimento sin afectar a las que estén en buen estado” (Pavimentos.sa, s.f). Además este término se refiere a la utilización del material resultante del fresado para dar mantenimiento a vías con superficie de rodadura tipo lastre, “este material hace que dure más tiempo el buen estado de la vía al ser material más duradero por eso se lo utiliza en las vías de lastre” (Aldaz, 2019).

---

<sup>7</sup> **Bache:** Falla muy común en los pavimentos, se caracteriza por la pérdida de la carpeta asfáltica en un lugar determinado (hueco, hoyo) (Quinher, s.f)

#### *4.2.7.2.4. Formas de mantenimiento vial.*

Para el mantenimiento vial existen dos formas de realizarlo, para Magalhaes (s.f) la primera es por administración directa del órgano al cual esta delegada la responsabilidad de hacerlo según el territorio, en este caso es el GAD Municipal al cual se le atribuye la competencia directamente, la segunda es mediante una delegación a empresas de economía mixta en las cuales el Estado tenga mayoría accionaria, además excepcionalmente se podrá delegar al sector privado o a la economía popular y solidaria, lo cual también esta mencionado en el Art. 17 de la (Ley Orgánica del Sistema de Infraestructura Vial y Transporte Terrestre, 2017) .

#### **4.2.7.3. Importancia de mantener una vialidad en buen estado.**

La construcción y mantenimiento vial es de gran importancia para el desarrollo de un determinado territorio, ahí que es importante mantener la vialidad en buen estado, además es importante considerar que los recursos utilizados en el sistema vial son estatales por ende proceden de la recaudación de impuestos y tasas, es decir son pagados por la población, Por lo tanto, “conservar las vías con los niveles de servicio con los cuales fueron construidas y/o mejoradas, es obligación de los gobiernos, puesto que se trata de cuidar de las inversiones hechas por toda la población” (Magalhaes, s.f).

De igual manera es importante considerar que la conservación de las vías es importante según Menéndez (2003) porque permite:

- Que se encuentren permanentemente en buen estado.
- Ahorros en los costos de operación de vehículos.

- Acceso permanente a servicios (salud, educación, etc.) y mercados.
- Ahorro de tiempo para los usuarios.
- Se preserva la inversión efectuada en la construcción, reconstrucción o rehabilitación.
- Evita enfermedades generadas por contaminación de agentes como polvo y barro.
- Evita posibles accidentes por causas del mal estado de la vía.
- Buen aspecto que genera desarrollo turístico.

### **4.3 Marco Institucional.**

#### **4.3.1 La Parroquia Carigán.**

Una parroquia según lo manifiesta Pérez Porto & Merino (2010) “Es una subdivisión política o administrativa dentro del territorio nacional, como una provincia o un estado”. Para el caso de nuestro país constituye una unidad territorial de bajo rango, es la menor división política del territorio nacional y existen dos clases de parroquias; las parroquias que están situadas dentro de los límites de la ciudad se llaman urbanas y las que se encuentran fuera de la ciudad se llaman rurales. En este caso la parroquia Carigán constituye una de las parroquias urbanas del cantón Loja, la cual fue creada mediante una reforma a la ordenanza que DELIMITA Y ESTRUCTURA LAS PARROQUIAS URBANAS DEL CANTON LOJA, con N° 006-2014, bajo la aprobación del Concejo Municipal y en la gestión del Alcalde José Bolívar Castillo el doce de agosto del 2014.

La parroquia de Carigán, según el portal institucional del Municipio de Loja, es una de las 6 parroquias urbanas constituidas dentro del territorio del cantón Loja, está

conformada por los barrios Las Pitás, La Banda, Motupe, Sauces Norte, Zalapa y Carigán. Cuenta con alrededor de 26.852 (población actual aplicada una proyección a 24.226 habitantes existentes en el 2010) información facilitada por la Coordinación General del Departamento de Ordenamiento Territorial del GAD Municipal de Loja y se encuentra ubicada en el sector norte de la ciudad de Loja.

De esta manera se muestra a continuación el mapa del canto Loja, recalcado a la parroquia de Carigán con sus respectivos barrios que la integran, la cual es el motivo del presente estudio.

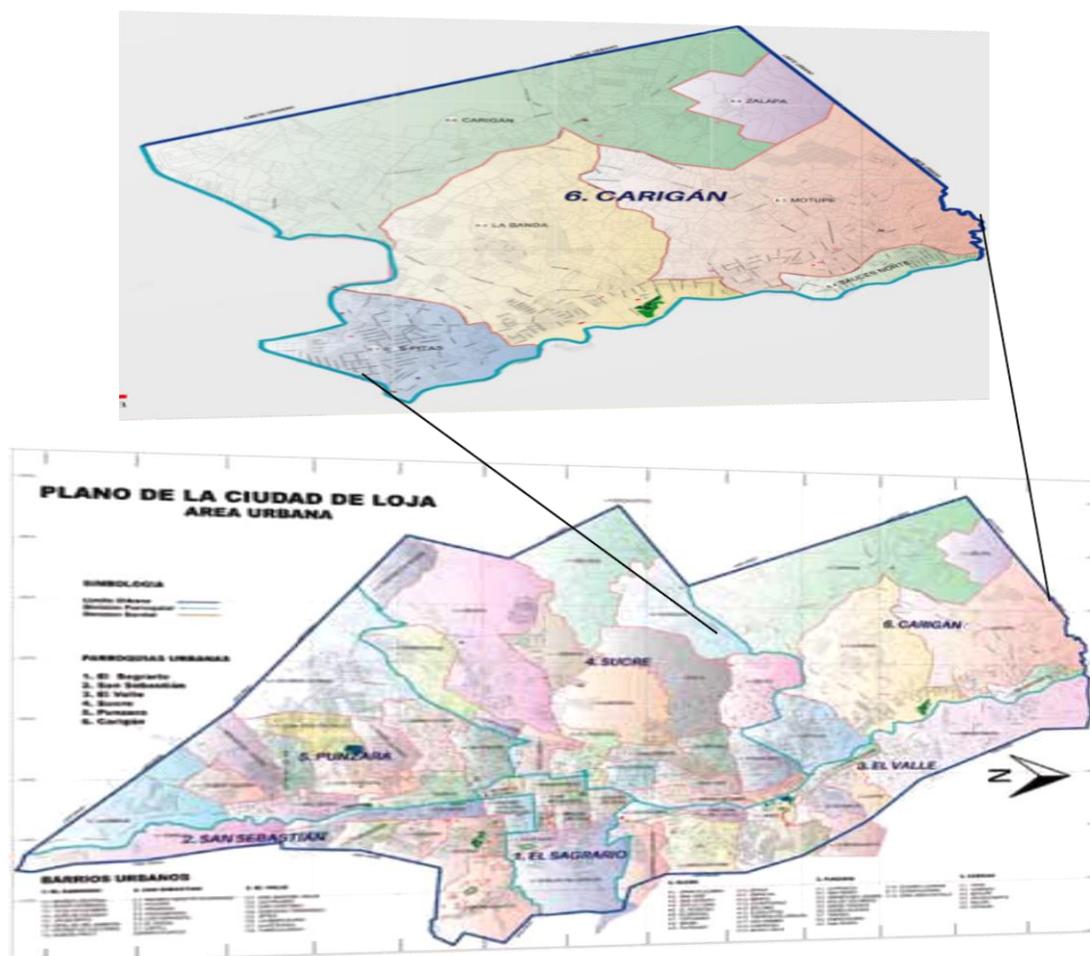


Figura 3. Ubicación e identificación de la Parroquia Carigán y sus respectivos Barrios. Tomado de: MUNICIPIO DE LOJA, página web institucional.

## **5. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **5.1 Materiales.**

En el transcurso y desarrollo de la presente investigación se utilizaron los siguientes materiales:

- Libros
- Informes (Investigaciones)
- Documentos oficiales ( leyes, planes e información proporcionada por el GAD Municipal de Loja)
- Computador Portátil
- Internet
- Copiadora
- Impresora
- Suministros de oficina en general
- Celular
- Flash memory

### **5.2 Métodos y Técnicas.**

A continuación se detalla los métodos y técnicas utilizados en la presente investigación.

#### **5.2.1 Método Científico.**

El método científico fue utilizado en la presente investigación en lo que respecta a la obtención de información bibliográfica como teorías, definiciones y conceptos relacionados con los servicios públicos, las competencias municipales, el servicio

público de vialidad urbana, actividades de mantenimiento y construcción vial y la satisfacción ciudadana frente a la prestación de los servicios públicos.

### **5.2.2 Método Deductivo.**

Este método permitió ir de lo general a lo particular con respecto a la información más relevante del tema de investigación, haciendo un análisis profundo de los aspectos generales relacionados con la satisfacción ciudadana en la prestación de los servicios públicos así como las leyes e instituciones generadoras del servicio de forma general hasta llegar a centrarse en la prestación del servicio de vialidad urbana en la localidad a través de GAD Municipal de Loja y la satisfacción ciudadana con respecto al servicio prestado en la población bajo estudio.

### **5.2.3 Método Analítico/ Sintético.**

Este método se utilizó como un instrumento en el estudio de cada una de las partes desagregadas de la presente investigación, permitiendo así obtener información significativa sobre la satisfacción ciudadana del servicio público de vialidad, basado en el análisis de los elementos más significativos del servicio como son los atributos y dimensiones, los mismos que permitieron realizar la investigación en base a las expectativas y posteriores percepciones, centrándose en el conocimiento social en función a la satisfacción ciudadana y solución a problemas de vialidad.

### **5.2.4 Método Descriptivo.**

Este método permitió describir cada uno de los acontecimientos y resultados más importantes en base a la información obtenida en las diferentes técnicas aplicadas

sobre la satisfacción ciudadana del servicio de vialidad, y demostrarlos a través de la aplicación de promedios y cálculos.

### **5.2.6 Técnicas e Instrumentos.**

Las técnicas utilizadas para dar cumplimiento a cada uno de los objetivos planteados en la presente investigación fueron:

#### **5.2.6.1 Encuesta**

La encuesta se aplicó a 379 personas según la fórmula muestral, las cuales son habitantes de los seis barrios correspondientes a la parroquia Carigan, la misma fue diseñada en dos bloques, el primero denominado **necesidades viales barriales**, consta de 5 preguntas, las mismas que permitieron identificar las necesidades viales de los barrios, luego con los datos obtenidos se generó una base de datos utilizando la herramienta de tablas dinámicas para procesar las respuestas y dar cumplimiento al primer objetivo, cabe mencionar que en las preguntas 4 y 5 se da la oportunidad de considerar una o varias opciones como respuesta según lo crea necesario la persona encuestada.

En este primer bloque la primera pregunta fue diseñada en base a una escala, estableciendo así una escala tipo Likert la cual tiene la siguiente denominación:

1 = Pésimo, 2 = Malo, 3 = Regular, 4 = Bueno y 5 = Muy Bueno.

Para el segundo bloque denominado **satisfacción de la población** se utilizó las cinco dimensiones de satisfacción seleccionados para el tema del servicio de vialidad urbana a través de una encuesta piloto y se diseñó 10 preguntas en base a lo que

menciona la teoría de la satisfacción (5 preguntas en expectativas y 5 preguntas en percepciones), de esta manera presentando la encuesta un total de 15 preguntas.

Las preguntadas del segundo bloque tuvieron como opciones de respuesta escalas, cada escala representa un valor o un criterio, las mismas que fueron diseñadas según la escala Likert para la determinación y comprensión de las opiniones y actitudes ciudadana del servicio de vialidad tanto en expectativas como en percepciones, se consideró la misma escala pero con diferente denominación; habiendo quedado de la siguiente manera:

**Tabla 2.**  
Escala de calificación “Encuestas”.

<b>ESCALA PROPUESTA</b>	<b>DENOMINACIÓN EXPECTATIVA</b>	<b>DENOMINACIÓN PERCEPCIÓN</b>
1	NADA IMPORTANTE	TOTALMENTE INSATISFECHO
2	POCO IMPORTANTE	POCO INSATISFECHO
3	INDECISO	INDECISO
4	IMPORTANTE	POCO SATISFECHO
5	MUY IMPORTANTE	TOTALMENTE SATISFECHO

**Fuente y Elaboración:** *Diego Hernán Orosco Dávila*

Cabe recalcar que para seleccionar los atributos y dimensiones implementados en la presente encuesta, se aplicó una encuesta piloto (ver Anexo 1) a 30 ciudadanos en general donde se les preguntó cuáles son los cinco aspectos más importantes que ellos consideran para determinar la satisfacción con respecto al cumplimiento de la competencia exclusiva de vialidad urbana por parte del GAD Municipal de Loja, se obtuvo a los siguientes como más votados (ver Anexo 6):

- Fiabilidad: ( Capacidad de cumplir )
- Capacidad de respuesta: ( Disponibilidad para atender al ciudadano)
- Aspectos financieros: ( Pago y contribución para Financiamiento)
- Continuidad de la atención: ( Inspección y mantenimiento permanente )
- Durabilidad: (Tiempo del buen estado vial)

Por ultimo para determinar las puntuaciones de satisfacción basado en las expectativas y percepciones y así dar cumplimiento al tercer objetivo se generó la media aritmética (promedio) de las respuestas tanto en expectativas como en percepciones, primero por cada dimensión y luego en general de las cinco dimensiones para determinar la valoración del servicio en general (ver anexo 9) aplicando la siguiente fórmula:

$$x = \frac{x1 + x2 + x3 + x4 \dots xn}{n}$$

#### **5.2.6.2 Entrevista**

Se aplicó 6 entrevistas en total, 1 por cada barrio; mediante una guía de entrevista compuesta de 7 preguntas (Anexo 4) las mismas que fueron dirigidas a los presidentes barriales denominados según el Municipio de Loja como Presidentes de la Junta de Desarrollo Barrial quienes son representantes de cada uno de los barrios pertenecientes a la parroquia Carigán (ver mapa de la parroquia Figura N3).

De la misma forma se aplicó una entrevista al Coordinador de Vialidad del Departamento de Obras Públicas del Municipio de Loja, quien manifestó todo lo concerniente a la realización de trabajos viales por parte del Municipio en Loja, a través de una guía de entrevista compuesta por 10 preguntas (Anexo 3).

### ***5.2.6.3 Análisis documental***

Sirvió específicamente para interpretar y generar resultados a través del análisis de documentos como es información documentada sobre los trabajos realizados en la parroquia Carigán en el año 2018 entregados por el Departamento de Obras Públicas Municipales del GAD Municipal de Loja y de los documentos oficiales como son el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) 2014-2022 información proporcionada a través del GAD Municipal de Loja por medio de la página web oficial de la entidad en la pestaña de Transparencia y el acceso a la información pública referente al con el presupuesto institucional, los programas en ejecución y la rendición de cuentas del año 2018.

### **5.2.7 Población y Muestra.**

#### ***5.2.7.1 Población***

Según información obtenida a través de la Coordinación General del Departamento de Ordenamiento Territorial del Municipio de Loja, en el año 2010 existían 24.226 habitantes en la parroquia Carigan de la ciudad de Loja, la cual está comprendida por los barrios Las Pitas (5.844 hab.), La Banda (7.166 hab.), Motupe (5.487 hab.), Sauces Norte (2.942 hab.), Zalapa (124 hab.) y Carigán (2.663 hab.), la suma de cada uno de los habitantes de los barrios representa el número total de habitantes de la Parroquia.

Pero para efectos de la presente investigación se realizó una proyección de crecimiento demográfico, aplicando la fórmula de crecimiento poblacional

compuesto, con una tasa de crecimiento según el INEC para la provincia de Loja que es de 1,15%; la cual determinó la población final de la siguiente manera:

**Datos:**

$$P_i = 24.226$$

$$t = 9 \text{ Años}$$

$$\text{Tasa de crecimiento: } i = 1,15\%$$

$$P = P_i(1 + i)^t$$

$$P = 24.226(1 + 0,0115)^9$$

$$P = 26.852$$

De esta manera la población total en el año 2019 (año en que se aplicó las técnicas de levantamiento y obtención de información) cambió a 26.852 habitantes de la Parroquia Carigan, y por barrios de la siguiente manera: Las Pitas (6.477 hab.), La Banda (7.943 hab.), Motupe (6.082 hab.), Sauces Norte (3.261 hab.), Zalapa (137 hab.) y Carigán (2.952 hab.).

### **5.2.7.2 Muestra**

En lo que corresponde al cálculo de la muestra de la población bajo estudio, se hizo uso del muestreo para poblaciones finitas al considerar que la población para la presente investigación se encuentra bien delimitada y está comprendida por 26.852 habitantes de la parroquia Carigán de la ciudad de Loja.

-Población: Número total de habitantes de la parroquia Carigán de la ciudad de Loja

-Formula:

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

**En donde:**

- **Z**= Nivel de confianza
- **P**= Proporción esperada (positiva) (0,5)
- **Q**= Proporción no esperada (negativa) (0,5)
- **E**= Error (0,05)
- **N**= Población Objetivo

-Datos:

- **n = 26.852**
- **p = 50% = 0.5**
- **q = 50% = 0.5**
- **Z<sup>2</sup> = 97,5% = 1.96**
- **e = 0.05**

-Muestra:

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

$$n = \frac{26.852 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(26.852 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{25788.6608}{68.0879}$$

$$n = 379$$

Posteriormente una vez determinada la muestra, se procedió a generar “cuotas” para la aplicación de las encuestas según el porcentaje de población en cada uno de los barrios que integran la parroquia Carigán, obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 3.**  
**Número de encuestas a aplicar en barrios pertenecientes a la Parroquia Carigán.**

<b>Barrios</b>	<b>Número de Habitantes</b>	<b>% Representativo del total</b>	<b>Número de personas a encuestar</b>
<b>Las Pitas</b>	6.477	24%	91
<b>La Banda</b>	7.943	29%	110
<b>Motupe</b>	6.082	23%	87
<b>Sauces Norte</b>	3.261	12%	45
<b>Zalapa</b>	137	1%	4
<b>Carigán</b>	2.952	11%	42
<b>Total</b>	<b>26.852</b>	<b>100%</b>	<b>379</b>

**Fuente:** *Coordinación General del Departamento de Ordenamiento Territorial del Municipio de Loja, (2018)*  
**Elaboración:** *Diego Hernán Orosco Dávila*

## **6. RESULTADOS**

Determinar la satisfacción ciudadana de un servicio público como es la vialidad urbana es de gran importancia ya que permite conocer la calidad y categoría con que se presta el mismo, de ahí que resulta significativo realizar un estudio para determinar la satisfacción de los habitantes de la Parroquia Carigán con respecto al cumplimiento de la competencia exclusiva de vialidad urbana por parte del GAD Municipal de Loja, en el año 2018, ajustándolo al cumplimiento de necesidades y exigencias de la ciudadanía.

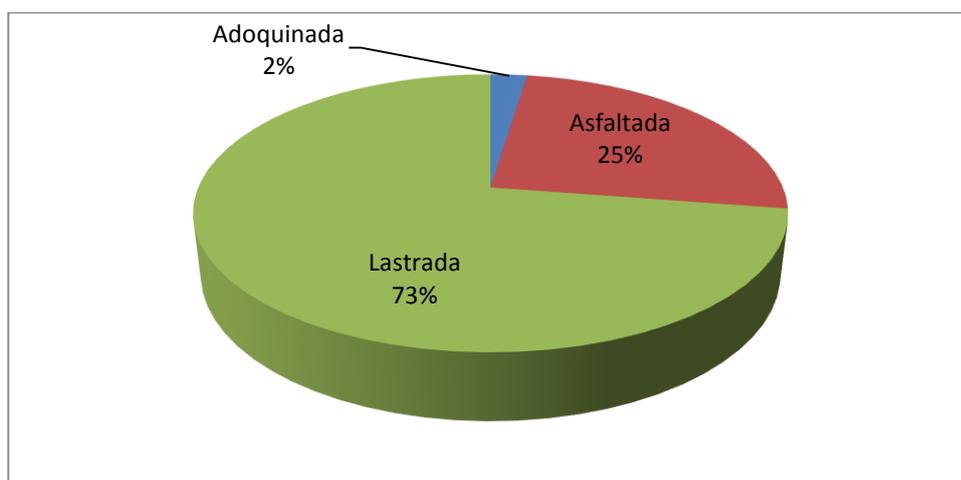
De esta manera los datos que a continuación se presentan son los provenientes de la información recolectada con los instrumentos de recolección de datos a través del uso de las técnicas detalladas anteriormente, y que dan respuesta a los objetivos específicos planteados en la presente investigación, los cuales sustentan el objetivo y resultado general de la investigación.

### **6.1. Identificación de necesidades de los habitantes de la Parroquia Carigán en cuanto a mantenimiento y construcción de la vialidad.**

La competencia exclusiva de vialidad urbana atribuida al GAD Municipal de Loja comprende todas las actividades de construcción y mantenimiento vial desde la planificación hasta la ejecución, con trabajos como la colocación de puentes, alcantarillas, aperturas de vías, mantenimiento de vías, limpieza de cuentas, señalética etc., por ello es importante identificar cuál de todas estas obras son prioridades en la Parroquia Carigán.

En primera instancia antes de identificar las necesidades viales de la Parroquia Carigán y como dato adicional, se consideró necesario proceder a determinar el tipo

de vías con las que cuenta la misma para conocer cómo se encuentra estructurada la parroquia vialmente, para luego con los resultados obtenidos proceder al cumplimiento del objetivo específico número uno. De esta manera según los resultados, encontramos tres tipos de vías: vías asfaltadas o con superficie de rodadura tipo asfalto, vías adoquinadas y por último vías con superficie de lastre.



**Figura 4. Tipo de vías de la Parroquia Carigán.**

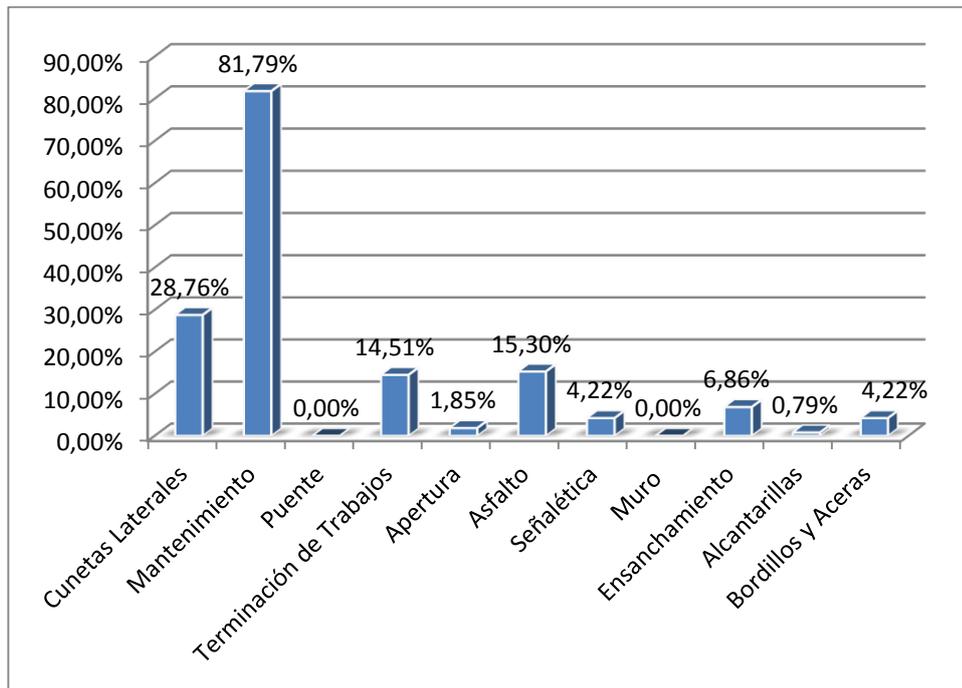
**Fuente:** Datos de identificación de las encuestas aplicadas a los 379 habitantes de la Parroquia Carigán según la fórmula muestral.

**Elaboración:** Diego Hernán Orosco Dávila.

Como se observa en el gráfico 1 la Parroquia Carigán se caracteriza porque en ella la mayoría de vías son lastradas, vías consideradas como “camino” representando así el 73% del total de las vías, además existen vías que se encuentran asfaltadas con un porcentaje del 25% que por lo general es en ciertos tramos de vías principales y donde sí se encuentra en mayoría son en calles de los Barrios Sauces Norte y La Banda en determinados sectores, dejando con un valor mínimo a las vías con superficie de rodadura con adoquín o adoquinadas con un valor del 2% del total de las mismas.

De esta manera una vez determinadas los tipos de vías existentes en la Parroquia Carigán se procedió a dar cumplimiento al primer objetivo específico; y para ello fue necesario aplicar una encuesta a los 379 ciudadanos (muestra) habitantes de los 6 barrios pertenecientes a la Parroquia Carigán (Las Pitás, La Banda, Motupe, Sauces Norte, Zalapa y Carigán), se preguntó directamente cuales de las alternativas dadas como opciones de respuesta considera que son las necesidades en cuanto a vialidad que presentan su barrio, tomando en cuenta que podían seleccionar una o varias opciones como respuesta, luego con los datos obtenidos se generó una base de datos utilizando la herramienta de tablas dinámicas. También se aplicó una entrevista a cada uno de los presidentes de la junta de desarrollo barrial de cada barrio perteneciente a la parroquia Carigán con el hecho de contrastar la información y de esta manera se obtuvo los siguientes resultados:

Al aplicar las encuestas se generó como resultado el Gráfico 2, en el mismo se puede observar que de todas las opciones dadas como alternativas de respuesta existentes, son cuatro las que presentan mayor representatividad con respecto a las demás y éstas son: las necesidades viales de mantenimiento vial constante con el 81,79%, mantenimiento y construcción de las cunetas laterales de los caminos con el 28,76%, terminación de trabajos con el 14,51% y trabajos de asfalto con el 15,30%; mientras que las necesidades viales de construcción de muros y puentes son las dos más bajas con el 0,0% cada una.

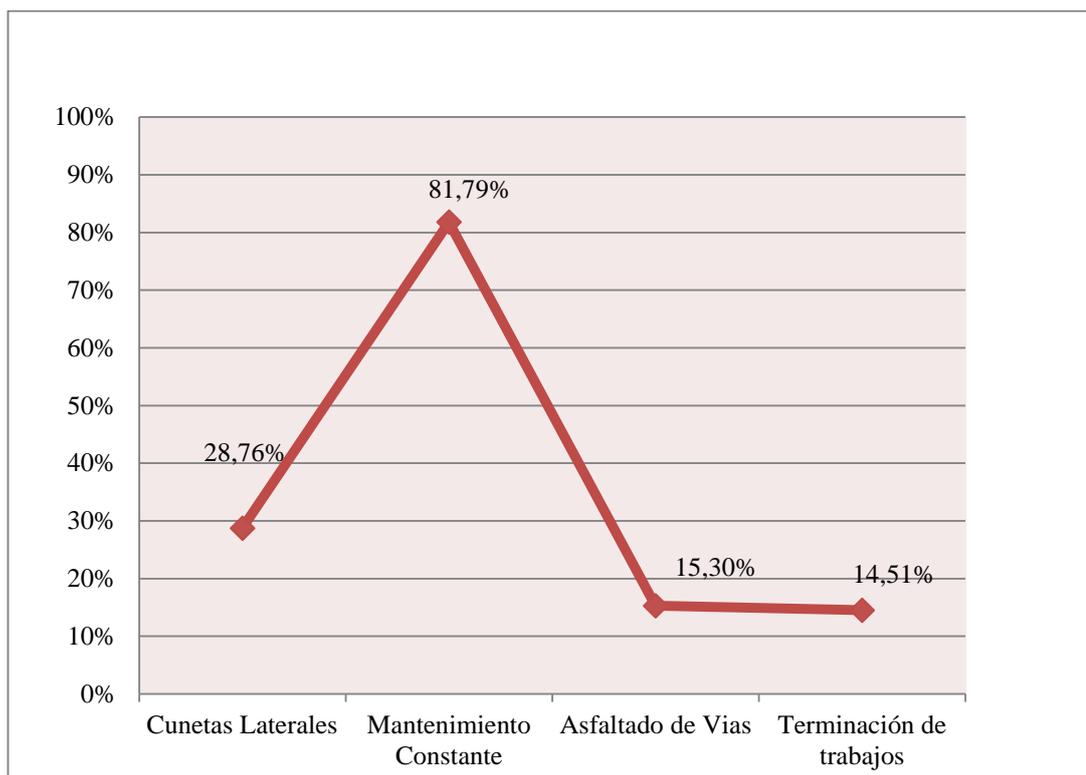


**Figura 5. Porcentajes totales según necesidades viales de la Parroquia Carigán.**

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los 379 habitantes de la Parroquia Carigán según la fórmula muestral.

**Elaboración:** Diego Hernán Orosco Dávila.

Luego se procedió a considerar de entre todas las opciones dadas las que tuvieron mayor frecuencia en los 6 barrios siendo éstas las que representan mayor valor, y descartando así las que no representaban un valor significativo, al final se generó el resultado total de la Parroquia Carigán, cuyos resultados muestran que existen cuatro necesidades viales marcadas por un mayor número de respuestas dadas de 379 posibles según la línea de frecuencia, las mismas que se encuentran visualizadas a continuación en la figura número 6.



**Figura 6. Porcentaje total de cada necesidad vial con mayor frecuencia de la Parroquia Carigán.**

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los 379 habitantes de la Parroquia Carigán según la fórmula muestral.

**Elaboración:** Diego Hernán Orosco Dávila.

Al final se generó la tabla 3 donde se muestra el porcentaje de afirmaciones de cada necesidad vial identificada en la parroquia Carigán en cada barrio que componen la misma, esta información fue contrastada mediante las entrevistas aplicadas a los presidentes de la Junta de Desarrollo Barrial de cada uno de los barrios pertenecientes a la parroquia Carigán (ver Anexo 4). De esta manera tenemos que:

De las necesidades viales detectadas, el mantenimiento vial constante es la necesidad vial principal con el porcentaje más alto 81,79% específicamente. Cuyos resultados en cada barrio muestran que el barrio con mayor porcentaje es Zalapa con el 100% y Motupe con el más bajo con el 65,52% (ver tabla 3). De igual forma en lo que respecta a los resultados de la entrevista, los representantes de los seis barrios

pertenecientes a la parroquia Carigán (Las Pitas, La Banda, Motupe, Sauces Norte, Zalapa y Carigán) consideran que es necesario el mantenimiento constante de las vías, debido al abandono en que se encuentran las mismas (ver Anexo 7).

En lo que respecta a las cunetas laterales en la tabla 3 se observa que del total de la población encuestada en cada barrio; en el barrio Zalapa el 75,00% de su población consideró esta opción, siendo éste el barrio con el valor más alto, seguido La Banda con el 46,36%, luego Motupe con el 43,68%, Carigán con el 33,33%, siendo así Las Pitas y Sauces Norte los barrios con menor porcentaje con el 3,30% y 0,00% respectivamente. De igual forma según los resultados de la entrevista los representantes de los barrios Motupe y Zalapa consideran que es necesario el mantenimiento y construcción de las cunetas laterales de las vías ya que estas permiten la evacuación correcta de las aguas lluvia y no dañan el camino.

Los barrios con más alto porcentaje de necesidades en el asfaltado de las vías son Las Pitas con el 35,16% y Motupe con el 22,99% siendo Zalapa el barrio que menos consideró esta opción con el 0,00% de los encuestados (ver tabla 3). En lo que respecta a la opinión de los entrevistados, el representante del barrio Motupe considera que sí es necesario la colocación de asfalto al menos en las vías que sirven como ruta del bus.

Por último en el barrio Las Pitas existe un mayor porcentaje en lo que respecta a las necesidades viales como terminación de trabajos con el 60,44% del total de la población del barrio, así mismo se puede observar que los barrios La Banda, Motupe, Sauces Norte, Zalapa y Carigán tienen un porcentaje de 0,00% es decir no consideran esta opción como respuesta. De esta manera el representante del barrio Las Pitas

considera que su principal necesidad vial es la culminación de los trabajos de asfalto por los cuales ya han pagado y no reciben una respuesta convincente.

**Tabla 4.**  
**Necesidades Viales de la Parroquia Carigán con mayor frecuencia.**

<b>BARRIO</b>	<b>Cunetas Laterales</b>	<b>Mantenimiento Constante de vías</b>	<b>Asfaltado de Vías</b>	<b>Terminación de trabajos</b>	<b>Total Encuestas</b>
<b>Las Pitas</b>	3,30%	81,32%	35,16%	60,44%	<b>91</b>
<b>La Banda</b>	46,36%	94,55%	2,73%	0,00%	<b>110</b>
<b>Motupe</b>	43,68%	65,52%	22,99%	0,00%	<b>87</b>
<b>Sauces Norte</b>	0,00%	73,33%	4,44%	0,00%	<b>45</b>
<b>Zalapa</b>	75,00%	100,00%	0,00%	0,00%	<b>4</b>
<b>Carigán</b>	33,33%	90,48%	2,38%	0,00%	<b>42</b>
<b>Total Parroquia</b>	<b>28,76%</b>	<b>81,79%</b>	<b>15,30%</b>	<b>14,51%</b>	<b>379</b>

*Fuente: Encuestas aplicadas a los 379 habitantes de la Parroquia Carigán según la fórmula muestral.*

*Elaboración: Diego Hernán Orosco Dávila*

Es decir, las principales necesidades palpadas por toda la ciudadanía encuestada de la Parroquia Carigán, y representantes barriales coinciden, siendo estas las necesidades viales de mantenimiento constante de las vías, construcción y mantenimiento de las cunetas laterales de los caminos, el asfalto de las vías principales en los barrios y la terminación de los trabajos abandonados.

## **6.2. Análisis del cumplimiento del GAD Municipal de Loja para solucionar necesidades en mantenimiento y construcción de la vialidad de los habitantes de la parroquia Carigan.**

Una vez identificadas las necesidades que presentó la Parroquia Carigán en lo que respecta a la vialidad urbana, se procede a analizar lo que realizó el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja para solucionar las mismas. Cabe recalcar que se analizó información tanto de la planificación como de la ejecución de trabajos, para ello se revisó la documentación proporcionada por esta entidad;

documentos oficiales como son el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) 2014-2022, información documentada sobre los trabajos realizados en la parroquia Carigán en el año 2018 entregados por el Departamento de Obras Públicas Municipales del GAD Municipal de Loja, así como la información proporcionada a través del GAD Municipal de Loja por medio de la página web oficial de la entidad en la pestaña de Transparencia y el acceso a la información pública referente al presupuesto, los programas en ejecución y la rendición de cuentas del año 2018, además se realizó una entrevista al Coordinador de Vialidad del Departamento de Obras Públicas del Municipio de Loja, de esta manera dando cumplimiento a este objetivo tenemos:

En la Tabla 5 se puede observar las necesidades de la parroquia Carigán detectadas en el primer objetivo, las mismas que están ubicadas en dos grupos que encajan dentro de la planificación de vialidad urbana establecida en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) 2014-2022 del GAD Municipal de Loja, esta planificación está en base a un Plan, Programa, Subprograma y Proyecto, siendo así que cada necesidad vial va acorde a las actividades plasmadas y que pueden ser ejecutadas por el GAD Municipal de Loja.

**Tabla 5.**  
**Planificación Vial según Plan, Programa y Proyectos del GAD Municipal de Loja.**

ENCUESTAS	PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL (PDOT)			
	NECESIDAD PARROQUIA CARIGÁN	PLAN DE ACCIÓN	PROGRAMA	SUBPROGRAMA
MANTENIMIENTO Y CUNETAS LATERALES	LOJA SIGLO XXI: ACCESIBLE Y	VIALIDAD	MANTENIMIENTO	Recapeo de vías con carpeta asfáltica Mantenimiento rutinario (bacheo)

SEGURA		Mantenimiento rutinario (adoquinado)
		Reconformación de vías
		Lastrado de vías
		Pavimentación de vías con carpeta asfáltica
<b>ASFALTO Y TERMINACIÓN DE TRABAJOS</b>	CONSTRUCCIÓN	Pavimento articulado (adoquinado)
		Pavimento rígido
		Apertura y ampliación de vías

**Fuente:** Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) 2014-2022

**Elaboración:** Diego Hernán Orosco Dávila

En la tabla 6 se puede observar las metas establecidas según los tipos de trabajos de Mantenimiento y Construcción por el GAD Municipal de Loja, la misma que se encuentra planificada en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) 2014-2022; así mismo se observa los trabajos realizados por esta entidad tanto en la ciudad de Loja como en la Parroquia Carigán específicamente. De esta manera se observó que en la misma se realizó trabajos de lastrado, reconformación y fresado de vías en el año 2018 dando así un porcentaje de cumplimiento de meta de 4,40%, 14,03% y 100% respectivamente, y de lo realizado en la ciudad de Loja de 18,76%, 9,95% y 100%, cabe mencionar que el fresado de vías no está planificado sin embargo se ha realizado este tipo de trabajos en la Parroquia Carigán, las razones de aquello se encuentran en la entrevista realizada al coordinador de vialidad del GAD Municipal de Loja (Ver Anexo 8). Además se puede observar que no se ha realizado ningún tipo de trabajo de mantenimiento relacionado con el bacheo, recapeo o adoquinado de vías en la Parroquia. Además se observa que no se ha realizado ningún tipo de trabajo relacionado con la construcción.

**Tabla 6.**  
**Planificación Vial según meta, trabajos realizados en la ciudad y porcentaje cumplimiento en la Parroquia Carigán en el año 2018.**

	Meta Al 2022	Realizado Ciudad De Loja (2018)	Realizado Parroquia Carigán (2018)	% De Meta Cumplido Parroquia Carigán (2018)	% Realizado Parroquia Carigan (2018)
Recapeo de vías	1600000,00 m2	4,280,64 m2	-	-	-
Bacheo de vías	360 000,00 m2	104 Km	-	-	-
Mantenimiento Lastrado de vías	3200000,00 m2	750911,64 m2	140880,00 m2	4,40%	18,76%
Reconformación de vías	1440000,00 m2	2031349,18 m2	202020,00 m2	14,03%	9,95%
Mantenimiento de vías adoquinadas	96000,00 m2	1685,25 m2	-	-	-
Material fresado de vías			22770,00 m2	100%	100%
Construcción Pavimentación de vías con carpeta asfáltica	192000,00 m2	19402,94 m2	-	-	-
Pavimento articulado (adoquinado)	16000,00 m2	585,64 m2	-	-	-
Pavimento rígido	80000,00 m2		-	-	-
Apertura y ampliación de vías	16 km	0,20 Km	-	-	-

**Fuente:** Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) 2014-2022, Literal k y m link de Transparencia de la página web del GAD Municipal de Loja, Información Documental otorgada por la Gerencia de Obras Públicas del GAD Municipal de Loja entregada el 07/02/2019

**Elaboración:** Diego Hernán Orosco Dávila

En la Tabla 7 podemos observar los trabajos antes mencionados y el monto de inversión en cada uno de ellos y su sumatoria total, estos trabajos están centrados básicamente en el mantenimiento a través de lastre tanto de forma directa e incluso por medio de la adjudicación de un contrato con una empresa para la realización del

mantenimiento vial a nivel de lastre en los Barrios que conforman la Parroquia Carigán, además se observa el presupuesto con el que contó el GAD Municipal de Loja en el año 2018 y el porcentaje de inversión de ese presupuesto en la Parroquia Carigán. De esta manera se observa que se asignó un 12,00 % del total del presupuesto del GAD de Loja en el año 2018 destinados a trabajos en la Parroquia Carigán que fueron realizados por el GAD Municipal de Loja para solucionar las principales necesidades de la misma.

**Tabla 7.**  
**Trabajos y Actividades Realizadas en la Parroquia Carigán en el año 2018 y su Inversión.**

Denominación	Inversión \$	Presupuesto Utilizado (Gastado) Total Año 2018 GAD Municipal De Loja	% Del Presupuesto Utilizado en obras de vialidad en La Parroquia Carigán
1 Reconformación de Vías	\$ 92,929,00		
2 Lastrado de Vías	\$ 35,886,00		
3 Fresado de Vías	\$ 30,510,00		
<b>SUB TOTAL</b>	<b>\$ 159,325,00</b>		
4 Transporte de Material	\$ 3,613,00		
		\$ 160,829,506.49	<b>12,00%</b>
5 Contrato 81-2018 servicio de mantenimiento Vial a Nivel de lastre	\$ 30,077,00		
<b>SUB TOTAL</b>	<b>\$ 33,690,00</b>		
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>	<b>\$ 193,015,00</b>		

**Fuente:** Información Documental otorgada por la Gerencia de Obras Públicas del GAD Municipal de Loja entregada el 07/02/2019, Literal g link de Transparencia de la página web del GAD Municipal de Loja.

**Elaboración:** Diego Hernán Orosco Dávila

Cabe recalcar que se entrevistó al Coordinador de Vialidad del Departamento de Obras Públicas del GAD Municipal de Loja, en temas concretos sobre la prestación

del servicio de forma general y temas de los cuales no se pudo obtener información documentada, centrados en la solución de necesidades de la ciudadanía, en este caso en la Parroquia Carigán, (ver Anexo 8) quien mencionó que:

“Por parte del Departamento de Obras Públicas se establece un cronograma de trabajos sean de construcción o mantenimiento vial basados en las planificaciones, inspecciones y pedidos ciudadanos, los mismos que se ejecutan para mantener la vialidad en buen estado, además es necesario considerar que existen situaciones emergentes reportadas por el ECU 911 las cuales deben atender y considerarlas como prioridad”, además manifestó que “con el interés de generar satisfacción en la prestación del servicio se atiende los pedidos ciudadanos por medio del Departamento de Promoción Popular del GAD Municipal de Loja, quienes receptan los pedidos de atención vial urbana y se los constata a través de una inspección, de esta manera si se considera que es necesario se interviene. Cuando se trata de trabajos en asfalto, primero se realiza una reunión con los directivos y moradores del barrio o barrios interesados, se habla de costos y tiempos y si se llega a un acuerdo se procede a realizar los trabajos, estos trabajos están considerados como trabajos de construcción vial los cuales son financiados por la ciudadanía a través del pago o contribución por mejoras tomando en cuenta que los trabajos de mantenimiento vial son gratuitos y corren con gastos del GAD Municipal de Loja”, además “siempre se toma como prioridad mantener la vialidad en buen estado, al menos las vías que son rutas de buses, debido a que por situaciones de índole presupuestario es difícil atender un su totalidad las necesidades bebido a que el presupuesto es limitado y se hace las planificaciones en base al mismo”, concluyó que “ si se necesita utilizar más de lo planificado y existiendo los recursos se hace las reformas necesarias con el

objetivo de no descuidar la vialidad ”; considera que “por este mismo motivo debido al presupuesto limitado se paralizó las actividades en el proyecto de asfaltados de las vías del barrio Las Pitas se sumó al incumplimiento por parte de la empresa adjudicada en el contrato pero se está haciendo lo posible para reanudar lo antes posible los trabajos como búsqueda de financiamiento y sanciones respectivas a la empresa”, además considera que “el material que se utiliza en los trabajos son de calidad es decir, mezclas adecuadas de laboratorio en lo que respecta al asfalto, lastre y adoquín”, menciona también que “todos los trabajos de construcción o mantenimiento se realizan en base a los manuales técnicos y se cumplen las actividades que se debe realizar para cada caso”, es el caso de las cunetas laterales de los caminos donde el entrevistado menciona que: “se hace la debida construcción y mantenimiento correcto”, además considera que “con el objetivo de generar mayor durabilidad en los caminos se decidió colocar una capa de material fresado en la superficie de rodadura de los mismas, este material es el resultante de los trabajos que se realizaron en la ciudad y provincia”, en este contexto manifestó que “el fresado consiste en retirar las capas deterioradas de una vía para rehabilitarlas con la colocación de nuevas capas, este material resultante se lo mezcla y coloca en los caminos el cual genera mayor durabilidad y mejores condiciones de movilidad, lo cual no se lo planificó pero se lo implementó aprovechando los trabajos viales que se generaron en la ciudad y provincia de Loja, los trabajos de fresado están dentro de los trabajos de construcción”.

### **6.3. Satisfacción de los habitantes de la Parroquia Carigán con respecto al cumplimiento de las necesidades en relación a sus expectativas y percepciones sobre el mantenimiento y construcción de la vialidad urbana.**

Todo servicio está enfocado a solucionar necesidades colectivas y de esta manera generar satisfacción a los usuarios del mismo, es por esto que una vez determinadas cuales fueron las principales necesidades viales que presentó la Parroquia Carigán en el año 2018 y haber analizado las acciones por parte del GAD Municipal de Loja para dar cumplimiento y solucionar las mismas, se procede a determinar la satisfacción de la población de la Parroquia Carigán con respecto al cumplimiento de las necesidades a través de sus expectativas y percepciones basado en las cinco características o dimensiones evaluadores del servicio de vialidad urbana, determinados mediante la encuesta piloto (ver Anexo 6) . De esta manera se obtiene los siguientes resultados:

#### **6.3.1. Expectativas.**

Las expectativas están presentadas en la Tabla 8 que muestra los valores en número de respuestas por cada opción escogida y porcentaje representativo de esas respuestas en el total de encuestas en cada Barrio. Además muestra las respuestas en cada una de las dimensiones, de esta manera tenemos:

##### ***6.3.1.1 Dimensión de Fiabilidad.***

Como se observa en la Tabla 8 en lo que respecta a la dimensión de Fiabilidad, el Barrio Las Pitás y Carigán consideran a la misma como Muy Importante, así lo demuestra el porcentaje según las afirmaciones en estos dos Barrios, el primero con

el 61,54% y el segundo con el 61,90% del total de sus poblaciones, en cambio los Barrios La Banda, Motupe y Sauces Norte consideran a esta dimensión como Importante mostrando valores más altos que los otros Barrios en esta opción con el 52,73%, 65,52% y 51,11% respectivamente, pasa lo contrario en el Barrio Zalapa en donde existe un porcentaje igual tanto en la opción de Muy Importante como Importante con el 50% cada una.

#### ***6.3.1.2 Dimensión Capacidad de Respuesta.***

De la misma manera en la Dimensión de Capacidad de Respuesta la Tabla 8 nos muestra que los Barrios Las Pitas con el 64,84%, La Banda con el 52,73%, Zalapa con el 100% y Carigán con el 54,76% consideran a la misma como Muy Importante, y los Barrios Motupe y Sauces Norte la consideran como Importante con el 63,22% y 57,78% respectivamente

#### ***6.3.1.3 Dimensión Aspectos financieros.***

En la dimensión de Aspectos Financieros los Barrios Las Pitas con el 62,64% y Zalapa con el 75% consideran a la misma como Muy Importante, en cambio en los Barrios La Banda con el 53,64%, Motupe con el 81,61% Sauces Norte con el 46,67% y Carigán 54,76% consideran a la misma como Importante, cabe recalcar que esta dimensión presenta porcentajes también en otras opciones siendo así el Barrio La Banda el que representa mayor porcentaje en la Opción de Nada Importante con el 5,45%, Sauces Norte en la opción de Poco Importante con el 6,67%, además Sauces Norte presenta el mayor porcentaje de Indecisos con el 22,22%.

### 6.3.1.4 Dimensión Continuidad de la atención.

En la dimensión de Continuidad de la Atención los Barrios que la consideran a la misma como Muy Importante son Las Pitas, Zalapa y Carigan con 62,64%, 75,00% y 52,38% respectivamente, por otro lado los Barrios La Banda, Motupe y Sauces Norte consideran a la misma como Importante con el 53,64%, 63,22% y 55,56% respectivamente, existe también un porcentaje de Indecisos el cual se encuentra en el Barrio Las Pitas, La Banda, Sauces Norte y Carigán, siendo Sauces Norte el que presenta mayor porcentaje de indecisos con el 17,78%.

### 6.3.1.5. Dimensión Durabilidad.

En la dimensión de Durabilidad son los Barrios Las Pitas con el 69,23%, La Banda con el 51,82, Zalapa con el 75% y Carigan 59,52% que consideran a esta dimensión como Muy Importante, en cambio en los Barrios Motupe y Sauces Norte obtiene la consideración de Importante con el 57,47% y 44,44% respectivamente, además se observa que Carigán y Sauces Norte presentan porcentajes en la opción de Indecisos, siendo así este último el que presenta mayor número con el 17,78%.

**Tabla 8.**  
**Expectativas según afirmaciones y porcentaje representativo por dimensiones en cada uno de los Barrios de la Parroquia Carigán.**

BARRIOS	Valor	DIMENSIONES									
		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Aspectos financieros		Continuidad de la atención		Durabilidad	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Las Pitas	Nada	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Importante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Poco	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Importante	0	0,00%	0	0,00%	3	3,30%	1	1,10%	0	0,00%
	Indeciso	0	0,00%	0	0,00%	3	3,30%	1	1,10%	0	0,00%
	Importante	35	38,46%	32	35,16%	31	34,07%	33	36,26%	28	30,77%

	Muy Importante	56	61,54%	59	64,84%	57	62,64%	57	62,64%	63	69,23%
	<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>								
<b>La Banda</b>	Nada Importante	0	0,00%	0	0,00%	6	5,45%	0	0,00%	0	0,00%
	Poco Importante	0	0,00%	0	0,00%	2	1,82%	0	0,00%	0	0,00%
	Indeciso	1	0,91%	2	1,82%	6	5,45%	2	1,82%	1	0,91%
	Importante	58	52,73%	50	45,45%	59	53,64%	59	53,64%	52	47,27%
	Muy Importante	51	46,36%	58	52,73%	37	33,64%	49	44,55%	57	51,82%
	<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>								
<b>Motupe</b>	Nada Importante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Poco Importante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Indeciso	0	0,00%	0	0,00%	1	1,15%	0	0,00%	1	1,15%
	Importante	57	65,52%	55	63,22%	71	81,61%	55	63,22%	50	57,47%
	Muy Importante	30	34,48%	32	36,78%	15	17,24%	32	36,78%	36	41,38%
	<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>								
<b>Sauces Norte</b>	Nada Importante	0	0,00%	0	0,00%	1	2,22%	0	0,00%	0	0,00%
	Poco Importante	0	0,00%	0	0,00%	3	6,67%	0	0,00%	0	0,00%
	Indeciso	4	8,89%	5	11,11%	10	22,22%	8	17,78%	8	17,78%
	Importante	23	51,11%	26	57,78%	21	46,67%	25	55,56%	20	44,44%
	Muy Importante	18	40,00%	14	31,11%	10	22,22%	12	26,67%	17	37,78%
	<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>								
<b>Zalapa</b>	Nada Importante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Poco Importante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Indeciso	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Importante	2	50,00%	0	0,00%	1	25,00%	1	25,00%	1	25,00%
	Muy Importante	2	50,00%	4	100,00%	3	75,00%	3	75,00%	3	75,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>								
<b>Carigán</b>	Nada Importante	0	0,00%	0	0,00%	1	2,38%	0	0,00%	0	0,00%
	Poco Importante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Indeciso	0	0,00%	1	2,38%	0	0,00%	1	2,38%	0	0,00%
	Importante	16	38,10%	18	42,86%	23	54,76%	19	45,24%	17	40,48%
	Muy Importante	26	61,90%	23	54,76%	18	42,86%	22	52,38%	25	59,52%
	<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>								

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los 379 habitantes de la Parroquia Carigán según la fórmula muestral.

**Elaboración:** Diego Hernán Orosco Dávila

En el consolidado total de las expectativas y de forma general se puede observar en la Tabla 9 que en la Parroquia Carigán el 50,40% de la población considera a la dimensión de Fiabilidad como Importante, sucede lo mismo en las dimensiones de Aspectos Financieros y Continuidad de Atención con el 54,35% y 50,66% de las afirmaciones respectivamente, contrario a lo que sucede en las dimensiones de Capacidad de respuesta y Durabilidad consideradas como Muy Importante con el 50,13% y 53,03% respectivamente, recalcando que en la dimensión de Aspectos Financieros existen porcentajes en las otras opciones como son Nada Importante con el 2,11%, Poco Importante con el 1,32% é Indecisos con el 5,28%.

De esta manera se observa que las dimensiones más importantes para los habitantes de los barrios que integran la parroquia Carigán son: la Capacidad de Respuesta y la Durabilidad, también se observa que los porcentajes más altos en todas las dimensiones oscilan entre Importante y Muy Importante.

**Tabla 9.**  
**Consolidado total de Expectativas en cada dimensión en la Parroquia Carigán.**

Valor	DIMENSIONES									
	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Aspectos financieros		Continuidad de la atención		Durabilidad	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nada Importante	0	0,00%	0	0,00%	8	2,11%	0	0,00%	0	0,00%
Poco Importante	0	0,00%	0	0,00%	5	1,32%	0	0,00%	0	0,00%
Indeciso	5	1,32%	8	2,11%	20	5,28%	12	3,17%	10	2,64%
Importante	191	<b>50,40%</b>	181	47,76%	206	<b>54,35%</b>	192	<b>50,66%</b>	168	44,33%
Muy Importante	183	48,28%	190	<b>50,13%</b>	140	36,94%	175	46,17%	201	<b>53,03%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los 379 habitantes de la Parroquia Carigán según la fórmula muestral.

**Elaboración:** Diego Hernán Orosco Dávila

### **6.3.2. Percepciones.**

Las percepciones están presentadas en la Tabla 10 la cual muestra los valores en número de respuestas por cada opción escogida y porcentaje representativo de esas respuestas del total de encuestas en cada Barrio. Además muestra las respuestas en cada una de las dimensiones, de esta manera tenemos:

#### ***6.3.2.1 Dimensión de Fiabilidad.***

En la dimensión de Fiabilidad en lo que respecta a cada Barrio existe porcentajes en cada opción de respuesta es así por ejemplo que en el Barrio Las Pitas el mayor porcentaje califica a esta dimensión como Poco Satisfecho con el 41,76%, lo mismo sucede en el Barrio Sauces Norte, que consideran estar Poco satisfecho con un porcentaje de 44,44%. En La Banda existe el 32,73% de Indecisos representando así el valor más alto en este Barrio, en cambio en lo que es Motupe el 62,07 % que es el valor más alto califica como Poco Insatisfecho en esta dimensión, además en el Barrio Zalapa existe un 50,00% tanto para Poco Insatisfecho y Totalmente Insatisfecho, siendo el Barrio Carigán con el 42,86% que presenta el valor más alto en la opción de Totalmente Insatisfecho.

#### ***6.3.2.2 Dimensión Capacidad de Respuesta.***

En esta dimensión se puede observar que en el Barrio Las Pitas el 27,47% se encuentra tanto Poco Satisfecho como Totalmente Insatisfecho ya que existe el mismo valor en las dos opciones siendo este el valor más alto en el Barrio, en La Banda se inclina el valor más alto por la opción de Indecisos con el 25,45%, en el Barrio Motupe en cambio claramente se observa que el 51,72% se encuentran Poco

Insatisfecho, lo mismo sucede en Carigan que tiene el 50,00% en la misma opción, Sauces Norte con el 46,67% se encuentra Poco Satisfecho y Zalapa muestra estar Totalmente Insatisfecho con el 75,00% en esta dimensión.

#### ***6.3.2.3 Dimensión Aspectos financieros.***

En esta dimensión los Barrios Las Pitas, Motupe y Zalapa se encuentran Totalmente Insatisfecho con 37,36%, 41,38% y 75,00% respectivamente siendo estos los valores más altos en dichos Barrios, en cambio los valores más altos en los Barrios La Banda y Sauces Norte se encuentran en la opción de Indecisos y representan el 46,36% y 62,22% de la población de dichos Barrios respectivamente, por otro lado el Barrio Carigán con el 45,24% manifiestan estar Poco Insatisfecho.

#### ***6.3.2.4 Dimensión Continuidad de la atención.***

En la dimensión de Continuidad de la Atención la mayoría de las poblaciones de los Barrios Las Pitas, Motupe y Carigán manifestaron estar Poco Insatisfechos con el 36,26%, 63,22% y 50,00% respectivamente, en cambio la mayoría de las poblaciones de La Banda y Sauces Norte consideran estar Poco Satisfechos con el 28,18% y 51,11% respectivamente, sucede lo contrario en el Barrio Zalapa donde su población considera en un 100% estar Totalmente Insatisfecho en esta dimensión.

#### ***6.3.2.5. Dimensión Durabilidad.***

En lo que respecta a la dimensión de Durabilidad en los Barrios Las Pitas, La Banda y Sauces Norte existe el mayor porcentaje en la opción de Indecisos con el 36,26%, 44,55% y 26,67% respectivamente, en cambio en los Barrios de Motupe,

Zalapa y Carigán con el 48,28%, 75,00% y 42,86% respectivamente se encuentra marcada la opción de Totalmente Insatisfecho.

**Tabla 10.**  
Percepciones según afirmaciones y porcentaje representativo por dimensiones en cada uno de los Barrios de la Parroquia Carigán.

BARRIOS	Valor	DIMENSIONES									
		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Aspectos financieros		Continuidad de la atención		Durabilidad	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Las Pitas	Totalmente Insatisfecho	31	34,07%	25	27,47%	34	37,36%	32	35,16%	24	26,37%
	Poco Insatisfecho	14	15,38%	14	15,38%	27	29,67%	33	36,26%	11	12,09%
	Indeciso	4	4,40%	17	18,68%	18	19,78%	12	13,19%	33	36,26%
	Poco Satisfecho	38	41,76%	25	27,47%	10	10,99%	9	9,89%	15	16,48%
	Totalmente Satisfecho	4	4,40%	10	10,99%	2	2,20%	5	5,49%	8	8,79%
	<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>
La Banda	Totalmente Insatisfecho	26	23,64%	21	19,09%	14	12,73%	20	18,18%	18	16,36%
	Poco Insatisfecho	26	23,64%	25	22,73%	20	18,18%	25	22,73%	13	11,82%
	Indeciso	36	32,73%	28	25,45%	51	46,36%	25	22,73%	49	44,55%
	Poco Satisfecho	16	14,55%	27	24,55%	18	16,36%	31	28,18%	26	23,64%
	Totalmente Satisfecho	6	5,45%	9	8,18%	7	6,36%	9	8,18%	4	3,64%
	<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>
Motupe	Totalmente Insatisfecho	28	32,18%	24	27,59%	36	41,38%	22	25,29%	42	48,28%
	Poco Insatisfecho	54	62,07%	45	51,72%	31	35,63%	55	63,22%	38	43,68%
	Indeciso	2	2,30%	17	19,54%	16	18,39%	9	10,34%	3	3,45%
	Poco Satisfecho	3	3,45%	1	1,15%	3	3,45%	1	1,15%	4	4,60%
	Totalmente Satisfecho	0	0,00%	0	0,00%	1	1,15%	0	0,00%	0	0,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>
Sauces Norte	Totalmente Insatisfecho	5	11,11%	7	15,56%	4	8,89%	6	13,33%	6	13,33%
	Poco Insatisfecho	9	20,00%	4	8,89%	1	2,22%	8	17,78%	5	11,11%
	Indeciso	6	13,33%	6	13,33%	28	62,22%	6	13,33%	12	26,67%
	Poco Satisfecho	20	44,44%	21	46,67%	10	22,22%	23	51,11%	20	44,44%
	Totalmente Satisfecho	5	11,11%	7	15,56%	2	4,44%	2	4,44%	2	4,44%
	<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

		Satisfecho										
		TOTAL	45	100%	45	100%	45	100%	45	100%	45	100%
<b>Zalapa</b>	Totalmente Insatisfecho	2	50,00%	3	75,00%	3	75,00%	4	100,00%	3	75,00%	
	Poco Insatisfecho	2	50,00%	1	25,00%	1	25,00%	0	0,00%	1	25,00%	
	Indeciso	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
	Poco Satisfecho	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
	Totalmente Satisfecho	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	
<b>Carigán</b>	Totalmente Insatisfecho	18	42,86%	11	26,19%	13	30,95%	13	30,95%	18	42,86%	
	Poco Insatisfecho	17	40,48%	21	50,00%	19	45,24%	21	50,00%	17	40,48%	
	Indeciso	2	4,76%	5	11,90%	6	14,29%	3	7,14%	2	4,76%	
	Poco Satisfecho	2	4,76%	2	4,76%	3	7,14%	4	9,52%	2	4,76%	
	Totalmente Satisfecho	3	7,14%	3	7,14%	1	2,38%	1	2,38%	3	7,14%	
	<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los 379 habitantes de la Parroquia Carigán según la fórmula muestral.

**Elaboración:** Diego Hernán Orosco Dávila

En la tabla 11 se observa que los habitantes de la parroquia Carigán en lo que más se encuentran satisfechos “ Totalmente satisfechos” es en la dimensión de Capacidad de respuesta del GAD frente a las necesidades sociales con el 7,65%, mientras que en lo que se encuentran más insatisfechos “Totalmente Insatisfecho” en lo que respecta a la dimensión de Durabilidad con el 29,29%, también se observa que en la dimensión de Aspectos Financieros el mayor valor está dado en lo que respecta a Indecisos.

**Tabla 11.**  
**Consolidado total de Percepciones en cada dimensión en la Parroquia Carigán.**

Valor	DIMENSIONES									
	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Aspectos financieros		Continuidad de la atención		Durabilidad	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Totalmente Satisfecho	110	29,02%	91	24,01%	104	27,44%	97	25,59%	111	<b>29,29%</b>
Poco Satisfecho	122	<b>32,19%</b>	110	<b>29,02%</b>	99	26,12%	142	<b>37,47%</b>	85	22,43%
Indeciso	30	7,92%	73	19,26%	119	<b>31,40%</b>	55	14,51%	99	26,12%
Poco Insatisfecho	99	26,12%	76	20,05%	44	11,61%	68	17,94%	67	17,68%
Totalmente Insatisfecho	18	4,75%	29	<b>7,65%</b>	13	3,43%	17	4,49%	17	4,49%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

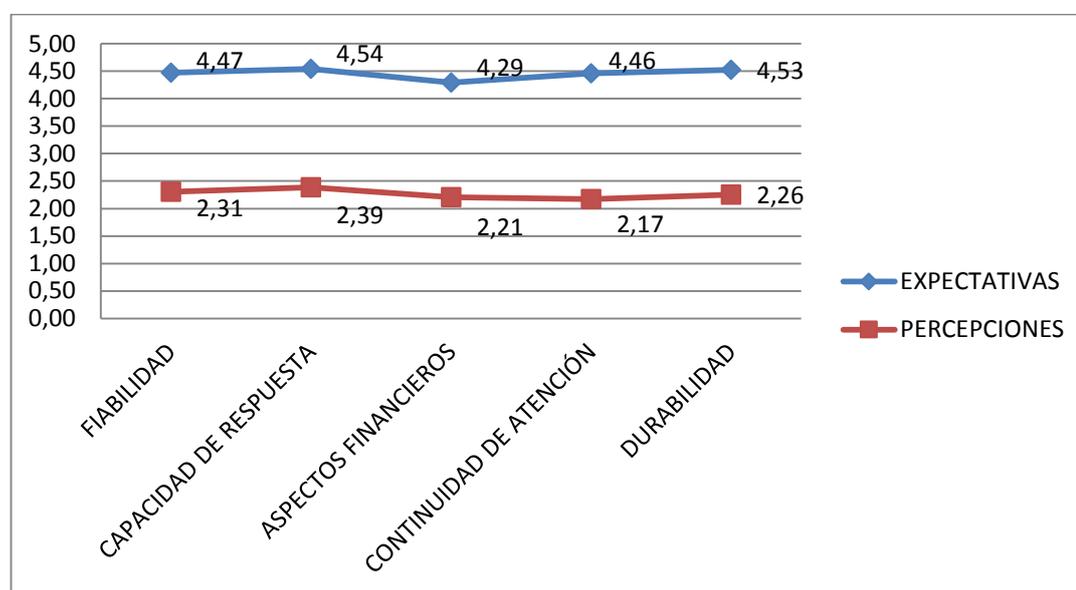
**Fuente:** Encuestas aplicadas a los 379 habitantes de la Parroquia Carigán según la fórmula muestral.

**Elaboración:** Diego Hernán Orosco Dávila

Entonces; para determinar la satisfacción ciudadana de la parroquia Carigán con respecto al cumplimiento de las necesidades viales de construcción y mantenimiento presentadas en la misma, se promedió todas las respuestas (379 encuestados) en base al Índice de Satisfacción del Cliente (CSAT) en cada una de las cinco dimensiones propuestas para la evaluación, de esta manera se genera una media aritmética del total las afirmaciones en base la escala propuesta en las encuestas (ver tabla 2), de esta manera tenemos que:

En la figura 7 se observa los valores promedio de cada dimensión tanto en expectativas como en percepciones mostrando así las líneas de tendencia las mismas que tienen una separación y no se chocan ni se superponen en ningún punto, lo que da como resultado la insatisfacción, debido a que las expectativas ciudadanas sobre el servicio de vialidad urbana en base a las dimensiones están por encima de las percepciones dadas por los habitantes de la parroquia Carigán, lo que da como

resultado que los mismos se encuentren “Insatisfechos” en las cinco dimensiones del servicio.



**Figura 7. Satisfacción de los habitantes de la Parroquia Carigán sobre el cumplimiento de necesidades viales.**

*Fuente:* Encuestas aplicadas a los 379 habitantes de la Parroquia Carigán según la fórmula muestral.

*Elaboración:* Diego Hernán Orosco Dávila

#### **6.4 Objetivo General. Satisfacción de los habitantes de la Parroquia Carigán con respecto al cumplimiento de la competencia exclusiva de vialidad urbana por parte del GAD Municipal de Loja, en el año 2018.**

La satisfacción general con respecto al cumplimiento de la competencia exclusiva de vialidad urbana a través del servicio de vialidad otorgado por el GAD Municipal de Loja en la Parroquia Carigán está dada por la diferencia de la calificación total obtenida a través de la media aritmética del puntaje de las dimensiones evaluadoras del servicio tanto en expectativas como en percepciones. La importancia (expectativa) y la calificación (percepción) dadas están basadas en el cumplimiento de las necesidades viales de la parroquia en mención (objetivo uno y dos).

Por lo tanto como resultado general de las cinco dimensiones se obtiene el puntaje de 4,46 sobre cinco en las expectativas ciudadanas del servicio, el cual tiene una consideración como Importante, en las percepciones el resultado es de 2,27 sobre cinco considerado como Poco Insatisfecho, lo que da como consecuencia que la población se encuentre insatisfecha con una diferencia de 2,19 negativo.

**Tabla 12.**  
**Satisfacción de los habitantes de la Parroquia Carigán con respecto al cumplimiento de la competencia exclusiva de vialidad urbana.**

	<b>MEDIA EXPECTATIVA</b>		<b>MEDIA PERCEPCIÓN</b>		<b>SATISFACCIÓN</b>	
Fiabilidad	4,47	Importante	2,31	Poco Insatisfecho	-2,17	Insatisfacción
Capacidad de respuesta	4,54	Muy Importante	2,39	Poco Insatisfecho	-2,15	Insatisfacción
Aspectos financieros	4,29	Importante	2,21	Poco Insatisfecho	-2,08	Insatisfacción
Continuidad de la atención	4,46	Importante	2,17	Poco Insatisfecho	-2,29	Insatisfacción
Durabilidad	4,53	Muy Importante	2,26	Poco Insatisfecho	-2,27	Insatisfacción
<b>TOTAL</b>	<b>4,46</b>	<b>Importante</b>	<b>2,27</b>	<b>Poco Insatisfecho</b>	<b>-2,19</b>	<b>Insatisfacción</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los 379 habitantes de la Parroquia Carigán según la fórmula muestral.

**Elaboración:** Diego Hernán Orosco Dávila

De este modo en lo que respecta al cumplimiento de la competencia exclusiva de Vialidad urbana por parte del GAD Municipal de Loja en la Parroquia Carigán está considerada como Insatisfactoria, dado que el puntaje total de percepciones está por debajo del de expectativas, generando una brecha negativa (-2,19), en otras palabras lo que se ha cumplido y realizado con respecto al servicio de vialidad urbana, para los moradores de la Parroquia Carigán está por debajo de lo que ellos esperaban.

## 7. DISCUSIÓN

### 7.1 Identificación de necesidades de los habitantes de la Parroquia Carigán en cuanto a mantenimiento y construcción de la vialidad.

Como menciona la Guía práctica 2 Evaluación de Necesidades Sociales (2009) toda política pública está encaminada a mitigar un problema social a través de la satisfacción de necesidades colectivas de los ciudadanos, esta satisfacción llega a través de la prestación adecuada de los servicios públicos, en este contexto el servicio público de vialidad urbana busca satisfacer necesidades colectivas a través de obras que mejoren las vías urbanas dentro del territorio delimitado y determinado (Ministerio de Vivienda y Urbanismo de Chile, s.f).

Por tal razón se consideró importante identificar las necesidades viales de la parroquia Carigán, de esta manera según los resultados, una de las necesidades viales es **el mantenimiento vial constante**, la cual tiene el valor más alto con el 81,79 % del total de afirmaciones, la misma que es trascendente ya que hace referencia a “todas las actividades destinadas a preservar a corto, mediano y largo plazo la infraestructura y el funcionamiento adecuado del sistema vial” (Consejo Nacional de Competencias , 2015-2017), resulta lógico que sea la necesidad vial con mayor valor ya que para la ciudadanía encuestada el 43,54% de los mismos considera que las vías se encuentran en mal estado (ver anexo 11). Por tal razón aplicar un mantenimiento vial rutinario es muy importante así lo manifiesta Menéndez (2003) ya que resulta significativo porque repara los defectos en la superficie de rodadura, se aplica con regularidad una o más veces en el año y sirve para conservar la vía de regular a buen estado, lo cual resulta necesario.

De igual manera **las cunetas laterales** representan la necesidad vial de la parroquia Carigán con el segundo puntaje más alto específicamente con el 28,76% del total de la población, siendo éstas un elemento importante de la infraestructura vial ya que según lo que establece Menéndez (2003) al realizarse la construcción de una determinada vía, en su infraestructura debe constar con algunos elementos, uno de ellos es específicamente las cunetas laterales, de esta manera al observar el gráfico 1, la Parroquia Carigán se caracteriza porque en ella existe mayoría de vías a nivel de lastre, vías consideradas como “caminos” 73% en total, pero llama la atención ver que en las vías de la parroquia muy pocas de ellas cuentan con las respectivas cunetas pero otras no las tiene (ver anexo 5), algo que resulta contrario a lo que establece Menéndez (2003) y a la norma, debido a que la Ley Orgánica del Sistema de Infraestructura Vial y Transporte Terrestre (2017) establece en el Art. 29 que para mantener el buen estado de las vías y prestar un servicio óptimo se debe tomar en cuenta algunas consideraciones como es el caso de la construcción y el cuidado o mantenimiento de cunetas laterales de los caminos. Por tal razón resulta lógico que este pedido ciudadano sea de importancia para el buen estado de las vías de la parroquia Carigán.

Por otro lado la Parroquia Carigán también presentó la necesidad vial de **colocación de asfalto** con el 15,30%, que según los representantes de los barrios es necesario al menos en las vías que son rutas del bus (ver Anexo 7), ya que según los resultados, en el gráfico 1 se observa que un 25% de las vías de la parroquia Carigán son esfaltadas pero solo en ciertos tramos de las vías principales, cabe recalcar que estos trabajos se financian a través de la aportación ciudadana, tal como establece la Ley Orgánica del Sistema de Infraestructura Vial y Transporte Terrestre (2017) en su

Art 17 literal 6 que considera que se debe establecer y recaudar la Contribución Especial de Mejoras por la inversión realizada, pero según los directivos de los barrios y moradores, los costos son muy elevados y no están acorde al bolsillo de la ciudadanía (ver Anexo 7), por tal razón no se ha llegado a ningún acuerdo para la realización de los trabajos, mencionan que se debe reconsiderar los costos para así realizar la obra y cumplir con esta necesidad vial, pero resulta contrario ya que la Constitución de la República del Ecuador (2008) menciona en su Art 314 que “El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos como la vialidad pero que dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean “equitativos, y establecerá su control y regulación”. Algo que según los representantes barriales no se evidencia ya que a su criterio (ver Anexo 7) las aportaciones establecidas son muy altas a pesar de que los moradores están de acuerdo en colaborar.

La necesidad vial con menor valor es la **terminación de trabajos** con el 14,51 %, centrada específicamente en el barrio Las Pitás como se observó en la tabla 4, y que según el representante del barrio es urgente debido a que se encuentra abandonada la obra, esto ha generado malestar, preocupación e impaciencia por el mal estado en que han quedado las vías por la falta de terminación de los trabajos (ver Anexo 7), de esta manera se considera por parte de la población que el servicio de vialidad urbana prestado por el GAD Municipal de Loja no es óptimo, caso contrario a lo que menciona la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su Art 85 donde menciona que “Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivo el buen vivir de los ciudadanos” para ello se considera a la administración pública en general según el Art 227 de la Constitución de la

República del Ecuador (2008) como “un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” aspectos que según los moradores no se evidencia en la prestación del servicio de vialidad urbana específicamente en esta necesidad vial..

## **7.2 Análisis del cumplimiento del GAD Municipal de Loja para solucionar necesidades en mantenimiento y construcción de la vialidad de los habitantes de la parroquia Carigan.**

Como establece el Art 54 del COOTAD (2015) los Gobiernos Autónomos Descentralizados tienen como funciones entre otras, las de ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley. Para el caso del GAD Municipal de Loja le corresponde como una de las competencias exclusivas según el Art. 55 del COOTAD (2015) la de planificar, construir y mantener la vialidad urbana, cuya competencia se lleva a cabo a través de la prestación del servicio de vialidad urbana por medio de obras que se ejecuten en el territorio de su jurisdicción, en este caso en la ciudad de Loja, por tal motivo Padilla Arellano (2011) considera que los servicios públicos son las actividades que realiza el ayuntamiento para satisfacer necesidades básicas de la comunidad, en este contexto las actividades llevadas a cabo por el GAD Municipal de Loja para satisfacer necesidades viales de la parroquia Carigán partieron desde la planificación hasta la ejecución de trabajos de vialidad, las mismas que se encuentran debidamente planificadas dentro del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) 2014-2022 desagregadas en base a un plan, programa, subprograma y proyecto (ver tabla 5) tal y como lo manifiesta el Consejo Nacional de Competencias (2017) quien considera que dentro de la

planificación se les otorga a los GADS Municipales la atribución de “elaborar planes, programas y proyectos para la construcción, rehabilitación y mantenimiento de las vías y puentes en la red vial cantonal urbana” cumpliendo así con lo que manifiesta este organismo y estableciendo una planificación a largo plazo..

Además la Universidad Estatal de Bolívar (2018) menciona que existe el Plan Operativo Anual (POA) el cual “es un instrumento de gestión a corto plazo, que permite viabilizar la ejecución de los proyectos institucionales”. El mismo que “permite llevar a la práctica los proyectos en el plazo de un año bajo”, pero al revisar los planes, programas y proyectos del GAD Municipal de Loja del 2018 se observa la misma información que consta en el (PDOT) lo cual quiere decir que la planificación anual presentada es la misma que existe en la planificación de 7 años del (PDOT), además dicha información en forma general muestra la planificación para la ciudad de Loja y no por parroquias, lo cual demuestra no existir una planificación anual correcta que permita llevar a cabo trabajos en tiempos adecuados lo que dificulta verificar el cumplimiento anual, es por eso que se solicitó para fines de esta investigación la información detallada de las obras ejecutadas y en ejecución específicamente en la parroquia Carigán en el año 2018 la cual muestra que (ver Anexo 11) :

El GAD Municipal de Loja se centró específicamente en realizar obras en mantenimiento vial solucionando así necesidades a través del mantenimiento de las vías a nivel de lastre, pero no en vías a nivel de adoquín y asfalto, ya que los trabajos que se realizaron fueron el lastrado de vías, reconfiguración de vías y la utilización de material fresado, cumpliendo así con un porcentaje de la meta del 4,40%, 14,03% y el 100% al 2022 respectivamente y de lo realizado en la ciudad de Loja en el 2018

de 18,76%, 9,95% y 100% en este tipo de trabajos de lo planificado lo cual resulta poco; centrándose en dar mantenimiento rutinario a nivel de lastre y construyendo y manteniendo los sistemas de drenaje de las vías (necesidades viales una y dos), pero no se realizó trabajos como el bacheo, recapeo o adoquinado de vías en la Parroquia (trabajos de mantenimiento en vías asfaltadas y adoquinadas). Además se observa que no se ha realizado ningún tipo de trabajo relacionado con la construcción (ver tabla 6), y aunque algunas vías lucen en mal estado, según el coordinador de vialidad del GAD Municipal de Loja, se trata de atender toda la vialidad pero se da prioridad siempre a las rutas del bus, se actúa en base a inspecciones y se establece un cronograma, considera que de parte del GAD Municipal de Loja se hace todo lo posible por atender las necesidades de la ciudadanía y realizar la mayoría de trabajos de mantenimiento y construcción, pero existen limitantes que no permiten mantener contenta a toda la ciudadanía, una de ellas es el presupuesto que resulta escaso (ver Anexo 8), de esta manera a pesar de ello se utilizó el 12,00% del presupuesto anual en obras en la parroquia lo que no resulta suficiente para los moradores pero es con lo que cuentan según las autoridades.

Analizando lo que ha realizado el GAD Municipal de Loja se puede decir que se ha despreocupado las vías en la parroquia, si bien es cierto se realizó trabajos en las vías tipo lastre que son mayoría en la parroquia pero se ha descuidado las vías asfaltadas y adoquinadas y es evidente que para que un servicio sea óptimo se debe intervenir en todas las vías de forma planificada, además la parroquia Carigán no se encuentra estructurada solo por vías de lastre (ver gráfico 1 ) sino también por vías asfaltadas y adoquinadas y se debe intervenir en trabajos en estas vías, ya que son

muchos los trabajos planificados en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) 2014-2022 en diferentes tipos de vías.

Además según los resultados, se contrató por parte del GAD Municipal de Loja un servicio de mantenimiento vial de lastre mediante contrato 81-2018 por un valor de 30.077,00 dólares lo que según el Art 17 de la Ley Orgánica del Sistema de Infraestructura Vial y Transporte Terrestre (2017) es permitido, y que Magalhaes (s.f) también lo considera siendo así una de las formas de realizar los trabajos de vialidad urbana que es mediante una delegación a empresas mixtas, lo cual resulta importante siendo una acción encaminada a solucionar necesidades; para el coordinador del vialidad del GAD Municipal de Loja se realizó la misma acción en el caso del asfaltado del barrio Las Pitas (delegación a empresa privada) pero por parte del incumplimiento de esta empresa están los trabajos incompletos (cuarta necesidad vial) donde se ha tomado ya los correctivos del caso para cumplir con esa necesidad vial (ver Anexo 8).

Por otro lado en lo que respecta a la necesidad vial de asfalto sabiendo del problema y la necesidad, las autoridades han cumplido con reunirse con los moradores interesados ya que según el coordinador de vialidad urbana manifiesta que “para llegar a realizar el trabajo de asfaltado se debe primero realizar una reunión con los directivos y moradores del barrio o barrios interesados, en la cual se habla de costos y tiempos cuyos costos son financiados por la ciudadanía a través del pago o contribución por mejoras” (ver Anexo 8), de parte del GAD Municipal se ha realizado las reuniones respectivas pero no se llega a acuerdos y según ellos depende más de la ciudadanía en este caso, lo que para la ciudadanía es difícil dada la situación económica y los precios que el GAD Municipal de Loja establece ( ver

Anexo 7), y aunque la ciudadanía está interesada y demande de esta necesidad vial, existen según ellos inconvenientes y desacuerdos por el precio y los aportes que se debe realizar por las obras.

### **7.3 Satisfacción de los habitantes de la Parroquia Carigán con respecto al cumplimiento de las necesidades en relación a sus expectativas y percepciones sobre el mantenimiento y construcción de la vialidad urbana.**

Una de las teorías más consideradas sobre el servicio público es la Teoría Jurídica la cual manifiesta que los servicios públicos, “se encargan de la satisfacción de necesidades de carácter general” (Camarillo Reyes, 2012). Esta satisfacción está dada según Velandia Salazar, Ardón Centeno, & Jara Navarro, Satisfacción y calidad (2007) por la evaluación “emocional pos-compra o pos-uso que resulta de una comparación entre las expectativas del consumidor y el rendimiento percibido del servicio o producto el cual está basado en el cumplimiento adecuado de una determinada necesidad”. En este contexto el servicio de vialidad urbana otorgado por el GAD Municipal de Loja se lo evaluó considerando las expectativas y las percepciones que tienen sobre el mismo los habitantes de la parroquia Carigán, sobre el cumplimiento de sus necesidades viales, basado en los principales atributos del mismo, que según Velandia Salazar, Ardón Centeno, & Jara Navarro, Satisfacción y calidad (2007) y la Guía para la evaluación de la calidad de servicios públicos (2009), un servicio u objeto posee ciertos atributos y las evaluaciones que se hace a estos son los determinantes de la satisfacción”, por eso es importante prestar una especial atención a los atributos en los que se fijan los usuarios para evaluar dicho servicio (Camisón et al., 2006). De esta manera tenemos que según los principales atributos del servicio de vialidad determinados mediante la encuesta piloto que:

### **7.3.1 Dimensión de Fiabilidad:**

Este atributo está relacionado con la capacidad de cumplir adecuadamente las necesidades viales de la parroquia de forma completa y adecuada (Ayuntamiento de Castellón , 2014), el mismo que para la parroquia Carigán es considerado en sus expectativas como Importante con un valor de 4,47 (ver tabla 12), esto dado que en la mayoría de barrios es considerada de esta manera ( La Banda, Motupe, Sauces Norte y Zalapa) (ver tabla 8), pero en las percepciones ciudadanas este atributo alcanza una denominación de Poco Insatisfecho con el valor de 2,31 (ver tabla 12), cuyo resultado es debido a que el 76,23% de quienes la consideraron en esta opción manifiesta darle esta calificación debido a que el cumplimiento de necesidades no es el óptimo ya que son solo propuestas políticas y de campaña que no se cumplen adecuadamente (ver Anexo 10), lo cual genera una Insatisfacción con el 2,17 de diferencia, que resulta evidente ya que se observa la poca importancia de las autoridades en atender las vías de la parroquia Carigán, así lo demuestran el mal estado que se encuentran (ver anexo 5)

### **7.3.2 Dimensión de Capacidad de Respuesta:**

La capacidad de respuesta representa según afirma Arnoletto (2007) “la probabilidad media de producir o dar frente a una demanda una respuesta de calidad que sea aceptable dentro de un margen de tiempo aceptable” que para la Parroquia Carigán es considerada como Muy Importante con el 4,54 (ver tabla 12) obteniendo así el 50,13% del total de los encuestados (ver tabla 9), pero en las percepciones en este atributo obtiene un valor de 2,39 considerado como Poco insatisfecho debido a que las respuestas por parte de las autoridades a los pedidos ciudadanos son lentos y

no son atendidos de forma eficiente, así lo manifestaron el 69,09% de los encuestados que le dieron esta calificación (ver Anexo 10). Por lo que ha generado una Insatisfacción con el 2,15 de diferencia, esto ya que para que un pedido ciudadano sea atendido se debe estar presionando a las autoridades lo cual demuestra poca importancia o agilidad a responder pedidos de la ciudadanía, algo que resulta inaceptable debido a que el Plan Nacional de Desarrollo (2017-2021) menciona que “El Estado cercano debe ser incluyente, debe entender a los ciudadanos, llegar a sus hogares con servicios públicos óptimos y darles respuestas con calidad y calidez” lo cual no se cumple y como autoridades se debe dar atención prioritaria a pedidos y necesidades de la ciudadanía brindándoles una respuesta motivada y dando las mejores condiciones del servicio a quienes son la razón de ser de la administración municipal.

### **7.3.3 Dimensión de Aspectos Financieros:**

Este atributo tiene una valoración de 4,29 y es considerado en sus expectativas como Importante para la parroquia Carigán, pero las evaluaciones en base a sus percepciones le otorgan un valor de 2,21, con una diferencia de 2,08 con lo cual los habitantes de la parroquia Carigán se encuentran Insatisfechos, ya que este atributo según menciona Pizzo (s.f) está relacionado con el precio es decir la unidad monetaria que hemos pagado por ese servicio y la comparación con el valor del mismo servicio en otros lados (Valero, 2011). Y aunque los trabajos de mantenimiento vial son gratuitos existen trabajos como los de construcción que sí tienen un valor y es pagado por la ciudadanía, este es el caso en el asfalto de vías, donde el 50,42% de las personas que la consideraron a este atributo como poco

insatisfecho manifiestan que es debido a que los precios son muy elevados y que así es difícil poder concretar un proyecto de asfalto ya que ellos han hecho las averiguaciones en empresas privadas teniendo así valores menores a los que el GAD Municipal de Loja pide (ver Anexo 10), algo que llama la atención ya que un servicio según la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su Art 314 manifiesta que el Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean “equitativos” algo que para los moradores no se cumple.

### **7.3.4 Dimensión de Continuidad de Atención:**

Para los habitantes de la parroquia Carigán este atributo es considerado como Importante con un valor de 4,46 representado así este el valor de sus expectativas, el cual representa tal importancia ya que consiste en “evaluar e inspeccionar el estado de las vías permanentemente para conservar su estado actual y realizar trabajos en forma continua para mantenerla en buen estado de servicio”. (Consejo Nacional de Competencias , 2017), pero en la evaluación realizada ya sobre lo que se percibe en base a este atributo (percepciones) se obtiene un valor de 2,17 considerado como Poco Insatisfecho, esto debido a que para el 46,48% de las personas que la consideraron como tal se debe específicamente a que existe poca importancia de las autoridades lo que lleva a que no se haga evaluaciones sobre el estado de vías en los barrios de la parroquia Carigán (ver anexo 10), se considera que los trabajos que se realizan son por la insistencia en la atención de los pedidos ciudadanos, y en otros casos arreglando por cuenta de los moradores particularmente las vías. Por tal razón se ha generado una Insatisfacción con una brecha de 2,29, básicamente según los

resultados no es prioridad de las autoridades evaluar constantemente el estado de las vías sobre todo en los barrios alejados de la ciudad.

### **7.3.5 Dimensión de Durabilidad:**

En la tabla 8 se observa que en la mayoría de los barrios de la parroquia Carigán (Las Pitás, La Banda, Zalapa, y Carigán) consideran a esta atributo como Muy Importante, lo que hace que en el promedio general del atributo en la parroquia se obtenga el valor de 4,53 considerado de tal manera (Muy Importante) en lo que respecta a las expectativas ciudadanas, por otro lado los encuestados manifiestan estar Poco Insatisfechos con un valor de 2,26 en sus percepciones, considerado así ya que 80,18% de las personas que le dieron esta calificación consideran que es porque los trabajos que se realizan por el GAD Municipal son malos y duran muy poco tiempo y aunque este atributo está relacionado directamente con el tiempo que dure el buen estado de una vía según Hernández Castañeda & Mendoza Escobedo (2005), para los moradores sucede o contrario ya que alcanza un promedio de dos meses de duración (ver Anexo 10), contrario a lo que establece Menéndez (2003) quien considera que un mantenimiento vial “se aplica con regularidad una o más veces al año, dando así una equivalencia de duración del buen estado de la vía de un año como máximo o seis meses como mínimo, (tiempo de aplicación del mantenimiento rutinario) lo que no se refleja según los moradores, generando una Insatisfacción con una brecha de 2,27 ya que no dura el buen estado de la vía un tiempo prudencial y estimado, lo cual es una de las razones para que exista como necesidad vial de la parroquia y con el puntaje más alto el mantenimiento continuo de las vías. (Ver Figura 6).

Por lo tanto se puede afirmar que las cinco dimensiones evaluadoras del servicio de vialidad urbana son importantes, siendo las dimensiones de Capacidad de Respuesta y Durabilidad las de mayor importancia dentro del servicio de vialidad urbana para la ciudadanía de la Parroquia Carigán, evidenciándose que en todas ellas existe Insatisfacción, y cabe recalcar que la dimensión de Aspectos Financieros es la que tiene menos brecha o diferencia, dado porque la misma es la considerada como la menos importante de las cinco (ver tabla 12).

#### **7.4 Objetivo General. Satisfacción de los habitantes de la Parroquia Carigán con respecto al cumplimiento de la competencia exclusiva de vialidad urbana por parte del GAD Municipal de Loja, en el año 2018.**

La teoría propuesta por Linder-Pelz llamada teoría valor-expectativa, o en otras palabras lo que se conoce como expectativas versus la percepción de los usuarios de un determinado servicio o producto (Velandia Salazar, et al., Satisfacción y calidad 2007), manifiesta que la satisfacción es el resultado de la resta de estos dos elementos, la cual da como consecuencia uno de los niveles de satisfacción que según Thompson (2006) pueden ser la Insatisfacción que se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas del cliente, la Satisfacción cuando el desempeño percibido del producto o servicio coincide las expectativas del cliente o la Complacencia que se da cuando el desempeño percibido del producto o servicio excede a las expectativas del cliente. De tal manera que el servicio de vialidad urbana otorgado por el GAD Municipal de Loja en la parroquia Carigán, está dada por la media aritmética del puntaje de las dimensiones evaluadoras del servicio tanto en expectativas como en percepciones (CSAT), siendo así que como resultado final se obtuvo el valor de 4,46 en las expectativas

considerado como Importante y el 2,27 en las percepciones teniendo así una consideración de Poco Insatisfecho con una brecha de 2,19 siendo así Insatisfactorio, debido a que como dice la teoría es insatisfactorio porque sus percepciones generales no alcanzan ni superan las expectativas del servicio, esto debido a que en ninguna de las cinco dimensiones propuestas para evaluar el servicio de vialidad urbana alcanza un valor mayor en las percepciones con respecto a sus expectativas ( ver tabla 12), dando así que por parte del GAD Municipal de Loja según los moradores no se cumple adecuadamente con ninguno de los atributos del servicio, lo que da como resultado que el cumplimiento de la competencia exclusiva de vialidad urbana en la parroquia Carigán sea considerada como Insatisfactoria, además según los entrevistados no se cumple adecuadamente con la solución de las necesidades viales de la parroquia la misma que se encuentra abandonada (ver Anexo 7) lo cual puede ser uno de los motivos para que los habitantes de la parroquia Carigán consideren estar insatisfechos con la realización de la competencia de vialidad urbana en su sector, sumado a que existe poca importancia a barrios alejados de la ciudad que según se refleja en los resultados no son prioridad de las autoridades, además se evidencia que estos barrios por estar alejados del sector céntrico de la ciudad, al menos en su mayoría de ellos se ejecutan trabajos en una forma deficiente, contrastado a través de que no se observa un mantenimiento continuo y sus vías están en mal estado (ver anexo 5), por esto los moradores se encuentren descontentos y poco satisfechos con las actividades que las autoridades han realizado.

## 8. CONCLUSIONES

Después de analizar los resultados y la discusión pertinente de los mismos se puede concluir lo siguiente:

- Las necesidades viales que presentó la Parroquia Carigán requieren una intervención urgente, ya que el estado actual de las vías por las que se transita están en malas condiciones, así lo manifestó el 43,54% de los encuestados, las mismas que lamentablemente son de poca importancia o prioridad por parte de las autoridades locales.
- Las intervenciones realizadas por el GAD Municipal de Loja para solucionar las necesidades viales de la Parroquia Carigán no fueron suficientes, debido a que se centraron en cierto tipo de trabajos como el lastrado, reconformación y colocación de material fresado en las vías tipo lastre, habiéndose descuidado las vías asfaltadas y adoquinadas que si bien es cierto son minoría pero se encuentran en tramos de las principales vías de la parroquia.
- A pesar de que existe una planificación adecuada por parte del GAD Municipal de Loja para intervenir en trabajos de construcción y mantenimiento vial plasmada en el PDOT a una meta de siete años, no se evidencia una planificación anual que coadyuve al cumplimiento adecuado de la meta a largo plazo, tampoco esta planificación está establecida por parroquias, zonas o barrios lo que impide verificar su cumplimiento.
- Resulta importante concluir que el presupuesto que maneja el GAD Municipal de Loja para intervenir en trabajos de vialidad en la ciudad de Loja es escaso, debido a que según las autoridades existen otras demandas sociales

más importantes y a las cuales se dan prioridad, el mismo no alcanza ni permite cumplir en su totalidad con las necesidades sociales.

- Las expectativas ciudadanas con respecto al servicio de vialidad urbana para los habitantes de la parroquia Carigán son altas, con un promedio general de 4,46 resultante de las cinco dimensiones establecidas para evaluar el servicio, recalando que las dimensiones más importantes para ellos son las de *Capacidad de respuesta y Durabilidad*.
- La percepción sobre el servicio de vialidad urbana en la parroquia Carigán tiene un promedio general en las cinco dimensiones de 2,27, siendo la dimensión de *Durabilidad* la más insatisfecha; además no se encuentran satisfechos en ninguna dimensión, lo que demuestra que los habitantes de la parroquia Carigán se encuentran insatisfechos con las actividades realizadas por el GAD Municipal de Loja.
- La satisfacción general sobre el cumplimiento de la competencia exclusiva de vialidad urbana en la parroquia Carigan demuestra tener un valor de -2,19 lo cual resulta ser Insatisfactorio debido a que sus percepciones generales están por debajo de sus expectativas.

## 9. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al GAD Municipal de Loja intervenir de manera oportuna con los trabajos de mantenimiento y construcción vial, dándole el carácter de urgente y prioritario en las vías de los sectores y barrios periféricos como son algunos de los que conforman la Parroquia Carigán, debido a que el estado de sus vías es malo, demostrando así ser sectores olvidados por las autoridades.
- Realizar trabajos de intervención en todos los tipos de vías de la Parroquia, sin centrarse en un solo tipo, para así generar satisfacción en todos los sectores de la Parroquia, ya que son obras que se visibilizan y demuestran la gestión de la autoridad y de una u otra manera afectan no solo a los habitantes de la parroquia sino a la ciudadanía en general.
- Realizar una planificación y seguimiento anual adecuado en base a metas establecidas por año, de esta manera se podrá visibilizar la gestión hacia el cumplimiento de la meta a largo plazo que genere trabajos planificados en tiempo y con recursos programados necesarios.
- Trabajar con los representantes barriales en base a una planificación de trabajos realizando obras en el sector con el consentimiento y el apoyo económico de los moradores con aportaciones equitativas, lo cual ayude a incrementar al presupuesto general de la institución destinado a vialidad.
- Se recomienda al GAD Municipal de Loja trabajar en la mejora continua de los elementos con que se presta el servicio de vialidad urbana en la ciudad, especialmente en las dimensiones de *Capacidad de respuesta* y *Durabilidad* que son los aspectos más importantes para la ciudadanía, y que puedan ser

percibidos posteriormente generando así conclusiones como un servicio que sí se presta de forma correcta y oportuna.

- Mejorar el servicio de vialidad implementando inspecciones programadas que ayuden a realizar trabajos continuos sin descuido alguno de ningún tipo de vía, lo que ayudará a mejorar las percepciones ciudadanas.
- Se analicen factores (a más de los de la presente investigación) que generen percepciones por debajo de las expectativas y así se implemente medidas de corrección que garanticen una adecuada satisfacción ciudadana con el servicio de vialidad urbana generado a través de la competencia de vialidad.

## 10. BIBLIOGRAFÍA

1. Aldaz, R. (25 de Marzo de 2019). Ingeniero Civil. (D. Orosco, Entrevistador)
2. Arnoletto, E. J. (2007). *Glosario de Conceptos Políticos usuales*. Eumed.net.
3. Ayuntamiento de Castellón . (2014). *Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales*. Obtenido de Ayuntamiento de Castellón de la Plana:  
[http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACION%20DE%20LA%20SATISFACCION%20DEL%20CIUDADANO%20vs%20CARLOS\\_20140429060943.pdf](http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACION%20DE%20LA%20SATISFACCION%20DEL%20CIUDADANO%20vs%20CARLOS_20140429060943.pdf)
4. Camarillo Reyes, M. (11 de Noviembre de 2012). *Derecho Administrativo*. Obtenido de Teoría del Servicio Público:  
<http://iusadmvo.blogspot.com/2012/11/teoria-del-servidor-publico.html>
5. Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S. A.,.
6. Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2012). *Administración de la Calidad Total*. Obtenido de Universidad Nacional del Mar de la Plata:  
[http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)
7. Casado, D. (Octubre de 2009). *Guía práctica 2 Evaluación de necesidades sociales*. Obtenido de Instituto Catalán de Evaluación de Políticas Públicas.
8. Consejo Nacional de Competencias . (2015-2017). *Resolución N° 0009-CNC-2014*. Quito.
9. Consejo Nacional de Competencias . (2017). *Guía Metodológica para el ejercicio de la competencia de Planificar, Construir y mantener la Vilalidad urbana por parte de los GADS* . Quito.
10. Consejo Nacional de Planificación. (5 de Junio de 2015). *lineamientos y directrices para la actualización y reporte de información de los planes de desarrollo y ordenamiento territorial*. Obtenido de RESOLUCIÓN:003-2014-CNP:  
<http://sni.gob.ec/documents/10180/3356080/2+Resoluci%C3%B3n-CNP-003-2014.pdf/f52d862b-a5b9-4010-b681-ba026615f2ca>
11. Constitución de la República del Ecuador . (2008).
12. COOTAD. (2015). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Quito, Pichincha, Ecuador: EDITOGRAN S.A.

13. Cordero Torres, J. M. (2011). Los servicios públicos como derecho de los individuos. *Ciencia y Sociedad en línea*, 690.
14. *Covial*. (2017). Obtenido de <http://www.covial.gob.gt/conoce-en-que-consisten-los-trabajos-de-recapeo/>
15. Cuellar, E., del Pino, E., & Ruíz, J. (2009). Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos. *Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios*. Madrid, España: AEVAL.
16. Diccionario de Google. (s.f.). Obtenido de <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=Diccionario>
17. GAD Municipal de Tena. (22 de Enero de 2013). *GAD MUNICIPAL DE TENA*. Obtenido de PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL GADMT: <https://tena.gob.ec/index.php/tena/plan-de-desarrollo>
18. Galindo, P. (22 de Septiembre de 2014). *Prezi*. Obtenido de La Vualidad Urbana: [https://prezi.com/63v1\\_xto1uj9/vialidad-urbana/](https://prezi.com/63v1_xto1uj9/vialidad-urbana/)
19. *Guiezmodo*. (10 de Octubre de 2017). Obtenido de <https://es.gizmodo.com/cuales-son-las-diferencias-entre-una-calle-una-avenida-1819284223>
20. Gobierno de la Provincia de Salta. (s.f). *La calidad en los Servicios Públicos*. Salta.
21. Gobierno de Navarra . (2009). *GUÍA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN RESPECTO A LOS SERVICIOS PRESTADOS*.
22. Hernández Castañeda , & Mendoza Escobedo. (Agosto de 2005). *Scielo*. Obtenido de Durabilidad e infraestructura: retos e impacto socioeconómico: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-77432006000100005](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-77432006000100005)
23. Hoyer, R., & Hoyer, B. (Julio de 2001). *Que és la calidad*. Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/que-es-calidad.pdf>
24. Ley Orgánica del Sistema de Infraestructura Vial y Transporte Terrestre. (27 de Abril de 2017). CONSERVACION DE LA INFRAESTRUCTURA DEL TRANSPORTE TERRESTRE. Quito, Ecuador.
25. Llauradó, O. (12 de Diciembre de 2014). *Netquest*. Obtenido de La escala de Likert: qué es y cómo utilizarla: <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>
26. Magalhaes, M. (s.f). *1 PROGRAMA DE MEJORAMIENTO, GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA RED VIAL DEL PARAGUAY –ÑAMOPORA ÑANDERAPÉ*. Obtenido de <https://www.mopc.gov.py/userfiles/files/MANTENIMIENTO%20VIAL.pdf>

27. Menéndez, J. R. (Diciembre de 2003). *Mantenimiento Rutinario de Caminos con Microempresas*. Obtenido de <https://www.ilo.org/public/spanish/employment/recon/eiip/download/mcrmantec.pdf>
28. Ministerio de Vivienda y Urbanismo de Chile. (s.f). *Ministerio de Vivienda y Urbanismo*. Obtenido de Vialidad: [http://www.minvu.cl/opensite\\_det\\_20110427123459.aspx](http://www.minvu.cl/opensite_det_20110427123459.aspx)
29. Morales, V., & Hernández, A. (Junio de 2004). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización*. Obtenido de [http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm?fbclid=IwAR0R7qh-fxYYCUx3YsaIu649uJYHjBEGMyL3q6oWmSqvfQuJw9\\_kC\\_FlhrA](http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm?fbclid=IwAR0R7qh-fxYYCUx3YsaIu649uJYHjBEGMyL3q6oWmSqvfQuJw9_kC_FlhrA)
30. *Municipio de Loja*. (2010). Obtenido de Parroquias Urbanas: <http://www.loja.gob.ec/contenido/parroquias>
31. Municipio de Loja. (s.f.). Coordinacion General del departamento de Ordenamiento Territorial.
32. Ochoa Pérez, M. A., & Vargas Cuadros, S. (05 de Febrero de 2015). *SlidePlayer*. Obtenido de Necesidades, definiciones y Teorías: <https://slideplayer.es/slide/5441485/>
33. Padilla Arellano, J. (2011). *Los Servicios Públicos Municipales y la Obra Pública*. Ciudad de México: impresión offset.
34. Pérez Porto , J., & Merino., M. (2014). Obtenido de <https://definicion.de/ayuntamiento/>
35. Pérez Porto, J., & Merino, M. (2010). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/parroquia/>
36. Pérez Ríos , C. (2014). *LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE Y SU INFLUENCIA EN LOS RESULTADOS ECONOMICOS Y FINANCIEROS DE LA EMPRESA RESTAURANTE CAMPESTRE SAC-CHICLAYO PERIODO ENERO A SEPTIEMBRE 2011-2012*. CHICLAYO.
37. Pizzo, M. (s.f). *Como servir con excelencia.com*. Obtenido de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/la-influencia-del-precio-en-la-calidad-de-un-servicio/.html>
38. Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial. (2014-2022). Loja, Loja.
39. *Plan Nacional de Desarrollo*. Quito. (2017-2021).
40. *Pavimentos.sa*. (s.f). Obtenido de <https://pavimentosyafaltos.es/fresado-de-asfalto/>
41. Ramírez Macas, O. (2015). *Satisfacción ciudadana en relación al mantenimiento vial urbano en la ciudad de Loja, realizado a través del*

*método del bacheo, sector céntrico (Sector 1. N°14. Barrio Central); durante el primer semestre del año 2015. Loja.*

42. Reglamento de Ley Orgánica del Sistema de Infraestructura Vial y Transporte Terrestre. (06 de Julio de 2018). Quito, Ecuador.
43. *Question Pro.* (2018). Obtenido de Que es la escala de Likert y como utilizarla: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>
44. *Quinher.* (s.f). Obtenido de [http://www.actiweb.es/repacc/informacion\\_.html](http://www.actiweb.es/repacc/informacion_.html)
45. *Sac-Visa.* (s.f). Obtenido de <https://www.sacvisa.com.mx/que-es-el-asfalto/>
46. Sandoval, S. (27 de Abril de 2009). *Obras Civiles.* Obtenido de <http://udesobrasciviles.blogspot.com/2009/04/pavimentos-articulados.html>
47. *Servicio de Acreditación Ecuatoriano.* (26 de Abril de 2018). Obtenido de Calidad en los Servicios Públicos: <http://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>
48. Tella, G., & Muñoz, M. (2012). *Políticas de recaudación Municipal.* Obtenido de <http://www.guillermotella.com/articulos/politicas-de-recaudacion-diez-estrategias-de-actuacion/>
49. Thompson, I. (2006). *La Satisfacción del Cliente.* Obtenido de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/44275060/Satisfaccion\\_del\\_Cliente.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLa\\_Satisfaccion\\_del\\_Cliente.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190730%2Fu](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/44275060/Satisfaccion_del_Cliente.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLa_Satisfaccion_del_Cliente.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190730%2Fu)
50. Universidad Estatal de Bolívar. (2018). *ueb.edu.ec.* Obtenido de <http://www.ueb.edu.ec/sitio/images/PDF/PLANEAMIENTO/PROYECTOS/Formato-No2-Estructura-del-Plan-Operativo-Anual.pdf>
51. Valero, F. V. (5 de Julio de 2011). *Que es economia, Economía para todos; Conceptos de economía y finanzas.* Obtenido de COMO CUANTIFICAR LA RELACION CALIDAD-PRECIO: <http://www.queeseconomia.com/2011/07/la-relacion-calidad-precio/>
52. Vargas Quiñones, M., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y servicio, Conceptos y Herramientas.* Bogotá: Ecoe Ediciones.
53. Velandia Salazar, F., Ardón Centeno, N., & Jara Navarro, M. (2007). Satisfacción y calidad. *REVISTA GERENCIA POLITICA Y SALUD*, 157.

## 11.ANEXOS

### Anexo 1. Formato de Encuesta piloto (DIMENSIONES)

	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA</b> ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">Cuestionario N</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td>Hora inicio</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Hora fin</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td></td> </tr> </table>	Cuestionario N		Hora inicio		Hora fin		Fecha:	
Cuestionario N										
Hora inicio										
Hora fin										
Fecha:										
<p>Saludos Cordiales. Mi nombre es <b>Diego Hernán Orosco Dávila</b>, estudiante de la carrera de <b>Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja</b> y estoy realizando una investigación relacionada con la <b>Satisfacción de los habitantes de la Parroquia Carigán con respecto al cumplimiento de la competencia exclusiva de vialidad urbana por parte del GAD Municipal de Loja, año 2018</b>, la información que nos proporcione será confidencial y utilizada en temas netamente académicos.</p>										
<b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b>										
<b>Género:</b> M ( ) F ( )	<b>Barrio:</b> LAS PITAS ( ) SAUCES NORTE ( ) CARIGÁN ( ) MOTUPE ( ) LA BANDA ( ) ZALAPA ( )									
<b>Nivel de Educación:</b> Primaria ( ) Secundaria ( ) Tercer nivel ( ) Primaria Incompleta ( ) Secundaria Incompleta ( ) Ninguno ( ) Otro ( )	<b>Edad/ Años</b> 18 a 25 ( ) 46 a 65 ( ) 26 a 35 ( ) Más de 65 ( ) 36 a 45 ( )									
<b>ENCUESTA PILOTO</b>										
<p>De las siguientes alternativas. ¿Cuál (s) considera usted que son los <b>CINCO</b> aspectos más importantes para tomar en cuenta en la medición de satisfacción ciudadana sobre el cumplimiento de la competencia exclusiva de vialidad urbana por parte del GAD Municipal de Loja, refiriéndose a la construcción y mantenimiento vial de los barrios?</p>										
<p>✓ <b>Fiabilidad:</b> ( Capacidad de cumplir ) ( )</p>										
<p>✓ <b>Capacidad de respuesta:</b> ( Disponibilidad para atender al ciudadano ) ( )</p>										
<p>✓ <b>Accesibilidad:</b> ( Facilidad para acceder al servicio ) ( )</p>										
<p>✓ <b>Comprensión del usuario:</b> ( Conocer al usuario y sus necesidades ) ( )</p>										
<p>✓ <b>Aspectos financieros:</b> ( Presupuesto y contribución para la obra ) ( )</p>										
<p>✓ <b>Continuidad de la atención:</b> ( mantenimiento permanente ) ( )</p>										
<p>✓ <b>Durabilidad:</b> ( calidad del material ) ( )</p>										
<p>✓ <b>Aspectos interpersonales:</b> ( cortesía ) ( )</p>										
<p>✓ <b>Otro</b> ( ) .....</p>										

**Anexo 2. Formato de Encuesta**

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA</b>	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA	Cuestionario N	
		Hora inicio	
		Hora fin	
		Fecha:	
Saludos Cordiales. Mi nombre es <b>Diego Hernán Orosco Dávila</b> , estudiante de la carrera de <b>Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja</b> y estoy realizando una investigación relacionada con la <b>Satisfacción de los habitantes de la Parroquia Carigán con respecto al cumplimiento de la competencia exclusiva de vialidad urbana por parte del GAD Municipal de Loja, año 2018</b> , la información que nos proporcione será confidencial y utilizada en temas netamente académicos.			
<b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b>			
<b>Género:</b> M ( ) F ( )	<b>Barrio:</b> LAS PITAS ( ) SAUCES NORTE ( ) CARIGÁN ( ) MOTUPE ( ) LA BANDA ( ) ZALAPA ( )		
<b>Nivel de Educación:</b> Primaria ( ) Secundaria ( ) Primaria Incompleta ( ) Secundaria Incompleta ( ) Tercer nivel ( ) Otro ( )		<b>Edad/ Años</b> 18 a 25 ( ) 46 a 65 ( ) 26 a 35 ( ) Más de 65 ( ) 36 a 45 ( )	
<b>Tipo de vía:</b> Adoquinada ( ) Lastrada ( ) Asfaltada ( )			

**1. NECESIDADES VIALES BARRIALES**

<p><b>1. Si tuviera que hacer una valoración del estado actual de las calles de su barrio. ¿En la escala del 1 al 5 que puntuación le daría?</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <tr> <td><b>Pésimo</b></td> <td><b>Malo</b></td> <td><b>Regular</b></td> <td><b>Bueno</b></td> <td><b>Muy bueno</b></td> </tr> <tr> <td><b>1</b></td> <td><b>2</b></td> <td><b>3</b></td> <td><b>4</b></td> <td><b>5</b></td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </table>	<b>Pésimo</b>	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy bueno</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<input type="radio"/>	<p><b>4. ¿Cuáles son los aspectos que Usted considera importantes para contar con una vialidad adecuada en su barrio?</b></p> <p>Seguridad ( )                  Buen Aspecto ( )                  Contaminación ( )                  Accesibilidad ( )                  Otros ( )</p> <p>¿Cuál?.....</p>				
<b>Pésimo</b>	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy bueno</b>												
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>												
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>												
<p><b>2. ¿Cree usted que en su Barrio se debe dar más importancia en la construcción y mantenimiento de calles?</b></p> <p style="text-align: center;">Sí ( ) No ( )</p> <p>¿Porqué?.....</p>	<p><b>5. De la siguiente lista dígnese contestar ¿Cuáles considera usted son las principales necesidades viales que tiene su Barrio?</b></p> <p>Cunetas laterales ( )                  Señalética ( )                  Mantenimiento vial rutinario ( )                  Puente ( )                  Ensanchamiento de calles ( )                  Proyecto de asfaltado ( )                  Apertura de nueva calle(s) ( )                  Muro de contención ( )                  Bordillos y aceras ( )                  Alcantarillas ( )                  Otros ( )</p> <p>¿Cuál?.....</p>															
<p><b>3. ¿Conoce Usted qué entidad es responsable del cumplimiento de la competencia de Vialidad en su barrio?</b></p> <p style="text-align: center;">GAD Municipal ( ) GAD Provincial ( )</p> <p>Otra ( ) .....</p>																

## 2. SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN

### A. EXPECTATIVAS

En base a la escala de valoración dada, ubique en cada ítem lo que Usted **ESPERARÍA** en cuanto al cumplimiento de la vialidad urbana por parte del GAD Municipal de Loja.

	Nada Importante	Poco Importante	Indeciso	Importante	Muy Importante
	1	2	3	4	5
<b>A1.</b> Con el cumplimiento en base a necesidades y pedidos de su barrio. (Fiabilidad)	<input type="radio"/>				
<b>A2.</b> Con la rapidez de respuesta de las autoridades al momento de hacer algún pedido sobre construcción o mantenimiento vial en su barrio. (Capacidad de respuesta).	<input type="radio"/>				
<b>A3.</b> Con el pago o contribución ciudadana para la construcción y mantenimiento de la vialidad urbana. (Aspectos financieros)	<input type="radio"/>				
<b>A4.</b> Con la inspección y evaluación continua del estado de las calles y vías para dar un mantenimiento constante. (Continuidad de la atención)	<input type="radio"/>				
<b>A5.</b> Con la calidad y durabilidad del material que se utiliza para dar mantenimiento a las calles y vías de su barrio. ( Durabilidad)	<input type="radio"/>				

### B. PERCEPCIONES

Considerando la escala de valoración dada, ubique en cada ítem su criterio con respecto a lo que Usted **EVIDENCIA** en cuanto al cumplimiento de la vialidad urbana en su barrio por parte del GAD Municipal de Loja.

	Totalmente insatisfecho	Poco Insatisfecho	Indeciso	Poco Satisfecho	Totalmente Satisfecho
	1	2	3	4	5
<b>B1.</b> Con el cumplimiento en base a necesidades y pedidos de su barrio (Fiabilidad).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Porqué?..... .....					
<b>B2.</b> Con la rapidez de respuesta de las autoridades al momento de hacer algún pedido sobre construcción o mantenimiento vial en su barrio (Capacidad de respuesta).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Porqué?..... .....					
<b>B3.</b> Con el pago o contribución ciudadana para la construcción y mantenimiento de la vialidad urbana. (Aspectos financieros)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Porqué?.....					
.....					
<b>B4.</b> Con la inspección y evaluación continua del estado de las calles y vías para dar un mantenimiento constante. (Continuidad de la atención)	<input type="radio"/>				
Porqué?.....					
.....					
<b>B5.</b> Con la calidad y durabilidad del material que se utiliza para dar mantenimiento a las calles y vías de su barrio. (Durabilidad)	<input type="radio"/>				
¿Porqué?.....					
.....					
<b>GRACIAS POR SU COLABORACIÓN</b>					

**Anexo 3.** Formato de Entrevista (Coordinador de Vialidad GAD Municipal de Loja)

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA</b>			<b>ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</b> <b>FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA</b>		
<p>Saludos Cordiales. Mi nombre es <b>Diego Hernán Orosco Dávila</b>, estudiante de la carrera de <b>Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja</b> y estoy realizando una investigación relacionada con la <b>Satisfacción de los habitantes de la Parroquia Carigán con respecto al cumplimiento de la competencia exclusiva de vialidad urbana por parte del GAD Municipal de Loja, año 2018</b>, la información que nos proporcione será confidencial y utilizada en temas netamente académicos.</p>					
<b>DATOS DE IDENTIFICACION:</b>					
<b>NOMBRE:</b>					
<b>EDAD:</b>		<b>SEXO:</b>		<b>FECHA:</b>	
<p><b>1. Cuándo se efectúa un pedido de asfalto o mantenimiento de vías por parte de algún barrio cómo se actúa por parte del GAD Municipal de Loja?</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					
<p><b>2. ¿Cuál es la forma en que ustedes realizan los trabajos de vialidad en los barrios: bajo pedido ciudadano, una planificación basada en alguna inspección previa, o tiene un cronograma establecido?</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					
<p><b>3. ¿Qué tipo de material utilizan para dar mantenimiento vial?</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					

.....  
.....  
**4. Cuando realizan trabajos de mantenimiento o construcción vial en los barrios, ¿Los moradores contribuyen con alguna aportación para la realización de la obra?**

.....  
.....  
**5. ¿Cómo distribuyen el presupuesto para utilizarlo en la competencia de vialidad urbana? ¿Existe alguna planificación, o se lo utiliza progresivamente según sea necesario?**

.....  
.....  
**6. ¿Considera usted que el presupuesto que se asigna es suficiente para mantener las vías de los barrios en buen estado?**

.....  
.....  
**7. ¿Cómo canalizan y priorizan las necesidades barriales en cuanto a vialidad?**

.....  
.....  
**8. ¿Por qué el fresado de vías no consta en la planificación del PDOT, pero si se realiza ese tipo de trabajos?**

.....  
.....  
**9. ¿Por qué no se ha podido culminar el asfalto en el barrio Las Pitas a pesar de haber cancelado el valor solicitado?**

.....  
.....  
**10. ¿Realizan ustedes el mantenimiento adecuado de las cunetas laterales de los caminos cuando realizan trabajos de mantenimiento a nivel de lastre?**

.....  
.....  
**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Anexo 4.** Formato de Entrevista (Presidentes de la Junta de Desarrollo Barrial)

		<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA</b> ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
Saludos Cordiales. Mi nombre es <b>Diego Hernán Orosco Dávila</b> , estudiante de la carrera de <b>Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja</b> y estoy realizando una investigación relacionada con la <b>Satisfacción de los habitantes de la Parroquia Carigán con respecto al cumplimiento de la competencia exclusiva de vialidad urbana por parte del GAD Municipal de Loja, año 2018</b> , la información que nos proporcione será confidencial y utilizada en temas netamente académicos.		
<b>DATOS DE IDENTIFICACION:</b>		
<b>NOMBRE:</b>		<b>NIVEL DE EDUCACIÓN:</b>
<b>BARIRIO:</b>		
LAS PITAS ( ) SAUCES NORTE ( ) CARIGÁN ( ) MOTUPE ( ) LA BANDA ( ) ZALAPA ( )		
<b>EDAD:</b>	<b>SEXO:</b>	<b>FECHA:</b>
<p>1. <b>¿Considera usted que la vialidad barrial ha sido despreocupada o poco atendida por parte de las autoridades encargadas?</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>2. <b>¿Cuáles son las principales necesidades existentes en el barrio con respecto al mantenimiento o construcción de la vialidad?</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>3. <b>¿Han presentado algún pliego de peticiones al GAD Municipal de Loja para que puedan solucionarles sus principales preocupaciones y necesidades viales en su barrio?</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>4. <b>¿Cómo han sido atendidos sus peticiones: de forma rápida o no les han dado ninguna respuesta?</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		

.....  
**5. ¿Considera Usted que lo realizado por el GAD Municipal va acorde a las necesidades barriales que presenta su barrio?**

.....  
.....  
.....

**6. ¿Cree usted que es importante la aportación ciudadana a través de la contribución económica para la realización de obras viales?**

.....  
.....  
.....

**7. ¿Cree usted que las aportaciones que se hace a través del pago del servicio al momento de una construcción, mantenimiento vial o proyectos de asfaltado es el adecuado y acorde a lo realizado?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Anexo 5. Fotográfico

### 5.1. Fotos Encuestas:



**Figura 8. Fotos aplicación de encuestas.**  
*Elaboración: Diego Hernán Orosco Dávila*

5.2. Fotos Entrevistas:



**Figura 9. Fotos aplicación de Entrevistas.**  
*Elaboración: Diego Hernán Orosco Dávila.*

### 5.3. Fotos Vías de la Parroquia Carigán:





**Figura 10. Vías de la parroquia Carigán.**  
*Elaboración: Diego Hernán Orosco Dávila.*



**Anexo 6. Resultados Encuesta piloto (DIMENSIONES)**

**Tabla 13.**  
**Resultados Encuesta piloto.**

Número	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Accesibilidad	Comprensión del usuario	Aspectos financieros	Continuidad de la atención	Durabilidad	Aspectos interpersonales	Otro	TOTAL
1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	5
2	1	1	1	1	1	0	0	0	0	5
3	0	1	1	0	1	0	1	1	0	5
4	1	1	0	0	1	1	1	0	0	5
5	0	1	0	1	1	1	0	1	0	5
6	1	1	0	1	0	1	1	0	0	5
7	1	1	0	0	1	1	1	0	0	5
8	1	1	0	0	1	1	1	0	0	5
9	1	1	1	0	0	1	1	0	0	5
10	1	1	0	0	1	1	1	0	0	5
11	1	1	0	0	1	1	1	0	0	5
12	1	1	0	0	1	1	1	0	0	5
13	1	1	0	1	0	1	1	0	0	5
14	1	1	0	0	1	1	1	0	0	5
15	1	1	0	0	1	1	1	0	0	5
16	1	1	0	0	1	1	1	0	0	5
17	0	1	1	1	0	1	1	0	0	5
18	1	1	0	0	0	1	1	1	0	5
19	0	0	1	1	1	1	0	1	0	5
20	1	1	1	0	1	0	0	1	0	5

<b>21</b>	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	5
<b>22</b>	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	5
<b>23</b>	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	5
<b>24</b>	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	5
<b>25</b>	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	5
<b>26</b>	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	5
<b>27</b>	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	5
<b>28</b>	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	5
<b>29</b>	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	5
<b>30</b>	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>150</b>	

**Fuente:** Encuesta piloto aplica a 30 ciudadanos en general.

**Elaboración:** Diego Hernán Orosco Dávila

**Anexo 7. Resultados de Entrevista (Presidentes De La Junta De Desarrollo Barrial de la Parroquia Carigán).**

**Tabla 14.**

**Resultados de Entrevistas a Presidentes de la junta de desarrollo barrial.**

<b>ENTREVISTADO</b>	<b>Entrevistado 1</b> Barrio Las Pitás	<b>Entrevistado 2</b> Barrio La Banda	<b>Entrevistado 3</b> Barrio Motupe	<b>Entrevistado 4</b> Barrio Sauces Norte	<b>Entrevistado 5</b> Barrio Zalapa	<b>Entrevistado 6</b> Barrio Carigán
<b>PREGUNTA</b>						
<b>1. ¿Cuáles considera usted son las principales necesidades viales existentes en el barrio con respecto al mantenimiento y construcción de la Vialidad?</b>	La principal necesidad de barrio es la culminación de los trabajos abandonados sobre el proyecto de asfaltado que nos ha generado malestar, preocupación e impaciencia, se necesita soluciones ya, seguido también al mantenimiento ya que al no trabajar las vías están abandonadas y en mal estado.	El mantenimiento vial sobre todo en las vías de Lastre, ya que aquellas son las abandonadas y que se encuentran permanentemente en mal estado.	Las necesidades de nuestro barrio son las de mantenimiento constante ya que el barrio está abandonado, además necesitamos colocación de asfalto en las vías (ruta del bus) y que se arregle y adecue correctamente las cunetas laterales de los caminos ya que al ser terrenos montañosos no fluye el agua correctamente.	Que se dé un mantenimiento seguido y no se descuide las vías que en este barrio al menos se ha tratado de que estén en buen estado	Se necesita un mantenimiento constante sin abandono ya que nuestras vías están en muy mal estado y que cada mantenimiento se adecue las vías y se arregle las cunetas que no dejan evacuar las aguas lluvia y dañan muy tempranamente el camino.	La prioridad en lo que respecta a la Vialidad en el barrio Carigan es el mantenimiento constante de las vías debido a las malas condiciones en las que se encuentran
<b>2. ¿Considera usted que la vialidad barrial ha sido despreocupada o poco atendida por parte de las</b>	Si, hemos estado insistiendo por años que nos arreglen nuestras vías y ya que nos dieron oídos resulta que nos dejan con los trabajos a medias.	Si al menos más en los sectores alejados. Nuestro barrio gracias a las gestiones realizadas en algo se ha mantenido las vías en un estado regular a bueno.	Si, ninguna autoridad se ha preocupado realmente por los barrios periféricos, por eso hemos tenido que con nuestros propios recursos mantener en algo la vialidad.	Si se ha despreocupado, pero las gestiones se deben de realizar con alguien empoderado de las situaciones y problemáticas del barrio, solo así se puede arreglar y solucionar pero siendo participativos.	Totalmente, al menos en nuestro barrio se ha abandonado por completo, hemos pedido ayuda a otras autoridades como es el GAD Provincial.	Si, están despreocupadas, hemos estado insistiendo en que nos ayuden ya que genera problemas el mal estado de las vías de nuestro barrio.

autoridades encargadas?						
<b>3. ¿Han presentado algún pliego de peticiones al GAD Municipal de Loja pidiendo solución a necesidades viales de su barrio?</b>	Si, incluso hemos ido toda la directiva del barrio al Municipio.	Si, cuando sea el caso se realiza una reunión y un documento por escrito.	Siempre se presenta cuando es necesario.	Sí, siempre estamos en contacto con las autoridades.	Si hemos presentado por cualquier cosa o pedido.	Si, incluso hemos gestionado reuniones con las autoridades aquí en el barrio.
<b>4. ¿Cómo han sido atendidos sus peticiones: por parte del GAD Municipal de Loja?</b>	No hemos recibido una respuesta adecuada, solo son palabras que al final toca ir de nuevo y estar presionado.	Si nos han dado respuesta, pero hay que estar presionado.	Si nos han atendido, pero como directiva tenemos que estar presionado cuando no debería ser así.	Si, si nos han atendido y por eso se ha logrado mantener la vialidad en este barrio en condiciones aceptables.	No hemos sido atendidos en un tiempo prudencial, tenemos que estar tras las autoridades.	Si nos han atienden pero al final no se concreta nada, hay que ver mejores mecanismos para llegar a acuerdos.
<b>5. ¿Considera Usted que lo realizado por el GAD Municipal va</b>	En primer instancia si, ya que tanto insistir nos ayudaron con el proyecto de asfalto, pero luego no porque se abandonó la obra.	No, porque hay trabajos que no se han realizado a pesar de los pedidos que hemos	No, solo se ha centrado en un cierto tipo de trabajos como es el lastrado, que claro en su mayoría de vías de la parroquia son a nivel de	Si se ha realizado al menos en las peticiones que como barrio hemos presentado.	No, porque nuestros pedidos no han sido receptados adecuadamente y no se ha realizado casi nada en este barrio.	En parte, ya que no todo lo realizado ha sido acorde a la

acorde a las necesidades barriales que presenta su barrio?		presentado.	lastre pero también hay otro tipo de vías que no se ha realizado ningún trabajo.			necesidad del barrio.
<b>6. ¿Cree usted que es importante la aportación ciudadana a través de la contribución económica para la realización de obras viales?</b>	Sí, es muy importante para la realización de obras de beneficio de todo la ciudadanía.	Si es importante ya que es el medio por el cual se obtiene recursos para realización de obras.	Considero que si lo es, ya que sumado al pago de los impuestos generan recursos para obras en la ciudad.	Si es importante ya que con esos recursos el Municipio puede trabajar adecuadamente.	Si, si lo es, al menos si es para reutilizarlo en obras destinadas a nosotros mismos es muy importante colaborar.	Es importantísimo pero vale tomar en cuenta que los impuestos que se paga ya son elevados y no hay en estos tiempos tanto dinero.
<b>7. ¿Cree usted que las aportaciones que se hace es el adecuado y acorde a lo realizado?</b>	No, están exageradamente altos los precios comprados con empresas que realizan el mismo trabajo y resulta más barato contratarlas.	Al menos nosotros no hemos aportado ya que el mantenimiento que se realiza ya se paga en los impuestos.	Si se habla de los impuestos están muy elevados, ya que las aportaciones por mantenimiento están incluidas ahí y no se ha pagado ningún otro valor por aquello.	Si son adecuadas ya que los trabajos de mantenimiento vial independientemente de tipo de vía que sea generan un gasto importante y la única forma de pagarlos es a través del pago de impuestos y aportaciones ciudadanas.	Nosotros pagamos solo lo que corresponde a impuestos, el mantenimiento vial sé que es gratuito y al menos nuestro barrio lo pagamos aparte contratando nosotros mismos el material y las maquinas.	Considero que no porque los impuestos están elevados.

**Fuente:** Entrevistas realizadas a los presidentes de la junta de desarrollo barrial de cada barrio pertenecientes a la parroquia Carigán

**Elaboración:** Diego Hernán Orosco Dávila

## Anexo 8. Resultados de Entrevista (Coordinador de Vialidad)

Tabla 15. Resultados de Entrevista al Coordinador de Vialidad del GAD Municipal de Loja.

PREGUNTA	RESPUESTA
<p><b>1. ¿Cuándo se efectúa un pedido de asfalto o mantenimiento de vías por parte de algún barrio cómo se actúa por parte del GAD Municipal de Loja?</b></p>	<p>El Departamento de Promoción popular recepta esos pedidos y se los constata, cuando se trata de asfalto acudimos y se realiza una reunión con los directivos y moradores, en caso de que sea un barrio donde sí se pueda efectuar los trabajos, es decir cuente con los servicios básicos se les comunica los costos y si se llega a un acuerdo se concreta sino no.</p>
<p><b>2. ¿Cuál es la forma en que ustedes realizan los trabajos de vialidad en los barrios: bajo pedido ciudadano, una planificación basada en alguna inspección previa, o tiene un cronograma establecido?</b></p>	<p>Se establece un cronograma de trabajos diario en base a las planificaciones, inspecciones, pedidos ciudadanos y situaciones de emergencia reportados por el ECU 911</p>
<p><b>3. ¿Qué tipo de material utilizan para dar mantenimiento vial?</b></p>	<p>Asfáltico que es comprado anualmente según el gasto anual, Adoquín que es producido por el Municipio de Loja y material de lastre mezclado entre material granular que se extrae de los desarenadores de ríos y material de cantera.</p>
<p><b>4. Cuando realizan trabajos de mantenimiento o construcción vial en los barrios, ¿Los moradores contribuyen con alguna aportación para la realización de la obra?</b></p>	<p>Solo cuando se trata de trabajos de construcción se debe colaborar con el aporte por mejoras, el mantenimiento es sin ningún cobro.</p>
<p><b>5. ¿Cómo distribuyen el presupuesto para utilizarlo en la competencia de vialidad urbana? ¿Existe alguna planificación, o se lo utiliza progresivamente según sea necesario?</b></p>	<p>Se lo utiliza según sea necesario, existiendo una planificación anticipada, si existe alguna eventualidad se hacen las reformas respectivas.</p>
<p><b>6. ¿Considera usted que el presupuesto que se asigna es suficiente para mantener las vías de los barrios en buen estado?</b></p>	<p>Es insuficiente, causa por la cual se ha tenido que buscar formas de financiamiento para mantener toda una ciudad en buen estado vial. El aporte del gobierno central también se ha retrasado.</p>
<p><b>7. ¿Cómo canalizan y priorizan las necesidades barriales en cuanto a vialidad?</b></p>	<p>La prioridad es siempre mantener en buen estado las vías que son rutas de bus, debido a que ahí se moviliza la mayor parte de las personas.</p>
<p><b>8. ¿Por qué el fresado de vías no consta en la planificación del PDOT, pero si se realiza ese tipo de trabajos?</b></p>	<p>Esta dentro de la construcción ya que los trabajos de Fresado consisten en retirar las capas de la vía para rehabilitar los pavimentos asfálticos colocando una nueva capa, el material resultante del Fresado se lo reutiliza en el mantenimiento de las vías de Lastre debidamente mezclado y que genera mayor duración.</p>
<p><b>9. ¿Por qué no se ha podido culminar el asfalto</b></p>	<p>Se ha dado un retraso por la falta de presupuesto,</p>

en el barrio Las Pitas a pesar de haber cancelado el valor solicitado?	ya que el aporte ciudadano es una parte de los gastos, además existió un incumplimiento por parte de la empresa adjudicada pero que se le puso las sanciones necesarias y ya se reanuda los trabajos lo más pronto posible.
10. ¿Realizan ustedes el mantenimiento adecuado de las cunetas laterales de los caminos cuando realizan trabajos de mantenimiento a nivel de lastre?	Si por supuesto se realiza la limpieza adecuada tanto de cunetas como de vegetación si fuera el caso.

Fuente: Entrevista realizada al Coordinador de Vialidad del GAD Municipal de Loja.  
Elaboración: Diego Hernán Orosco Dávila

### Anexo 9. Promedio de Expectativas y Percepciones en cada Dimensión.

**Tabla 16.**  
Promedio Expectativa y Percepción (Dimensión de Fiabilidad).

	MEDIA DE EXPECTATIVA	MEDIA DE PERCEPCIÓN	SATISFACCIÓN
ZALAPA	4,50	1,50	-3,00
CARIGÁN	4,62	1,93	-2,69
SAUCES	4,31	3,24	-1,07
MOTUPE	4,34	1,77	-2,57
LAS PITAS	4,62	2,67	-1,95
LA BANDA	4,45	2,73	-1,72
<b>TOTAL</b>	<b>4,47</b>	<b>2,31</b>	<b>-2,17</b>

Fuente: Encuestas aplicadas a los 379 habitantes de la Parroquia Carigán según la fórmula muestral.  
Elaboración: Diego Hernán Orosco Dávila

**Tabla 17.**  
Promedio Expectativa y Percepción (Dimensión Capacidad de Respuesta).

	PROMEDIO EXPECTATIVA	PROMEDIO PERCEPCIÓN	SATISFACCIÓN
ZALAPA	5,00	1,25	-3,75
CARIGÁN	4,52	2,17	-2,35
SAUCES	4,20	3,38	-0,82
MOTUPE	4,37	1,94	-2,43
LAS PITAS	4,65	2,79	-1,86
LA BANDA	4,51	2,80	-1,71
<b>TOTAL</b>	<b>4,54</b>	<b>2,39</b>	<b>-2,15</b>

Fuente: Encuestas aplicadas a los 379 habitantes de la Parroquia Carigán según la fórmula muestral.  
Elaboración: Diego Hernán Orosco Dávila

**Tabla 18.**  
**Promedio Expectativa y Percepción (Dimensión Aspectos Financieros).**

	<b>PROMEDIO EXPECTATIVA</b>	<b>PROMEDIO PERCEPCIÓN</b>	<b>SATISFACCIÓN</b>
ZALAPA	4,75	1,25	-3,50
CARIGÁN	4,36	2,05	-2,31
SAUCES	3,80	3,11	-0,69
MOTUPE	4,16	1,87	-2,29
LAS PITAS	4,59	2,11	-2,48
LA BANDA	4,08	2,85	-1,23
<b>TOTAL</b>	<b>4,29</b>	<b>2,21</b>	<b>-2,08</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los 379 habitantes de la Parroquia Carigán según la fórmula muestral.  
**Elaboración:** Diego Hernán Orosco Dávila

**Tabla 19.**  
**Promedio Expectativa y Percepción (Dimensión Continuidad de la Atención).**

	<b>PROMEDIO EXPECTATIVA</b>	<b>PROMEDIO PERCEPCIÓN</b>	<b>SATISFACCIÓN</b>
ZALAPA	4,75	1,00	-3,75
CARIGÁN	4,50	2,02	-2,48
SAUCES	4,09	3,16	-0,93
MOTUPE	4,37	1,87	-2,50
LAS PITAS	4,62	2,14	-2,48
LA BANDA	4,43	2,85	-1,58
<b>TOTAL</b>	<b>4,46</b>	<b>2,17</b>	<b>-2,29</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los 379 habitantes de la Parroquia Carigán según la fórmula muestral.  
**Elaboración:** Diego Hernán Orosco Dávila

**Tabla 20.**  
**Promedio Expectativa y Percepción (Dimensión Durabilidad).**

	<b>PROMEDIO EXPECTATIVA</b>	<b>PROMEDIO PERCEPCIÓN</b>	<b>SATISFACCIÓN</b>
ZALAPA	4,75	1,25	-3,50
CARIGÁN	4,60	1,93	-2,67
SAUCES	4,20	3,16	-1,04
MOTUPE	4,40	1,64	-2,76
LAS PITAS	4,69	2,69	-2,00
LA BANDA	4,51	2,86	-1,65
<b>TOTAL</b>	<b>4,53</b>	<b>2,26</b>	<b>-2,27</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los 379 habitantes de la Parroquia Carigán según la fórmula muestral.  
**Elaboración:** Diego Hernán Orosco Dávila

## Anexo 10. Aspectos (percepciones).

**Tabla 21.**

**Aspectos del porqué de la respuesta en cada dimensión (percepciones).**

DIMENSION	DENOMINACIÓN	ASP 1	ASP 2	ASP 3	N° RESP
<b>Fiabilidad</b>	Poco Insatisfecho	Propuestas políticas 93 <b>76,23</b> %	Trabajos Incompletos 29 23,77%		<b>122</b>
<b>Capacidad de respuesta</b>	Poco Insatisfecho	Atención Lenta 76 <b>69,09</b> %	No Responden a pedidos 34 30,91%		<b>110</b>
<b>Aspectos financieros</b>	Poco Insatisfecho	Desconocen 59 49,58 %	Precios Elevados 60 <b>50,42%</b>		<b>119</b>
<b>Continuidad de la atención</b>	Poco Insatisfecho	No realizan Inspecciones 33 23,24%	Barrios sin atender 43 30,28%	Poca Importancia 66 <b>46,48%</b>	<b>142</b>
<b>Durabilidad</b>	Poco Insatisfecho	Mal Material 22 19,82%	Poco tiempo de Duración (2 meses) 89 <b>80,18%</b>		<b>111</b>

*Fuente:* Encuestas aplicadas a los 379 habitantes de la Parroquia Carigán según la fórmula muestral.

*Elaboración:* Diego Hernán Orosco Dávila

## Anexo 11. Calificación ciudadana del estado de vías.

**Tabla 22.**

**Calificación ciudadana del estado de vías.**

DENOMINACIÓN	N° RESPUESTAS	%
Pésimo	104	27,44%
Malo	165	43,54%
Regular	57	15,04%
Bueno	48	12,66%
Muy bueno	5	1,32%
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100,00%</b>

*Fuente:* Encuestas aplicadas a los 379 habitantes de la Parroquia Carigán según la fórmula muestral.

*Elaboración:* Diego Hernán Orosco Dávila

**Anexo 12. Trabajos realizados en la parroquia Carigán en el año 2018.**

**Municipalidad de Loja**

Memorando No. ML-GOP-TV-LJAT-2019-114-M  
Loja, 06 de febrero de 2019

**PARA:** Ing. Jimmy Riofrío Neira,  
**GERENTE DE OBRAS PÚBLICAS**

**ASUNTO:** Información sobre mantenimiento vial en la parroquia Carigan.

En atención a trámite externo 2019-EXT-2646 en el que se solicita se proporcione la información necesaria respecto a las obras de mantenimiento y construcción de vialidad realizadas o ejecutadas en el año 2018 y la inversión en cada una de ellas, me permito informar que:

En lo correspondiente al mantenimiento vial rutinario a nivel de lastre en el año 2018, en lo efectuado por administración directa se ha realizado las siguientes actividades: reconfiguración de la rasante de las vías, el lastrado con material de mejoramiento y la colocación de material fresado, trabajos que alcanzan un valor de 162 939.00\$.

Así también se ha realizado la contratación del "Servicio De Mantenimiento Vial En Barrios Al Norte De La Ciudad De Loja" mediante el cual se ha realizado una inversión de 30 077.00 \$ dentro de la parroquia Carigan.

Dicha información se puede observar en el cuadro 1, y de forma detallada en los cuadros de anexo.

Cuadro 1

CONSOLIDADO DE LA PARROQUIA CARIGAN AÑO 2018				
Denominación	Long.	Área	Vol.	VALOR
LONGITUD TOTAL DE VÍAS EN LA CIUDAD DE LOJA		40 700 m		--
RECONFORMACIÓN DE VÍAS	22930 m	202 020 m <sup>2</sup>		92 929 \$
LASTRADO DE VÍAS	17770 m	140 880 m <sup>2</sup>	3647.00 m <sup>3</sup>	35 886 \$
SUBTOTAL TOTAL 1				<b>128 816 \$</b>
LONGITUD TOTAL DE VÍAS CON FRESADO EN LA CIUDAD DE LOJA		3370 m		--
FRESADO EN LA CIUDAD DE LOJA	3370 m	22 770 m <sup>2</sup>	924 m <sup>3</sup>	30 510 \$
TRANSPORTE DE MATERIAL			10626 m <sup>3</sup> -Km	3613 \$
SUBTOTAL TOTAL 2				<b>34 123 \$</b>

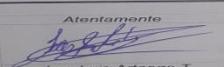
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja  
 • Bolívar y José Antonio Eguguren  
 • www.loja.gob.ec  
 • Casilla 11 01 601

• (593-7) 2573315  
 • Loja-Ecuador

La única definición de lo que somos...es lo que hacemos

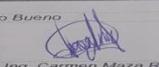
CONSOLIDADO DE LA PARROQUIA CARIGAN AÑO 2018				
Denominación	Long.	Área	Vol.	VALOR
LONGITUD TOTAL DE VÍAS EN LA CIUDAD DE LOJA		40 700 m		--
RECONFORMACIÓN DE VÍAS	22930 m	202 020 m <sup>2</sup>		92 929 \$
LASTRADO DE VÍAS	17770 m	140 880 m <sup>2</sup>	3647.00 m <sup>3</sup>	35 886 \$
SUBTOTAL TOTAL 1				<b>128 816 \$</b>
LONGITUD TOTAL DE VÍAS CON FRESADO EN LA CIUDAD DE LOJA		3370 m		--
FRESADO EN LA CIUDAD DE LOJA	3370 m	22 770 m <sup>2</sup>	924 m <sup>3</sup>	30 510 \$
TRANSPORTE DE MATERIAL			10626 m <sup>3</sup> -Km	3613 \$
SUBTOTAL TOTAL 2				<b>34 123 \$</b>
CONTRATO 81-2018: SERVICIO DE MANTENIMIENTO VIAL A NIVEL DE LASTRE EN BARRIOS AL NORTE DE LA CIUDAD DE LOJA		57 344 m <sup>2</sup>	1478.11 m <sup>3</sup>	30 077 \$
<b>TOTAL</b>				<b>193 016 \$</b>

Atentamente



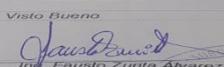
Ing. Luis Arteaga T.  
TECNICO DE LA G.O.P.M.

Visto Bueno



Ing. Carmen Maza R.  
COORDINADORA DE INFRAESTRUCTURA

Visto Bueno



Ing. Fausto Zúñiga Álvarez  
SUBGERENTE DE OBRAS PÚBLICAS

**Figura 11. Trabajos realizados en la Parroquia Carigán en el año 2018.**  
 Fuente: Departamento de Obras Públicas Municipales (GAD de Loja).  
 Elaboración: Diego Hernán Orosco Dávila



1859

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**FACULTAD JÚRIDICA, SOCIAL Y**  
**ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**TÍTULO:**

**“SATISFACCIÓN DE LOS HABITANTES DE LA  
PARROQUIA CARIGÁN CON RESPECTO AL  
CUMPLIMIENTO DE LA COMPETENCIA EXCLUSIVA  
DE VIALIDAD URBANA POR PARTE DEL GAD  
MUNICIPAL DE LOJA, AÑO 2018”**

Proyecto de Tesis previo a optar  
por el grado de Ingeniero en  
Administración Pública

**AUTOR:**

***DIEGO HERNAN OROSCO DAVILA***

**LOJA-ECUADOR**

**2019**

## **1. TÍTULO:**

**“SATISFACCIÓN DE LOS HABITANTES DE LA  
PARROQUIA CARIGÁN CON RESPECTO AL  
CUMPLIMIENTO DE LA COMPETENCIA EXCLUSIVA  
DE VIALIDAD URBANA POR PARTE DEL GAD  
MUNICIPAL DE LOJA, AÑO 2018”**

## 2. Problemática

La vitalidad urbana es una necesidad de la población, constituye un requisito para el buen vivir de los habitantes. Cuando se habla de necesidades en el ámbito general, se dice que son propias de todo organismo vivo y consisten en una sensación provocada por la idea de que nos falta algo ya sea a nivel material, orgánico o sentimental. Se trata de uno de los componentes fundamentales en la vida, no sólo humana sino también de las demás especies (Pérez Porto & Gardey, Definición.de, 2008). Es decir las necesidades son por naturaleza parte de los seres vivos. Partiendo de esta premisa, para (Max-Neef, Elizalde , & Hopenh, 1993), existen necesidades humanas de todo tipo como sociales o personales y se abordan en base a las relaciones existentes entre un acto y sus participantes, son constantes a través de todas las culturas humanas y de todos los periodos históricos, siendo las estrategias de satisfacción de esas necesidades las que cambian con el tiempo y entre las culturas.

Bajo este lineamiento sabiendo de la existencia de necesidades insatisfechas alrededor de todo el mundo durante el pasar de los tiempos, los estados por lo general en Latinoamérica tomaron en consideración como uno de sus fines la satisfacción de las necesidades de sus poblaciones, se generó como nueva estrategia los procesos de descentralización en los años 1980, el cual fue impulsado por las demandas crecientes de servicios y necesidades como una forma de llegar lo más cerca posible hacia la población. (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la cultura, 2018). Esta opción resultó ser una estrategia muy importante ya que para (Tella & Muñoz, Políticas de recaudación Municipal, 2012),

se optó por ella dadas las ventajas de proximidad que los municipios poseen para dar una rápida respuesta a las necesidades de los ciudadanos.

Bajo este contexto los gobiernos locales en el Ecuador y en Latinoamérica en general han cobrado protagonismo en la agenda política nacional para dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos lo cual generó una transferencia de responsabilidades teniendo como función principal la generación de obras y servicios que satisfagan las mismas, y que sean de índole colectivo para que permitan al ciudadano vivir adecuadamente. (Tella & Muñoz, Políticas de recaudación Municipal, 2012). Entre esas necesidades sociales se encuentra la vialidad a través de la construcción y mantenimiento de vías y calles de una ciudad o pueblo, la misma es de gran importancia ya que permite la movilización y el transporte adecuado y así generar desarrollo. Para la satisfacción de este tipo de necesidades es importantísima la intervención de los entes estatales más cercanos como son los gobiernos locales mediante el servicio de realización de obras para construir y mantener vías y calles que generen una adecuada movilización. Pero a pesar de los procesos de descentralización como estrategia para satisfacer necesidades como la vialidad, en Latinoamérica en general surgieron circunstancias en que estas necesidades no han sido satisfechas del todo, y ha generado una brecha entre las poblaciones.

Por ejemplo en Bolivia según lo manifestado por (Dequer Marquez, 1999) a pesar de los muchos esfuerzos hechos por los gobiernos en Bolivia como en toda Latinoamérica, con respecto a políticas de satisfacción de las necesidades, el resultado siempre ha sido el mismo, es decir la existencia de una economía dual en que el 60% o más de la población que vive en áreas alejadas han sido marginados de

todo proceso y excluidos en temas como servicios básicos, vialidad e infraestructura adecuada. Lo mismo ocurre en Colombia ya que según lo manifiesta (Ramirez, Pardo, Acosta, & Uribe, 2015). Los déficits y las brechas que existen entre las zonas rural y urbana con respecto a satisfacción de las necesidades son grandes y se concentran principalmente en los servicios de educación y mantenimiento de la vialidad debido a que los gobiernos locales se preocupan poco.

De esta manera queda claro que los sectores más alejados han sido marginados, y los servicios como la vialidad son un claro ejemplo, ya que la construcción y mantenimiento de vías y calles no se ha desarrollado de manera correcta en los pueblos y ciudades de Latinoamérica, especialmente en los sectores rurales, por ejemplo en Salta una ciudad Argentina según noticia publicada por (El Intra.com.ar, 2018) los vecinos se lanzaron a las calles a reclamar la falta obras municipales realizadas en su sector (barrios aledaños), el cual según sus manifestaciones impiden su desarrollo y bienestar, reclaman gestión de fondos para realizar obras especialmente en el mantenimiento de vías y calles.

De la misma manera en el mismo país según noticia publicada por el diario (UNO , 2018) crecen los reclamos por las calles en mal estado ya que en diferentes barrios de Paraná las mismas no han sido arregladas y están en pésimas condiciones.

En el entorno nacional la (Constitución de la República del Ecuador, Art 3, 2008) establece como un deber primordial del estado promover el desarrollo equitativo y solidario de todo el territorio, mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización, con el objetivo de generar una adecuada satisfacción de necesidades colectivas y llevar a la consecución del buen vivir de sus habitantes.

Estos procesos de descentralización generaron responsabilidades directas hacia los Gobiernos locales, como son las funciones y competencias de los mismos. Por ejemplo el (COOTAD, Art 55, 2015) establece como una de ellas la prestación de servicios que satisfagan necesidades colectivas a través de la competencia exclusiva de la construcción y mantenimiento de la vialidad urbana.

Bajo ese contexto a pesar de la normativa ha existido el mismo problema, es decir el poco interés hacia las zonas alejadas especialmente en arreglo de vías y calles, ya que a pesar de los procesos de descentralización optados y manifestados en la Constitución como deberes primordiales del estado, y en él (COOTAD, Art 4, 2015), como fines de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, ha existido situaciones en que no han satisfecho necesidades de la ciudadanía con respecto al mantenimiento adecuado de vías y calles de sus barrios y aun se observa vías en pésimos estados.

Por ejemplo según noticia publicada por diario (La Hora, 2017) en Santo Domingo existe un pésimo estado de las calles Loja y Amazonas las cuales no han tenido el mantenimiento adecuado a pesar del aviso hacia las autoridades, los moradores se quejan del poco interés y el pésimo material que utilizan en las mismas. Así mismo diario (El Comercio, 2017) publica una noticia donde da a conocer el mal estado de las calles de la ciudad de Quito y donde la ciudadanía en general pide más énfasis en el mantenimiento adecuado de las mismas, piden utilización de material de buena calidad y más frecuencia en el mantenimiento ya que les han generado pérdidas económicas.

En el entorno local por ejemplo según noticia publicada en el medio digital (Lo del Momento Loja LDM, 2018) Moradores de Belén piden ayuda a las

autoridades, y exigen el arreglo y mantenimiento de calles por su mal estado, es el caso de la calle Habana en el sector de Belén, donde su estado es pésimo y genera demasiado polvo que está causando enfermedades especialmente a las personas más vulnerables. En otros sectores de la ciudad ocurre lo mismo por ejemplo en el 2017 según versiones de presidentes y dirigentes barriales “muchas de las veces se prioriza la realización de obras en la parte céntrica de las ciudades y se deja olvidada la parte periférica donde aún existen necesidades sobre todo en temas de vialidad” lo que no permite vivir en condiciones deseables y adecuadas.

Por tal motivo resulta importante determinar ¿cuál es la satisfacción de los habitantes de la parroquia Carigan con respecto al cumplimiento de la competencia exclusiva de vialidad urbana por parte del GAD Municipal de Loja en el año 2018? Así mismo complementariamente, identificar ¿Cuáles fueron las necesidades de los habitantes de la parroquia Carigan en cuanto al mantenimiento y construcción de la vialidad urbana en el año 2018?, analizar ¿cuál ha sido el cumplimiento por parte del GAD Municipal de Loja para solucionar las necesidades en mantenimiento y construcción de la vialidad urbana de los habitantes de la parroquia Carigan en el año 2018? Y posteriormente determinar ¿cuál es el nivel de satisfacción de los habitantes de la Parroquia Carigan con respecto al cumplimiento de necesidades de mantenimiento y construcción de la vialidad urbana?

### **3. Justificación**

La realización de esta investigación presenta una justificación social debido a que es importante para la ciudadanía en general conocer el cumplimiento de las competencias exclusivas del Gad Municipal de Loja como es el caso de la vialidad urbana, que representa un servicio prioritario que necesita y demanda la ciudadanía en sus respectivos barrios y que existe la necesidad y la obligación de prestarlos por parte del Gad Municipal tal y como lo manifiesta el COOTAD. Además determinará el grado de importancia que le dan las autoridades a cumplir con las demandas de la ciudadanía especialmente de los sectores y barrios alejados de la ciudad como es el caso de la Parroquia Carigan, de esta manera se podrá determinar la satisfacción de la población bajo estudio con el cumplimiento de sus necesidades. Una vez concluida la investigación servirá como base para la iniciativa en toma de decisiones de autoridades y ciudadanos analizando la información presentada; por otro lado la investigación reflejará el nivel de gestión del gobierno local y ayudara a tomar medidas correctivas hacia mejores niveles de gestión y disminución de necesidades colectivas.

Así mismo la presente investigación se justifica de forma económica ya que la misma contribuye a orientar las decisiones públicas hacia la satisfacción adecuada de las necesidades viales dándole un correcto uso y destino al presupuesto y así cumplir con las exigencias ciudadanas, lo mismo que a posterior permitirá el desarrollo adecuado de la población bajo estudio y obtener así mejores condiciones de vida orientadas al desarrollo económico y social de los mismos.

Es importante la realización de este trabajo ya que permitirá a las autoridades tomar más énfasis en el cumplimiento adecuado de las necesidades viales de la

población bajo estudio, que a su vez llevara a reducir las mismas y generar un estado de bienestar social que permitirá cambiar la situación problemática, de esta manera no solamente se mejorará las condiciones de vida de la población bajo estudio, sino también de la población en general que usa y utiliza el sistema vial para transportarse, empleando para ello mecanismos de crecimiento, desarrollo y un alto nivel de satisfacción de necesidades adecuado para la población de la Parroquia Carigan.

De igual manera la presente investigación tiene una justificación personal ya que como ciudadano debemos estar pendientes en los temas relacionados con el cumplimiento de lo estipulado en las distintas leyes y normas en nuestro país que establecen el buen vivir de todos nosotros, así mismo como estudiante de la carrera de Administración Pública con conocimientos relacionados con la función del sector público, los mismos que permitirán analizar cómo las autoridades a través de su gestión utilizan adecuada o inadecuadamente los recursos públicos y si son destinados a satisfacer necesidades con respecto a las competencias exclusivas de los GADS como es la vialidad urbana y de esta forma incentivar mejores prácticas ciudadanas para velar por un cumplimiento de necesidades adecuado.

De igual manera la investigación tiene una justificación académica debido a que contribuirá para obtener a un título de tercer nivel como ingeniero en Administración Pública, además es la oportunidad adecuada para poner en práctica los conocimientos teóricos aprendidos durante la formación profesional y así fundamentar el mismo mediante la práctica y la interrelación con la población bajo estudio.

## **4. Objetivos**

### **4.1 Objetivo General**

Determinar la satisfacción de los habitantes de la Parroquia Carigán con respecto al cumplimiento de la competencia exclusiva de vialidad urbana por parte del GAD Municipal de Loja, en el año 2018.

### **4.2 Objetivos Específicos**

- Identificar las necesidades de los habitantes de la Parroquia Carigán en cuanto a mantenimiento y construcción de la vialidad.
- Analizar el cumplimiento del GAD Municipal de Loja para solucionar necesidades en mantenimiento y construcción de la vialidad de los habitantes de la parroquia Carigan.
- Determinar la satisfacción de los habitantes de la Parroquia Carigán con respecto al cumplimiento de las necesidades en relación a sus expectativas y percepciones sobre el mantenimiento y construcción de la vialidad urbana.

## **5. Marco teórico**

### **5.1 Satisfacción**

El concepto referente a la satisfacción, se ha ido diseñando a lo largo del tiempo, según han ido avanzando sus investigaciones, enfatizado distintos aspectos y variando su concepción. En los años setenta el interés por la realización de estos estudios de la satisfacción se incrementó hasta el punto de publicarse más de 500 estudios en esta área de investigación, incluso un estudio de Peterson y Wilson (1992) estiman en más de 15000 las investigaciones sobre satisfacción o insatisfacción. De igual manera en las últimas décadas el concepto como tal de satisfacción ha variado. Así, mientras en la década de los setenta el interés se centraba en determinar las variables que intervienen en el proceso de su formación, en la década de los ochenta se analizan además las consecuencias de su procesamiento (Morales Sánchez & Hernández Mendo, 2004).

#### **5.1.1 Definición de Satisfacción**

Según menciona Oliver (1980-1981) tomado de (Morales Sánchez & Hernández Mendo, 2004) la satisfacción es el estado psicológico final resultante cuando la sensación que rodea la discrepancia de las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo. Para (BioDic, 2018) es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Se aplica a la sensación de plenitud y cumplimiento de una necesidad.

Para (García Salinero, 2016), el concepto de satisfacción se genera en base a una necesidad y se refiere intrínsecamente a la interrelación entre el sistema cuerpo-mente de cada ser vivo y el ecosistema del que forma parte y que le provee los recursos para autorregularse y así conservar su integridad e identidad como organismo.

### **5.1.2 Teoría sobre la satisfacción**

Existen muchas teorías que mencionan la satisfacción como uno de los estudios más realizados para determinar la conformidad de los usuarios con ciertos productos y servicios, entre algunas de ellas las que incorporan las expectativas como una forma de evaluar la satisfacción. Las primeras teorías que incorporan expectativas son las conocidas como las del valor-expectativa, las cuales, según Williams, fueron propuestas en la investigación de la satisfacción del paciente por Linder-Pelz (Velandia Salazar, Ardón Centeno, & Jara Navarro, 2007). Estas teorías tenían en cuenta las relaciones entre las creencias y las actitudes, en otras palabras están basadas en las expectativas versus la percepción. Tratan de explicar la fuerza de la creencia de que un objeto posee ciertos atributos y las evaluaciones que se hacen de estos, son, sin duda, determinantes de una actitud como lo es la satisfacción. (Velandia Salazar, Ardón Centeno, & Jara Navarro, 2007)

### **5.1.3 Niveles de satisfacción**

Según manifiesta (QuestionPro, 2018) Los niveles de satisfacción están dados luego de la compra, adquisición o recibimiento de un producto obra o servicio, y que experimentan uno de los posibles niveles de satisfacción.

- Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas del cliente.
- Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

## **5.2 Definición de Servicios.**

Según (OMILL, 2008) menciona que una necesidad social es el estado de una sociedad respecto de los medios necesarios y útiles para su existencia y desarrollo de cada uno de los sujetos que la integran. Para ello es necesario que la población cuente con productos y servicios de manera que estén encaminados a satisfacer necesidades, las entidades estatales buscan a través de los servicios satisfacer necesidades.

Un servicio según lo manifestado por Stanton, Etzel & Walker. (2000) citado en (Pérez Ríos , 2014), se define los servicios como “actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”. Bajo este concepto se trata de satisfacer una necesidad la cual se la realiza mediante una actividad o intervención dependiendo del tipo de necesidad que el individuo demande. De esta manera se puede manifestar que un servicio incluye una diversidad de actividades planificadas iniciando desde la identificación de alguna necesidad existente hasta el cumplimiento y generación de satisfacción de la misma.

### **5.2.1 Conceptualización de Servicios Públicos**

Para (Cordero Torres, 2011, pág. 690) Se considera la parte visible de la administración municipal, ya que es la que refleja el actuar del mismo, así mismo se refiere el servicio público a la atención de las necesidades colectivas, es decir, la función de los ayuntamientos es la de prestar servicios públicos a sus localidades. Esta importante tarea se origina en la fase del desarrollo del estado conocida como “Estado Benefactor” o “Estado de Servicio” Dentro del orden jurídico se reserva al municipio la responsabilidad de prestar servicios públicos, dado la cercanía que este ente posee hacia la sociedad, además es cuestión de tiempo es el ente que puede satisfacer las necesidades de su jurisdicción de forma rápida y eficiente.

Los servicios públicos también son considerados según (Gobierno de la Provincia de Salta, s.f) una actividad exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales y normativas vigentes en cada territorio, con el fin único de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y de interés general de una población la cual se realiza por medio de la administración pública, a través de los distintos organismos estatales. Entre el usuario de un servicio público y el servicio estatal, se creará una dependencia mutua. Es decir el usuario no puede vivir sin ese servicio y el servicio público existe para servir y satisfacer a sus usuarios, es decir los servicios públicos son los que dan vida al conjunto de relaciones entre estado y sociedad conocida como Administración Pública.

Algunos otros autores manifiestan por ejemplo que de la vida en sociedad entre el ente encargado de los servicios y la urbanización del mismo se desprende la

prestación de los servicios públicos sean estatales o municipales; de esta manera por ejemplo para Padilla Arellano, (2011):

Los servicios públicos son todas aquellas actividades que realiza el ayuntamiento de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad. Por lo que los servicios públicos desempeñan un papel muy importante dentro de las funciones del ayuntamiento. A través de éstos se refleja la buena marcha de la administración y se responde a las demandas planteadas por la comunidad para mejorar sus condiciones de vida. (pág. 82)

Uno de los servicios publicos es por ejemplo las obras públicas destinadas a satisfacer necesidades colectivas, para hacer que la intervencion sea más efectiva por ejemplo se opto por los procesos de descentralizacion ya que según (Tella & Muñoz, Políticas de recaudación Municipal, 2012), se optó por ella dadas las ventajas de proximidad que los municipios poseen para dar una rápida respuesta a las necesidades de los ciudadanos en temas tan sensibles como salud, educación, ambiente y seguridad. La forma de hacerlo ha sido mediante las obras municipales las mismas que se refieren al mantenimiento, rehabilitación y construcción. Trabajando siempre en coordinación de la ejecución de las acciones de los gobiernos centrales encaminadas a elevar el nivel de vida de la ciudadanía brindando servicios básicos de calidad. (Padilla Arellano, Los Servicios Públicos Municipales y la Obra Pública, 2011).

### **5.2.2. Características de los servicios Públicos.**

Para (Cordero Torres, 2011) existen características que hacen único un servicio público, las cuales están enmarcadas en las distintas normas jurídicas y que buscan

garantizar los derechos de las personas usuarios de los mismos, Así, tenemos que las características más importantes del servicio público son:

- e. Es una actividad técnica, encaminada a una finalidad.
- f. Esa finalidad es la satisfacción de necesidades básicas de la sociedad, es de interés general, que regula el derecho público, pero que, en opinión de algunos tratadistas, no hay inconveniente en que sea de derecho privado.
- g. La actividad puede ser realizada por el estado, o por los particulares (mediante concesión).
- h. El régimen jurídico que garantice la satisfacción, constante y adecuada de las necesidades de interés general; régimen jurídico, que es de derecho público.

### **5.2.3. Teoría sobre los servicios Públicos.**

Una de las teorías más consideradas sobre el servicio público es la Teoría Jurídica la cual manifiesta que los servicios públicos, se encargan de la satisfacción de necesidades de carácter general, son actividades importantes, atribuidas a la administración pública, quien las realiza directamente o indirecta por medio de particulares, bajo condiciones que garanticen su seguridad y el aprovechamiento de la actividad técnica satisfactoria de la necesidad de carácter general. (Camarillo Reyes, Derecho Administrativo, 2012)

### **5.3 Como medir la satisfacción de los servicios públicos**

Para la (Guía para la evaluación de la calidad de servicios publicos, 2009) la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos depende de que, en cada

acto de prestación de un servicio, su percepción iguale o supere sus mejores expectativas. Teniendo esto en cuenta, siempre que sea posible, un primer paso para la evaluación de la calidad percibida de los servicios públicos es la identificación de las expectativas de los ciudadanos en torno a sus principales atributos.

Para conocer cuáles son las expectativas de los ciudadanos podemos utilizar una variedad de técnicas de investigación,

- Grupos de discusión con quienes hacen uso del servicio
- Análisis de las quejas y las sugerencias de las que disponga ya la organización
- Estudios de satisfacción de reclamantes
- Información proveniente de los empleados en los puntos de acceso al servicio
- Análisis de fuentes documentales encuestas previas, diagnósticos en servicios similares, análisis documental, etc.

#### **5.4 Gobiernos Autónomos Descentralizados**

El Gobiernos Autónomos descentralizados Municipales según lo establece (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la cultura, 2018) son la entidad territorial que está a cargo del territorio municipal o municipio, éste goza de autonomía política, fiscal y administrativa dentro de los límites convenidos por la Constitución y las leyes de descentralización de cada país, no forman parte del gobierno ejecutivo sino que son gobiernos autónomos, electos de forma directa por el pueblo con el mandato de impulsar el desarrollo de su territorio.

Dentro de las funciones de los gobiernos municipales se pueden citar:

- Prestación de servicios públicos domiciliarios y de las necesidades básicas insatisfechas en salud, educación, saneamiento ambiental, agua potable vivienda, recreación y deporte.
- Ordenamiento y planificación del desarrollo económico, social y ambiental de su territorio y construir las obras que demanda el progreso municipal.
- Control del manejo adecuado de los recursos naturales renovables y del medio ambiente. etc.

#### **5.4.1 Obras Municipales**

Para (Wolters Kluwer, 2018), se considera obras públicas cualesquiera "construcciones que se ejecuten para satisfacer objetos de necesidad o conveniencia general" las mismas que son de uso general y aprovechamiento así como las construcciones destinadas a servicios que se encuentran a cargo del Estado, provincias y pueblos. Entre estas están las municipales las mismas que su iniciativa y titularidad corresponda a una Administración territorial o a un organismo o entidad pública dependiente de las mismas o mediante fórmulas de cooperación interadministrativa.

Así mismo la (Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con la Misma para el Estado de Puebla, 2003) menciona obras públicas son todos los trabajos que tengan por objeto construir, instalar, conservar, ampliar, adecuar, mantener, reparar, remodelar, modificar y demoler bienes inmuebles con cargo a recursos estatales o municipales o que por su naturaleza o por disposición de ley estén destinados a un servicio público, o al uso común.

## **5.4.2 Competencia exclusiva de Vialidad de los Gobiernos Autónomos**

### **Descentralizados**

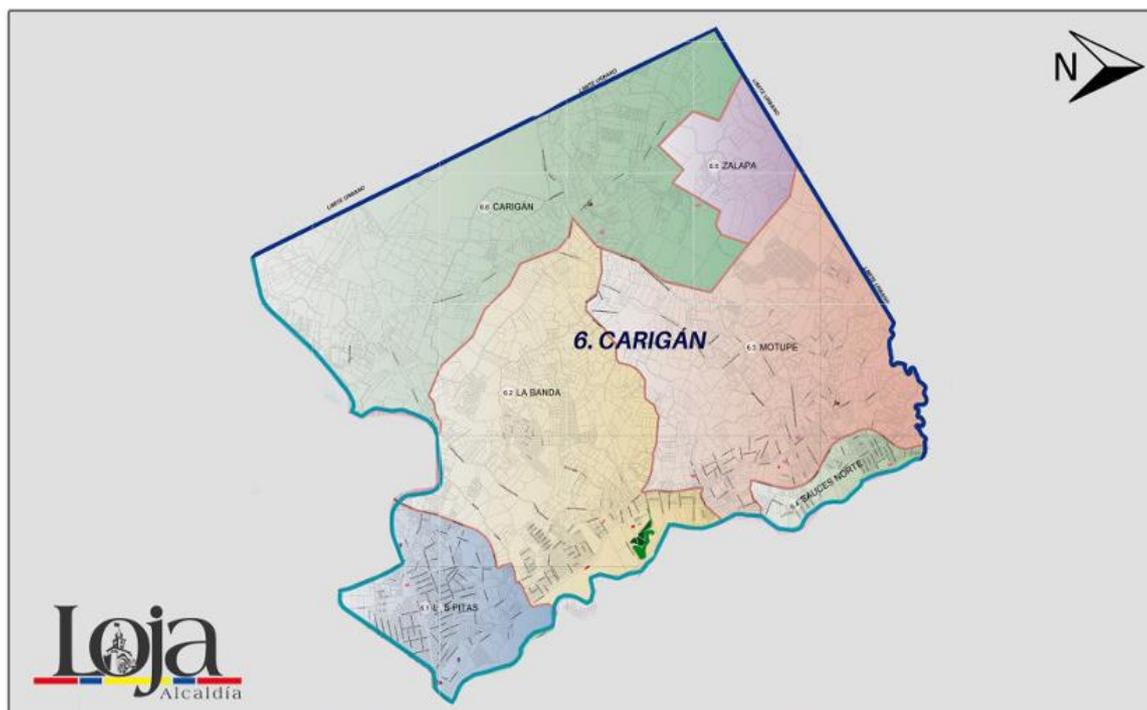
Según lo establece (COOTAD, Art 55, 2015) una de las competencias exclusivas del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal es planificar, construir y mantener la vialidad urbana; la vialidad hace referencia según manifiesta (Ministerio de Vivienda y Urbanismo de Chile , s.f ) a las obras que mejoran las vías urbanas abordando el espacio público completo, esto es, calzadas y aceras, rehaciendo o mejorando los pavimentos y asfaltos, ampliando capacidades, dando solución para el escurrimiento de las aguas lluvia, facilidades para discapacitados, etc. Así mismo según lo manifestado por (Motorgiga, 1998) es el término con que se designa genéricamente el conjunto de infraestructuras que forman la red de vías urbanas e interurbanas por las que se desarrolla el tráfico. Este término suele aplicarse también al conjunto de normas y actividades relativas tanto a la construcción y mantenimiento de las calles y carreteras.

## **5.5 Parroquia de Carigán**

Una parroquia según lo manifiesta (Pérez Porto & Merino, Definicion.de, 2010) “Es una subdivisión política o administrativa dentro del territorio nacional, como una provincia o un estado”. Para el caso de nuestro país constituye una unidad territorial de bajo rango, es la menor división política del territorio nacional y existen dos clases de parroquias; las parroquias que están situadas dentro de los límites de la ciudad se llaman urbanas, las que se encuentran fuera de la ciudad se llaman rurales.

La parroquia de Carigan según él (Municipio de Loja ) es una de las 6 parroquias urbanas constituidas dentro del territorio del cantón Loja, está conformada por los

barrios Las Pitas, La Banda, Motupe, Sauces Norte, Zalapa y Carigán. Cuenta con alrededor de 26.852 (población actual aplicada una proyección a 24.226 habitantes en el 2010) información facilitada por la Coordinación General del departamento de Ordenamiento Territorial del (Municipio de Loja)



*Figura 1 Ubicación e identificación de la Parroquia Carigán.*

**Fuente:** Municipio de Loja.

**Elaboración:** Municipio de Loja

## 6. Metodología

### 6.1 Tipo de investigación

Considerando la naturaleza de la presente investigación, el tipo de investigación que se va a aplicar es a nivel descriptivo analítico, dado que pretende recolectar datos de alta veracidad mediante las diferentes técnicas, los mismos que permitan analizar el nivel de satisfacción que tienen los habitantes de los barrios de la parroquia Carigán con respecto al cumplimiento de sus necesidades en base a

obras realizadas por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal de Loja.

## **6.2 Enfoque**

La presente investigación considera los dos enfoques metodológicos tradicionales de investigación tanto cualitativo y cuantitativo, por lo tanto el enfoque de la misma es de carácter mixto ya que permite representar todo un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de la investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración en un todo y discusión conjunta, para realizar inferencias y comentarios producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento y comprensión del fenómeno bajo estudio

## **6.3 Métodos**

En la siguiente investigación se utilizará los métodos que permitan detallar cómo se va a realizar la investigación, específicamente como se compondrá en sus diferentes partes, además como se dará cumplimiento adecuadamente con los objetivos operacionales propuestos para la misma, estos métodos son:

### **6.3.1 Científico**

El método científico permitirá identificar la situación problemática en el cual se fundamenta el presente tema de investigación, así mismo permitirá proponer soluciones basadas en ideas con respecto al tema de investigación. Además este método me permitirá dar cumplimiento de los objetivos planteados a través de la aplicación de las diferentes herramientas técnicas.

### **6.3.2 Deductivo**

Método en el cual permitirá ir de lo general a lo particular con respecto a la información que se obtenga de las diferentes técnicas e instrumentos de recolección de datos los mismos que permitirán llegar a una deducción a partir de un razonamiento de forma lógica y emitir a conclusiones finales. Además me permitirá desarrollar de forma general hacia la específica todo lo referente al marco teórico y conceptos que sustentan el tema de investigación.

### **6.3.3 Analítico/ Sintético**

Este método permitirá realizar un análisis sobre la constitución de cada una de las variables de la presente investigación para luego describir cada una de ellas y obtener las mejores conclusiones. Además me permitirá analizar los resultados de las encuestas presentados mediante gráficas y emitir conclusiones. De esta manera se dará cumplimiento al primer y segundo objetivo específico, ya que analizaremos la información recopilada y comprobaremos el aumento o disminución del problema. Una vez analizados todos los elementos que abarca el presente tema de investigación se procederá a reconstruir los sucesos más importantes para generar un resumen sobre los hechos y elementos encontrados, así mismo este método permitirá emitir conclusiones y recomendaciones basadas en la información y para mejora de la situación problemática.

### **6.3.4 Descriptivo**

El método descriptivo permitirá describir el comportamiento o estado actual de la población bajo estudio a través del análisis de los datos precisos obtenidos

atraves de los instrumentos de recolección de información, los mismos que permitan interpretar la satisfacción de la población bajo estudio con respecto las necesidades viales a través de la aplicación de promedios y cálculos.

### **6.3.5 Inductivo**

El método inductivo permitirá en la investigación alcanzar las mejores conclusiones basadas en los resultados de los instrumentos de levantamiento de información, extraídos de los hechos y experiencias adquiridas a lo largo de la investigación sobre la situación problemática y así emitir una teoría general sobre el tema investigado e interpretación general del conjunto poblacional investigado partiendo desde lo particular a lo general.

## **6.4 Población y Muestra**

### **6.4.1 Población**

Según información obtenida a través de la Coordinación General del departamento de Ordenamiento Territorial del Municipio de Loja, en el año 2010 existían 24.226 habitantes en la parroquia Carigan de la ciudad de Loja la cual está comprendida por los barrios Pitas (5.844 h) La Banda (7.166 h) Motupe (5.487 h) Sauces Norte (2.942 h) Zalapa (124 h) y Carigán (2.663 h), la suma de cada uno de los habitantes de los barrios representa el número total de habitantes de la Parroquia.

Pero para efectos de la presente investigación y determinación adecuada de la población objetivo a ser estudiada, se ha realizado una proyección de crecimiento demográfico, aplicando la fórmula de crecimiento poblacional compuesto, con una tasa de crecimiento según el INEC para la provincia de Loja que es de 1,15%; la cual determina la población final de la siguiente manera:

**Datos:**

$$P_i = 24.226$$

$$t = 9 \text{ Años}$$

$$\text{Tasa de crecimiento: } i = 1,15\%$$

$$P = P_i(1 + i)^t$$

$$P = 24.226(1 + 0,0115)^9$$

$$P = 26.852$$

De esta manera la población total en el año 2019 que es el año en que se aplicara las diferentes técnicas de levantamiento y obtención de información queda de 26.852 habitantes de la Parroquia Carigan, y por barrios quedaría así: Pitas (6.477 h) La Banda (7.943 h) Motupe (6.082 h) Sauces Norte ( 3.261 h) Zalapa (137 h) y Carigán (2.952)

#### **5.4.2 Muestra**

En lo que corresponde al cálculo de la muestra de la población bajo estudio, se hará uso del muestreo para poblaciones finitas al considerar que la población para la presente investigación se encuentra bien delimitada y está comprendida por 26.852 habitantes de la parroquia Carigan de la ciudad de Loja.

-Población: Número total de habitantes de la parroquia Carigan de la ciudad de Loja

-Formula:

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

**En donde:**

- **Z**= Nivel de confianza
- **P**= Proporción esperada (positiva) (0,5)
- **Q**= Proporción no esperada (negativa) (0,5)
- **E**= Error (0,05)
- **N**= Población Objetivo

-Datos:

- **$n = 26.852$**
- **$p = 50\% = 0.5$**
- **$q = 50\% = 0.5$**
- **$Z^2 = 97,5\% = 1.96$**
- **$e = 0.05$**

-Muestra:

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

$$n = \frac{26.852 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(26.852 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{25788.6608}{68.0879}$$

$$n = 379$$

**Tabla 1: Numero de encuestas a aplicar por barrios**

<i>Barrios</i>	<i>Número de Habitantes</i>	<i>% Representativo del total</i>	<i>Número de personas a encuestar</i>
<i>Las Pitás</i>	6.477	24%	91
<i>La Banda</i>	7.943	29%	110
<i>Motupe</i>	6.082	23%	87
<i>Sauces Norte</i>	3.261	12%	45
<i>Zalapa</i>	137	1%	4
<i>Carigán</i>	2.952	11%	42
<b>Total</b>	<b>26.852</b>	<b>100%</b>	<b>379</b>

*Fuente: Municipio de Loja*

*Elaboración: Propia*

## **6.5 Técnicas**

Las técnicas de levantamiento y obtención de información que se aplicará son las siguientes:

### **6.5.1 Observación.**

Servirá para tener un acercamiento con la realidad y con la población objeto de estudio el cual permitirá constatar la situación real relacionado con el objeto de la investigación y la problemática planteada.

### **6.5.2 Entrevista.**

Se aplicará a los presidentes de cada barrio la cual permitirá tener contacto directo con los actores involucrados con el objetivo de comprender el fenómeno

objeto de estudio y obtener información que sea relevante y verídica. Además se aplicará una entrevista con el director de obras públicas del Municipio de Loja con el objetivo de contrastar la información y que ésta sea de fuentes confiables.

### **6.5.3 Encuesta.**

Estará estructurada por preguntas de carácter objetivas la misma que se aplicara a los habitantes de los barrios de la parroquia Carigán de la ciudad de Loja con el objetivo de obtener información que ayuden a cumplir con los objetivos planteados.

Además la encuesta constara de preguntadas las cuales tendrán como opciones de respuesta escalas, cada escala representará un valor o un criterio, las mismas que serán diseñadas según la escala de Licker. La escala de Licker es uno de los tipos de escalas de medición; representa una escala psicométrica utilizada principalmente en la investigación para la comprensión de las opiniones y actitudes de un consumidor o beneficiario de un determinado servicio. Nos sirve principalmente para realizar mediciones y conocer sobre el grado de conformidad y satisfacción de una persona o encuestado hacia determinada oración.

## 7. Cronograma

Tabla 2. Cronograma



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

### CRONOGRAMA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

MES / AÑO / SEMANA / ACTIVIDAD	OCTUBRE (2018)				NOVIEMBRE (2018)				DICIEMBRE (2018)				ENERO (2019)				FEBRERO (2019)				MARZO (2019)				ABRIL (2019)				MAYO (2019)				JUNIO (2019)				JULIO (2019)				AGOSTO (2019)				SEPTIEMBRE (2019)	
	SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA					
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2				
Retroalimentación del título, tema, objetivos	X	X	X	X																																										
Revisión del proyecto de Investigación					X	X	X	X																																						
Presentación y aprobación de proyectos investigación									X	X																																				
Revisión de Literatura											X	X	X	X																																
Materiales y Métodos													X	X	X																															
Población y Muestra																X	X	X	X																											
Diseño y Aprobación de instrumentos																				X	X	X																								
Recolección de información, Análisis y																								X	X	X	X																			



## 8. Presupuesto

*Tabla 3. Presupuesto para la elaboración de la tesis*

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor Total</b>
1	<i>Materiales de oficina en general</i>	50,00
1	<i>Adquisición de textos</i>	50,00
1	<i>Utilización de Internet</i>	60,00
1	<i>Impresión y fotocopias de documentos</i>	80,00
1	<i>Movilización</i>	30,00
1	<i>Edición e impresión del informe final</i>	60,00
1	<i>Empastado de la tesis</i>	20,00
1	<i>Imprevistos</i>	30,00
	<b>Total</b>	<b>380,00</b>

*Fuente: Propia*

*Elaboración: Propia*

**Tabla 4. Recursos Utilizados**

<i>Recursos Humanos</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Docente: Ing. Elizabeth Jiménez</i></li><li>• <i>Estudiante: Diego Orosco</i></li><li>• <i>Población: Habitantes de la parroquia Carigan de la Ciudad de Loja</i></li></ul>
<i>Recursos Materiales</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Esferográficos</i></li><li>• <i>Cuaderno</i></li><li>• <i>Libros</i></li><li>• <i>Computadora</i></li><li>• <i>Celular</i></li><li>• <i>Calculadora</i></li><li>• <i>Impresora</i></li></ul>
<i>Recursos Tecnológicos</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Internet</i></li></ul>
<i>Recursos Económicos</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Presupuesto de Elaboración de tesis</i></li></ul>

*Fuente: Propia*

*Elaboración: Propia*

## 9. BIBLIOGRAFÍA:

- Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con la Misma para el Estado de Puebla. (26 de Marzo de 2003).
- Constitución de la República del Ecuador, Art 3. (2008). Motecrisiti, Ecuador.
- Guía para la evaluación de la calidad de servicios públicos. (2009). España.
- (2015). COOTAD, Art 4. En *Fines de los gobiernos autónomos descentralizados* (pág. 27).
- (2015). COOTAD, Art 55.
- Lo del Momento Loja LDM*. (19 de Octubre de 2018). Recuperado el 28 de Octubre de 2018, de <https://www.facebook.com/LoDelMomentoLoja/>
- QuestionPro*. (2018). Recuperado el 29 de Octubre de 2018, de <https://www.questionpro.com/blog/es/elementos-de-la-satisfaccion-al-cliente/>
- Wolters Kluwer*. (2018). Recuperado el 06 de Noviembre de 2018, de [http://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAA AAAAEAMtMSbF1jTAAAUNjE0MDtbLUouLM\\_DxbIwMDCwNzAwuQQGZap Ut-ckhlQaptWmJOcSoAnk\\_vfTUAAAA=WKE](http://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAA AAAAEAMtMSbF1jTAAAUNjE0MDtbLUouLM_DxbIwMDCwNzAwuQQGZap Ut-ckhlQaptWmJOcSoAnk_vfTUAAAA=WKE)
- BioDic. (2018). *Diccionario de Biología* . Recuperado el 29 de Octubre de 2018, de <https://www.biodic.net/palabra/satisfaccion/#.W9de4OJRfIU>
- Cordero Torres, J. M. (2011). Los servicios públicos como derecho de los individuos. *Ciencia y Sociedad en línea*, 690.
- Dequer Marquez, J. (1999). *Aspectos Generales Sobre el Desarrollo Rural Integrado*.
- El Comercio. (25 de Enero de 2017). Calles destrozadas en Quito. *Diario eel Comercio*.
- El Intra.com.ar. (02 de Febrero de 2018). *Quejas de vecinos de distintos barrios por falta de obras*.
- García Salinero, A. (23 de Junio de 2016). *Ssociólogos* . Recuperado el 06 de Noviembre de 2018, de <https://sociologos.com/2016/06/23/la-satisfaccion-las-necesidades-humanas/>
- Gobierno de la Provincia de Salta. (s.f). *La calidad en los Servicios Públicos*. Salta.
- La Hora. (17 de Febrero de 2017). Calles en mal estado. *Diario La Hora*.
- Max-Neef, M., Elizalde , A., & Hopenh, M. (1993). Recuperado el 06 de Noviembre de 2018, de [https://www.max-neef.cl/descargas/Max\\_Neef-Desarrollo\\_a\\_escal\\_a\\_humana.pdf](https://www.max-neef.cl/descargas/Max_Neef-Desarrollo_a_escal_a_humana.pdf)
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo de Chile . (s.f) . *Ministerio de Vivienda y Urbanismo*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2018, de Vialidad: [http://www.minvu.cl/opensite\\_det\\_20110427123459.aspx](http://www.minvu.cl/opensite_det_20110427123459.aspx)
- Morales Sánchez , V., & Hernández Mendo, A. (Junio de 2004). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización*. Recuperado el 29 de Octubre de 2018, de

[http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm?fbclid=IwAR0R7qh-fxYYCUx3Ysalu649uJYHjBEGMyL3q6oWmSqvfQuJw9\\_kC\\_FIhrA](http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm?fbclid=IwAR0R7qh-fxYYCUx3Ysalu649uJYHjBEGMyL3q6oWmSqvfQuJw9_kC_FIhrA)

Motorgiga. (1998). *Motorgiga*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2018, de Vialidad: <https://diccionario.motorgiga.com/vialidad>

Municipio de Loja . (s.f.). Recuperado el 29 de Noviembre de 2018, de Parroquias Urbanas : <http://www.loja.gob.ec/contenido/parroquias>

Municipio de Loja. (s.f.). Coordinacion General del departamento de Ordenamiento Territorial.

OMILL, N. (2008). Necesidades, definiciones y Teorías .

Organizacion de las Naciones Unidas para la Alimentación y la cultura. (2018). *Organizacion de las Naciones Unidas para la Alimentación y la cultura*. Recuperado el 28 de Octubre de 2018, de <http://www.fao.org/in-action/herramienta-administracion-tierras/modulo-3/marco-conceptual/rol-gobiernos-municipales/es/>

Padilla Arellano, J. (2011). *Los Servicios Públicos Municipales y la Obra Pública*. Ciudad de México: impresión offset.

Pérez Porto , J., & Gardey, A. (2008). *Definición.de*. Recuperado el 27 de Octubre de 2018, de <https://definicion.de/necesidad/>

Pérez Porto, J., & Merino, M. (2010). *Definicion.de*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2018, de <https://definicion.de/parroquia/>

Pérez Ríos , C. (2014). *LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE Y SU INFLUENCIA EN LOS RESULTADOS ECONOMICOS Y FINANCIEROS DE LA EMPRESA RESTAURANTE CAMPESTRE SAC-CHICLAYO PERIODO ENERO A SEPTIEMBRE 2011-2012*. CHICLAYO.

Ramirez, J., Pardo, R., Acosta, O., & Uribe, L. (2015). *BIENES Y SERVICIOS PUBLICOS SOCIALES EN LA ZONA RURAL DE COLOMBIA BRECHAS Y*. Bogotá, Colombia.

Tella, G., & Muñoz, M. (2012). *Políticas de recaudación Municipal*. Recuperado el 25 de Octubre de 2018, de <http://www.guillermotella.com/articulos/politicas-de-recaudacion-diez-estrategias-de-actuacion/>

Universidad de la Punta. (s.f.). *Necesidades*. Recuperado el 29 de Octubre de 2018, de [http://contenidosdigitales.ulp.edu.ar/exe/economia1/necesidades\\_concepto\\_y\\_clasificacin.html](http://contenidosdigitales.ulp.edu.ar/exe/economia1/necesidades_concepto_y_clasificacin.html)

UNO . (Junio de 14 de 2018). Crecen los reclamos por las calles en mal estado . *UNO Entre Rios*.

## 12.ÍNDICE

1. TÍTULO .....	1
2. RESUMEN .....	2
ABSTRACT .....	4
3. INTRODUCCIÓN .....	5
4. REVISIÓN DE LITERATURA .....	10
4.1 Marco Normativo. ....	10
4.1.1. Constitución de la República del Ecuador. ....	10
4.1.2. Plan Nacional de Desarrollo. ....	11
4.1.3 Reglamento y Ley Orgánica del Sistema Nacional de Infraestructura Vial y Transporte Terrestre.....	12
4.1.4 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD). ....	14
4.1.4.1 <i>Gobiernos autónomos descentralizados.</i> ....	14
4.1.4.1.1 <i>Funciones y competencias de los gobiernos autónomos descentralizados.</i> ....	14
4.2 Marco Conceptual. ....	15
4.2.1 Problemas y necesidades la razón de ser de la política pública. ....	15
4.2.2 La satisfacción. ....	16
4.2.2.1 <i>Teorías sobre la satisfacción</i> .....	17
4.2.2.2 <i>Niveles de satisfacción</i> .....	18
4.2.3 <i>Definición de servicios.</i> .....	19
4.2.3.1 <i>Los servicios públicos.</i> .....	19
4.2.3.1.1 <i>Características de los servicios públicos.</i> .....	21
4.2.3.1.2 <i>Teoría sobre los servicios públicos.</i> .....	22
4.2.3.1.3 <i>Satisfacción ciudadana de los servicios públicos.</i> .....	22
4.2.4 Calidad. ....	23
4.2.4.1 <i>Calidad del servicio público.</i> .....	24
4.2.5 Como medir la satisfacción de los servicios públicos. ....	25
4.2.5.1 <i>Los cuestionarios de satisfacción.</i> .....	26
4.2.5.1.1 <i>Escala de Likert.</i> .....	27
4.2.6 El uso de dimensiones como determinantes de satisfacción y calidad. ....	28

4.2.6.1	Las dimensiones de calidad en relación con la satisfacción .....	28
4.2.6.1.1.	<i>Dimensiones y Componentes de satisfacción y calidad.</i> .....	29
4.2.6.1.2.	<i>Dimensiones y componentes evaluadores del Servicio de Vialidad Urbana</i> .....	32
4.2.7	La vialidad urbana. ....	34
4.2.7.1	<i>La Planificación vial</i> .....	35
4.2.7.1.1	<i>Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT)</i> .....	36
4.2.7.1.2	<i>Plan Operativo Anual (POA)</i> .....	37
4.2.7.2	<i>Construcción y Mantenimiento de la vialidad</i> .....	37
4.2.7.2.1.	<i>Construcción vial</i> .....	37
4.2.7.2.2.	<i>Mantenimiento vial</i> .....	38
	- <i>Mantenimiento vial rutinario.</i> .....	39
	- <i>Mejoramiento.</i> .....	41
4.2.7.2.3.	<i>Actividades de construcción y mantenimiento vial.</i> .....	41
4.2.7.2.4.	<i>Formas de mantenimiento vial.</i> .....	44
4.2.7.3.	Importancia de mantener una vialidad en buen estado. ....	44
4.3	Marco Institucional.....	45
4.3.1	La Parroquia Carigán. ....	45
5.	MATERIALES Y MÉTODOS .....	47
5.1	Materiales. ....	47
5.2	Métodos y Técnicas.....	47
5.2.1	Método Científico.....	47
5.2.2	Método Deductivo. ....	48
5.2.3	Método Analítico/ Sintético.....	48
5.2.4	Método Descriptivo. ....	48
5.2.6	Técnicas e Instrumentos.....	49
5.2.6.1	<i>Encuesta</i> .....	49
5.2.6.2	<i>Entrevista</i> .....	51
5.2.6.3	<i>Análisis documental</i> .....	52
5.2.7	Población y Muestra. ....	52
5.2.7.1	<i>Población</i> .....	52
5.2.7.2	<i>Muestra</i> .....	53
6.	RESULTADOS .....	56

6.1. Identificación de necesidades de los habitantes de la Parroquia Carigán en cuanto a mantenimiento y construcción de la vialidad.....	56
6.2. Análisis del cumplimiento del GAD Municipal de Loja para solucionar necesidades en mantenimiento y construcción de la vialidad de los habitantes de la parroquia Carigan. ....	62
6.3. Satisfacción de los habitantes de la Parroquia Carigán con respecto al cumplimiento de las necesidades en relación a sus expectativas y percepciones sobre el mantenimiento y construcción de la vialidad urbana.....	69
6.3.1. Expectativas.....	69
6.3.1.1 <i>Dimensión de Fiabilidad</i> .....	69
6.3.1.2 <i>Dimensión Capacidad de Respuesta</i> . ....	70
6.3.1.3 <i>Dimensión Aspectos financieros</i> . ....	70
6.3.1.4 <i>Dimensión Continuidad de la atención</i> . ....	71
6.3.1.5. <i>Dimensión Durabilidad</i> .....	71
6.3.2. Percepciones. ....	74
6.3.2.1 <i>Dimensión de Fiabilidad</i> .....	74
6.3.2.2 <i>Dimensión Capacidad de Respuesta</i> . ....	74
6.3.2.3 <i>Dimensión Aspectos financieros</i> . ....	75
6.3.2.4 <i>Dimensión Continuidad de la atención</i> . ....	75
6.3.2.5. <i>Dimensión Durabilidad</i> .....	75
6.4 Objetivo General. Satisfacción de los habitantes de la Parroquia Carigán con respecto al cumplimiento de la competencia exclusiva de vialidad urbana por parte del GAD Municipal de Loja, en el año 2018.....	79
7. DISCUSIÓN .....	81
7.1 Identificación de necesidades de los habitantes de la Parroquia Carigán en cuanto a mantenimiento y construcción de la vialidad.....	81
7.2 Análisis del cumplimiento del GAD Municipal de Loja para solucionar necesidades en mantenimiento y construcción de la vialidad de los habitantes de la parroquia Carigan. ....	84
7.3 Satisfacción de los habitantes de la Parroquia Carigán con respecto al cumplimiento de las necesidades en relación a sus expectativas y percepciones sobre el mantenimiento y construcción de la vialidad urbana.....	88
7.3.1 Dimensión de Fiabilidad:.....	89
7.3.2 Dimensión de Capacidad de Respuesta: ....	89
7.3.3 Dimensión de Aspectos Financieros:.....	90
7.3.4 Dimensión de Continuidad de Atención:.....	91
7.3.5 Dimensión de Durabilidad:.....	92

7.4 Objetivo General. Satisfacción de los habitantes de la Parroquia Carigán con respecto al cumplimiento de la competencia exclusiva de vialidad urbana por parte del GAD Municipal de Loja, en el año 2018.....	93
8. CONCLUSIONES .....	95
9. RECOMENDACIONES.....	97
10. BIBLIOGRAFÍA .....	99
11. ANEXOS .....	103
Anexo 1. Formato de Encuesta piloto (DIMENSIONES).....	103
Anexo 2. Formato de Encuesta.....	104
Anexo 3. Formato de Entrevista (Coordinador de Vialidad GAD Municipal de Loja) .....	106
Anexo 4. Formato de Entrevista (Presidentes de la Junta de Desarrollo Barrial) .....	108
Anexo 5. Fotográfico.....	110
5.1. Fotos Encuestas: .....	110
5.2. Fotos Entrevistas: .....	111
5.3. Fotos Vías de la Parroquia Carigán:.....	112
Anexo 6. Resultados Encuesta piloto (DIMENSIONES) .....	115
Anexo 7. Resultados de Entrevista (Presidentes De La Junta De Desarrollo Barrial de la Parroquia Carigán).....	117
Anexo 8. Resultados de Entrevista (Coordinador de Vialidad) .....	120
Anexo 9. Promedio de Expectativas y Percepciones en cada Dimensión.....	121
Anexo 10. Aspectos (percepciones). .....	123
Anexo 11. Calificación ciudadana del estado de vías. ....	123
Anexo 12. Trabajos realizados en la parroquia Carigán en el año 2018.....	124
Anexo 13. Proyecto .....	125
Índice de Tablas.....	162
Índice de Figuras .....	163

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Dimensiones de la calidad del servicio. ....	30
<b>Tabla 2.</b> Escala de calificación “Encuestas”. ....	50
<b>Tabla 3.</b> Número de encuestas a aplicar en barrios pertenecientes a la Parroquia Carigán. ....	55
<b>Tabla 4.</b> Necesidades Viales de la Parroquia Carigán con mayor frecuencia. ....	62
<b>Tabla 5.</b> Planificación Vial según Plan, Programa y Proyectos del GAD Municipal de Loja. ....	63
<b>Tabla 6.</b> Planificación Vial según meta, trabajos realizados en la ciudad y porcentaje cumplimiento en la Parroquia Carigán en el año 2018. ....	65
<b>Tabla 7.</b> Trabajos y Actividades Realizadas en la Parroquia Carigán en el año 2018 y su Inversión. ....	66
<b>Tabla 8.</b> Expectativas según afirmaciones y porcentaje representativo por dimensiones en cada uno de los Barrios de la Parroquia Carigán. ....	71
<b>Tabla 9.</b> Consolidado total de Expectativas en cada dimensión en la Parroquia Carigán. ....	73
<b>Tabla 10.</b> Percepciones según afirmaciones y porcentaje representativo por dimensiones en cada uno de los Barrios de la Parroquia Carigán. ....	76
<b>Tabla 11.</b> Consolidado total de Percepciones en cada dimensión en la Parroquia Carigán. ....	78
<b>Tabla 12.</b> Satisfacción de los habitantes de la Parroquia Carigán con respecto al cumplimiento de la competencia exclusiva de vialidad urbana. ....	80
<b>Tabla 13.</b> Resultados Encuesta piloto. ....	115
<b>Tabla 14.</b> Resultados de Entrevistas a Presidentes de la junta de desarrollo barrial. ....	117
<b>Tabla 15.</b> Resultados de Entrevista al Coordinador de Vialidad del GAD Municipal de Loja. ....	120
<b>Tabla 16.</b> Promedio Expectativa y Percepción (Dimensión de Fiabilidad). ....	121
<b>Tabla 17.</b> Promedio Expectativa y Percepción (Dimensión Capacidad de Respuesta). ....	121
<b>Tabla 18.</b> Promedio Expectativa y Percepción (Dimensión Aspectos Financieros). ....	122
<b>Tabla 19.</b> Promedio Expectativa y Percepción (Dimensión Continuidad de la Atención). ....	122
<b>Tabla 20.</b> Promedio Expectativa y Percepción (Dimensión Durabilidad). ....	122
<b>Tabla 21.</b> Aspectos del porqué de la respuesta en cada dimensión (percepciones). ....	123
<b>Tabla 22.</b> Calificación ciudadana del estado de vías. ....	123

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> <i>Condición de la vía sin mantenimiento.</i> .....	40
<b>Figura 2.</b> <i>Condición de la vía con y sin mantenimiento.</i> .....	40
<b>Figura 3.</b> <i>Ubicación e identificación de la Parroquia Carigán y sus respectivos Barrios.</i> .....	46
<b>Figura 4.</b> <i>Tipo de vías de la Parroquia Carigán.</i> .....	57
<b>Figura 5.</b> <i>Porcentajes totales según necesidades viales de la Parroquia Carigán.</i> .....	59
<b>Figura 6.</b> <i>Porcentaje total de cada necesidad vial con mayor frecuencia de la Parroquia Carigán.</i> .....	60
<b>Figura 7.</b> <i>Satisfacción de los habitantes de la Parroquia Carigán sobre el cumplimiento de necesidades viales.</i> .....	79
<b>Figura 8.</b> <i>Fotos aplicación de encuestas.</i> .....	110
<b>Figura 9.</b> <i>Fotos aplicación de Entrevistas.</i> .....	111
<b>Figura 10.</b> <i>Vías de la parroquia Carigán.</i> .....	113
<b>Figura 11.</b> <i>Trabajos realizados en la Parroquia Carigán en el año 2018.</i> .....	124