



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Administración Pública

Análisis de la situación actual de los moradores de la Ciudadela Ciudad Alegría con respecto al Proyecto “Pavimentación con Carpeta Asfáltica de las calles de la Ciudadela Ciudad Alegría” de la Ciudad de Loja

**Trabajo de Integración Curricular previo a la
obtención del título de Licenciada en
Administración Pública**

AUTORA:

Luisa María Cartuche Vinocuna

DIRECTORA:

Ing. María Raquel Alvarado López, Mg.

Loja – Ecuador

2024

Certificación

Loja, 02 de abril de 2024

Ing. María Raquel Alvarado López, Mg.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

C E R T I F I C O:

Que he revisado y orientado todo el proceso de elaboración del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Análisis de la situación actual de los moradores de la Ciudadela Ciudad Alegría con respecto del proyecto “Pavimentación con Carpeta Asfáltica de las calles de la Ciudadela Ciudad Alegría” de la Ciudad de Loja**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración Pública**, de la autoría de la estudiante **Luisa María Cartuche Vinocuna**, con **cédula de identidad Nro.1150211694**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja, para el efecto, autorizo la presentación del mismo para su respectiva sustentación y defensa.

Ing. María Raquel Alvarado López, Mg.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Autoría

Yo, **Luisa María Cartuche Vinocuna**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular o de titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mí del trabajo de integración curricular o de titulación en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de Identidad: 1150211694

Fecha: 02 de abril de 2024

Correo electrónico: luisa.cartuche@unl.edu.ec

Teléfono o Celular: 0978653592

Carta de Autorización por parte del autor para la consulta de producción parcial o total, y publicación electrónica de texto completo del Trabajo de Integración Curricular

Yo, **Luisa María Cartuche Vinocuna** declaro ser autor(a) del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Análisis de la situación actual de los moradores de la Ciudadela Ciudad Alegría con respecto del proyecto “Pavimentación con Carpeta Asfáltica de las calles de la Ciudadela Ciudad Alegría” de la Ciudad de Loja**, como requisito para optar el título de **Licenciada en Administración Pública**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, 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 del trabajo de integración curricular o de titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los dos días del mes de abril del año dos mil veinticuatro

Firma:

Autor: Luisa María Cartuche Vinocuna

Cédula: 1150211694

Dirección: Frederic Chopin entre Juan P. Montufar y Johannes Brahms

Correo electrónico: luisa.cartuche@unl.edu.ec

Celular: 0978653592

DATOS COPLEMENTARIOS:

Directora del trabajo de integración curricular o de titulación:

Ing. María Raquel Alvarado López, Mg.

Dedicatoria

El presente Trabajo de Investigación va dedicada primeramente a Dios, quien ha sido el guía en este camino, por brindarme salud y vida para cumplir cada una de mis metas.

A su vez a mis padres, Rodrigo Hernán Cartuche Ortega y Greta Cecilia Vinocuna Bustamante por el apoyo y la motivación brindada en cada paso que he dado en la vida.

A mis hermanos, Jhonn y Gabriel que han sido una fuente de inspiración para salir adelante en cada una de mis metas y sueños. A mis sobrinos Joel y Paula esperando ser un ejemplo y noten que se puede lograr todo con esfuerzo y dedicación.

A las personas más cercanas que fueron un apoyo en la elaboración de este trabajo.

Luisa María Cartuche Vinocuna

Agradecimiento

Para la culminación de la presente investigación, agradezco primeramente a la Universidad Nacional de Loja, por abrir sus puertas institucionales para cumplir una meta más, a la Facultad Jurídica, Social y Administrativa por ser parte de mi formación profesional y a la Carrera de Administración Pública por brindarme los conocimientos necesarios para formar mi vida profesional.

A mi directora del Trabajo de Integración Curricular Ing. María Raquel Alvarado López, Mg. por compartir sus conocimientos, al ser guía para realizar mi investigación

A mi familia por ser mi inspiración y amigos que apoyaron en el proceso.

Luisa María Cartuche Vinocuna

Índice de Contenidos

PORTADA	I
CERTIFICACIÓN	II
CARTA DE AUTORIZACIÓN	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VII
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE FIGURAS	XI
ÍNDICE DE ANEXOS	XII
1 TÍTULO	1
2 RESUMEN	2
2.1 ABSTRACT.....	3
3 INTRODUCCIÓN	4
4 MARCO TEÓRICO	6
4.1 ANTECEDENTES.....	6
4.2 BASE TEÓRICA.....	7
4.2.1 <i>Trilogía de Juran</i>	7
4.2.2 <i>Teoría de Deming</i>	8
4.2.3 <i>Mejora continua</i>	9
4.3 MARCO LEGAL.....	10
4.3.1 <i>Constitución de la República del Ecuador</i>	10
4.3.2 <i>Código Orgánico Administrativo</i>	11
4.3.3 <i>Norma Técnica Prestación de Servicios y Administración Por Procesos</i>	12
4.4 MARCO REFERENCIAL.....	13
4.4.1 <i>Ciudadela Ciudad Alegría</i>	13
4.5 MARCO CONCEPTUAL.....	14
4.5.1 <i>Diagnóstico</i>	14
4.5.2 <i>Importancia del Diagnóstico</i>	14

4.5.3	<i>Diagnóstico Situacional</i>	15
4.5.4	<i>Matriz FODA</i>	15
4.5.5	<i>Proyectos de vialidad</i>	16
4.5.6	<i>Construcción de obras nuevas</i>	16
4.5.7	<i>Mejoramiento</i>	16
4.5.8	<i>Conservación vial</i>	17
4.5.9	<i>Mantenimiento rutinario</i>	17
4.5.10	<i>Mantenimiento periódico</i>	17
4.5.11	<i>Política Pública de vialidad</i>	17
4.5.12	<i>Servicios Públicos</i>	17
4.5.13	<i>Características</i>	18
4.5.14	<i>Viabilidad Urbana</i>	18
4.5.15	<i>Planificación Vial</i>	19
4.5.16	<i>Plan de Ordenamiento Territorial</i>	19
4.5.17	<i>Construcción y Mantenimiento vial</i>	20
4.5.18	<i>Actividades de Construcción y Mantenimiento vial</i>	20
4.5.19	<i>La Satisfacción</i>	21
4.5.20	<i>Percepción</i>	21
4.5.21	<i>Calidad</i>	22
4.5.22	<i>Modelo SERVPEF</i>	22
4.5.23	<i>Plan de mejoras</i>	25
5	METODOLOGÍA	26
5.1	ÁREA DE ESTUDIO.....	26
5.2	MÉTODOS.....	27
5.2.1	<i>Método deductivo</i>	27
5.2.2	<i>Método Analítico</i> :.....	27
5.2.3	<i>Método sintético</i> :.....	27
5.2.4	<i>Método descriptivo</i> :.....	27
5.3	TÉCNICAS.....	28
5.3.1	<i>Observación directa</i> . -.....	28
5.3.2	<i>Entrevista</i> . –.....	28
5.3.3	<i>La encuesta</i> . –.....	28
5.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	29
5.5	SOFTWARE.....	30
6	RESULTADOS	30

6.1	OBJETIVO ESPECÍFICO 1. DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL PROYECTO PAVIMENTACIÓN CON CARPETA ASFÁLTICA DE LA CIUDADELA CIUDAD ALEGRÍA Y LA AV. ELOY ALFARO, LA AV. CONDAMINE Y LAS CALLES TRANSVERSALES DE LA CIUDADELA CIUDAD ALEGRÍA, DEL AÑO 2022.....	30
6.1.1	<i>Observación directa y encuesta</i>	30
6.1.2	<i>Resultados de encuestas</i>	33
6.1.3	<i>Análisis FODA</i>	37
6.2	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2. IDENTIFICAR LA SATISFACCIÓN DE LOS MORADORES DE LA CIUDADELA CIUDAD ALEGRÍA, RESPECTO DEL PROYECTO PAVIMENTACIÓN CON CARPETA ASFÁLTICA.....	39
6.2.1	<i>Percepciones</i>	39
6.2.2	<i>Valoración de la satisfacción</i>	41
6.3	OBJETIVO ESPECÍFICO 3. DISEÑAR UN PLAN DE MEJORAS DIRIGIDO A LA MUNICIPALIDAD CON EL FIN DE CONTRIBUIR A LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL PROYECTO PAVIMENTACIÓN CON CARPETA ASFÁLTICA DE LA CIUDADELA CIUDAD ALEGRÍA	42
6.3.1	<i>Plan de Mejoras</i>	42
7	DISCUSIÓN	56
7.1	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL PROYECTO PAVIMENTACIÓN CON CARPETA ASFÁLTICA DE LA CIUDADELA CIUDAD ALEGRÍA Y LA AV. ELOY ALFARO, LA AV. CONDAMINE Y LAS CALLES TRANSVERSALES DE LA CIUDADELA CIUDAD ALEGRÍA	56
7.2	SATISFACCIÓN DE LOS MORADORES DE LA CIUDADELA CIUDAD ALEGRÍA, RESPECTO DEL PROYECTO PAVIMENTACIÓN CON CARPETA ASFÁLTICA.....	57
7.3	DISEÑAR UN PLAN DE MEJORAS DIRIGIDO A LA MUNICIPALIDAD CON EL FIN DE CONTRIBUIR A LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL PROYECTO PAVIMENTACIÓN CON CARPETA ASFÁLTICA DE LA CIUDADELA CIUDAD ALEGRÍA.....	58
8	CONCLUSIONES	60
9	RECOMENDACIONES	61
10	BIBLIOGRAFÍA	62
11	ANEXOS	65

Índice de Tablas

Tabla 1 Normativa de la Constitución de la República del Ecuador.....	10
Tabla 2 Código Orgánico Administrativo	11
Tabla 3 Norma Técnica Prestación de Servicios y Administración Por Procesos	12
Tabla 4. Elementos de la Matriz FODA.....	16
Tabla 5. Dimensiones del Modelo SERVPEF.....	23
Tabla 6. Aclaraciones de las Dimensiones del Modelo SERVPEF	24
Tabla 7. Dimensiones Adaptadas al Modelo SERVPEF.....	24
Tabla 8. Escala de Percepciones.....	29
Tabla 9. Actividades del proyecto.....	31
Tabla 10. Matriz de Identificación de los aspectos importante.....	32
Tabla 11. Mejora de la calidad de vida de la población	33
Tabla 12. Calificación de productos y/o resultados entregados.	36
Tabla 13. Análisis FODA de la Ciudadela Ciudad Alegría	37
Tabla 14. Valoración de Dimensiones - Percepciones	39
Tabla 15. Valoración de la Satisfacción.....	41
Tabla 16. Contenido del plan de mejoras	44
Tabla 17. Plan de acción por líneas estratégicas	51

Índice de Figuras

Figura 1 Ubicación geográfica de la Parroquia Punzara	13
Figura 2 Ubicación geográfica de la Ciudadela Ciudad Alegría.....	14
Figura 3 Mejora de la calidad de vida.....	34
Figura 4 Aspectos importantes para una vialidad adecuada.	34
Figura 5 Principales necesidades viales del barrio	35
Figura 6 Portada del Plan de mejoras.....	43
Figura 7 Cronograma del plan de Acción	54

Índice de Anexos

Anexo 1. Ficha de Observación	65
Anexo 2. Fotos (Calle) Ficha de Observación	67
Anexo 3. Fotos (Señalética) Ficha de Observación	68
Anexo 4. Fotos (Iluminación) Ficha de Observación.....	69
Anexo 5. Fotos (Tránsito Vehicular) Ficha de Observación.....	70
Anexo 6. Fotos (Áreas Verdes) Ficha de Observación	71
Anexo 7. Fotos (Seguridad) Ficha de Observación.....	72
Anexo 8. Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas.....	72
Anexo 9. Formato de Encuesta.....	75
Anexo 10. Fotos de la aplicación de las encuestas a moradores	79
Anexo 11. Formato de Entrevista.....	81
Anexo 12. Foto de Entrevista al presidente Barrial.....	82
Anexo 13. Certificado	82

1 Título

Análisis de la situación actual de los moradores de la Ciudadela Ciudad Alegría con respecto del proyecto “Pavimentación con Carpeta Asfáltica de las calles de la Ciudadela Ciudad Alegría” de la Ciudad de Loja

2 Resumen

El presente Trabajo de Integración Curricular tuvo como propósito analizar la situación actual de los moradores de la Ciudadela Ciudad Alegría con respecto del proyecto “Pavimentación con Carpeta Asfáltica de las calles de la Ciudadela Ciudad Alegría” de la Ciudad de Loja, con el mismo que se aspira que sea de beneficio positivo para los ciudadanos ya que la pavimentación de calles es esencial para garantizar la seguridad del tráfico, reducir el desgaste vehicular, mejorar la calidad del aire y contribuir a una mejor calidad de vida para los residentes. Por lo tanto, para el cumplimiento de los objetivos del TIC fue con la aplicación del enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo), diseño no experimental, los métodos, deductivo, analítico-sintético y descriptivo en apoyo con técnicas ayudaron en el diagnóstico de la situación actual como: la ficha de observación que ayudo para identificar el estado en el que se encuentra la ciudadela, de igual manera, se utilizaron encuestas las cuales estuvieron dirigida a 269 personas y, así conocer sus prioridades, seguidamente, se una realizo una entrevista la cual fue dirigida al Presidente de la Directiva Barrial y se conoció las problemáticas existentes, de esta, manera se obtuvo los aspectos identificados más relevantes de la ciudadela, así mismo a través de dimensiones del modelo SERVPEF, produjeron un promedio de -1,25 donde la población se encuentra Insatisfecha, debido a los resultados obtenidos, se procedió a entregar la propuesta denominado “Plan de Mejoras dirigido a la Municipalidad con el Fin de Contribuir a la Mejora de la Calidad del Proyecto Pavimentación con Carpeta Asfáltica de la Ciudadela Ciudad Alegría”

Palabras claves: Diagnóstico, Proyecto, Plan de Mejoras, Satisfacción, Pavimentación.

2.1 Abstract

An analysis of the current situation of the residents in Ciudad Alegria was conducted regarding the project aimed at paving the streets of Ciudad Alegria with asphalt pavers in the city of Loja, which is intended to improve the quality of life of the citizens, since street paving is essential to ensure traffic safety, reduce vehicular wear, improve air quality and contribute to a better quality of life for residents. The objectives of TIC were therefore achieved through the application of the mixed approach (qualitative-quantitative), a non-experimental design, and deductive, analytical-synthetic and descriptive methods in conjunction with techniques which helped in the diagnosis of the current situation, such as the observation sheet which identified the state of the citadel. Likewise, surveys were used which were directed to 269 people and, thus to know their priorities, then, an interview was conducted which was directed to the President of the Neighborhood Directive and the existing problems were known, in this way, the most relevant identified aspects of the citadel were obtained. Using SERVPEF model dimensions, we also obtained an average of -1.25 where the population is dissatisfied. In light of these results, we prepared a proposal to be submitted to the Municipality titled "Improvement Plan addressed to the Municipality in order to contribute to the improvement of the quality of the Asphalt Paving Project of Ciudad Alegria".

Key words: Diagnosis, Project, Improvement Plan, Approval, Paving.

3 Introducción

El diagnóstico situacional se erige como una herramienta esencial, pues mediante la comprensión y análisis minucioso de una situación particular, permite realizar una evaluación rigurosa y sistemática. Esto, a su vez, posibilita conocer las necesidades y oportunidades inherentes a dicho contexto. Además, proporciona información clave que puede ser utilizada para la toma de decisiones, lo cual resulta fundamental para determinar cómo abordar los problemas existentes. En este sentido, conocer los niveles de satisfacción ciudadana se vuelve un indicador relevante, ya que permite identificar en qué medida se satisfacen las necesidades de los moradores en la ciudadela. Asimismo, posibilita evaluar el funcionamiento de las entidades gubernamentales en relación con los servicios otorgados a la sociedad. Por consiguiente, al identificar los puntos críticos que generan insatisfacción, se abre la posibilidad de enfocar los esfuerzos para mejorarlo.

El desarrollo del presente Trabajo de Integración Curricular tuvo como finalidad primordial el análisis del proyecto "Pavimentación con Carpeta Asfáltica de las calles de la Ciudadela Ciudad Alegría", con el propósito de comprender la situación actual de sus residentes. En este sentido, este análisis buscó abordar las problemáticas identificadas y ofrecer soluciones pertinentes. Para el cumplimiento del TIC, la investigación se estructuró en torno a cuatro objetivos. En primer lugar, el objetivo general consistió en analizar la situación actual de los residentes de la Ciudadela Ciudad Alegría con respecto al proyecto de pavimentación mencionado. Este objetivo proporcionó el marco conceptual de la investigación, delineando las metas y direcciones del estudio. Asimismo, el primer objetivo específico se enfocó en diagnosticar la situación actual del proyecto de pavimentación en la Ciudadela Ciudad Alegría y sus calles adyacentes en el año 2022. Este análisis permitió identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas asociadas al proyecto, sirviendo como base para la toma de decisiones orientadas hacia una mejora continua y el desarrollo integral de la ciudadela. Además, el segundo objetivo específico se centró en evaluar la satisfacción de los residentes de la Ciudadela Ciudad Alegría con respecto al proyecto de pavimentación. Los resultados revelaron un nivel general de insatisfacción entre la mayoría de los moradores, señalando áreas de mejora significativas. Finalmente, el tercer objetivo específico consistió en diseñar un plan de mejoras dirigido a la municipalidad, con el propósito de contribuir a la calidad y eficacia del proyecto de pavimentación en la Ciudadela Ciudad Alegría. Este plan fue presentado al presidente barrial para su revisión y aprobación, tras realizar las observaciones pertinentes.

Con lo antes mencionado, el presente Trabajo de Integración Curricular se encuentra estructurado de la siguiente manera: en primer lugar, se determinó el nombre del proyecto "Análisis de la situación actual de los moradores de la Ciudadela Ciudad Alegría con respecto al proyecto 'Pavimentación con Carpeta Asfáltica de las calles de la Ciudadela Ciudad Alegría' de la Ciudad de Loja". Seguido del resumen, el cual se considera una de las partes más importantes de la investigación, y su relevancia a la problemática identificada que permitió llevar a cabo este trabajo de investigación. La introducción detalla la importancia de la investigación y el impacto positivo que tuvo el análisis del proyecto de la Ciudadela, el aporte de la investigadora y la estructura del trabajo de titulación. A continuación, en la parte preliminar se encuentra: el marco teórico, que integra la base teórica del estudio; seguido del marco legal, teniendo en cuenta todos los estándares normativos del sector público; marco referencial, donde se menciona lo más relevante de la institución donde se realizó la investigación; y finalmente, el marco conceptual, en el cual se proporcionan las diferentes definiciones clave para el estudio de la investigación. Además, se desarrolló la metodología, en la cual consta el diseño de la investigación de tipo no experimental, enfoque mixto cualitativo-cuantitativo, con métodos científico, deductivo, analítico y sintético. Además, se mencionan las técnicas utilizadas para la recopilación de la información y los datos: observación directa, entrevista, encuesta, muestra y software. Por consiguiente, para el cumplimiento de los objetivos se dio paso a los resultados, cuyo propósito fue describir la información y datos obtenidos que ayudaron en el análisis del proyecto. Asimismo, se llevó a cabo una discusión que contrasta las teorías investigadas en el estudio y corrobora algunos de los fundamentos expuestos en la revisión bibliográfica; conclusiones que permitieron señalar la información más relevante de la investigación, así como recomendaciones que ayudaron a entender cómo mejorar el sistema de gestión de calidad de la organización. En cuanto a la bibliografía, se generó de acuerdo con las diferentes fuentes de consulta usadas en el marco teórico para el desarrollo del trabajo de investigación, y finalmente los anexos, que permiten respaldar lo fundamentado dentro de la investigación.

4 Marco Teórico

4.1 Antecedentes

Para la ejecución de la investigación y teniendo en cuenta la problemática de estudio y el análisis de la situación actual de los moradores de la Ciudadela Ciudad Alegría con respecto al proyecto "Pavimentación con Carpeta Asfáltica de las calles de la Ciudadela Ciudad Alegría" de la Ciudad de Loja, se consideró apropiado revisar los siguientes estudios previos:

En primer lugar, en el trabajo de investigación titulado "Mejoramiento Y Pavimentación De La Vía Guadalupe - Miraflores En El Departamento Del Huila" realizado en la Ciudad de Bogotá, en el cual buscó realizar la construcción de la vía que comunica al Municipio de Guadalupe con el Corregimiento de Miraflores, fortaleciendo así el desarrollo económico de esta Región, dado a su alto potencial productivo en el mercado industrial, comercial, turístico y agrícola, generando también beneficios sociales a las poblaciones de influencia directa. Por lo tanto, este proyecto abarca todos los procesos y metodología necesarios para construcción de 2,39 kilómetros de vía, desarrollando un plan de Gestión de Proyectos que garantice alcanzar los objetivos propuestos por el Cliente y asegurando la satisfacción de los usuarios de la vía cumpliendo con todos los parámetros técnicos, sociales y ambientales que aplican al proyecto (Ochoa Rodriguez & Bernal Gonzalez, 2019).

Teniendo en consideración el tema desarrollado por los autores, su enfoque va de la mano con los objetivos planteados debido a que se busca la elaboración de un plan para buscar la satisfacción de la ciudadanía y la contribución de una mejora para la economía y transporte.

Posteriormente, otro trabajo elaborado denominado "Propuesta De Un Programa De Mantenimiento De La Vía Izamba-pillaro, Provincia De Tungurahua" en el cual se realiza una propuesta a para definir la mejor opción de mantenimiento preventivo que se pueda aplicar en la vía Izamba-Píllaro, la cual es una carretera asfaltada que comunica a los cantones Ambato y Píllaro de la Provincia de Tungurahua; prolongando la vida útil de la carretera, evitando el deterioro prematuro de la capa de rodadura y así mismo, inversiones inadecuadas para proceder con la rehabilitación o reconstrucción de la vía (Alvarado Ortiz & Freile Benavides, 2015).

De acuerdo a su objeto de estudio se busca el mantenimiento de las vías, mismo que en la investigación que se está efectuando junto con los objetivos, se enfoca en el desarrollo de un

plan de mejoras, en el cual se busca el mantenimiento o reparación de vías que se encuentren en mal estado o no tengan la colocación de pavimento.

Finalmente, en el trabajo desarrollado en el GAD municipal de Loja con su libro denominado “Laboratorio Urbano 2020”, en donde buscaron y propusieron acciones para la Activación de los Barrios, mediante un eje temático sobre la mejora barrial y espacios públicos, en donde se busca integrar mejoras para la ciudad, destacando sus fortalezas y potencialidades que mantiene cada barrio. (Municipio de Loja et al., 2021)

El Plan barrial participativo impulsado por el Municipio de Loja a través de la Jefatura de Promoción Popular, con ayuda y trabajo conjunto del Laboratorio Urbano de Loja del Programa Ciudades Intermedias Sostenibles implementado por la Cooperación Técnica Alemana (GIZ) y con la colaboración de la Defensoría del Pueblo del Ecuador Zonal 7, son una herramienta de planificación donde genera conocimiento de la situación actual del barrio con un enfoque en las acciones a realizarse para observar un cambio, así mismo para guiar cada acción que exista entre la directiva barrial y los moradores dando como resultado una mejor organización, priorizando las acciones que requieran la intervención inmediata

Estableciendo relación con el proyecto de investigación, en el documento se desarrolla un plan de acción barrial el cual está diseñado para el plazo de un año, en donde se enfoca la búsqueda de soluciones para cada ámbito establecido como lo es infraestructura, señalética, seguridad y ambiente.

4.2 Base Teórica

4.2.1 Trilogía de Juran

Para Gryna et al (2007) mencionan que el Dr. Joseph Juran, reconocido experto en calidad, enfatizó la importancia de establecer metas organizacionales claras y una visión sólida para lograr la excelencia en calidad. Propuso un enfoque gerencial compuesto por tres procesos fundamentales, conocidos como la Trilogía Juran: Planificación de la Calidad, Control de la Calidad y Mejora de la Calidad, en lo que respecta a la Planificación de la Calidad, Juran sostenía que la calidad no ocurría por casualidad, sino que debía ser meticulosamente planificada. Este proceso implicaba el diseño estructurado de productos y servicios para cumplir con objetivos específicos y asegurar la satisfacción de las necesidades de los clientes. La Planificación de la

Calidad incluyó pasos como la identificación de clientes, el descubrimiento de sus necesidades, el desarrollo del producto y del proceso, así como el establecimiento de controles para su implementación en las operaciones. El Control de la Calidad, por su parte, se enfocaba en garantizar la estabilidad de las operaciones y prevenir cambios adversos, manteniendo así el estándar de calidad establecido. Este proceso implicaba establecer mediciones y estándares de desempeño, comparar el desempeño real con los estándares establecidos, e intervenir según fuera necesario para corregir desviaciones y mantener la calidad.

En la evaluación de la satisfacción de los moradores de la Ciudadela Ciudad Alegría respecto al proyecto de pavimentación con carpeta asfáltica, se enfocó en el segundo punto de la Trilogía de Juran: el Control de la Calidad. Este enfoque se centra en establecer mediciones y estándares de desempeño para evaluar la calidad del trabajo realizado. Se implementaron procesos de inspección periódicos para comparar el desempeño real del proyecto con los estándares predefinidos. Cualquier desviación detectada se abordó de manera proactiva mediante acciones correctivas para mantener la calidad del proyecto y garantizar la satisfacción de los moradores. De esta manera, la aplicación del control de calidad de la Trilogía de Juran permitió no solo medir la calidad del trabajo realizado, sino también asegurar que el proyecto de pavimentación con carpeta asfáltica cumpliera con los estándares establecidos. Esto proporcionó una base sólida para identificar y abordar cualquier discrepancia entre lo planeado y lo ejecutado, contribuyendo así a la mejora continua del proceso y la satisfacción general de la comunidad.

4.2.2 Teoría de Deming

Según Pulido (2010) menciona que la calidad solía ser considerada como una característica distintiva de grandes organizaciones, tanto industriales como administrativas y de servicios. Esto llevó al establecimiento de procedimientos generales para el diseño de sistemas que pudieran abarcar empresas completas, como oficinas públicas, hospitales, escuelas, hoteles, bancos, industrias y otros sectores. Además, se han introducido más normas internacionales destinadas a diseñar e implementar sistemas de mejora continua de la calidad. Este conjunto de cambios ha resultado en una revisión de los paradigmas fundamentales en varias disciplinas, como la administración, la psicología y la ingeniería. Como resultado, han surgido nuevas metodologías y áreas de desarrollo de conocimiento y técnicas, que incluyen la reingeniería de procesos y la planificación estratégica.

Las contribuciones de Deming jugaron un papel crucial en el desarrollo de la escuela japonesa del control de la calidad. Desde su primera llegada a Japón, los científicos, ingenieros y empresarios prestaron atención a sus ideas en esa nación, entonces en ruinas. Deming impartió seminarios donde explicaba por qué en Estados Unidos se había abandonado la práctica del control de calidad presentó su perspectiva, y propuso un enfoque general basado en sus famoso Ciclo Deming para la mejora continua para establecer y fortalecer un sistema centrado en la búsqueda continua de la calidad. (Lozada & López, 2000).

4.2.3 Mejora continua

Según Carrascosa López et al. (2012) dicen que la mejora continua se puede definir como un proceso organizado y sistemático de cambios continuos, se encuentra basada en el ciclo de Deming, el cual consiste en cuatro fases:

- ✓ **Plan:** Estudio de la situación actual, adquisición de información para proponer sugerencias de mejora;
- ✓ **Do:** Obtención de información para elaborar la propuesta
- ✓ **Check:** Comprobación de resultados de las propuestas; examinar el efecto de los cambios para comprobar si el efecto es el deseado
- ✓ **Action:** Implementación y estandarización de las propuestas con las necesarias modificaciones

En si la mejora continua ayuda a las actividades, procesos y procedimientos que están implementados en la organización a que estos contribuyan al cumplimiento de los objetivos empresariales lo cual la empresa está destinada a conseguir para liderar el mercado con sus procesos y estrategias innovadoras La metodología de la mejora continua se debe llevar de manera sistemática para lograr la mejora con lo cual disminuye fallos, se aumenta la eficacia y eficiencia en los procesos, da solución a los problemas, eliminación de riesgos potenciales entre otros. (Veintimilla Rodas et al., 2020).

La Teoría de Deming sobre la mejora continua emergió como un pilar fundamental en nuestro proyecto, proporcionando un marco dinámico para impulsar mejoras graduales y sostenidas en el proyecto de pavimentación con carpeta asfáltica en la Ciudadela Ciudad Alegría. Al adoptar un enfoque iterativo de evaluación y ajuste, esta teoría nos permitió no solo implementar mejoras específicas identificadas durante el diagnóstico inicial, sino también mantener una cultura organizacional orientada a la excelencia y la innovación. A través de

ciclos de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, pudimos monitorear continuamente nuestro progreso, identificar áreas de oportunidad adicionales y adaptar nuestras estrategias en consecuencia. Esta mentalidad de mejora constante no solo mejoró la calidad y eficacia del proyecto de pavimentación, sino que también fortaleció la capacidad de la comunidad para enfrentar desafíos futuros de manera proactiva.

4.3 Marco legal

En esta investigación, se examinaron las normativas legales que respaldaron su desarrollo. A continuación, se detallan las principales leyes y regulaciones que proporcionaron el marco normativo para este estudio:

4.3.1 Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador, como normativa suprema del país, establece los principios fundamentales y garantiza los derechos de todos los ciudadanos, a continuación, en la siguiente tabla 1 se observa los Art. De la normativa tomados en cuenta para la investigación:

Tabla 1

Normativa de la Constitución de la República del Ecuador

Artículos	Descripción
Artículo 53	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.
Artículo 227	La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación

Nota: Mediante la siguiente tabla se conoce la descripción de cada normativa. Elaboración propia del investigador. Tomado de las normativas de la Constitución de la Republica del Ecuador (2008).

En el contexto del proyecto de pavimentación en la Ciudadela Ciudad Alegría en Loja, los principios establecidos en los artículos 53 y 227 adquieren una importancia significativa. El artículo 53, al exigir la incorporación de sistemas de medición de satisfacción de los usuarios y consumidores, aseguró que la calidad de la pavimentación fuera evaluada desde la perspectiva de aquellos que la utilizan, lo que garantizó su adecuación a las necesidades de la comunidad.

Por otro lado, el artículo 227, al establecer principios como eficiencia, eficacia y calidad en la administración pública, respaldó la gestión de calidad en el proyecto, promoviendo la utilización óptima de recursos y garantizando que la pavimentación se llevara a cabo de manera efectiva y con altos estándares de calidad. En consecuencia, la implementación de estos principios en el proyecto de pavimentación en la Ciudadela Ciudad Alegría no solo garantizó la satisfacción de los usuarios, sino que también contribuyó al desarrollo eficiente y efectivo de la infraestructura vial en beneficio de la comunidad lojana.

4.3.2 Código Orgánico Administrativo

El Código Orgánico Administrativo de Ecuador representa un pilar fundamental en la regulación de las relaciones entre la administración pública y los ciudadanos. Promulgado con el fin de garantizar la eficiencia, transparencia y justicia en la gestión gubernamental, este cuerpo normativo refleja el compromiso del Estado ecuatoriano con la modernización y fortalecimiento institucional, seguidamente en la siguiente tabla 2 se observa los Art. De la normativa tomados en cuenta para la investigación:

Tabla 2
Código Orgánico Administrativo

Artículos	Descripción
Artículo 5	Las administraciones públicas deben satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de las personas, con criterios de objetividad y eficiencia, en el uso de los recursos públicos.
Artículo 34	Las personas tienen derecho a acceder a los servicios públicos, conocer en detalle los términos de su prestación y formular reclamaciones sobre esta materia.
Artículo 75	La gestión delegada estará vinculada con la ejecución de un proyecto de interés público específico, evaluado técnica, económica y legalmente por la administración competente.

Nota: *Mediante la siguiente tabla se conoce la descripción de cada normativa. Elaboración propia del investigador. Tomado de las normativas de la Código Orgánico Administrativo (2017).*

Para el proyecto de pavimentación con carpeta asfáltica en la Ciudadela Ciudad Alegría en Loja, Ecuador, se ha de tener en cuenta que, de acuerdo con el Código Orgánico Administrativo, es fundamental seguir los principios delineados en los artículos 5, 34 y 75. Estos artículos establecen la obligación de satisfacer las necesidades de la comunidad de manera objetiva y eficiente, así como garantizar el acceso a los servicios públicos y la posibilidad de

formular reclamaciones pertinentes. Además, se requiere que la gestión del proyecto esté vinculada con un interés público específico evaluado técnicamente, económica y legalmente. Por ende, el proceso de planificación y ejecución de la pavimentación debe llevarse a cabo de manera transparente, eficiente y conforme a los intereses de la comunidad, tal como lo establece la normativa pasada.

4.3.3 Norma Técnica Prestación de Servicios y Administración Por Procesos

La Norma Técnica Prestación de Servicios y Administración se emite con la finalidad de establecer lineamientos, directrices y parámetros de cumplimiento para la prestación de servicios y administración por procesos. En la tabla 3 se presentan algunos artículos de esta norma que son relevantes:

Tabla 3

Norma Técnica Prestación de Servicios y Administración Por Procesos

Artículos	Descripción
Artículo 1	Numeral 1.1 Fomentar el ordenamiento, la eficacia y la eficiencia en las instituciones públicas
Artículo 6	Numeral 6.2 Eficiencia. - La prestación de servicios y administración por procesos buscará la optimización de los recursos invertidos en su gestión y 6.3 Eficacia. - La prestación de servicios y administración por procesos estará orientada a contribuir al logro de resultados de excelencia en la institución.
Artículo 9	Numeral 9.2 Legalidad. - Un servicio debe ser prestado en estricto cumplimiento del marco legal vigente y 9.5 Estandarización. - Todo servicio debe ser definido y por lo tanto provisto de la misma manera, asegurando el nivel de calidad en cualquier circunstancia.
Artículo 15	La prestación de servicios y administración por procesos será un compromiso de la autoridad nominadora de cada institución, quien asumirá el rol de patrocinador institucional para difundir en la entidad esta práctica como prioritaria para su gestión; destinando para el efecto todos los esfuerzos y recursos necesarios para su aplicación.
Artículo 32	Las instituciones implementarán las acciones de mejora en base a las mejores prácticas de gestión de procesos y con técnicas de gestión del cambio.

Nota: *Mediante la siguiente tabla se conoce la descripción de cada normativa. Elaboración propia del investigador. Tomado de las normativas de la Norma Técnica Prestación de Servicios y Administración Por Procesos (2016).*

El proyecto de pavimentación en la Ciudadela Ciudad Alegría en Loja, Ecuador, tuvo en cuenta varios artículos de la Norma Técnica Prestación de Servicios y Administración Por Procesos. Se priorizó el fomento del ordenamiento, la eficacia y la eficiencia en las instituciones públicas,

reflejándose en una planificación detallada y una gestión eficiente de recursos. Se garantizó que la prestación de servicios se realizara conforme al marco legal vigente, asegurando la legalidad y calidad en su ejecución. Además, se promovieron prácticas de gestión eficientes, implicando la dedicación de esfuerzos y recursos necesarios. Se impulsó la mejora continua, adaptando y optimizando el proyecto según las necesidades específicas de la comunidad. Esta integración aseguró una gestión eficaz y transparente, con resultados satisfactorios para la comunidad de la Ciudadela Ciudad Alegría.

4.4 Marco Referencial

4.4.1 Ciudadela Ciudad Alegría

Ciudad Alegría está ubicado en la parroquia Punzara, sector Punzara Bajo, en el sur de la ciudad de Loja. Limita al norte con el barrio Sol de los Andes, al sur con La Argelia, al este con Héroes del Cenepa y al oeste con el río Malacatos.

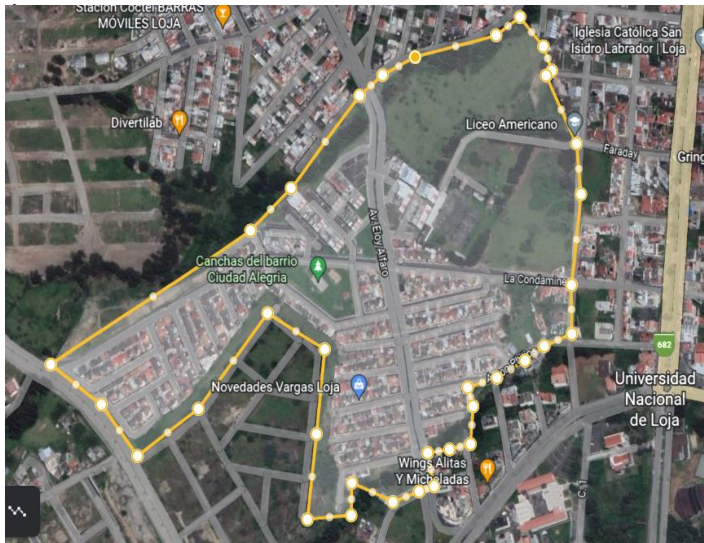
Con una Altitud de 2161m, Perímetro de 2.523,68 m y un Área de 242.484,97 m², Longitud (oeste) 79° 12' 24.4" W y Latitud (sur) 4° 1' 55.4" S

Es un barrio consolidado que destaca por su buena accesibilidad y conectividad gracias a su localización estratégica, próxima a la Universidad Nacional de Loja. Tiene una población aproximada de 4.000 habitantes

Figura 1
Ubicación geográfica de la Parroquia Punzara



Figura 2
Ubicación geográfica de la Ciudadela Ciudad Alegría



4.5 Marco Conceptual

En el presente marco conceptual se dará explicación a los términos y elementos de distintas terminologías, que aporten a la comprensión del proyecto.

4.5.1 Diagnóstico

“Es un juicio comparativo de una situación dada con otra situación dada, ya que lo que se busca es llegar a la definición de una situación actual que se quiere transformar, la que se compara valorativamente con otra situación que sirve de norma o pauta” (Scaron, 1985).

La premisa fundamental de este enfoque reside en la realización de un juicio comparativo entre una situación presente y otra establecida como punto de referencia. El objetivo es llegar a una definición clara de la situación actual que se aspira a transformar. En este proceso, se realiza una evaluación valorativa de la situación actual en comparación con la situación de referencia, la cual actúa como norma o pauta para el cambio deseado.

4.5.2 Importancia del Diagnóstico

El diagnóstico es, en esencia, un elemento básico que relaciona dos modelos a saber: el modelo real y el modelo ideal, y entre los cuales se establece un juicio de valor que marca la diferencia de los modelos, es decir, hay una proposición categórica que señala, “como es” la situación y una proposición valorativa que implica el “cómo se debe” esa situación, misma hacia la que se proyectarán las acciones a realizar

Sin identificarlo exactamente como diagnóstico, señala que en el proceso de la planificación una vez obtenida la información, y como base para tener mayores elementos para desarrollar la acción, se deben analizar los hechos encontrados establecer relaciones, discriminar que es lo fundamental y que es lo accesorio (Dieguez, 1987).

El diagnóstico tiene una doble característica servir directa e inmediatamente para actuar y ser preliminar a la acción de lo que deriva la denominación de investigación diagnóstico-operativo.

Visto así, el diagnóstico trata de adquirir los conocimientos necesarios sobre un determinado sector, área o problema, que es el ámbito de trabajo en el que se ha de actuar y su objetivo es lograr una apreciación general de la situación-problema, especialmente en lo que concierne a necesidades, problemas, demandas, expectativas y recursos disponibles (Egg, 1985).

Las teorías mencionadas ayudan a la elaboración de un buen diagnóstico, el cual permitirá tener mayor claridad sobre el problema, de igual manera se tendrá un mejor desarrollo en las actividades y estrategias a utilizar para el alcance de los objetivos planteados

4.5.3 Diagnóstico Situacional

El Diagnóstico Situacional, determina la correcta combinación de recursos para afrontar la solución de un problema o necesidad obteniendo el máximo beneficio al menor costo y riesgo posible.

Define la dirección correcta que debe tomar la organización y el conjunto de transformaciones que se deben realizar al interior de ésta para alcanzar una posición exitosa dentro del mercado. Herramienta para la toma de decisiones, la acción, el cambio y el desarrollo institucional (Remuzgo, 2005, p. 2)

4.5.4 Matriz FODA

“El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles los cuales diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede

considerarse sencilla y permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada” (Ponce Talancón, 2006, p. 2).

Tabla 4.

Elementos de la Matriz FODA

Variables	Descripción
Fortalezas	Son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.
Oportunidades	Son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.
Debilidades	Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.
Amenazas	Son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

4.5.5 *Proyectos de vialidad*

Los proyectos viales se establecen acorde al problema y la manera en que se busca efectuarlo, en el caso de proyectos de infraestructura vial los procesos posibles son:

4.5.6 *Construcción de obras nuevas.*

Consiste en la construcción de obras viales que se incorporan a la red vial existente. Por ejemplo, construcción de una nueva carretera alterna o variante.

4.5.7 *Mejoramiento.*

Corresponde a aquellos proyectos que aumentan la calidad del servicio existente mediante cambios en la trayectoria de la carretera o cambio de la carpeta de rodadura. Incluye mejoras o transformaciones de estándar horizontal o vertical, relacionadas con el ancho, el alineamiento, la curvatura o la pendiente longitudinal de la carretera.

4.5.8 Conservación vial.

Es el conjunto de actividades destinadas a preservar, en forma continua y sostenida, el buen estado de las vías, de modo que se garantice un servicio óptimo al usuario.

4.5.9 Mantenimiento rutinario.

Se refiere al conjunto de labores de limpieza de drenajes, control de vegetación, reparaciones en pequeñas cantidades de pavimento, las cuales deben efectuarse de manera continua y sostenida a través del tiempo, para preservar la condición operativa, el nivel de servicio y seguridad de las vías.

4.5.10 Mantenimiento periódico.

Conjunto de actividades las cuales se encuentran programadas para renovar el pavimento mediante la aplicación de capas adicionales de lastre, grava, tratamientos superficiales o recarpeteos asfálticos o de secciones de concreto, según el caso, sin alterar la estructura de las capas del pavimento subyacente. (Ministerio de Planificación Nacional y Económica, 2012)

4.5.11 Política Pública de vialidad

La política pública se caracteriza por su atención a temas de gran importancia en su investigación, a saber, la labor de las autoridades. Este trabajo incluye múltiples aspectos, desde la definición y selección de prioridades de intervención, hasta la toma de decisiones, gestión y evaluación. La política pública se compone de estrategias que generan el desarrollo de esa política utilizando herramientas que son las mismas que componen los procesos de formulación e implementación.

4.5.12 Servicios Públicos

Son todas aquellas actividades que realiza el ayuntamiento de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad (Cordero Torres, 2011).

Los servicios públicos tienen como finalidad velar por la satisfacción de una necesidad pública, se sabe que esta es una actividad realizada directa o indirectamente

por la administración pública para satisfacer necesidades colectivas, sujeta a una regulación legal específica y por la autoridad competente encargada de controlar.

4.5.13 Características

Debido a que trata de satisfacer una necesidad pública, el servicio público debe estar dotado, se afirma entonces, de “medios exorbitantes al derecho común,” es decir, de un régimen de derecho público que asegure la generalidad, uniformidad, regularidad y continuidad del mismo

La generalidad significa que todos los habitantes tienen derecho a gozar del servicio, y se comprende en una característica que a veces se menciona aisladamente: La igualdad o uniformidad, por imperio de la cual todos tienen derecho a exigir el servicio en igualdad de condiciones. Regularidad quiere decir conformidad a reglas y condiciones preestablecidas (Gordillo, 2006)

Para Cordero Torres (2011) existen características del servicio público, las cuales están enmarcadas en las distintas normas jurídicas y que buscan garantizar los derechos de las personas usuarios de los mismos

- 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.

4.5.14 Viabilidad Urbana

Uno de los servicios públicos es la vialidad que a través de obras públicas busca satisfacer necesidades colectivas viales de forma eficiente y eficaz.

La vialidad urbana está conformada por todas las vías que componen el territorio urbano, estas vías que pueden denominarse según su posición dentro del límite urbano son las vías que unen a la población y permiten el tránsito, al igual que en los límites urbanos

La vialidad urbana en lo que respecta a la normativa ecuatoriana según el COOTAD (2019) abarca los siguientes aspectos:

4.5.15 Planificación Vial

En la planificación urbana vial, se considera con mayor énfasis el concepto de la sectorización, donde la planificación se debe realizar por sectores económicos o geográficos, el tener una mayor o menor desagregación sectorial va a depender de la importancia y precisión que se quiera tener con los resultados.

El tiempo es otra variable de principal jerarquía en los estudios de planificación, puede ser para un periodo corto (1 a 4 años), a mediano plazo (5 a 15 años) o a largo plazo (15 a 25 años) (Torres Dugarte, 2018).

4.5.16 Plan de Ordenamiento Territorial

Una de las principales herramientas para el uso correcto del ordenamiento territorial, son los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, utilizados por las siglas PDOT, las cuales son herramientas elaboradas para todos los niveles de Gobierno Autónomo Descentralizado (GADS).

Las guías tienen por objeto orientar a los gobiernos autónomos descentralizados (GAD) sobre el proceso de formulación o actualización de sus Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT); asimismo, respecto de los contenidos mínimos requeridos de acuerdo al marco legal vigente

Definidos en los siguientes códigos y leyes:

- ✓ Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPFOP) y su Reglamento.
- ✓ Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)
- ✓ Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión del Suelo (LOOTUGS) y su Reglamento.
- ✓ Ley Orgánica de Participación Ciudadana.

4.5.17 Construcción y Mantenimiento vial

La construcción y mantenimiento vial hacen referencia al trabajo que se realiza en una obra, esta es implementada una vez realizada su planificación y ser debidamente aprobada, las cuales con el pasar del tiempo sufrirán daños o deterioros, lo cual implica realizar un mantenimiento correspondiente.

4.5.18 Actividades de Construcción y Mantenimiento vial

4.5.18.1 Construcción

- **Apertura y Ampliación de vías:** Hace referencia a la construcción de nuevas vías y la ampliación de vías se lo realiza de acuerdo con los informes de trámites de trazados viales, con la finalidad de mejorar el ancho de la vía, para el tránsito vehicular y peatonal de los moradores que habitan en el sector
- **Pavimentación de vías con carpeta asfáltica:** consiste en colocar una capa de material sobre un camino, este material es en base a asfalto.

4.5.18.1.1 Mantenimiento

- **Recateó de vías con carpeta asfáltica.** Consiste en el cambio de la carpeta asfáltica, aquí se realiza el cambio completo de la capa asfáltica de una vía debido al mal estado ya que no se soluciona mediante un bacheo, esto por las condiciones de la vía o por el paso del tiempo donde cumplió ya su vida útil para su uso.
- **Mantenimiento rutinario (bacheo).** Los baches son fallas localizadas en la superficie del pavimento, en forma de oquedades cóncavas. Es una porción del pavimento que ha sido removida y colocada con o sin material adicional después de la construcción original del pavimento.
- **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 la cual debe ser compactada para finalizar.

- **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”

4.5.19 La Satisfacción

La satisfacción de usuarios de la información es un estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructor y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos (Salazar, 2011).

Un término que aparece constantemente asociado a la satisfacción es la calidad en general y más específicamente a la calidad de los servicios. La primera se entiende como que tan bueno es un servicio, y no necesariamente que tan grande o extenso, o como la idoneidad de un servicio o producto a su propósito o uso planteado, sujeta a las expectativas del cliente, usuario o público (Nejati & Nejati, 2008).

En cuanto a la segunda, es definida como la diferencia entre las expectativas del usuario y las percepciones del servicio recibido, se debe satisfacer la petición de cada usuario en forma precisa, exhaustiva y expedita. Resalta el hecho que la calidad debe estar en conformidad con los requerimientos o necesidades del cliente (Nejati & Nejati, 2008).

4.5.20 Percepción

La percepción es cómo valoran las personas los servicios. Es decir, como las reciben y evalúan los servicios de una empresa.

Las percepciones están enlazadas con las características o dimensiones de la calidad del servicio que son; confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía, y elementos tangibles. (Matsumoto Nishizawa, 2014).

4.5.21 Calidad

Joseph Juran con su trilogía de la calidad: Planear, Controlar y Mejorar. Con este tridente se pretendía establecer los parámetros para la planificación de sistemas de prevención y calidad vial, seguido de un control y posteriores mejoramientos a este.

Respecto a la calidad existen varias definiciones; por ejemplo, para Juran (1990) “Calidad es que un producto sea adecuado para su uso. Así, la calidad consiste en ausencia de deficiencias en aquellas características que satisfacen al cliente”.

Por su parte, la American Society for Quality (ASQ) señala: “Calidad es un término subjetivo para el que cada persona o sector tiene su propia definición. En un sentido técnico, la calidad puede tener dos significados”:

- Son las características de un producto o de un servicio que influyen en su capacidad de satisfacer necesidades implícitas o específicas;
- “Es un producto o un servicio libre de deficiencias”. Por su parte, la norma ISO-9000:2005 define calidad como “el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”, entendiendo requisito como una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Un cliente queda satisfecho si se le ofrece todo lo que él esperaba encontrar y más. Así, la calidad es ante todo la satisfacción del cliente, la cual está ligada a las expectativas que éste tiene sobre el producto o servicio. Tales expectativas son generadas de acuerdo con las necesidades, los antecedentes, el precio, la publicidad, la tecnología, la imagen de la empresa, etc. Se dice que hay satisfacción si el cliente percibió en el producto o servicio al menos lo que esperaba (Gutierrez, 2010).

4.5.22 Modelo SERVPERF

Para Ramos et al (2020) El Modelo SERVPERF es una herramienta esencial en la evaluación de la calidad de los servicios proporcionados por diversas organizaciones. Más allá de simplemente medir el nivel de calidad, este modelo ofrece una perspectiva valiosa sobre cómo los usuarios perciben los servicios recibidos. Al analizar y comprender las evaluaciones de los usuarios, el Modelo SERVPERF se convierte en una herramienta esencial para identificar áreas de mejora tanto para la organización

como para la satisfacción de los clientes. Además, su aplicabilidad abarca una amplia gama de industrias y sectores, proporcionando una guía práctica para mejorar continuamente los servicios ofrecidos y fortalecer la relación con los clientes. En resumen, el Modelo SERVPERF desempeña un papel crucial en la mejora de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en diversos entornos organizacionales. Los cálculos para determinar la calidad del servicio se realizarán de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$SQ = \sum_{j=1}^k W_j * P_{ij}$$

Donde:

SQ= Calidad del servicio;

k = número de atributos; 5 en el presente trabajo

W_j = Importancia del atributo j en la calidad percibida

P_{ij} = Percepción del resultado del objeto i respecto al atributo j.

El modelo SERVPEF establece una estructura de cuestionario que se agrupa en cinco dimensiones. Cada dimensión está compuesta por una serie de afirmaciones, las cuales se detallan a continuación:

El cuestionario del modelo SERVPEF consta de una sección conocida como percepciones para la evaluación del servicio.

4.5.22.1 Dimensiones y Elementos del Cuestionario SERVPEF

Tabla 5.

Dimensiones del Modelo SERVPEF

Dimensiones	Elementos
Tangible	Declaraciones del 1 al 4
Fiabilidad	Declaraciones del 5 al 9
Capacidad de respuesta	Declaraciones del 10 al 13
Seguridad	Declaraciones del 14 al 17

Tabla 6.*Aclaraciones de las Dimensiones del Modelo SERVPEF*

Dimensiones	Aclaración
<i>Tangibilidad</i>	Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.
<i>Fiabilidad</i>	Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
<i>Capacidad de respuesta</i>	Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.
<i>Seguridad</i>	Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
<i>Empatía</i>	Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

El cuestionario que se ha utilizado en la presente investigación estuvo enfocado en las percepciones, el cual fue adaptado del cuestionario estandarizado del Modelo SERVPEF.

Tabla 7.*Dimensiones Adaptadas al Modelo SERVPEF*

Dimensiones	Aclaración
--------------------	-------------------

Fiabilidad	Hace referencia al cumplimiento en base a las necesidades y el servicio brindado de manera fiable, en condiciones y periodos de tiempo determinados
Capacidad de respuesta	Es la disposición de brindar una rapidez de respuesta para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado al momento de realizar algún pedido a las autoridades.
Aspectos Financieros	Se refiere al pago, precio o contribución que realizan los usuarios a la entidad para la ejecución de proyectos.
Continuidad de la Atención	Hace referencia a la evaluación, inspección continua de un servicio, de manera planificada y en los tiempos establecidos, para generar reparos en los daños o deficiencias encontrados en los trabajos o servicios brindados por la entidad, lo cual permita la conservación y mantenimiento de los servicios.
Durabilidad	Se refiere al tiempo que dure en buen estado la vía, ya sea por el tipo de material que se utilizó o por factores exógenos que se efectúen sobre ella.

Para cada afirmación, los participantes de la investigación fueron previstos con cinco escalas de la escala de Likert ranqueado para las percepciones con “Totalmente Insatisfecho” hasta “Totalmente Satisfecho”

Para la interpretación entre la calidad esperada y percibida en cada dimensión del cuestionario se usó la escala de Likert del 1 al 5.

- Una puntuación positiva “5” indica que la calidad del servicio recibido por el cliente superó o igualó sus percepciones
- Mientras que una puntuación negativa “1” indica la calidad del servicio que el cliente recibió fue menor de lo que esperaba.

4.5.23 Plan de mejoras

El plan de mejoras se constituye en un objetivo del proceso de mejora continua, y, por tanto, en una de las principales fases a desarrollar. Para su elaboración es necesario establecer los objetivos que se proponen alcanzar y diseñar la planificación de las tareas para conseguirlos.

Para llevar a cabo las acciones de mejora propuestas es necesario especificar las tareas concretas que deberán realizarse para la consecución de los objetivos. En donde se debe determinar a las personas o entidades responsables de la ejecución, las tareas que se desarrollará, el periodo de tiempo y los responsables de realizar el control y seguimiento de las mismas

Los principales pasos para la elaboración de un plan de mejoras son:

- ✓ Identificar el área de mejora.
- ✓ Detectar las principales causas del problema
- ✓ Formular el objetivo
- ✓ Seleccionar las acciones de mejora
- ✓ Realizar una planificación
- ✓ Llevar a cabo un seguimiento

5 Metodología

La presente investigación estuvo fundamentada en un nivel de carácter exploratorio, ya que en el problema se buscaba verificar y realizar un diagnóstico del proyecto implementado. Por lo tanto, no se logró evidenciar resultados de estudios previos con facilidad. La investigación fue realizada a través de dos enfoques metodológicos: cualitativo y cuantitativo. Por consiguiente, 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 de información y datos relacionados del proyecto Pavimentación con Carpeta Asfáltica de las calles de la Ciudadela Ciudad Alegría de la Ciudad de Loja para ser analizados. Así se permite observar el cumplimiento del mismo. El trabajo se realizó con un diseño de tipo no experimental, ya que la información requerida se tomó tal cual se encuentra en la realidad y no se manipuló ningún tipo de variables.

5.1 Área de estudio

La presente investigación se realizó en la Ciudadela “Ciudad Alegría”, ubicada en la Ciudad de Loja, Provincia Loja con el fin de tener información de primera mano con los actores involucrados.

5.2 Métodos

5.2.1 Método deductivo

Este método fue fundamental para la investigación del proyecto, ya que posibilitó la obtención de conclusiones válidas a partir de premisas establecidas. Por ende, se convirtió en un enfoque lógico de razonamiento que facilitó la consecución de conclusiones específicas respaldadas por argumentos sólidos.

5.2.2 Método Analítico:

Este método fue aplicado de manera exhaustiva en el desarrollo del objetivo uno de la tesis, dado que era imperativo recabar información sustancial sobre la situación objeto de análisis. En este sentido, se llevó a cabo la recopilación minuciosa de aspectos fundamentales concernientes a cada una de las personas involucradas, con el propósito de realizar un análisis detallado. Además, se realizó una búsqueda exhaustiva de datos de carácter general, enfocada especialmente en evaluar la calidad del proyecto ejecutado por el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Loja.

5.2.3 Método sintético:

Este método fue aplicado en el objetivo dos, donde se llevó a cabo un análisis detallado de las dimensiones desagregadas y adaptadas al modelo de satisfacción SERVPEF. Esto proporcionó información relevante sobre la satisfacción de los residentes, centrándose en las percepciones. Además, se enfocó en la búsqueda de soluciones a las problemáticas existentes, lo que permitió analizar la información obtenida y sintetizar los hallazgos de manera eficaz.

5.2.4 Método descriptivo:

El método descriptivo desempeñó un papel crucial en el Trabajo de Integración Curricular (TIC, ya que, permitió la caracterización detallada de los fenómenos relacionados con la satisfacción ciudadana del servicio de vialidad. A través de este método, se logró describir exhaustivamente los acontecimientos y resultados más relevantes, basándose en la información recopilada mediante diversas técnicas de recolección de datos. Estos incluyeron encuestas, entrevistas y observaciones, entre otros. La aplicación de promedios y cálculos estadísticos permitió la demostración precisa de los hallazgos obtenidos, proporcionando así una base sólida para el análisis y la interpretación de los resultados en la investigación.

5.3 Técnicas

Las técnicas empleadas para alcanzar los objetivos planteados en la presente investigación fueron las siguientes:

5.3.1 Observación directa. -

Se realizó una observación directa de la situación actual una vez implementado el proyecto de Pavimentación con Carpeta Asfáltica de las calles de la Ciudadela Ciudad Alegría de la Ciudad de Loja. Esta observación se llevó a cabo mediante una ficha específica que detallaba los aspectos más relevantes para realizar un diagnóstico completo. Además, se utilizó una matriz FODA para identificar los aspectos más fuertes y débiles de la ciudadela, así como sus oportunidades y amenazas.

5.3.2 Entrevista. –

Se llevó a cabo una entrevista al presidente de la Directiva Barrial de la Ciudadela Ciudad Alegría. Esta entrevista se basó en una guía de preguntas que constaba de 8 ítems. El objetivo principal de la entrevista fue conocer la percepción del entrevistado sobre la atención que el municipio brinda a las peticiones realizadas por la comunidad, así como evaluar el cumplimiento del proyecto de Pavimentación con Carpeta Asfáltica de las calles de la Ciudadela Ciudad Alegría de la Ciudad de Loja.

5.3.3 La encuesta. –

La encuesta fue aplicada a 269 personas según la fórmula muestral aplicada, quienes eran moradores de la Ciudadela Ciudad Alegría. Dicha encuesta constaba de 17 preguntas en total, estructurada en dos partes. La primera parte abordaba las necesidades viales de la ciudadanía, con 12 preguntas destinadas a obtener información de los moradores e identificar las necesidades de los moradores de la ciudadela. Con estos datos, se generó una base de datos donde se procesaron las respuestas para cumplir con el segundo objetivo.

En esta primera parte, algunas preguntas fueron diseñadas en base a la escala tipo Likert, que tenía la siguiente denominación

1= Excelente, 2= Bueno, 3= Regular

Para la pregunta 11, se utilizó la siguiente denominación:

1= Alto, 2= Medio, 3= Bajo

Para la segunda parte, se diseñó un cuestionario denominado Percepciones, en donde se utilizaron dimensiones de satisfacción adaptadas del MODELO SERVPEF. Se contó con 5 preguntas las cuales ayudaron a determinar la percepción de los moradores.

Las preguntas de satisfacción tuvieron como opciones de respuesta una escala diseñada según la escala de Likert para la comprensión de cómo esperaba que fuera el servicio y cómo se sintió en realidad. Se utilizó la siguiente denominación:

Tabla 8.

Escala de Percepciones

ESCALA	PERCEPCION
1	TOTALMENTE INSATISFECHO
2	POCO INSATISFECHO
3	INDECISO
4	POCO SATISFECHO
5	TOTALMENTE SATISFECHO

Por último, para determinar las puntuaciones de satisfacción basadas en las percepciones, y así cumplir con el tercer objetivo, se generó la media aritmética o promedio utilizando la siguiente fórmula

$$x = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + x_4 \dots x_n}{n}$$

Por lo tanto, se obtuvieron las respuestas, para las percepciones, primero por cada dimensión y luego en general de las cinco dimensiones, para determinar la valoración del servicio en general.

5.4 Población y Muestra

En la presente investigación, la muestra estuvo conformada por todos los moradores de la Ciudadela Ciudad Alegría de la Ciudad de Loja, que ascendían a un número de 900 personas. Debido al tamaño de la población, fue necesario obtener una muestra utilizando la siguiente fórmula:

- Población Objetivo N: 900
- Valor de confianza Z: 1,96
- Desviación Estándar O: 0,5
- Margen de error E: 0,05

$$N = \frac{Z^2 O^2 N}{E^2(N - 1) + Z^2 O^2}$$

$$N = \frac{(1,96)^2(0,5)^2(900)}{(0,05)^2(900 - 1) + (1,96)^2(0,5)^2}$$

$$N = 269$$

5.5 Software

El software utilizado en la investigación fue KoboCollect, el cual proporcionó las herramientas necesarias para cumplir con los diferentes objetivos. En el desarrollo del primer objetivo, se buscó diagnosticar la situación actual del proyecto mediante un estudio de campo utilizando fichas de observación y la matriz FODA. En el segundo objetivo, se identificó la satisfacción de la ciudadanía a través de encuestas. Finalmente, en el tercer objetivo, se aplicaron entrevistas para conocer los problemas existentes y diseñar un plan de mejoras, el cual se socializó con los actores clave para su respectiva presentación.

6 Resultados

Para el desarrollo del presente proyecto se utilizó la metodología propuesta, de esta manera los datos que a continuación se presentan son los provenientes de la información recolectada que da respuesta a los objetivos específicos planteados en la presente investigación:

6.1 Objetivo Específico 1. Diagnosticar la situación actual del proyecto Pavimentación con Carpeta Asfáltica de la Ciudadela Ciudad Alegría y la Av. Eloy Alfaro, La Av. Condamine y las calles transversales de la Ciudadela Ciudad Alegría, del año 2022.

6.1.1 Observación directa y encuesta

Para dar cumplimiento al primer objetivo se utilizó la técnica de la observación directa mediante el apoyo de una ficha de observación y encuesta, para poder determinar la situación

actual. Se realizaron dos identificaciones, por un lado, está la situación actual del proyecto Pavimentación y por otro lado la situación actual que viven los moradores; como punto de partida se determinó el porcentaje de cumplimiento de las actividades desarrolladas del proyecto, donde se obtuvo lo siguiente:

Tabla 9.

Actividades del proyecto

N° Actividades Programadas	N° Actividades Ejecutadas	N° Actividades Faltantes	Presupuesto
120	99	21	1'683.146,74

$$\frac{N^{\circ} \text{ de Actividades Ejecutadas}}{N^{\circ} \text{ de Actividades Programadas}} \times 100$$

$$= \frac{99}{120} \times 100$$

$$= 82,5\%$$

Dando continuidad a los resultados del objetivo, se consideró relevante la aplicación de una encuesta para observar el estado actual del proyecto. Con la información recolectada se pudo conocer que, dentro de la misma, un 90,33% de las vías estaban pavimentadas, mientras que el restante, un 9,67%, eran lastradas. Un 87,73% de los encuestados manifestaron que la calle en la que está ubicada su vivienda se encontraba pavimentada, mientras que 33 personas, un 12,27%, mencionaron que no. Por lo tanto, se preguntó cuán importante era el mantenimiento de las calles, obteniendo que un 99,63% respondieron que sí y un 0,37% manifestaron que no.

Por otro lado, en cuanto al grado de fortalecimiento y facilidad de transporte de la población una vez finalizado el proyecto, se obtuvo que 189 personas, un 70,26%, mencionaron que el grado fue Alto, mientras que 80 personas, un 29,74%, comentaron que el grado fue medio. Es importante mencionar que se generó un aporte significativo en el ámbito vial, con un 55,06%, un 31,06% en lo que respecta a la salud de los moradores, un 11,69% en el ámbito social, seguido de un 1,35% en lo económico y finalmente un 0,45% en el ámbito productivo.

Respecto de los servicios básicos, la mayoría de los moradores encuestados contaban con Agua Potable, Alcantarillado y Luz Eléctrica, cada uno con un 25,14%, mientras que el 24,58% restante contaba con el Servicio de Internet.

Adicionalmente, 145 moradores, un 53,90%, mencionaron que existían problemas de abastecimiento de agua 2 veces al mes, 99 personas, un 36,80%, mencionaron que ocurría 3 veces al mes, 14 personas, un 5,20%, indicaron que solo sucedía 1 vez al mes y finalmente, 11 personas, un 4,09%, mencionaron que la falta de agua por mes sucedía 4 o más veces.

En ese sentido, se determinaron cuáles eran algunas de las necesidades de los moradores después de la aplicación del proyecto, esto se realizó mediante la ficha de observación (ANEXO 1), la cual aportaba al diagnóstico situacional, donde se estableció una matriz de 7 componentes con sus respectivos aspectos.

Tabla 10.

Matriz de Identificación de los aspectos importante

N	Componente	Descripción de Aspectos Identificados	Identificación
1	Estado de las calles	<ul style="list-style-type: none"> - Calles en mal estado - Vías transversales sin pavimentar - Baches en las Avenidas Principales - No existe mantenimiento en las calles - El alcantarillado no se encuentra en su totalidad en buen estado en algunas calles 	Las calles en la ciudad no se encuentran pavimentadas en su totalidad, las mismas que en parte se encuentran en buen estado, haciendo relevancia en que existen baches y no se tiene un mantenimiento de las Avenidas y calles transversales
2	Señalética	<ul style="list-style-type: none"> - No cuenta con las señaléticas viales necesarias - No existe semaforización - Las calles no cuentan con un nombre - Cuentan con vías peatonales establecidas 	Se pudo observar que no cuentan con la señalética respectiva para el tránsito vehicular, falta de semaforización y las calles no cuentan con nombres para poder identificarlas.
3	Iluminación	<ul style="list-style-type: none"> - Las vías principales se encuentran con iluminación - En algunas calles trasversales falta iluminación 	Las vías principales cuentan con alumbrado público, mientras que en algunas las calles transversales hace falta la iluminación correspondiente

4	Tránsito Vehicular	<ul style="list-style-type: none"> - Movilización en la Ciudadela - Circulación del transporte urbano y vehículos particulares 	El Tránsito en la Ciudadela se mantiene activo, debido a que pueden circular con facilidad vehículos particulares y unidades de transporte urbano, transporte privado.
5	Áreas Verdes	<ul style="list-style-type: none"> - Cuenta con sus respectivas áreas verdes - Contaminación en las áreas verdes - Presencia de viviendas abandonadas 	La ciudadela cuenta con sus respectivas áreas verdes, existe contaminación en la recolección de basura y en la quebrada de punzara y en algunas casas que se encuentran en abandono.
6	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - No existe seguridad en la ciudadela - Zona donde liban con facilidad - Algunas veces se realizan patrullajes - No cuentan con un UPC 	No existe un control de vigilancia hacia la ciudadela, es un lugar habitado por estudiantes y personas que liban con facilidad, el UPC más cercano se encuentra en el Barrio Esteban Godoy.
7	Servicios Básicos	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de abastecimiento de agua 	El problema más frecuente es la falta de abastecimiento de agua, la cual se produce una o varias veces al mes

6.1.2 Resultados de encuestas

Resultado de las encuestas aplicadas a la población, se obtuvo que el 55% estaba compuesto por 147 personas del género masculino, mientras que el 45% restante correspondía a 122 mujeres. De estas, el 33% se encontraba en la edad de 36 a 45 años, seguido por un 30% de 46 a 65 años, un 22% con la edad de 26 a 35 años, un 9% con más de 65 años y finalmente un 6% que correspondía a la edad de 18 a 25 años.

Respecto a su nivel de educación, se encontró que el 62,08% (167 personas) habían completado la secundaria, seguido por un 36,80% (99 personas) que eran profesionales de Tercer Nivel y un 1,12% (3 personas) que no habían completado la secundaria.

Con respecto a la mejora de la calidad de vida de la población posterior a la aplicación del proyecto, se identificó que había mejorado en un 100%.

Tabla 11.

Mejora de la calidad de vida de la población

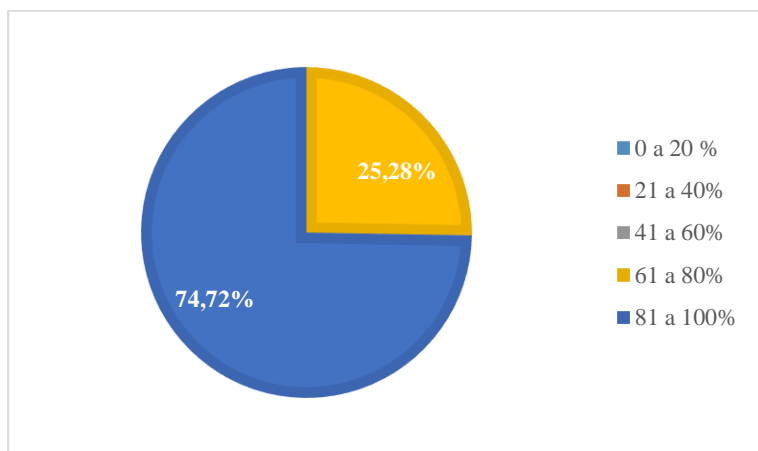
FRECUENCIA	PORCENTAJE
------------	------------

SI	269	100%
NO	0	0%
TOTAL	269	100%

Seguidamente, en la escala establecida se pudo interpretar que 201 personas, con un 74,72%, mencionaron que la mejora fue del 81 al 100%, mientras que las 68 personas restantes, con un 25,28%, dijeron que la mejora en su calidad de vida fue del 61 al 80%.

Figura 3

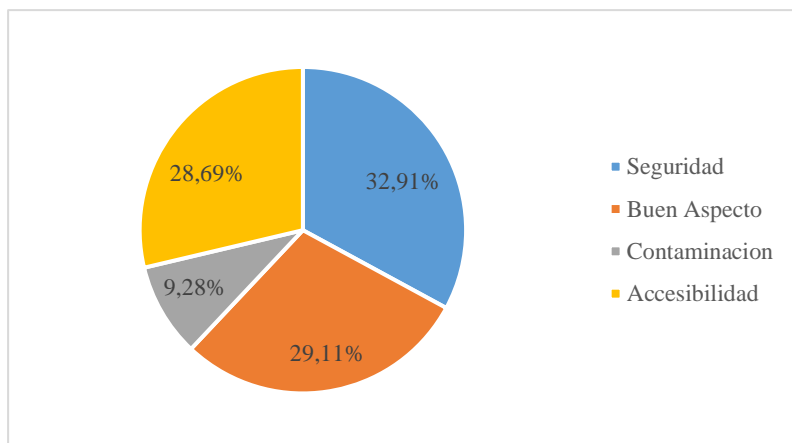
Mejora de la calidad de vida



Dando continuidad, los moradores consideran que existen 4 aspectos importantes para contar con una vialidad adecuada en su barrio entre los aspectos más importantes se encuentra que 156 personas con un 32,91% manifiestan que se necesita Seguridad, seguido 138 personas con un 29,11% considera un Buen Aspecto, 136 personas con un 28,69% Accesibilidad y finalmente 44 personas con un 9,28% respecta a la contaminación.

Figura 4

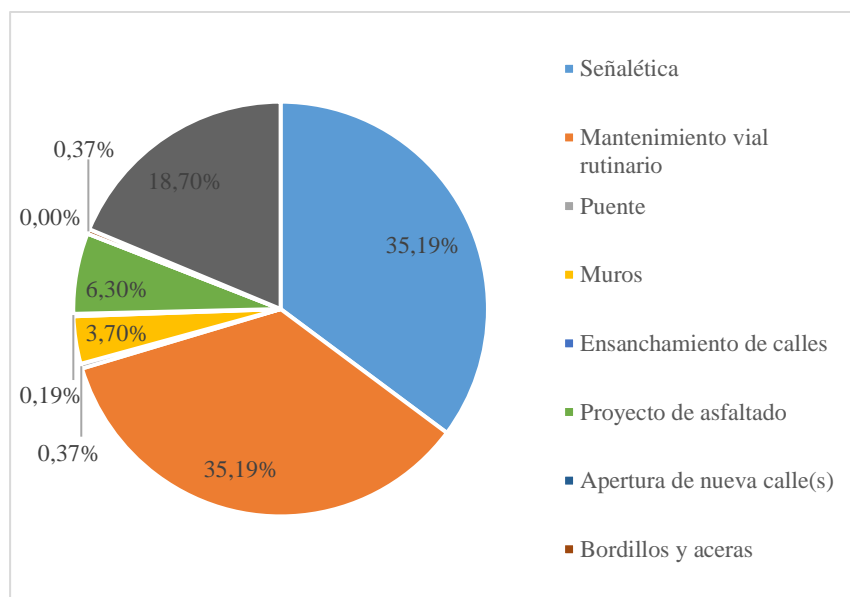
Aspectos importantes para una vialidad adecuada.



Por otro lado, se identificó cuáles son las necesidades viales en la ciudadela en donde según los datos obtenidos con un 35,19% se necesita de señalética y así mismo mantenimiento vial, con un 18,70% la necesidad de alcantarillas, con un 6,30% la ejecución de un proyecto de asfaltado, un 3,70% el levantamiento de muros, seguido de un 0,37% en donde se necesita la construcción de un puente, bordillos y aceras y finalmente con un 0,19% el ensanchamiento de calles.

Figura 5

Principales necesidades viales del barrio



Finalmente, los moradores consideraron que los productos y/o resultados entregados en base al desarrollo del proyecto fueron buenos. De un total de 269 personas encuestadas, 160 personas, lo que representa un 59,48%, manifestaron que los productos y/o resultados fueron buenos, mientras que 83 personas, equivalente al 30,86%, los calificaron como excelentes.

Tabla 12.

Calificación de productos y/o resultados entregados.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	83	30,86%
Bueno	160	59,48%
Regular	26	9,67%
TOTAL	269	100%

La recopilación y análisis de datos demográficos y percepciones de los residentes de la ciudadela Ciudad Alegría revelaron información crucial sobre el impacto del proyecto de pavimentación en la calidad de vida y las necesidades de la comunidad.

En primer lugar, los datos demográficos proporcionaron una imagen clara de la composición de la población afectada por el proyecto. El hecho de que el 55% de los encuestados fueran hombres y el 45% mujeres, con una distribución por edad que incluía un 33% en el rango de 36 a 45 años y un 30% en el rango de 46 a 65 años, subraya la representatividad de la muestra y la diversidad de experiencias dentro de la comunidad.

Además, los datos revelaron que el 62,08% de los encuestados habían completado la secundaria, lo que indica un nivel educativo significativo en la población. Esta información es crucial para comprender el nivel de comprensión y participación de la comunidad en el proyecto.

En cuanto a la mejora de la calidad de vida posterior a la aplicación del proyecto, el hecho de que el 100% de los encuestados percibieran una mejora es un indicador contundente del impacto positivo del proyecto en la comunidad. El análisis detallado de las respuestas, que muestra que el 74,72% de los encuestados experimentaron una mejora del 81 al 100% en su calidad de vida, proporciona una visión más matizada de los resultados del proyecto.

Además, las percepciones de los residentes sobre los aspectos importantes para una vialidad adecuada y las necesidades viales en la ciudadela resaltan los desafíos y áreas de mejora que aún deben abordarse. La identificación de la seguridad, el buen aspecto, la accesibilidad y la contaminación como aspectos prioritarios para los residentes subraya la importancia de abordar estas cuestiones en futuros proyectos de desarrollo comunitario.

6.1.3 Análisis FODA

Se realizó un análisis FODA que identificó las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas relacionadas con el proyecto y la situación actual de la ciudadela, lo que permitió una evaluación integral de su impacto y de los desafíos enfrentados, ya que, de esta manera se demostró la situación actual de la ciudadela, para lo cual se identificaron mediante el análisis FODA las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (ANEXO 2) que tenía la ciudadela Ciudad Alegría.

Entre las fortalezas de la Ciudadela Ciudad Alegría, se destacaba su representación barrial, la cual durante años había velado por el bienestar de los moradores y había trabajado en conjunto con entidades públicas para la realización de proyectos. Uno de estos proyectos fue la pavimentación con carpeta asfáltica, el cual brindó varias oportunidades para el sector, ya que impulsó la integración, mejoró el tránsito vehicular y creó oportunidades para emprender, contribuyendo así al desarrollo económico.

Sin embargo, después de la implementación del proyecto, también se observaron aspectos negativos y amenazas importantes en la Ciudadela. Estos incluían la baja frecuencia en el mantenimiento de las vías y espacios públicos, la falta de abastecimiento de agua y la persistente inseguridad, con conductas delictivas que no eran controladas por las instituciones de seguridad. A continuación, se detalla la matriz FODA:

Tabla 13.

Análisis FODA de la Ciudadela Ciudad Alegría

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none">• La ciudadela cuenta con una representación barrial organizada, la cual fue la promotora para la recolección de firmas para que se realice el convenio con el municipio para el proyecto de pavimentación• Cuentan con señaléticas peatonales, lo cual mejora el tránsito de los moradores por la ciudadela• Las avenidas principales y calles transversales cuentan con la iluminación adecuada para la	<ul style="list-style-type: none">• Baja frecuencia de mantenimiento a los espacios públicos• No existe señalética en las avenidas principales para mejorar el tránsito vehicular• Falta pavimentación en calles transversales de la ciudadela• Es una zona frecuentada por estudiantes donde liban con facilidad• Falta de abastecimiento de agua• No cuenta con la seguridad necesaria para transitar por la ciudadela

<p>circulación de vehículos y paso de los ciudadanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe áreas recreativas en donde se realizan actividades para moradores y personas de fuera 	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de viviendas descuidadas • Todas las calles de la ciudadela no cuentan con un nombre
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Puesta en marcha de nuevas actividades relacionadas al cuidado del medio ambiente • El proyecto de pavimentación posibilitó el tránsito vehicular y mejora la salud de los moradores • Grandes oportunidades tanto a lo que se refiere a la población activa como la existencia de una población joven • Desarrollo Económico en la ciudadela, con la creación de establecimientos comerciales como asaderos, micro mercados, supermercados 	<ul style="list-style-type: none"> • Existen casas que se encuentran en abandono y deterioro lo cual genera un riesgo para los moradores • Áreas o espacios naturales en el entorno al barrio utilizados para actos inapropiados • Inseguridad en el espacio público • Incremento de conductas delictivas • Falta de patrullajes en la ciudadela

El análisis FODA realizado en la ciudadela Ciudad Alegría demostró ser una herramienta crucial para evaluar la situación pasada del proyecto de pavimentación y las condiciones generales de la comunidad. Este análisis permitió identificar de manera exhaustiva las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que influían en el desarrollo y la calidad de vida de los moradores.

Entre las fortalezas identificadas se destacaba la sólida representación barrial, que fue fundamental en la ejecución de proyectos como la pavimentación con carpeta asfáltica. Esta iniciativa no solo mejoró la infraestructura vial, sino que también impulsó la integración social y económica de la comunidad, generando oportunidades para el emprendimiento y contribuyendo al desarrollo económico local.

Sin embargo, el análisis también reveló importantes desafíos que enfrentaba la ciudadela, como la baja frecuencia en el mantenimiento de las vías y espacios públicos, la falta de abastecimiento de agua y la persistente inseguridad. Estas debilidades y amenazas representaban obstáculos significativos para el bienestar y la seguridad de los moradores, así como para el desarrollo sostenible de la comunidad.

Por otro lado, se identificaron diversas oportunidades que podrían haberse aprovechado para mejorar la calidad de vida en la ciudadela, como la implementación de actividades relacionadas con el cuidado del medio ambiente, el desarrollo económico a través de la creación de nuevos establecimientos comerciales y el fortalecimiento de la seguridad pública mediante la implementación de patrullajes y medidas de prevención del delito.

En conclusión, el análisis FODA proporcionó una visión integral de la situación pasada de la ciudadela Ciudad Alegría, destacando tanto sus aspectos positivos como los desafíos que se enfrentaron para lograr un desarrollo sostenible y mejorar la calidad de vida de sus habitantes. Este análisis constituyó una herramienta valiosa para la toma de decisiones y la planificación de acciones futuras orientadas al bienestar y progreso de la comunidad.

6.2 Objetivo Estratégico 2. Identificar la satisfacción de los moradores de la ciudadela Ciudad Alegría, respecto del proyecto Pavimentación con Carpeta Asfáltica.

La metodología de resultados presentada se enfoca en evaluar la satisfacción de los moradores de la Ciudadela Ciudad Alegría respecto al proyecto de Pavimentación con Carpeta Asfáltica a través de las percepciones. Para dar cumplimiento al Objetivo 2, se aplicaron encuestas a 269 moradores de la Ciudadela Ciudad Alegría (ANEXO 3), utilizando un cuestionario denominado percepciones, el cual se estructuró según las dimensiones de satisfacción adaptadas al Modelo SERVPEF.

6.2.1 Percepciones

Se realizó un análisis detallado de las percepciones de los moradores en cinco dimensiones diferentes: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Aspectos financieros, Continuidad de la atención y Durabilidad. Las percepciones muestran un nivel de satisfacción más bajo en todas las dimensiones. La mayoría de los moradores se encuentran poco satisfechos o poco insatisfechos con el proyecto en cada una de las dimensiones evaluadas.

Las percepciones muestran los valores en número de respuestas por cada opción escogida y porcentaje representativo de esas respuestas del total de encuestas, además, muestra las respuestas en cada una de las dimensiones, de esta manera tenemos:

Tabla 14.

Valoración de Dimensiones - Percepciones

PERCEPCIONES										
DIMENSIONES										
	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Aspectos financieros		Continuidad de la Atención		Durabilidad	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Totalmente satisfecho	5	1,86%	3	1,12%	2	0,74%	2	0,74%	3	1,12%
Poco satisfecho	227	84,39%	196	72,86%	132	49,07%	107	39,78%	103	38,29%
Indeciso	9	3,35%	59	21,93%	86	31,97%	34	12,64%	25	9,29%
Poco insatisfecho	28	10,41%	11	4,09%	49	18,22%	126	46,84%	137	50,93%
Totalmente insatisfecho	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,37%
TOTAL	269	100%	269	100%	269	100%	269	100%	269	100%

- En la dimensión de fiabilidad un 84,39% con 227 personas se encuentran poco satisfechos, un 10,41% con 28 personas que están poco insatisfechos, un 3,35% con 9 personas que están indecisas y finalmente un 1,86% con 5 personas que se encuentran totalmente satisfechos con esta dimensión.
- Encontramos que un 72,86% con 196 personas son las cuales se encuentran poco satisfechas con esta dimensión, seguido de un 21,93% con 59 personas que se encuentran indecisos, un 4,09% con 11 personas que se encuentran poco insatisfechos y finalmente un 1,12% con 3 personas que se encuentran totalmente satisfechos con la dimensión.
- En la dimensión de aspectos financieros encontramos que un 49,07% con 132 personas se encuentran poco satisfechos, un 31,97% con 86 personas que se encuentran indecisos, un 18,22% con 49 personas que se encuentran poco insatisfechos y finalmente un 0,74% con 2 personas que se encuentran totalmente satisfechos con la dimensión.
- En la dimensión de continuidad de atención contamos con un 46,84% con 126 personas que se encuentran poco insatisfechos, un 39,78% con 107 personas que se encuentran poco satisfechos, un 12,64% con 34 personas que se encuentran indecisos, finalmente un 0,74% con 2 personas que se encuentran totalmente satisfechos con la dimensión. Con un 50,93% con 137 personas que se encuentran poco insatisfechos, un 38,29% con 103 personas que se encuentran poco satisfechos, con un 9,29% con 25 personas que se encuentran indecisos, un

1,12% con 3 personas que se encuentran totalmente satisfecho y finalmente un 0,37% con 1 persona que se encuentran totalmente insatisfecho.

Los resultados muestran una variedad de percepciones entre los participantes en cada dimensión evaluada. En la dimensión de Fiabilidad, la mayoría expresó insatisfacción, mientras que en Aspectos Financieros hubo tanto insatisfacción como indecisión. En Continuidad de Atención, se observó una distribución más equilibrada entre diferentes niveles de satisfacción, pero predominó la insatisfacción. En cuanto a Durabilidad, la mayoría expresó algún grado de insatisfacción, con una minoría satisfecha. Estos resultados destacan áreas potenciales de mejora en cada dimensión para aumentar la satisfacción del cliente.

6.2.2 Valoración de la satisfacción

El resultado obtenido a través de las percepciones se calcula en -1.25, lo que indica que la población se encuentra insatisfecha en general con el proyecto de pavimentación. Esto sugiere que las actividades realizadas hasta el momento están por debajo de lo que esperaban de los moradores.

Tabla 15.

Valoración de la Satisfacción

VALOR PERCEPCIONES			
	PROMEDIO	DESV. ESTANDAR	BRECHA
FIABILIDAD	3,78	0,65	-0,83
CAPACIDAD DE RESPUESTA	3,71	0,56	-0,75
ASPECTOS FINANCIEROS	3,32	0,77	-1,33
CONTINUIDAD DE LA ATENCION	2,94	0,95	-1,58
DURABILIDAD	2,89	0,97	-1,77
TOTAL	3,33		-1,25

Como resultado final de las cinco dimensiones se obtiene los siguientes promedios:

- Con un 3,33 sobre 5 en las Percepciones el resultado es considerado como Indeciso, lo que da por resultado que la población se encuentra insatisfecha con un -1,25 en total.
- En conclusión, lo que respecta a la satisfacción de los moradores de la Ciudadela Ciudad Alegría se encuentra considerada como **INSATISFACTORIA**, debido a que el puntaje de las percepciones se encuentra con una puntuación negativa, dando como resultado una brecha de **-1,25**, por lo tanto, las actividades que fueron realizadas se encuentran por debajo de lo que los moradores de la ciudadela esperaban.

La información proporcionada respalda la idea de que el Objetivo Estratégico 2 de identificar la satisfacción de los moradores de la Ciudadela Ciudad Alegría no se está cumpliendo satisfactoriamente. Las percepciones de los moradores indican que el proyecto de Pavimentación con Carpeta Asfáltica no ha alcanzado los resultados que los moradores esperaban, lo que resulta en una insatisfacción generalizada. Sería importante revisar las áreas donde se detecta esta discrepancia, para implementar mejoras y tratar de alinear el proyecto con las necesidades y deseos de la comunidad.

6.3 Objetivo Específico 3. Diseñar un Plan de mejoras dirigido a la municipalidad con el fin de contribuir a la mejora de la calidad del Proyecto Pavimentación con Carpeta Asfáltica de la Ciudadela Ciudad Alegría

Con los resultados obtenidos se diseñó un Plan de Mejoras dirigido a la municipalidad, con el fin de contribuir a la mejora de la calidad del Proyecto de Pavimentación con Carpeta Asfáltica de la Ciudadela Ciudad Alegría. De esta manera, se encontraron soluciones a las problemáticas identificadas a través de las encuestas dirigidas a los moradores y la entrevista realizada al presidente barrial (ANEXO 4). A continuación, se detalla el plan de mejoras:

6.3.1 *Plan de Mejoras*

Un plan de mejoras fue fundamental para proponer mejoras significativas en el barrio Ciudad Alegría, abordando diversas áreas de necesidad y promoviendo el bienestar de sus residentes, que se presentan a continuación:

Figura 6

Portada del Plan de mejoras

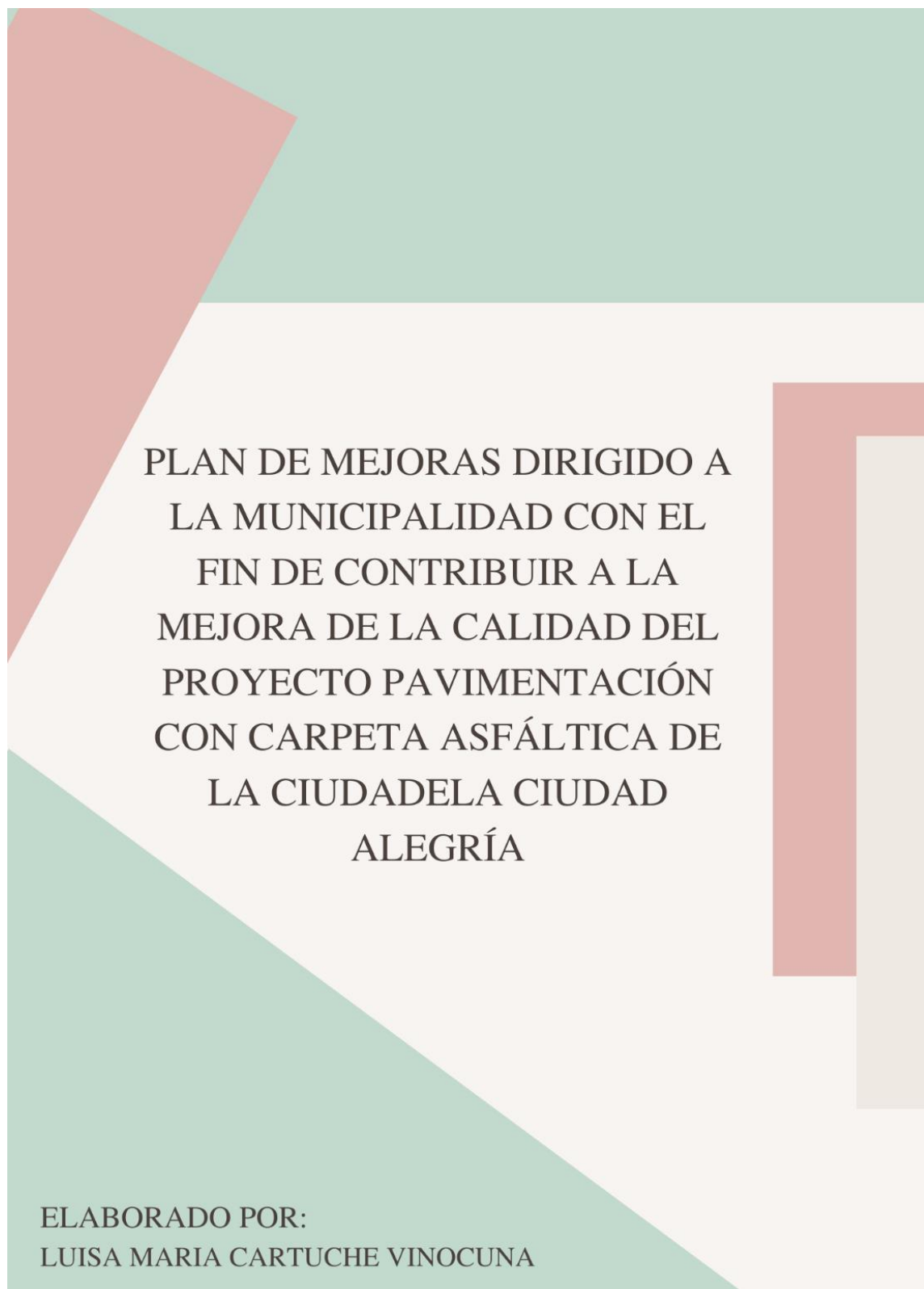


Tabla 16.*Contenido del plan de mejoras*

PLAN DE MEJORAS PARA LA CIUDADELA CIUDAD ALEGRÍA	
1. Introducción	
	<p>El proceso de mejora continua es fundamental para abordar las diversas problemáticas que puedan surgir y garantizar un servicio óptimo. En este sentido, se hace necesario establecer un plan de mejora integral que permita identificar, analizar y actuar sobre las debilidades detectadas. Este plan, además de proporcionar un marco para el control y seguimiento de las actividades, tiene como objetivo primordial mejorar la calidad de vida de los habitantes de la Ciudadela Ciudad Alegría. A través de la implementación de este plan, se busca no solo resolver las dificultades presentes, sino también anticiparse a futuros desafíos. Es esencial, por tanto, establecer objetivos claros y estrategias efectivas que impulsen la eficacia y eficiencia de la gestión. Asimismo, se pretende fomentar la participación activa de la comunidad, motivándola a contribuir en la búsqueda de soluciones y en la mejora continua de su entorno. Partiendo desde la base del proyecto de pavimentación con carpeta asfáltica, este plan de mejoras se orienta hacia la optimización de los recursos disponibles y la generación de acciones concretas que generen un impacto positivo en la calidad de vida de los residentes. En este contexto, se hace imprescindible establecer una conexión coherente entre los problemas identificados, las soluciones propuestas y las acciones a desarrollar, con el fin de garantizar resultados tangibles y sostenibles a largo plazo.</p>
2. Justificación	
	<p>El diseño del plan de mejoras surge de un exhaustivo diagnóstico que evidencia diversas problemáticas en la Ciudadela, incluyendo el deficiente estado de las calles, la falta de señalización vial, la carencia de áreas verdes y la creciente preocupación por la seguridad. Estas deficiencias, identificadas a partir de datos concretos recopilados, afectan significativamente la calidad de vida de los residentes y ponen en riesgo su bienestar y seguridad. Ante esta realidad, se plantea un plan de acción integral orientado a reducir estas problemáticas, mediante acciones específicas como el mejoramiento de la infraestructura vial, la implementación de medidas de seguridad, el fomento del cuidado de espacios públicos y la garantía de servicios básicos. Este enfoque busca no solo mitigar los efectos adversos de las problemáticas actuales, sino también prevenir futuros inconvenientes y mejorar sustancialmente la calidad de vida de los habitantes de la Ciudadela.</p>
3. Objetivos de la Propuesta	
3.1. Objetivo general	
	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar y abordar las problemáticas identificadas en la Ciudadela Ciudad Alegría tras la implementación del proyecto de pavimentación con carpeta asfáltica, mediante la ejecución de estrategias y actividades destinadas a mejorar la calidad de vida de sus moradores, promoviendo un entorno más seguro, accesible y sostenible.
3.2. Objetivos específicos	
	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un Plan de Mejoras detallado que incluya acciones específicas para abordar las problemáticas prioritarias identificadas en la Ciudadela Ciudad Alegría después del análisis de la aplicación del proyecto de pavimentación con carpeta asfáltica. • Socializar el Plan de Acción con el presidente de la Directiva Barrial para asegurar su apoyo y colaboración en la propuesta efectiva del plan, potenciando así el alcance de gestión y generando beneficios futuros y concretos para la ciudadela
4. Metodología	
	<p>Para desarrollar el presente proyecto se ha tomado en cuenta a las personas que residen en la Ciudadela “Ciudad Alegría” perteneciente a la parroquia Punzara del cantón Loja. Las variables a la que se recorrió para la propuesta, La metodología propuesta para el Plan de Mejoras de la Ciudadela</p>

Ciudad Alegría se basó en un enfoque inductivo y cualitativo. Se inició con un diagnóstico exhaustivo de la situación actual, considerando la ubicación geográfica, la composición demográfica y las problemáticas específicas. La participación activa de la comunidad fue fundamental en todas las etapas del proceso, facilitando espacios para expresar preocupaciones.

4.1. Ubicación geográfica

Ciudad Alegría está ubicado en la parroquia Punzara, sector Punzara Bajo, en el sur de la ciudad de Loja. Limita al norte con el barrio Sol de los Andes, al sur con La Argelia, al este con Héroes del Cenepa y al oeste con el río Malacatos.



Nota: Fotografía de la Ciudadela Alegría. Tomado del sitio web del Municipio de Loja.

4.2. Método de Recolección de Datos

- **Ficha de observación:** Se utilizó la observación directa como método para recopilar información sobre el estado actual del barrio Ciudad Alegría. Esta técnica permitió obtener datos sobre aspectos como la infraestructura, el estado de las calles, la presencia de áreas verdes, la accesibilidad a servicios básicos, entre otros. La información recopilada mediante la ficha de observación sirvió como base para identificar áreas de mejora y priorizar acciones en el Plan de Mejoras.
- **Encuestas:** Se realizaron encuestas a los moradores de la Ciudadela Alegría con el fin de conocer sus opiniones, necesidades y preocupaciones. Las encuestas estuvieron diseñadas para abordar temas relevantes para la comunidad, como la satisfacción con los servicios públicos, la seguridad, el estado de la infraestructura, entre otros. Los resultados de las encuestas proporcionaron información cuantitativa y cualitativa que ayudó a comprender mejor las necesidades y prioridades de la comunidad.
- **Entrevistas:** Se llevaron a cabo entrevistas con el presidente de la Directiva Barrial para evaluar el cumplimiento del plan de pavimentación y para obtener su punto de vista sobre las necesidades y desafíos actuales de la comunidad. Estas entrevistas permitieron obtener información detallada sobre el proceso de implementación del proyecto anterior, así como identificar posibles áreas de mejora y oportunidades para la colaboración en el desarrollo del Plan de Mejoras.
- **Mapeo:** Se realizó un mapeo detallado de la Ciudadela Alegría mediante un recorrido por sus límites. Esta técnica permitió identificar y registrar la ubicación de puntos clave, como centros comunitarios, áreas verdes, espacios públicos y límites territoriales. El mapeo

proporcionó una visión espacial de la comunidad, facilitando la identificación de áreas prioritarias de intervención y la planificación de acciones en el Plan de Mejoras.

4.3 Información

La satisfacción de los moradores de la Ciudadela Ciudad Alegría se encuentra considerada como **INSATISFACTORIA**, debido a que el puntaje de las percepciones se encuentra por debajo de lo que los moradores esperaban dando como resultado una brecha de **-1,25**, por lo tanto, las actividades que fueron realizadas se encuentran por debajo de lo que los moradores de la ciudadela esperaban.

VALOR PERCEPCIONES			
	PROMEDIO	DESV. ESTANDAR	BRECHA
FIABILIDAD	3,78	0,65	-0,83
CAPACIDAD DE RESPUESTA	3,71	0,56	-0,75
ASPECTOS FINANCIEROS	3,32	0,77	-1,33
CONTINUIDAD DE LA ATENCION	2,94	0,95	-1,58
DURABILIDAD	2,89	0,97	-1,77
TOTAL	3,33		-1,25

Para abordar estas problemáticas, se desarrolló un plan de acción detallado que incluye las actividades necesarias para combatirlas. Las líneas estratégicas planteadas son el resultado de las actividades faltantes, las cuales deben ser expuestas al municipio para ser tomadas en cuenta en el presupuesto participativo del área urbana.

5. Base Legal

5.1 Constitución de la República del Ecuador

El Art. 85, hace mención que los derechos que sean reconocidos en la Constitución deben ser garantizados para la formulación y ejecución de las políticas y servicios públicos, de acuerdo al inciso uno, “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 en el inciso tres “El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos”

El Art. 238 de la Constitución de la República del Ecuador, establece; “los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa, financiera y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integridad y participación ciudadana. en ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional.”

En el Art. 314 se dice 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.” Por otra parte “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.” Teniendo en cuenta que “El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.”

5.2. Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión del Suelo

La Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión del Suelo es una normativa que regula cómo se planifica y utiliza el territorio en un país o región determinada. Establece criterios para la organización del espacio, define los usos permitidos en diferentes zonas y promueve una gestión

sostenible del suelo. Su objetivo es garantizar un desarrollo equilibrado que armonice las necesidades humanas con la conservación del medio ambiente

Art. 5 Principios de ordenamiento territorial, literal 7. La función pública del urbanismo. Todas las decisiones relativas a la planificación y gestión del suelo se adoptarán sobre la base del interés público, ponderando las necesidades de la población y garantizando el derecho de los ciudadanos a una vivienda adecuada y digna, a un hábitat seguro y saludable, a un espacio público de calidad y al disfrute del patrimonio natural y cultural

Art. 11 Literal 3. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales y metropolitanos, de acuerdo con lo determinado en esta Ley, clasificarán todo el suelo cantonal o distrital, en urbano y rural y definirán el uso y la gestión del suelo. Además, identificarán los riesgos naturales y antrópicos de ámbito cantonal o distrital, fomentarán la calidad ambiental, la seguridad, la cohesión social y la accesibilidad del medio urbano y rural, y establecerán las debidas garantías para la movilidad y el acceso a los servicios básicos y a los espacios públicos de toda la población.

Art. 43 Los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales o metropolitanos establecerán las determinaciones de obligatorio cumplimiento respecto de los parámetros de calidad exigibles al planeamiento y a las actuaciones urbanísticas con relación al espacio público, equipamientos, previsión de suelo para vivienda social, protección y aprovechamiento del paisaje, prevención y mitigación de riesgos, y cualquier otro que se considere necesario, en función de las características geográficas, demográficas, socio-económicas y culturales del lugar.

5.3. Reglamento y Ley Orgánica del Sistema Nacional de Infraestructura Vial y Transporte Terrestre

La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Infraestructura Vial y Transporte Terrestre, junto con su reglamento, establece las normativas y procedimientos para la planificación, construcción, mantenimiento y gestión de la red vial en Ecuador. Esta legislación busca mejorar la seguridad y eficiencia del transporte por carretera en el país, a continuación, en la tabla 3 se presentan algunos artículos de esta ley que son relevantes:

Art. 4 Literal f. Urbanas. - Son 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.

Art. 14 Los Gobiernos Autónomos Descentralizados, en sus respectivas circunscripciones territoriales, tendrán facultades y atribuciones en materia de vialidad de conformidad con la Constitución, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, las Resoluciones del Consejo Nacional de Competencias, la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Infraestructura Vial del Transporte Terrestre, el presente reglamento y demás normativa aplicable para el ejercicio de esa competencia.

Art.17 Diseño. - Consiste en elaborar y granear documentadamente el conjunto de actividades técnicas realizadas dentro de un proyecto de obra de infraestructura del transporte terrestre, literal 2. Accesos de hasta dos kilómetros para cada población.

5.4. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

Art. 5 señala “Autonomía. - La autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales prevista en la Constitución comprende el derecho y la capacidad efectiva de estos niveles de gobierno para regirse mediante normas y órganos de gobierno propios, en sus respectivas circunscripciones territoriales, bajo su responsabilidad, sin intervención de otro nivel de gobierno y en beneficio de sus habitantes. Esta autonomía se ejercerá de manera responsable y solidaria. En ningún caso pondrá en riesgo el carácter unitario del Estado y no permitirá la secesión del territorio nacional.”

Art. 53 denominado, Naturaleza jurídica, menciona que “Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera.” Dado que “Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutivas previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden.” La sede del gobierno autónomo descentralizado municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón

5.5. Normativas del Gobierno Autónomo Descentralizado

Art 30 determina. Por excepción y previa excepción manifiesta que algún barrio o sector, el gobierno autónomo descentralizado municipal de Loja, podrá ejecutar proyectos de obra pública previa la suscripción de un Convenio en cooperación en cuyo texto se incluirá que una vez que los interesados hayan cancelado el sesenta por ciento 60% del costo de la obra el municipio procederá a la ejecución correspondiente

6. Problemas

N	Componente	Descripción de Aspectos Identificados	Identificación
1	Estado de las calles	<p>Calles en mal estado</p> <hr/> <p>Vías transversales sin pavimentar</p> <hr/> <p>Baches en las Avenidas Principales</p> <hr/> <p>No existe mantenimiento en las calles</p> <hr/> <p>El alcantarillado no se encuentra en su totalidad en buen estado en algunas calles</p>	<p>Las calles en la ciudadela ciudad alegría no se encuentran pavimentadas en su totalidad, las mismas que en parte se encuentran en buen estado, haciendo relevancia en que existen baches y no se tiene un mantenimiento de las Avenidas y calles transversales</p>
2	Señalética	<p>No cuenta con las señaléticas viales necesarias</p> <hr/> <p>No existe semaforización</p> <hr/> <p>Las calles no cuentan con un nombre</p> <hr/> <p>Cuentan con vías peatonales establecidas</p>	<p>Se pudo observar que no cuentan con la señalética respectiva para el tránsito vehicular, falta de semaforización y las calles no cuentan con nombres para poder identificarlas.</p>
3	Iluminación	<p>Las vías principales se encuentran con iluminación</p> <hr/> <p>En algunas calles trasversales falta iluminación</p>	<p>Las vías principales cuentan con alumbrado público, mientras que en algunas las calles transversales hace falta la iluminación correspondiente</p>
4	Tránsito Vehicular	<p>Movilización en la Ciudadela</p> <hr/> <p>Circulación del transporte urbano y vehículos particulares</p>	<p>El Tránsito en la Ciudadela se mantiene activo, debido a que pueden circular con facilidad vehículos particulares y unidades de transporte urbano, transporte privado.</p>

	Áreas Verdes	Cuenta con sus respectivas áreas verdes	La ciudadela cuenta con sus respectivas áreas verdes, existe contaminación en la recolección de basura y en la quebrada de punzara y en algunas casas que se encuentran en abandono.
5		Contaminación en las áreas verdes	
		Presencia de viviendas abandonadas	
6	Seguridad	No existe seguridad en la ciudadela	No existe un control de vigilancia hacia la ciudadela, es un lugar habitado por estudiantes y personas que liban con facilidad, el UPC más cercano se encuentra en el Barrio Esteban Godoy.
		Zona donde liban con facilidad	
		- Algunas veces se realizan patrullajes	
		No cuentan con un UPC	
7	Servicios Básicos	Falta de abastecimiento de agua	El problema más frecuente es la falta de abastecimiento de agua, la cual se produce una o varias veces al mes
7. FODA			

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • La ciudadela cuenta con una representación barrial organizada, la cual fue la promotora para la recolección de firmas para que se realice el convenio con el municipio para el proyecto de pavimentación • Cuentan con señaléticas peatonales, lo cual mejora el tránsito de los moradores por la ciudadela • Las avenidas principales y calles transversales cuentan con la iluminación adecuada para la circulación de vehículos y paso de los ciudadanos • Existe áreas recreativas en donde se realizan actividades para moradores y personas de fuera 	<ul style="list-style-type: none"> • Baja frecuencia de mantenimiento a los espacios públicos • No existe señalética en las avenidas principales para mejorar el tránsito vehicular • Falta pavimentación en calles transversales de la ciudadela • Es una zona frecuentada por estudiantes donde liban con facilidad • Falta de abastecimiento de agua • No cuenta con la seguridad necesaria para transitar por la ciudadela • Existencia de viviendas descuidadas • Todas las calles de la ciudadela no cuentan con un nombre
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Puesta en marcha de nuevas actividades relacionadas al cuidado del medio ambiente • El proyecto de pavimentación posibilitó el tránsito vehicular y mejora la salud de los moradores • Grandes oportunidades tanto a lo que se refiere a la población activa como la existencia de una población joven • Desarrollo Económico en la ciudadela, con la creación de establecimientos comerciales como asaderos, micro mercados, supermercados 	<ul style="list-style-type: none"> • Existen casas que se encuentran en abandono y deterioro lo cual genera un riesgo para los moradores • Áreas o espacios naturales en el entorno al barrio utilizados para actos inapropiados • Inseguridad en el espacio público • Incremento de conductas delictivas • Falta de patrullajes en la ciudadela

8. Plan de acción

Tabla 17.*Plan de acción por líneas estratégicas*

LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	METAS /OBRAS	ESTRATEGIA	INDICADORES	FECHAS	TIEMPO
ESTADO DE LAS CALLES	Planificación para el pavimento faltante Conexión del alcantarillado Mantenimiento de las calles	Municipio de Loja, Departamento de Obras Públicas UMAPAL	Finalización del pavimento faltante en algunas calles transversales Cambio del alcantarillado	Establecer una comunicación con la entidad encargada como lo es el Municipio de Loja en donde se permita realizar las gestiones necesarias con el departamento de Obras públicas para la planificación e implementación de actividades que quedaron pendientes	N de calles asfaltadas/ Total de calles sin asfaltar x 100 N de calles requieren cambio de alcantarillado/ Total de calles con alcantarillado x100	Anualmente	2 años
SEÑALÉTICA	Gestión de señalética, semaforización y nombres a las calles	Municipio de Loja, Departamento de UCOT Agencia Nacional de Transito	Implementación de señalética, semaforización, nombres a las calles para un mejor tránsito vehicular, ya sea para vehículos particulares como	Mediante Gestiones con la ANT y en colaboración con el Municipio de Loja se busca que el tránsito vehicular sea más eficiente el cual permita una circulación más cuidadosa de los	N de señaléticas viales faltantes/ Total de señaléticas x100 N de calles con nombre/ N total de calles x100	Anualmente	1 año

			para el transporte urbano.	automóviles y buses urbanos.		
ILUMINACIÓN	Gestión para ubicar iluminaria en calles transversales y reparo de faros en la avenida principal	Técnicos del Municipio de Loja en trabajo con la EERSSA	Mantener las vías principales y transversales iluminadas para que los moradores tengan la seguridad de recorrer el lugar sin peligro	Establecer comunicación con el municipio de Loja para que exista la reparación de iluminaria y así mismo la implementación de los faros faltantes	N de calles con iluminación/ N total de calles x 100 N de calles sin iluminación/ N total de calles x 100	Anualmente 1 año
TRANSITO VEHICULAR	Mejorar el tránsito vehicular para la circulación del transporte urbano, público y privado	Municipio de Loja, Departamento UCOT	Exista un control vehicular donde la gente habitante pueda circular con calma sin riesgo de que exista un accidente por la alta velocidad en la que manejan los conductores	Realizar controles periódicos del tránsito vehicular, debido a la alta velocidad en la que circulan los vehículos	N de choques diarios/ N total o aprox de vehículos que recorren al día x 100	Anualmente 1 año
AMBIENTE	Mingas para la mejora de áreas verdes Gestión para el cuidado de los parques e	Municipio de Loja, Departamento de Gestión Ambiental	Limpieza de áreas verdes, Arreglo de las canchas deportivas Limpieza de quebradas	Los moradores deben hacer énfasis en realizar mingas comunitarias para preservar el cuidado de las áreas verdes para una mejor	N° de mingas realizadas / N total de mingas planificadas al año x 100	Anualmente 1 año

	implementos de ejercicios. Mejora de la quebrada			recreación de los moradores.			
SEGURIDAD	Gestión para patrullajes y control de conductas delictivas Instalación de cámaras de seguridad	Municipio de Loja Policía Nacional	Vigilancia Patrullajes Instalación de cámaras de seguridad con el fin de precautelar la seguridad de los moradores de la ciudadela	Realizar conversatorios con la Policía Nacional y el UPC más cercano para que se realice controles nocturnos y así velar por la población habitante en la ciudadela, así mismo implementar la instalación de cámaras por	N de patrullajes realizados/ N total de patrullajes planificados al año x 100 N de casas con cámara de seguridad/ N total de casas x100	Anualmente	1 año
SERVICIOS BASICOS	Falta de abastecimiento de agua	Municipio de Loja, Departamento UMAPAL	Reparación de las tuberías que provocan el daño.	Realizar un mantenimiento o reparación total de la tubería principal donde se abastece de agua a los moradores	N de veces al mes que presentan falta de abastecimiento de agua	Anualmente	1 año

Elaborado por: Luisa María Cartuche Vinocuna

Figura 7

Cronograma del plan de Acción

		CRONOGRAMA																							
PROYECTO	PLAN DE MEJORAS PARA LA CIUDADELA CIUDAD ALEGRIA	FECHA DE INICIO: 01/01/2023																							
LINEAS ESTRATEGICAS	FECHA / ACTIVIDAD	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	MES 13	MES 14	MES 15	MES 16	MES 17	MES 18	MES 19	MES 20	MES 21	MES 22	MES 23	MES 24
ESTADO DE LAS CALLES	Planificación para el pavimento faltante																								
	Conexión del alcantarillado																								
	Mantenimiento de las calles																								
SEÑALÉTICA	Gestión de señalética, semaforización y nombres a las calles																								
ILUMINACIÓN	Gestión para ubicar iluminaria en calles transversales y reparo de faros en la avenida principal																								
TRANSITO VEHICULAR	Mejorar el transito vehicular para la circulación del transporte urbano, público y privado																								
AMBIENTE	Mingas para la mejora de áreas verdes																								
	Gestión para el cuidado de los parques e implementos de ejercicios.																								
	Mejora de la quebrada																								
SEGURIDAD	Gestión para patrullajes y control de conductas delictivas																								
	Instalación de cámaras de seguridad																								
SERVICIOS BÁSICOS	Falta de abastecimiento de agua																								

Por lo tanto, el propósito principal del Plan de Mejoras fue identificar las causas que dieron origen al problema y sus efectos, con el fin de buscar la satisfacción total de los moradores habitantes en la ciudadela. Para ello, se llevaron a cabo líneas de acción estratégicas que buscaban contribuir al desarrollo o culminación de trabajos necesarios para evitar problemas que pudieran afectar nuevamente a la comunidad.

7 Discusión

7.1 Diagnóstico de la Situación actual del proyecto Pavimentación con Carpeta Asfáltica de la Ciudadela Ciudad Alegría y la Av. Eloy Alfaro, La Av. Condamine y las calles transversales de la Ciudadela Ciudad Alegría

El presente objetivo, basado en la teoría del Plan de Mejoras según Aneca (2017), se enfoca en diagnosticar la situación actual del proyecto de pavimentación con carpeta asfáltica de la Ciudadela Ciudad Alegría y las vías principales circundantes. Este diagnóstico situacional constituye el primer paso para identificar los cambios necesarios en los procesos de pavimentación, lo cual permitirá mejorar la eficiencia en la ejecución del proyecto. Asimismo, este enfoque estratégico busca garantizar la prestación de un servicio de calidad, alineado con las necesidades de la comunidad. En consecuencia, la aplicación de la teoría del Plan de Mejoras facilitará la toma de decisiones informadas que contribuyan a optimizar la infraestructura vial y promover el bienestar general de los residentes en la Ciudadela Ciudad Alegría.

Desde el punto de vista de las infraestructuras viales, se evidenció que las calles no están completamente pavimentadas, lo que afecta la circulación vehicular y peatonal, además de generar problemas de salud debido al polvo. La falta de mantenimiento adecuado de las vías también se destacó como una preocupación importante, junto con la ausencia de señalética vial y semaforización, lo que incrementa el riesgo de accidentes de tránsito.

En cuanto a la seguridad, la falta de vigilancia y control de conductas delictivas genera una sensación de inseguridad entre los habitantes, lo que puede afectar su calidad de vida y bienestar. Además, la presencia de personas indigentes en áreas verdes y viviendas abandonadas contribuye a la percepción de deterioro y abandono en la ciudadela.

Por otro lado, se identificaron oportunidades significativas una vez implementado el proyecto de pavimentación, como el desarrollo económico a través de la creación de nuevos establecimientos comerciales y oportunidades laborales para la población activa. Además, la mejora en la infraestructura vial facilita el acceso a servicios básicos como el transporte público y privado, lo que puede contribuir al desarrollo social y económico de la comunidad.

Es así que, el diagnóstico realizado proporciona una visión clara de la situación actual del proyecto de pavimentación en la Ciudadela Ciudad Alegría, permitiendo identificar áreas

de mejora y oportunidades para el desarrollo futuro. Es fundamental que las autoridades competentes tomen en cuenta estos hallazgos para implementar acciones que mejoren la calidad de vida de los habitantes y promuevan el desarrollo sostenible de la comunidad.

7.2 Satisfacción de los moradores de la ciudadela Ciudad Alegría, respecto del proyecto Pavimentación con Carpeta Asfáltica.

En este sentido, el presente estudio se centra en analizar la satisfacción de los moradores de la ciudadela Ciudad Alegría con respecto al proyecto de pavimentación con carpeta asfáltica, utilizando el método SERVPEF para identificar las percepciones de los habitantes, según lo propuesto por Gryna et al. (2007). Este enfoque metodológico permitió una comprensión profunda de las necesidades y las percepciones de la comunidad en relación con la calidad y eficacia del proyecto de pavimentación. Al combinar el método SERVPEF con los principios de la Trilogía de Juran, se estableció una planificación detallada que garantizó la satisfacción de las necesidades de la comunidad y aseguró la calidad en la ejecución del proyecto. De esta manera, se buscó no solo cumplir con lo que los moradores esperaban, sino también mejorar continuamente la infraestructura vial en beneficio de la ciudadela Ciudad Alegría.

Se realizaron un total de 269 encuestas a los moradores de la ciudadela, abarcando una muestra representativa que refleja la diversidad de la población en términos de género, edad y nivel educativo. Los resultados indican que el 88.48% de los beneficiarios del proyecto expresaron que este cumplió con sus requerimientos, mientras que el 11.52% restante manifestó lo contrario.

Al analizar los aspectos más relevantes para los moradores en cuanto a una vialidad adecuada, se destacan la seguridad (32.91%), el buen aspecto (29.11%) y la accesibilidad (28.69%). Sin embargo, se identificaron deficiencias importantes en dos áreas clave: la señalética y el mantenimiento vial, aspectos que fueron subestimados durante la implementación del proyecto y que generaron insatisfacción entre los moradores.

El modelo SERVPEF se aplicó para evaluar la calidad del servicio percibido en cinco dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Aspectos financieros, Continuidad de la atención y Durabilidad. Los resultados revelaron respuestas negativas en las percepciones de los moradores en todas estas dimensiones, lo que indica una insatisfacción generalizada con el proyecto de pavimentación.

En particular, aspectos como la capacidad de respuesta de las autoridades municipales, el mantenimiento vial continuo y la durabilidad del material utilizado fueron identificados como áreas críticas que requieren atención inmediata. La falta de respuesta oportuna a los pedidos de los moradores, la falta de mantenimiento adecuado de las vías y la baja durabilidad del material utilizado contribuyen a la insatisfacción generalizada de los moradores con el proyecto.

Por lo tanto, los resultados de este estudio subrayan la importancia de considerar las percepciones de los moradores en la planificación e implementación de proyectos urbanos. Se necesitan medidas correctivas urgentes para abordar las deficiencias identificadas y mejorar la satisfacción de los moradores con respecto al proyecto de pavimentación con carpeta asfáltica en la ciudadela Ciudad Alegría.

7.3 Diseñar un Plan de mejoras dirigido a la municipalidad con el fin de contribuir a la mejora de la calidad del Proyecto Pavimentación con Carpeta Asfáltica de la Ciudadela Ciudad Alegría

El diseño de un plan de mejoras dirigido a la municipalidad, en concordancia con los principios de la Teoría de Deming y la Mejora Continua, se convierte en un paso crucial para optimizar la calidad del proyecto de pavimentación con carpeta asfáltica en la Ciudadela Ciudad Alegría. Al involucrar a los diversos actores clave, como funcionarios municipales, jefes departamentales y residentes de la comunidad, se garantiza una visión integral y colaborativa en el proceso de planificación y ejecución del proyecto. Según Pulido (2010), el enfoque del Ciclo de Deming implica estructurar el plan en fases que abarcan desde el análisis de la situación actual hasta la implementación y estandarización de las propuestas de mejora. Esto asegura que las acciones estén fundamentadas en una comprensión profunda de las necesidades de la comunidad, como también indica Carrascosa López et al. (2012) De esta manera, se promueve un proceso continuo de perfeccionamiento que no solo aumenta la eficiencia y eficacia de los procesos, sino que también fortalece la capacidad de la municipalidad para brindar servicios de calidad que satisfagan las demandas de los ciudadanos.

En consonancia con este principio, se ha desarrollado un plan de mejoras integral destinado a abordar los desafíos identificados en un barrio específico, con la finalidad de mejorar su imagen y propiciar una mejora continua en su entorno. Este plan de acción meticulosamente estructurado se articula en torno a siete líneas estratégicas principales. En primer lugar, se enfoca en el estado de las calles, contemplando la finalización de proyectos de

pavimentación pendientes, la realización de mantenimientos periódicos de las calles y la revisión de la conexión de alcantarillado. Una segunda línea estratégica aborda la gestión de señalética y semaforización, así como la asignación de nombres a las calles faltantes. Estas medidas tienen como objetivo mejorar la seguridad vial y la orientación dentro del barrio.

La tercera línea estratégica es la iluminación donde se buscó la optimización del alumbrado público, todo ello dirigido a mejorar la accesibilidad y la calidad de vida en el barrio, al mismo tiempo que se atienden las deficiencias infraestructurales y se satisfacen las necesidades de espacios comunitarios adecuados.

Posterior, una cuarta línea estratégica es el tránsito vehicular, donde se buscó mejorar la circulación del transporte urbano, público y privado, buscando incrementar la eficiencia en la circulación vehicular y reducir los riesgos de accidente debido a la alta velocidad con la que suelen recurrir.

Seguido de una quinta línea estratégica se enfoca en el aspecto ambiental, proponiendo la organización de mingas para el cuidado de áreas verdes, zonas de recreación y cuerpos de agua. Estas acciones son esenciales para fomentar una cultura de conservación ambiental y prevenir riesgos de contaminación e inundaciones, promoviendo así un entorno urbano más sostenible y saludable.

En paralelo, se concentra una sexta línea estratégica en el ámbito de la seguridad, promoviendo la implementación de patrullajes para controlar conductas delictivas y la instalación de sistemas de videovigilancia. Estas iniciativas resultan cruciales para abordar problemas de seguridad pública y fomentar la tranquilidad entre los residentes, contribuyendo así a la construcción de una comunidad más segura y cohesionada.

Para finalizar, como última línea estratégica se toma en consideración los servicios básicos enfocados principalmente realizar un mantenimiento o reparación total de la tubería principal donde se abastece de agua a los moradores e en la falta de abastecimiento de agua, la cual tiende a ocurrir una o varias veces al mes, en donde se propuso que se debe realizar un mantenimiento o reparación total de la tubería principal donde se abastece de agua a los moradores, evitando así daños colaterales o de mayor intensidad.

Para garantizar el éxito del plan de mejoras, se reconoce la importancia de contar con la participación activa de la comunidad, así como de establecer mecanismos de financiamiento

sostenibles y sistemas de evaluación de impacto continuo, lo que permitirá una transformación positiva y un desarrollo sostenible a largo plazo del entorno urbano.

8 Conclusiones

Una vez analizado los resultados en la discusión se puede concluir lo siguiente:

- Tras el análisis exhaustivo, se destacan las necesidades críticas que aquejan a la Ciudadela tras la ejecución del proyecto. Estas incluyen la falta de mantenimiento vial, la escasez de agua recurrente y la persistente inseguridad, todas ellas generadoras de malestar entre los residentes. Estas problemáticas, a pesar de ser comunicadas reiteradamente a las autoridades competentes, continúan sin resolverse, evidenciando una falta de atención por parte del Gobierno Autónomo Municipal.
- Las percepciones de los residentes, especialmente en lo concerniente a la durabilidad, están notablemente por debajo de lo que ellos esperaban, resultando en una insatisfacción generalizada. Debido a eso la realidad subraya la necesidad de abordar las deficiencias del proyecto de manera urgente.
- Ante este panorama, se propone un plan de acción integral en colaboración con el Gobierno Autónomo Municipal y otras autoridades pertinentes. Este plan busca abordar las deficiencias identificadas, priorizando la mejora de la infraestructura vial, junto con la semaforización y señalética, la seguridad ciudadana y el suministro de agua. Es fundamental que estas acciones se lleven a cabo de manera eficiente y con un uso prudente de los recursos disponibles para garantizar resultados tangibles y satisfactorios para la comunidad.

9 Recomendaciones

- Se recomienda una comunicación y colaboración estrecha entre autoridades municipales, directivas barriales y residentes para identificar y abordar las necesidades locales, esta colaboración permitirá una respuesta más rápida y eficiente a los problemas, evitando daños y perjuicios innecesarios. Ya que es crucial priorizar las mejoras en la infraestructura vial, seguridad y suministro de agua, garantizando transparencia y eficiencia en la ejecución de acciones buscando mejorar la percepción de los residentes y resolver las deficiencias del proyecto.
- Se recomienda priorizar la mejora del servicio vial, centrándose en el mantenimiento y la construcción de las principales avenidas con materiales resistentes y duraderos. Además, se debe garantizar que estas acciones cumplan con las percepciones de los residentes en términos de fiabilidad y aspectos financieros, lo que contribuirá a aumentar la satisfacción general con el proyecto.
- Se recomienda al presidente del barrio a presentar el plan de acción acordado al Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal, con el fin de implementarlo de manera eficaz y eficiente. Es crucial garantizar que cada actividad propuesta se realice dentro del presupuesto asignado. Se enfatiza la importancia de llevar a cabo estas acciones con transparencia y rendición de cuentas, con el objetivo de mejorar la percepción de los residentes y abordar las deficiencias actuales del proyecto de manera integral.

10 Bibliografía

- ADMINISTRATIVO, C. O. (7 de Julio de 2017). *LEXISFINDER*. LEXISFINDER:
<https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/Codigo-Organico-Administrativo.pdf>
- Alvarado Ortiz, J. E., & Freile Benavides, F. R. (2015). *PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LA VÍA IZAMBAPILLARO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA*. Quito.
- ANECA. (2017). *Plan de Mejoras*. Antofagasta, Chile.
- Carrascosa López, C., Peiró Signes, Á., & Segarra Oña, M. (2012). Relación entre mejora continua innovación y compromiso de la gerencia, un estudio empírico. (An empirical study of the relationships between management's continuous improvement, innovation and environmental commitment). *Tec Empresarial*, 9–23.
- COOTAD. (2019). *Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización*. . Quito, Ecuador.
- Cordero Torres, J. M. (2011). LOS SERVICIOS PÚBLICOS COMO DERECHO DE LOS INDIVIDUOS. *Ciencia y Sociedad*.
- Dieguez, A. (1987). *Planificación y Trabajo Social*.
- ECUADOR, C. D. (2008). *Lexis*. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Egg, A. (1985). *Que es el trabajo social*. Buenos Aires: Editorial Humanitas.
- Francés, A. (2001). *Estrategia para la Empresa en América Latina*. IESA.
- Galán Lozano, J. E. (2017). Diagnóstico y evaluación del pavimento de la vía principal de la calle 35 entre la carrera 29 y 23 del sector Centro de la Comuna 2 de la ciudad de Villavicencio . *Doctoral dissertation, Corporación* .
- Gordillo, A. (2006). *Tratado de Derecho Administrativo, tomo 2. La defensa del usuario y del administrado - 8a ed.* Buenos Aires.
- Gryna, F. M., Chau, R. C., & DeFeo, J. A. (2007). *Metodo Juran Análisis y Planeación de la Calidad*. Gryna, Frank M.; Chau, Richar C.H; DeFeo, Joseph A.

<https://doi.org/https://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/meto-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>

Gutierrez, P. H. (2010). *Calidad total y productividad*. México: The McGraw-Hill.

Juran, J. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad*. Madrid: Díaz de Santos.

Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial, U. y. (2016). *Asamblea Nacional*.

Ley Sistema Nacional de Infraestructura vial y transporte terrestre. (2017). Quito, Ecuador.

Lozada, M. M., & López, O. y. (Abril de 2000). *Universidad Veracruzana*. Universidad Veracruzana:

https://www.uv.mx/personal/mojeda/files/2012/04/Deming_LaRevoluciondelacalidad.pdf

Ministerio de Planificación Nacional y Económica. (Marzo de 2012). Guía Metodológica para la Identificación Formulación y Evaluación de Proyectos de Infraestructura Vial en Costa Rica. San José, Costa Rica.

Montoya, C., & Bárbaro, J. (2011). El Balanced Scorecard como sistema de control y su aplicación como herramienta de evaluación en el ambiente bibliotecario. *34, 1*, 35-47. Medellín, Colombia: Revista Interamericana.

Municipio de Loja, UTPL, & GIZ. (2021). Laboratorio Urbano de Loja 2020. Activar los barrios. 776. Loja, Ecuador.

Nejati, M., & Nejati, M. (2008). Service quality at University of Tehran Central. En *Service quality at University of Tehran Central* (págs. 571 - 582). Library Management.

Ochoa Rodríguez, J. C., & Bernal González, A. (2019). *MEJORAMIENTO Y PAVIMENTACIÓN DE LA VÍA GUADALUPE - MIRAFLORES*. Bogotá.

Ponce Talancón, H. (2006). *La matriz FODA*. Contribuciones a la Economía.

PROCESOS, N. T. (22 de Abril de 2016). *LEXISFUNDER*. LEXISFUNDER: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/Norma-tecnica-prestacion-de-servicios.pdf>

Pulido, H. G. (2010). Calidad Total y Productividad . En H. G. Pulido, *Calidad Total y Productividad* (pág. 370). MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Remuzgo, F. (julio de 2005). *Diagnóstico Situacional de la Empresa*.
http://geco.mineroartesanal.com/tiki-download_wiki_attachment.php?attId=371
- Salazar, P. H. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. En *Documentación de las Ciencias de la Información* (págs. 34, 349-368.).
- Scaron, Q. (1985). *El diagnóstico social*.
- Serna, H. (2008). *Gerencia Estratégica; Teoría - Metodología Alineamiento, implementación y mapas estratégicos, índices de gestión*. Bogotá, Colombia: Editorial 3R Editores.
- Torres Dugarte, A. F. (9 de octubre de 2018). *PLANIFICACIÓN URBANA VIAL*. Linked in.:
<https://es.linkedin.com/pulse/planificaci%C3%B3n-urbana-vial-fernando-antonio-torres-dugart>
- Torres Samuel, M. V. (2011). Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público. *14(27)*, 39-59. Compendium.
- Veintimilla Rodas, J., Gomez Bonilla, M., & Mora Sanchez, N. (2020). Enfoque basado en la teoría para la mejora administrativa: análisis del modelo y actividades en el desarrollo. *593 Digital Publisher CEIT*, 44-55.
- VIAL, R. L. (2018). *LexisFinder*. https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/10/LOTAIP_8_REGLAMENTO-LEY-ORGANICA-SISTEMA-INFRAESTRUCTURA-VIAL-DEL-TRANSPORTE.pdf

11 Anexos

Anexo 1.

Ficha de Observación

FICHA DE OBSERVACIÓN DIRECTA				
Tema: situación Actual de la Ciudadela Ciudad Alegría				
Lugar (barrio): Ciudadela Ciudad Alegría	Sector (calle): Av. Principales y calles transversales			
Nombre del investigador: Luisa María Cartuche Vinocuna				
Fecha de observación: 27 de diciembre de 2022				
Hora. Inicio: 14H00	Fin: 18H00			
VARIABLES	SI	NO	EN PARTE	OBSERVACIÓN RELEVANTE
1. ESTADO DE LAS CALLES				
Las calles se encuentran en Buen estado			X	levantamiento del pavimento.
Todas las calles se encuentran pavimentada		X		Una calle se encuentra sin pavimentar
Existen baches en las Avenidas o Vías Trasversales	X			
Existe mantenimiento de las calles		x		No reciben la atención adecuada
El alcantarillado se encuentra en buen estado			x	Colapsa en temporadas de lluvias
2. SEÑALÉTICA				

Cuenta con las Señalética viales necesarias		X		No, necesitan señaléticas con límites de velocidad y prohibido el paso de vehículos pesados
Se encuentra establecidas las vías peatonales	X			
Existe semaforización		X		
Existe Señalética para las unidades de transporte urbano	X			
Todas las calles cuentan con un nombre		x		Algunas calles transversales no tienen nombre
3. ILUMINACIÓN				
Las vías principales se encuentran iluminadas	X			
En las calles trasversales existe la iluminación adecuada	X			
4. TRÁNSITO VEHICULAR				
Existe mucha movilización vehicular en la Ciudadela	X			
El transporte urbano circula con normalidad por el barrio	X			
Los vehículos particulares circulan con facilidad	X			
5. ÁREAS VERDES				
La Ciudadela cuenta con sus respectivas áreas verdes	X			
El barrio denota limpieza en sus áreas verdes			X	Existe restos de basura
Existe contaminación en el sector			X	recolección de basura.

Presencia de viviendas descuidadas o abandono	X			Viviendas llenas de maleza, destruidas
6. SEGURIDAD				
Existe seguridad en la Ciudadela		X		Presencia de robos
Se realiza patrullajes frecuentes			X	
Es una zona donde las personas liban con facilidad	X			Estudiantes y público general
La ciudadela cuenta con un UPC		X		UPC cercano en el barrio Esteban Godoy.
7. SERVICIOS BASICOS				
Existe falta de abastecimiento de agua	x			

Anexo 2.

Fotos (Calle) Ficha de Observación





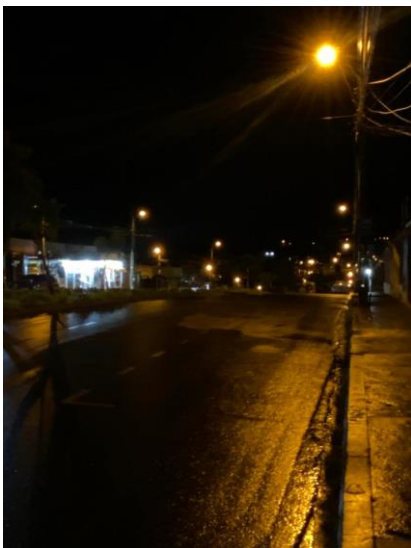
Anexo 3.

Fotos (Señalética) Ficha de Observación



Anexo 4.

Fotos (Iluminación) Ficha de Observación





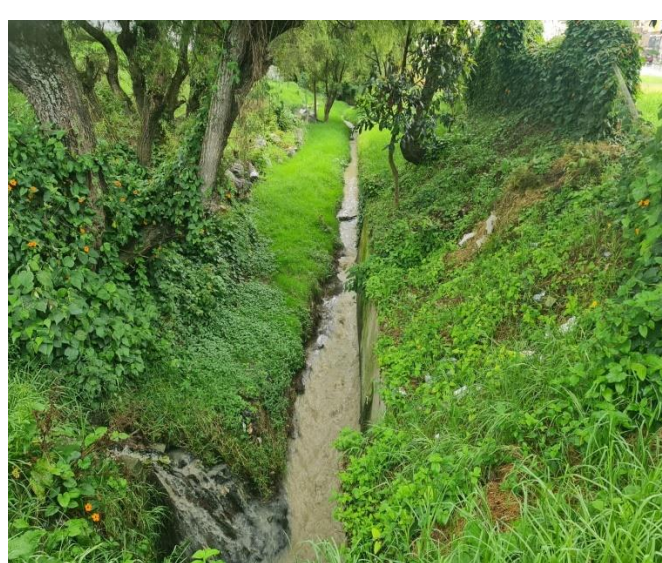
Anexo 5.

Fotos (Tránsito Vehicular) Ficha de Observación



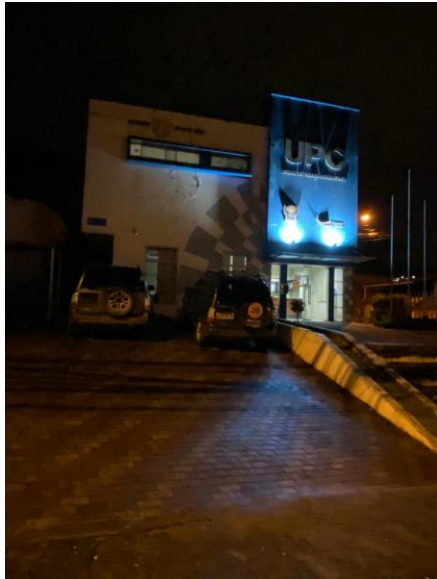
Anexo 6.

Fotos (Áreas Verdes) Ficha de Observación



Anexo 7.

Fotos (Seguridad) Ficha de Observación



Anexo 8.

Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas

Anexo 8.1.

Fortalezas



Anexo 8.2.
Debilidades

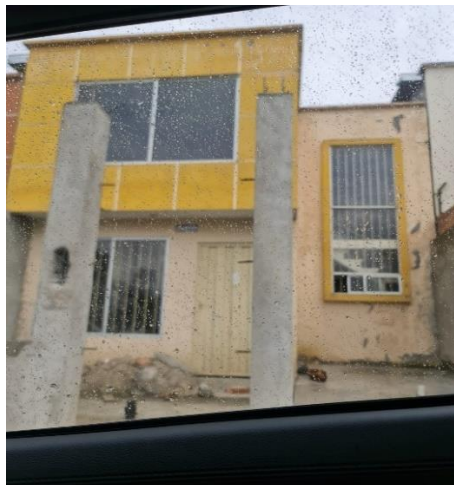


Anexo 8.3.
Oportunidades



Anexo 8.4.

Amenazas



Anexo 9.

Formato de Encuesta



Universidad
Nacional
de Loja

**FACULTAD JURÍDICA
SOCIAL Y
ADMINISTRATIVA
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

Saludos Cordiales. Mi nombre es Luisa María Cartuche Vinocuna, estudiante de la carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja y estoy realizando una investigación relacionada con la Satisfacción de los habitantes de la Ciudadela Ciudad Alegría con respecto al cumplimiento del Proyecto "Pavimentación con Carpeta Asfáltica de las calles Ciudad Alegría" por parte del GAD Municipal de Loja, año 2022, la información que nos proporcione será confidencial y utilizada en temas netamente académicos

DATOS INFORMATIVOS

Nombre del Encuestado:

Género:

Masculino ()

Femenino ()

Edad:

18 a 25 años () 26 a 35 años ()

36 a 45 años () 46 a 65 años ()

Mas de 65 ()

Nivel de Educación:

Sin estudios ()

Secundaria incompleta ()

Primaria incompleta ()

Secundaria completa ()

Primaria completa ()

Tercer Nivel ()

Otro ()

Tipo de Vía

Adoquinada ()

Lastrada ()

Pavimentada ()

NECESIDADES VIALES DE LA CIUDADANIA

1. Usted como beneficiario, ¿Considera que el proyecto cumplió con los requerimientos solicitados?:

- Si ()
- No ()

<p>¿Por qué?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Cree usted que en su Barrio se debe dar más importancia al mantenimiento de calles?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si () • No () <p>¿Por qué? qué?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Cuáles son los aspectos que Usted considera importantes para contar con una vialidad adecuada en su barrio?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad () • Buen Aspecto () • Contaminación () • Accesibilidad () • Seguridad () • Otros () ¿Cuál ?.....
<p>4. De la siguiente lista dígnese contestar</p> <p>¿Cuáles considera usted son las principales necesidades viales que tiene su Barrio?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Señalética () • Mantenimiento vial rutinario () • Puente () • Muros () • Ensanchamiento de calles () • Proyecto de asfaltado () • Apertura de nueva calle(s) () • Bordillos y aceras () • Alcantarillas () • Otros () ¿Cuál?.....
<p>5. ¿La calle en la que se encuentra ubicada su vivienda se encuentra pavimentada?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si () • No () <p>¿Por qué? qué?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. De la siguiente lista dígnese contestar</p> <p>¿Cuáles son los servicios básicos con los que usted cuenta en su vivienda?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agua Potable ()

<ul style="list-style-type: none"> • Alcantarillado () • Servicio de Internet() • Luz Eléctrica ()
<p>7. Bajo su percepción ha mejorado la calidad de vida de la población posterior a la aplicación del proyecto</p> <p>Si () No ()</p> <p>Si su respuesta fue positiva, ¿en qué porcentaje?</p> <p>0 a 20 % () 41 a 60% () 81 a 100% ()</p> <p>21 a 40% () 61 a 80% ()</p>
<p>8. Respecto al servicio de agua potable ¿Cuántas veces al mes existe problemas para el abastecimiento de agua en su domicilio ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 vez () 3 veces () • 2 veces () 4 o más veces ()
<p>9. ¿Cómo calificaría usted los productos y/o resultados entregados en base al desarrollo del proyecto?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente () • Bueno () • Regular ()
<p>10. Bajo su percepción, ¿el tiempo empleado para el desarrollo del proyecto fue?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente () • Bueno () • Regular ()
<p>11. ¿En qué grado el proyecto fortaleció al desarrollo y facilidad de transporte hacia su vivienda o su trabajo?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alto () • Medio () • Bajo ()
<p>12. ¿En cuál de las siguientes áreas, la ejecución del proyecto generó un aporte significativo?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salud () • Económico () • Social () • Productivo () • Vial ()

PERCEPCIONES						
CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN						
Objetivo:	Identificar la satisfacción de los moradores de la ciudadela Ciudad Alegría, respecto del proyecto Pavimentación con Carpeta Asfáltica					
Instrucciones:	<p>El conjunto de los enunciados siguientes es relativo a sus percepciones respecto del Proyecto Pavimentación con Carpeta Asfáltica</p> <p>Para cada enunciado, por favor indique hasta qué punto se encuentra de acuerdo o en desacuerdo con los siguientes aspectos del servicio que espera recibir.</p> <p>El hecho de marcar el número 5 significa que usted considera totalmente satisfecho , 4 poco satisfecho, 3 Indeciso, 2 poco insatisfecho y 1 si usted está totalmente insatisfecho con las características descritas</p>					
Percepción:	Se refiere a como se sintió realmente al ser atendido					
ITEM	ASPECTO VALORADO	PERCEPCIÓN				
		1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
1	Con el cumplimiento en base a necesidades y pedidos de la Ciudadela					
ITEM	ASPECTO VALORADO	PERCEPCIÓN				
		1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
2	Rapidez de respuesta, rápida y sin retraso de las autoridades del Municipio de Loja al momento de hacer algún pedido sobre construcción o mantenimiento vial en su Ciudadela					
ITEM	ASPECTO VALORADO	PERCEPCIÓN				
		1	2	3	4	5
ASPECTOS FINANCIEROS						
3	Pago o contribución de la ciudadanía para la construcción y mantenimiento de la vialidad urbana					
ITEM	ASPECTO VALORADO	PERCEPCIÓN				
		1	2	3	4	5
CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN						
4	La inspección y evaluación continua del estado de las calles y vías para dar un mantenimiento constante					
ITEM	ASPECTO VALORADO	PERCEPCIÓN				

		1	2	3	4	5
DURABILIDAD						
5	Con la calidad y durabilidad del material que se utiliza para dar mantenimiento a las calles y vías de su barrio.					

Anexo 10.

Fotos de la aplicación de las encuestas a moradores





Anexo 11.

Formato de Entrevista

ENTREVISTA – PRESIDENTE BARRIAL		
DATOS DE IDENTIFICACION		
NOMBRE: Sixto Eugenio Alvarado		
EDAD: 60 años	GENERO: Masculino	FECHA:
1. ¿Considera usted que la vialidad barrial ha sido despreocupada o poco atendida por parte de las autoridades encargadas?		
No, en nuestro barrio no hemos sido atendidos durante la administración del alcalde José bolívar castillo y durante la administración de ingeniero Jorge bailón en donde se pudo culminar con el proceso de asfaltado de nuestra ciudadela más bien ahora está haciendo un poco descuidada en el mantenimiento de la misma en la avenida Eloy Alfaro y una calle la manzana n creo es la que está descuidada está destruyendo el asfaltado que es muy nuevo		
2. ¿Cuáles son las principales necesidades existentes en el barrio con respeto al mantenimiento o construcción de la vialidad?		
Respecto al Mantenimiento como ya le dije es la destrucción que viene dándose de la vía a nivel de carpeta asfáltica durante todo el trayecto que conduce de la carrera de punzara hasta la quebrada del argelino la llamada Cater en toda su longitud ahí se está haciéndose piel de lagarto como llaman los técnicos y el municipio hasta el día de hoy no ha venido a coger las fallas respectivas la falta de señalética también en la vía en la vía también hace que sea muy peligrosa la falta también de cómo le puedo decir de señalización y construcción de algunas formas de protección de la vía para que los carros no impriman velocidades, ha sido otro también descuido por parte de las autoridades y la culminación de un tramo de aproximadamente de unos 20 a 30 m de asfaltado que hasta el día de hoy no lo hacen en una en una calle secundaria		
3. ¿Han presentado algún pliego de peticiones al GAD Municipal de Loja para que puedan solucionarles sus principales preocupaciones y necesidades viales en su barrio?		
Realmente estamos Cansados de presentar ante la actual administración, lamentablemente no tenemos oídos en lo que le estoy manifestando hemos presentado la documentación la tenemos en los archivos de la secretaría del barrio, pero lamentablemente no hemos tenido oídos esperamos que en los próximos días vengan a realizar el trabajo que a ellos les corresponde que para eso pagamos los impuestos		
4. ¿Cómo han sido atendidos sus peticiones: de forma rápida o no les han dado ninguna respuesta?		
No se nos ha dado ninguna respuesta hasta el día de hoy		
5. ¿Considera Usted que lo realizado por el GAD Municipal va acorde a las necesidades barriales que presenta su barrio?		
No va acorde porque algunos proyectos que quedaron en las administraciones anteriores del municipio han sido relegados en la actual administración municipal tal como es la casa comunal en la iluminación de nuestras canchas en la construcción y terminación de los juegos infantiles tampoco han sido atendidos la limpieza de la quebrada asimismo que es un peligro para nuestro barrio se encuentra totalmente inundada de escombros de palizada de Tierra arena piedras que pueden causar un represamiento de la quebrada y causar muchas cosas que lamentar como se puede llevar otra vez el puente las casas mismos corre un grave peligro		
6. Cuando realizan trabajos de mantenimiento o construcción vial en los barrios, ¿Los moradores contribuyen con alguna aportación para la		
Siempre hemos contribuido siempre, el asfaltado de nuestra ciudadela se lo pagó en su totalidad por parte de cada uno de los de los moradores mediante la contribución especial por mejoras todos aportamos a pagar la obra es una obra que nos cuesta a nosotros tal como dice el COOTAD el municipio no ha puesto ni un solo centavo no que nosotros hemos contribuido a esta hora		
7. ¿Cree usted que es importante la aportación ciudadana a través de la contribución económica para la realización de obras viales?		
Originalmente ahora pues eso está de moda tanto para hacer cualquier obra, muros o asfaltados, agua potable, alcantarillado tenemos que pagar los usuarios, el municipio no aporta, sino que tienen que tener la buena voluntad de querer ayudar a hacer las cosas en la parte administrativa		
8. ¿Cada que tiempo realizan peticiones al municipio, para el mantenimiento y cuidado de la Ciudadela?		
Siempre estamos, cotidianamente estamos presentando de alguna otra manera uno que otro oficio para el tema de arreglo de vías, limpieza de la quebrada,		
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN		

Anexo 12.

Foto de Entrevista al presidente Barrial



Anexo 13.

Certificado



Mg. Yanina Quizhpe Espinoza
Licenciada en Ciencias de Educación mención Inglés
Magister en Traducción y mediación cultural

Celular: 0989805087
Email: yaniges@icloud.com
Loja, Ecuador 110104

Loja, 1 de abril de 2024

Yo, Lic. Yanina Quizhpe Espinoza, con cédula de identidad 1104337553, docente del Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional de Loja, y certificada como traductora e intérprete en la Senescyt y en el Ministerio de trabajo del Ecuador con registro **MDT-3104-CCL-252640**, certifico:

Que tengo el conocimiento y dominio de los idiomas español e inglés y que la traducción del resumen del Trabajo de Integración Curricular denominado **Análisis de la situación actual de los moradores de la Ciudadela Ciudad Alegría con respecto al Proyecto “Pavimentación con Carpeta Asfáltica de las calles de la Ciudadela Ciudad Alegría” de la Ciudad de Loja.**, cuya autoría de la estudiante Luisa María Cartuche Vinocuna, con cédula 1150211694, estudiante de la Carrera de Administración Pública de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, es verdadero y correcto a mi mejor saber y entender.

Atentamente

YANINA
BELEN
QUIZHPE
ESPINOZ
A

Firmado digitalmente por YANINA BELEN QUIZHPE ESPINOZA
Fecha: 2024.04.01 19:05:47 -05'00'

Mg. Yanina Quizhpe Espinoza.

Traductora freelance