# **Capítulo V**

## 5. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA ENCUESTA

### 5.1. Introducción

El objetivo de una encuesta por muestreo es obtener información para satisfacer una necesidad definida, el estudio presente tiene por fin conseguir la información necesaria de los habitantes del sector denominado en capítulos anteriores como Sector Centro Sur-Oeste, el mismo que se compone de las parroquias: 9 de Octubre, Sucre, Urdaneta, y García Moreno; detectando de esta manera los problemas relacionados con los servicios públicos que actualmente poseen estas áreas urbanas de la Ciudad.

**5.2. Encuesta por Muestreo**

La ***Encuesta*** es un proceso mediante el cual la información se obtiene de una muestra de la población para inferir características de toda la población, las encuestas por muestreo pueden clasificarse en dos categorías principales *descriptivas y analíticas*, en una encuesta descriptiva el único objetivo es obtener cierta información respecto a grandes grupos.

En una encuesta analítica se hacen comparaciones entre varios subgrupos de una población, para averiguar si existen ciertas diferencias entre ellos y formular o verificar hipótesis sobre sus causas.

**5.3. Características generales de la Encuesta**

La Encuesta que se analizará en este trabajo tiene las siguientes características de tipo teórico, metodológico y técnico:

* Es una encuesta multipropósito, es decir reúne datos sobre los aspectos y dimensiones del bienestar de los hogares, el acceso a los bienes y servicios del sector público.
* Incluye en un solo documento y en un solo periodo de tiempo, toda la información sobre el conjunto de variables investigadas.
* Para asegurarse de recuperar información de alta calidad, en el desarrollo de la encuesta recurrimos a:

1. intensivos procesos de supervisión, control y monitoreo,
2. se recogen los datos mediante entrevista directa al informante mayor de 18 años, jefe del hogar o administrador de la vivienda,

3) utilizamos paquetes computacionales adecuados que posibilitan el ingreso, validación y corrección de los datos recogidos en el trabajo de campo.

**5.4. Etapas Principales en una Encuesta por Muestreo**

La finalidad de una encuesta por muestreo es obtener información para satisfacer una necesidad definida, la necesidad de recopilar datos muestrales de forma ordenada surge en todo campo de la actividad humana, por lo que es importante que el estadístico tenga una idea del trabajo que se debe hacer en una encuesta por muestreo y de las limitaciones que los confronta, a la hora de llevar acabo una encuesta por muestreo es necesario tomar en cuenta las siguientes fases:

**5.4.1. Objetivos de la Encuesta**

Antes de planificar una encuesta lo primero que se debe hacer es definir de forma clara y precisa, sin una exposición concreta de los objetivos provocará una disminución en su valor y finalmente obteniéndose resultados que no se deseaban.

Generalmente es difícil declarar los objetivos de una encuesta y más aún si se trata de una encuesta compleja, por tal razón vale mencionar las siguientes cuestiones que un estadístico debe de plantearse a la hora de empezar su trabajo.

* ¿Qué información se necesita para cumplirlos?
* ¿Cuál es el motivo de la encuesta?
* ¿Existe información complementaria para mejorar los procesos de selección o estimación?
* ¿Cuáles son los medios materiales y personales de los que se dispone?
* ¿Cuáles son los límites temporales y presupuestario?
* Legislación y restricciones administrativas
* Oportunidad de fechas

El principal objetivo de esta encuesta es producir información a nivel de hogares del grado de satisfacción, expectativas, necesidades y problemas de los servicios básicos, así como también del nivel de calidad de vida que cada parroquia presente, con el propósito de facilitar la formulación de políticas y el diseño de acciones destinadas a reducir los bajos niveles de calidad de vida, en esta perspectiva la encuesta de este trabajo, es una herramienta de apoyo a las decisiones de política social: priorización y focalización de gasto; monitoreo y evaluación y estudio de cambios en los niveles de bienestar de la población guayaquileña, producto de las políticas de ajuste estructural en la economía y posibilitar la medición y el análisis de las relaciones entre los diferentes aspectos de la calidad de vida y el bienestar de los hogares, referida al mismo sistema de definiciones, se dispone de medios materiales y de personal eficiente para el desarrollo de la encuesta, tal es así que se contrató a personas con experiencia en el trabajo de campo, facilitándoles un manual diseñado para la recolección de la información. El cronograma de actividades se cumplió a cabalidad, aprovechando al presupuesto que ajustado a las necesidades del estudio se tuvo que incurrir.

**5.4.2. Población bajo muestreo**

Luego de definir los objetivos de la encuesta, es importante darse un tiempo necesario para distinguir entre población objetivo y población muestreada.

En la práctica generalmente encontramos que la población que se querrá cubrir (población objetivo) es diferente de la que es en realidad objeto de muestreo (población investigada), y los resultados que se obtengan a partir de la población muestreada se aplicarán a toda la población objetivo, presentando adicionalmente información sobre los sectores omitidos ya sean por falta de respuesta o por errores de respuesta.

La población investigada para este caso son los hogares que habitan en las viviendas de las parroquias seleccionadas para el estudio; para las cuales se aplicó un cuestionario y se tomó los datos respectivos.

**5.4.3. Establecimiento y Depuración del Marco Muestral**

Para realizar la encuesta usaremos los mapas de la Ciudad de Guayaquil, el mismo que está seccionado en láminas etiquetadas alfabéticamente, para cubrir con el área de interés, necesitamos tres de ellas, cada lámina expone las zonas censales, sectores censales y manzanas, en ese orden; seleccionamos las zonas censales que corresponden a las parroquias: Nueve de Octubre, Sucre, García Moreno y Urdaneta, definida cada parroquia se procedió a reconocer el número y características de las manzanas que ellas poseen.

Con el objetivo de no encontrarnos con unidades extrañas o vacías, se procedió a la actualización o depuración del marco, situación que no creó inconvenientes porque como se menciona en el Capítulo 4, del presente trabajo, la diferencia del sector céntrico del año 1990 hasta la actualidad no es tan significativa.

**5.4.4. Trabajo de Campo**

El trabajo de campo consiste en la obtención de las medidas de las variables objeto de estudio, asociadas a las unidades de la población sobre las que se efectúa la medición.

Hay que considerar los siguientes elementos en la realización de los trabajos de campo:

* Las unidades a medir
* Las variables objeto de medida
* El instrumento de medida
* La realización de la medida y la instrumentalización necesaria.

Para asegurar la aplicación de la metodología en torno a la recolección de información de alta calidad y precisión, el trabajo de campo se desarrolla bajo mecanismos de supervisión sumamente estrictos, en virtud que se prefiere la calidad a la cantidad de información, el diligenciamiento de las encuestas se acompaña de permanentes e intensivos procesos de supervisión, control, monitoreo y seguimiento en todas las etapas de la investigación.

**5.4.5. Unidades a medir**

Es necesario determinar previamente la unidad informante, hogares para este análisis, ya que en algunos casos suele suceder dificultades tales como:

1. Como estrategia de recolección se harán visitas reiteradas a los hogares, determinamos 3 visitas, ante un caso de ausencia en el momento en que se verifica la visita para la entrevista.
2. Si la ausencia del hogar es prolongada, la sustitución, se la hará por el hogar que esté ubicado justo en frente del faltante.
3. La localización de los hogares que componen la muestra serán en lugares de la población dispersa.
4. Establecer contacto con el informante idóneo como lo es el jefe de familia, o el arrendador si se tratase del caso de lugares arrendados, éstas son las personas que darán la información veraz y necesaria para el análisis ya que generalmente son los encargados de efectuar los pagos y reclamos correspondientes a las empresas que brindan los servicios básicos.

**5.4.6. Manejo de los Datos**

Los programas que se utilizaron para el ingreso de datos codificados fueron: Microsoft Excel y Spss versión 10.0, la crítica, verificación, auditoría y codificación de los datos se realizó en forma descentralizada en el campo.

**5.4.7. Las variables objeto de medida**

El rigor estadístico hay que trasladarlo también a la definición de las variables objeto de estudio para que la toma del dato esté correctamente acotada sin la menor indeterminación.

Las variables esenciales objeto de medida son todas aquellas referidas a los servicios básicos.

**5.4.8. El Cuestionario: Instrumento de medida**

El instrumento de medida es el elemento que se utiliza en las investigaciones por muestreo para recoger el valor de las variables investigadas asociadas a la unidad muestral sujeta a medición, el instrumento de medida habitual en las encuestas es el cuestionario, que contiene las variables cuyo valor han de cumplimentar las unidades muestrales informantes para este caso los jefes de familia o persona encargada de la administración del hogar.

El cuestionario es el medio de comunicación entre el encuestador y la unidad informante, es además el instrumento de trabajo para la posterior codificación de la información.

**5.5. Elaboración del Cuestionario.**

El cuestionario está basado en la boleta censal que usa el INEC, está ordenado en 8 secciones donde cada sección posee una serie preguntas de manejo y entendimiento fácil tanto para el entrevistado como para que el digitador realice la codificación informática respectiva.

El tiempo que se toma para realizar el cuestionario es de 8 a 10 minutos.

**5.5.1. La Instrumentalización de la medida**

La realización de la medida requiere la oportuna instrumentalización asociada a su ejecución, para lo que tomamos en cuenta lo siguiente:

* Formulación de presupuestos, realización y control:

Para la toma de datos se realizó el correspondiente presupuesto incluyendo en él la contratación de la persona que se encargaría de realizar el trabajo de campo y viáticos.

* El método idóneo para la recolección de los datos es entrevista personal.
* Capacitación del personal de campo.
* Para la impresión de los cuestionarios para la toma de datos, se contó con el apoyo de la Imprenta de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.
* Diseño de un esquema para las revisitas en el caso de que una unidad faltare.
* Diseño de croquis pequeños para distribuirlos a los encuestadores, para la mejor ubicación de las unidades a investigar y a las que el encuestador necesariamente debe llegar.

**5.5.2. Formato del Cuestionario**

Se utiliza un solo cuestionario de dos carillas para recoger información sobre el hogar, los servicios básicos que dispone, la frecuencia de los problemas presentados en los últimos seis meses con respecto al: Abastecimiento de Agua Potable, Eliminación de aguas servidas, Recolección de Basura, Energía Eléctrica y Teléfono.

**5.5.3. Definición y Codificación de las variables que intervienen en el Cuestionario**

El Cuestionario que se usó para la toma de datos está basado en su mayor parte en las boletas censales del INEC, se compone de 8 secciones, distribuidas así:

* Sección I: Ubicación Geográfica
* Sección II: Vivienda
* Sección III: Agua Potable
* Sección IV: Alcantarillado
* Sección V: Energía Eléctrica
* Sección VI: Teléfono
* Sección VII: Recolección de Basura
* Sección VIII: Información Económica del Hogar

**5.5.3.1. Sección I: Ubicación Geográfica**

Esta sección reúne información del lugar en donde se ubica el encuestador en el momento de la entrevista (información censal) y la dirección de la vivienda a investigar.

**5.5.3.1.1. Información Censal**

Esta sección es solo de uso del encuestador, se trata de información censal de referencia para el manejo de los datos, por medio de las preguntas aquí expuestas el auditor / supervisor de área logrará clasificar los formularios según corresponda.

**Parroquia**

El encuestador ingresa aquí la Parroquia a la que corresponde el Formulario, recordaremos que las parroquias para el estudio son:

Sucre, García Moreno, Urdaneta y Nueve de Octubre.

**Zona**

Aquí el encuestador describirá la zona censal en la que se encuentra, la Tabla III indica las zonas censales que cada parroquia posee.

###### TABLA IV

###### SECTOR CENTRO SUR-OESTE:

###### PARROQUIAS Y SUS ZONAS CENSALES

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PARROQUIAS** | | | **No. ZONAS CENSALES** |
| **Nueve de Octubre  Sucre Urdaneta García Moreno** | | | 74 y 105  75, 76,103 y 104  55, 56, 57, 71, 72 y 73 77, 78, 79, 80, 99, 100, 101 y 102 |
| **Fuente: INEC** |

.

**Manzana**

Se generó de forma aleatoria un número, cuyos dígitos expresarían la posición en las que se ubicarían las manzanas, el encuestador, debe ubicar en este ítem el número asignado para la manzana a la que tomaría los datos.

**Número de orden de la Vivienda**

Aquí el encuestador debe colocar el número de orden de la vivienda a la que realizará la toma de datos.

**Dirección Domiciliaria**

Para este caso el encuestador debe indicar claramente las calles en la que se ubica y el número de vivienda junto a la calle que corresponde el número, por ejemplo: Machala # 1.222 y Aguirre.

**5.5.3.2. Sección II: Vivienda**

Esta sección declara algunas características de la vivienda a la que se dirigió el investigador. para la encuesta, obviamos el Tipo de Vivienda Colectiva, ya que la encuesta debe ser hecha a viviendas de tipo particular,

**5.5.3.2.1. Tipo de Vivienda**

Entendiéndose por vivienda al local o recinto de alojamiento con acceso independiente, construido, edificado, transformado o dispuesto para ser habitado por una o más personas, una vivienda tiene acceso independiente cuando para llegar a ella no se pasa por el interior de cuartos de otras viviendas; pueden tener acceso directo desde la calle o pasando por patios, corredores, escaleras, etc. De uso común.

De acuerdo con las características de las viviendas se clasifican en los siguientes tipos:

**Casa o Villa.-** Es toda construcción permanente hecha con materiales resistentes, tales como: hormigón, piedra, ladrillo, adobe, caña o madera. Generalmente tiene abastecimiento de agua y servicio higiénico de uso exclusivo.

**Departamento.-** Conjunto de cuartos que forma parte de un edificio de uno o más pisos. Se caracteriza por ser independiente, tiene abastecimiento de agua y servicio higiénico de uso exclusivo.

**Cuarto en casa de Inquilinato.-** Comprende uno o varios cuartos pertenecientes a una casa, con entrada común y directa desde un pasillo, patio, corredor o calle y que por lo general, no cuenta con servicio exclusivo de agua o servicio higiénico, siendo estos servicios de uso común para todos los hogares o viviendas.

**X1: Tipo de Vivienda**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de Vivienda** | **Codificación** |
| Casa o Villa | 1 |
| Departamento | 2 |
| Cuarto en casa de Inquilinato | 3 |

**5.5.3.2.2. Condición de Tenencia de la vivienda**

Esta variable describe la condición en la que ocupa la vivienda el hogar, las opciones son: Propia, Arrendada, Gratuita, Por Servicios y Otra,

**Propia.-** si la vivienda pertenece a alguno de los miembros, sea que esté totalmente pagada o en proceso de pago.

**Arrendada.-** Cuando se paga un alquiler por habitar la vivienda.

**Gratuita.-** Cuando la vivienda es habitada sin costo alguno.

**Por Servicios.-** Cuando la vivienda es habitada, como parte de pago por servicios prestados.

**Otra.-** Si la vivienda es habitada en circunstancias diferentes a las enunciadas, como por ejemplo: anticresis, anticreisis-arriendo, etc.

**X2: Condición de Tenencia de la Vivienda**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tenencia** | **Codificación** |
| Propia | 1 |
| Arrendada | 2 |
| Gratuita | 3 |
| Por Servicios | 4 |
| Otra | 5 |

**5.5.3.2.3. Número de habitantes del hogar**

Con esta variable se podrá determinar el número de personas que habitan por hogar. El encuestador deberá anotar el número e habitantes del hogar incluido los niños, este tipo de variable es abierta.

**X3: Número de Habitantes del Hogar**

**5.5.3.2.4. Disponibilidad de Servicio higiénico en el Hogar**

Esta variable muestra la disponibilidad que un hogar posee con respecto al servicio higiénico, consta de tres opciones: Escusado de uso exclusivo del hogar, Escusado de uso común a varios hogares y Ninguno, los datos que entrega esta variable son importante para determinar la calidad de vida, las categorías son explicadas a continuación:

**Escusado de uso exclusivo del hogar.-** Si es utilizado por los miembros del hogar o de la vivienda que se investiga.

**Escusado de uso común a varios hogares.-** Cuando el servicio es utilizado por varios hogares.

**X4: Disponibilidad de Servicio Higiénico**

|  |  |
| --- | --- |
| **Servicio Higiénico** | **Codificación** |
| Escusado de usoexclusivo | 1 |
| Excusado de uso común | 2 |

**5.5.3.2.5. Número de cuartos que se usan solo para dormir**

Es el número total de cuartos que dispone la vivienda, sin considerar cocina, baños, corredores, pasillos ni aquellos cuartos destinados totalmente a otros fines distintos a los de habitación. Se define como Cuarto a la pieza o habitación separada de paredes fijas de cualquier material y que está destinado a dormitorio, podríamos detectar si hay asinamientos de personas, cuando el número de dormitorios es mucho menor al de los habitantes.

**X5: Número de cuartos que se usan solo para dormir**

**5.5.3.3. Sección III: Agua Potable**

**5.5.3.3.1. Disponibilidad del Servicio de Agua Potable**

Mediante esta variable se determinará el porcentaje de viviendas ubicadas en el sector centro sur-oeste que disponen del servicio de agua potable.

**X6: Disponibilidad del Servicio de Agua Potable**

|  |  |
| --- | --- |
| **Disponibilidad** | **Codificación** |
| Si | 1 |
| No | 2 |

**5.5.3.3.2. Sistema de Abastecimiento**

Esta variable utiliza las categorías: Por tubería dentro de la vivienda, Por tubería dentro de la vivienda pero fuera del edificio lote o terreno, No recibe agua por tubería.

**Por tubería dentro de la vivienda.-** Si la tubería está dentro de la vivienda y puede abastecerse de agua en forma directa.

**Por tubería fuera de la vivienda, pero dentro del edificio, lote o terreno.-**Cuando para abastecerse de agua tiene que salir de la vivienda al edificio o lote, en los que se encuentran ubicadas las llaves o grifos de agua.

**No recibe agua por tubería.-** Cuando la vivienda se abastece de agua que no es entubada, por ejemplo: aprovisamiento en forma manual y directa de un carro repartidor, pozo, río, acequia, etc.

**X7: Sistema de Abastecimiento**

|  |  |
| --- | --- |
| **Sistema** | **Codificación** |
| Por tubería dentro de la vivienda | 1 |
| Por tubería fuera de la vivienda, pero dentro del edificio, lote o terreno | 2 |
| No recibe agua por tubería | 3 |

**5.5.3.3.3. Medio de Abastecimiento**

Para esta variable se exponen tres categorías: Red Pública, Carro Repartidor y Otro, en ésta última opción el entrevistado deberá especificar el medio por el que se abastece de agua potable.

**Red Pública.-** Cuando existe un sistema de captación, tratamiento y conducción del agua hacia la vivienda.

**Carro Repartidor.-** Cuando el abastecimiento del agua es por medio de un carro repartidor (público o privado).

**Otro.-** Cuando el medio de abastecimiento es en otra forma diferente a las categorías anteriores.

**X8: Medio de Abastecimiento**

|  |  |
| --- | --- |
| **Medio** | **Codificación** |
| Red Pública | 1 |
| Carro Repartidor | 2 |
| Otro | 3 |

**5.5.3.3.4. De la Frecuencia de los problemas del Servicio de Agua Potable.**

Mediante estas variables se detectará la frecuencia de los posibles problemas presentados en el Sector, todas las variables que se detallan en seguida tienen las mismas opciones de respuesta.

**5.5.3.3.4.1. Suspensión (o corte) del Servicio de Agua Potable sin motivo**

Determinará la frecuencia con la que se ha suspendido el servicio de agua potable en el sector, las categorías son: Nunca, Rara Vez, Algunas veces, frecuentemente, Siempre.

**X9: Suspensión del Servicio de Agua Potable sin motivo**

|  |  |
| --- | --- |
| **Frecuencia** | **Codificación** |
| Nunca | 1 |
| Rara Vez | 2 |
| Algunas Veces | 3 |
| Frecuentemente | 4 |
| Siempre | 5 |

**5.5.3.3.4.2. Cobros Injustificados en las Planillas de Agua Potable**

Como la categoría lo indica se refiere a todos los cobros injustificados que la Empresa de Agua Potable ha efectuado a los clientes que pertenecen al sector en estudio

**X10: Cobros Injustificados en las Planillas de Agua Potable**

|  |  |
| --- | --- |
| **Frecuencia** | **Codificación** |
| Nunca | 1 |
| Rara Vez | 2 |
| Algunas Veces | 3 |
| Frecuentemente | 4 |
| Siempre | 5 |

**5.5.3.3.4.3. Retraso en la entrega de las planillas de Agua Potable**

Esta categoría indica la frecuencia del retraso de la llegada de las planillas de agua potable a las viviendas del sector, por medir frecuencia se incluye las mismas categorías que las anteriores.

**X11: Retraso en la entrega de las Planillas de Agua Potable**

|  |  |
| --- | --- |
| **Frecuencia** | **Codificación** |
| Nunca | 1 |
| Rara Vez | 2 |
| Algunas Veces | 3 |
| Frecuentemente | 4 |
| Siempre | 5 |

**5.5.3.3.4.4. Falta de Atención oportuna a los reclamos**

Mediante esta categoría podremos ubicar la frecuencia con la que los clientes de la Empresa de Agua Potable que pertenecen a este sector son mal atendidos al momento de efectuar un reclamo, las categorías de respuesta son igual que las anteriores.

**X12: Falta de Atención oportuna a los reclamos**

|  |  |
| --- | --- |
| **Frecuencia** | **Codificación** |
| Nunca | 1 |
| Rara Vez | 2 |
| Algunas Veces | 3 |
| Frecuentemente | 4 |
| Siempre | 5 |

**5.5.3.3.5. Reclamos presentados a la Empresa de Agua Potable**

Esta variable cualitativa ubica el porcentaje de personas por viviendas que han realizado algún reclamo en los últimos seis meses del año (2001), las opciones de respuesta son: Si y No.

**X13: Reclamos presentados a la Empresa de Agua potable**

|  |  |
| --- | --- |
| **Reclamos Presentados** | **Codificación** |
| Si | 1 |
| No | 2 |

**5.5.3.3.5.1. Satisfacción en la atención y solución a los reclamos presentados a la Empresa de Agua Potable**.

Para los clientes que efectuaron algún reclamo ante la Empresa de Agua Potable, se les cuestiona sobre la atención y solución que la Empresa le dio al problema expuesto en el reclamo, si fue o no satisfactoria, éstas son las dos opciones de respuesta; esta variable asegura la veracidad en la respuesta de la variable X12 (sobre la falta de atención a sus reclamos.

**X14: Satisfacción en la Atención y solución a los reclamos**

|  |  |
| --- | --- |
| **Satisfacción** | **Codificación** |
| Si | 1 |
| No | 2 |

**5.5.3.3.6. Calificación del Servicio de Agua Potable**

Las opciones para calificar el servicio de agua potable en general desde la atención hasta el servicio en sí, están dadas por: Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo y Muy Malo.

**X15: Calificación del Servicio de Agua Potable**

|  |  |
| --- | --- |
| **Calificación** | **Codificación** |
| Muy Bueno | 1 |
| Bueno | 2 |
| Regular | 3 |
| Malo | 4 |
| Muy Malo | 5 |

**5.5.3.4. Sección IV: Alcantarillado**

**5.5.3.4.1. Sistema de Eliminación de Aguas Servidas de la vivienda**

El Sistema de eliminación de aguas servidas es la forma de evacuación de los excrementos y aguas servidas de la vivienda. Se distinguen las siguientes categorías: Conectado a red pública de alcantarillado, Pozo ciego, Otra forma.(especifique) y ninguno.

**Conectado a red pública de alcantarillado.-** Si la eliminación de las aguas servidas, es a través de un sumidero subterráneo.

**Pozo ciego.-** Si las aguas servidas se eliminan en una excavación.

**Otra forma.-** Si la vivienda tiene infraestructura de eliminación de aguas servidas que no están conectadas a red pública o pozo ciego.

**Ninguno.-** Si la vivienda no dispone de ningún sistema de eliminación de aguas servidas enunciadas anteriormente.

**X16: Sistema de Eliminación de Aguas Servidas de la Vivienda**

|  |  |
| --- | --- |
| **Sistema** | **Codificación** |
| Red Pública | 1 |
| Pozo Ciego | 2 |
| Otra Forma | 3 |
| Ninguno | 4 |

**5.5.3.4.2. De la Frecuencia de los problemas del Servicio de Alcantarillado.**

**5.5.3.4.2.1. Taponamiento de los Canales por la Basura**

Se refiere a la frecuencia con la que los canales de alcantarillados ubicados en la vía pública han sido taponados por acumulación de basura en los mismos, las categorías de respuesta son: Nunca, Rara vez, Algunas veces, Frecuentemente, Siempre.

**X18: Taponamiento de los Canales por la Basura**

|  |  |
| --- | --- |
| **Frecuencia** | **Codificación** |
| Nunca | 1 |
| Rara Vez | 2 |
| Algunas Veces | 3 |
| Frecuentemente | 4 |
| Siempre | 5 |

**5.5.3.4.2.2. Inundaciones (cuando llueve) por taponamientos**

Esta variable indica el porcentaje de viviendas que en temporadas de lluvia sufren inundaciones

**X19: Inundaciones por Taponamientos**

|  |  |
| --- | --- |
| **Frecuencia** | **Codificación** |
| Nunca | 1 |
| Rara Vez | 2 |
| Algunas Veces | 3 |
| Frecuentemente | 4 |
| Siempre | 5 |

**5.5.3.4.3. Reclamos presentados a la Empresa de Alcantarillado**

Aquí el entrevistado indica al encuestador si actualmente (últimos seis meses), ha presentado algún reclamo oficial a la Empresa de Alcantarillado, son dos opciones de respuesta: Si y No.

**X20: Reclamos presentados a la Empresa de Alcantarillado**

|  |  |
| --- | --- |
| **Reclamos Presentados** | **Codificación** |
| Si | 1 |
| No | 2 |

**5.5.3.4.3.1 Satisfacción en la atención y solución a los reclamos presentados a la Empresa de Alcantarillado.**

Si el entrevistado respondió si a la pregunta anterior, deberá indicar al encuestador entonces si fue o no satisfactoria la atención que el personal de la Empresa de Alcantarillado posee y la solución que se le procedió a dar a dicho reclamo.

**X21: Satisfacción en la Atención y solución a los reclamos**

|  |  |
| --- | --- |
| **Satisfacción** | **Codificación** |
| Si | 1 |
| No | 2 |

**5.5.3.4.4. Calificación del Servicio de Alcantarillado.**

Esta variable nos ayudará a determinar la forma en que los habitantes del sector Centro Sur-Oeste, comprendido por las Parroquias 9 de Octubre, Sucre, García Moreno y Urdaneta, perciben el servicio en general de alcantarillado y drenaje público.

**X22: Calificación del Servicio de Alcantarillado**

|  |  |
| --- | --- |
| **Calificación** | **Codificación** |
| Muy Bueno | 1 |
| Bueno | 2 |
| Regular | 3 |
| Malo | 4 |
| Muy Malo | 5 |

**5.5.3.5. Sección V: Energía Eléctrica**

En esta Sección se incluyó una variable que indique si la vivienda encuestada posee medidor de Energía Eléctrica, ya que en el desarrollo de la encuesta piloto se pudo observar que algunas viviendas no tenían medidor de energía pero si poseían el servicio, por lo que se entiende que el servicio llegaba a esa vivienda de forma ilícita.

**5.5.3.5.1. Disponibilidad del servicio de Energía Eléctrica**

Con esta variable se conocerá el porcentaje de personas por vivienda que dispone del servicio de Energía Eléctrica.

**X23: Disponibilidad de Servicio de Energía Eléctrica**

|  |  |
| --- | --- |
| **Disponibilidad** | **Codificación** |
| Si | 1 |
| No | 2 |

**5.5.3.5.2. Disponibilidad de medidor de Energía Eléctrica**

Esta variable está muy relacionada con la variable anterior, mediante ésta determinamos el porcentaje de viviendas que poseen medidor de energía eléctrica y el porcentaje también de viviendas que no lo poseen pero que dispone del servicio obviamente de forma ilícita.

**X24: Disponibilidad de Medidor de Energía Eléctrica**

|  |  |
| --- | --- |
| **Disponibilidad** | **Codificación** |
| Si | 1 |
| No | 2 |

**5.5.3.5.3. De la Frecuencia de los problemas del Servicio de Energía Eléctrica.**

Las categorías de respuesta para las variables de este tipo son: Nunca, Rara vez, Algunas veces, Frecuentemente, y Siempre.

**5.5.3.5.3.1. Suspensión (o corte) del Servicio de Energía Eléctrica sin motivo.**

Determina la frecuencia con la que se dan los cortes (apagones) del servicio de energía eléctrica en el sector, sin el previo anuncio.

**X26: Suspensión del Servicio de Energía Eléctrica sin motivo**

|  |  |
| --- | --- |
| **Frecuencia** | **Codificación** |
| Nunca | 1 |
| Rara Vez | 2 |
| Algunas Veces | 3 |
| Frecuentemente | 4 |
| Siempre | 5 |

**5.5.3.5.3.2. Cobros Injustificados en las Planillas de Energía Eléctrica**

Indica la frecuencia con los que la Empresa de Energía Eléctrica ha efectuado cobros injustificados o excesivos al consumo real del cliente de este sector.

**X27: Cobros Injustificados en las Planillas de Energía Eléctrica**

|  |  |
| --- | --- |
| **Frecuencia** | **Codificación** |
| Nunca | 1 |
| Rara Vez | 2 |
| Algunas Veces | 3 |
| Frecuentemente | 4 |
| Siempre | 5 |

**5.5.3.5.3.3. Retraso en la entrega de Planillas de Energía Eléctrica**

Esta variable mide la frecuencia del retraso en la entrega de planillas de Energía Eléctrica a los abonados del sector.

**X28: Retraso en la entrega de Planillas de Energía Eléctrica**

|  |  |
| --- | --- |
| **Frecuencia** | **Codificación** |
| Nunca | 1 |
| Rara Vez | 2 |
| Algunas Veces | 3 |
| Frecuentemente | 4 |
| Siempre | 5 |

**5.5.3.5.3.4. Falta de Atención oportuna a los reclamos**

Aquí el cliente definirá la frecuencia con la que ha sido mal atendido en las dependencias de la Empresa de Energía Eléctrica al momento de efectuar un reclamo.

**X29: Falta de Atención oportuna a los reclamos**

|  |  |
| --- | --- |
| **Frecuencia** | **Codificación** |
| Nunca | 1 |
| Rara Vez | 2 |
| Algunas Veces | 3 |
| Frecuentemente | 4 |
| Siempre | 5 |

**5.5.3.5.4. Reclamos presentados a la Empresa de Energía Eléctrica**

Nos permite determinar el porcentaje de personas por viviendas que habitan en el sector Centro Sur-Oeste y que han presentado algún reclamo ante la Empresa de Energía Eléctrica, mediante esta variable aseguarmos la respuesta obtenida en la variable anterior.

**X30: Reclamos presentados a la Empresa de Energía Eléctrica**

|  |  |
| --- | --- |
| **Frecuencia** | **Codificación** |
| Nunca | 1 |
| Rara Vez | 2 |
| Algunas Veces | 3 |
| Frecuentemente | 4 |
| Siempre | 5 |

**5.5.3.5.4.1. Satisfacción en la atención y solución a los reclamos presentados a la Empresa de Energía Eléctrica.**

Mide el porcentaje de satisfacción de los clientes al presentar un reclamo ante la Empresa, este porcentaje incluye atención y solución al mismo.

**X31: Satisfacción en la Atención y solución a los reclamos**

|  |  |
| --- | --- |
| **Frecuencia** | **Codificación** |
| Nunca | 1 |
| Rara Vez | 2 |
| Algunas Veces | 3 |
| Frecuentemente | 4 |
| Siempre | 5 |

**5.5.3.5.5. Calificación del Servicio de Energía Eléctrica.**

Esta variable encierra la percepción y satisfacción que lo habitantes de las parroquias 9 de Octubre, Sucre, García Moreno y Urdaneta (Sector Centro Sur-Oeste) poseen acerca del servicio que la Empresa de Energía Eléctrica brinda.

**X32: Calificación del Servicio de Alcantarillado**

|  |  |
| --- | --- |
| **Calificación** | **Codificación** |
| Muy Bueno | 1 |
| Bueno | 2 |
| Regular | 3 |
| Malo | 4 |
| Muy Malo | 5 |

**5.5.3.6. Sección VI: Teléfono**

**5.5.3.6.1. Dispone Ud. del servicio de Telefonía Fija**

La variable aquí expuesta determinará el porcentaje de viviendas que pertenecen al Sector Centro Sur-Oeste que disponen del servicio de Teléfono fijo.

**X33: Disponibilidad de Servicio de Telefonía Fija**

|  |  |
| --- | --- |
| **Disponibilidad** | **Codificación** |
| Si | 1 |
| No | 2 |

**5.5.3.6.2. De la Frecuencia de los problemas del Servicio de Telefonía Fija.**

De igual forma que en las secciones anteriores esta variable presenta categorías como: Nunca, Rara vez, Algunas veces, Frecuentemente, Siempre necesarias para medir la frecuencia de los problemas que existen en el sector.

**5.5.3.6.2.1. Suspensión (o corte) del Servicio de Teléfono sin motivo**

Como en las secciones anteriores referidas a los demás servicios básicos en estudio esta variable mide la frecuencia con la que el servicio telefónico es suspendido.

**X34: Suspensión del Servicio de Teléfono sin motivo**

|  |  |
| --- | --- |
| **Frecuencia** | **Codificación** |
| Nunca | 1 |
| Rara Vez | 2 |
| Algunas Veces | 3 |
| Frecuentemente | 4 |
| Siempre | 5 |

**5.5.3.6.2.2. Cobros Injustificados en las Planillas de Teléfono**

Son medidos la frecuencia de los cobros injustificados en las planillas de teléfono.

**X35: Cobros Injustificados en las Planillas de Teléfono**

|  |  |
| --- | --- |
| **Frecuencia** | **Codificación** |
| Nunca | 1 |
| Rara Vez | 2 |
| Algunas Veces | 3 |
| Frecuentemente | 4 |
| Siempre | 5 |

**5.5.3.6.2.3. Retraso en la entrega de Planillas de Teléfono**

De la misma forma se mide la frecuencia en el retraso de la entrega de planillas telefónicas a los abonados.

**X36: Retraso en la entrega de Planillas de Teléfono**

|  |  |
| --- | --- |
| **Frecuencia** | **Codificación** |
| Nunca | 1 |
| Rara Vez | 2 |
| Algunas Veces | 3 |
| Frecuentemente | 4 |
| Siempre | 5 |

**5.5.3.6.2.4. Cruce de Líneas Telefónicas**

El objeto de esta variable es medir la frecuencia con la que ocurren estos molestosos cruces de líneas en el sector.

**X37: Cruce deLíneas Telefónicas**

|  |  |
| --- | --- |
| **Frecuencia** | **Codificación** |
| Nunca | 1 |
| Rara Vez | 2 |
| Algunas Veces | 3 |
| Frecuentemente | 4 |
| Siempre | 5 |

**5.5.3.6.2.5. Falta de atención oportuna a los reclamos**

La frecuencia con la que el abonado es mal atendido al momento de efectuar un reclamo oficial, esa es la que mide esta variable.

**X38: Falta de Atención oportuna a los Reclamos**

|  |  |
| --- | --- |
| **Frecuencia** | **Codificación** |
| Nunca | 1 |
| Rara Vez | 2 |
| Algunas Veces | 3 |
| Frecuentemente | 4 |
| Siempre | 5 |

**5.5.3.6.3. Reclamos presentados a la Empresa de Teléfono.**

Determina el porcentaje de personas por vivienda que han efectuado algún reclamo ante la Empresa de Telefonía Fija, ésta va muy relacionada con la variable que a continuación se menciona, puesto que es objeto de estudio establecer el grado de satisfacción de los abonados con la Empresa.

**X39: Reclamos presentados a la Empresa de Teléfono**

|  |  |
| --- | --- |
| **Reclamos** | **Codificación** |
| Si | 1 |
| No | 2 |

**5.5.3.6.3.1. Satisfacción en la Atención y Solución a los Reclamos.**

Entrega el porcentaje de personas por viviendas para los que la atención y solución que la Empresa le brindó fue satisfactoria, las opciones para la variable anterior y ésta son: Si y No.

**X40: Satisfacción en la Atención y Solución a los Reclamos**

|  |  |
| --- | --- |
| **Reclamos** | **Codificación** |
| Si | 1 |
| No | 2 |

**5.5.3.6.4. Calificación del Servicio de Telefonía Fija.**

Determina la calificación en general del servicio de Telefonía Fija, consta de 6 opciones: Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo y Malo.

**X41: Calificación del Servicio de Telefonía Fija**

|  |  |
| --- | --- |
| **Calificación** | **Codificación** |
| Muy Bueno | 1 |
| Bueno | 2 |
| Regular | 3 |
| Malo | 4 |
| Muy Malo | 5 |

**5.5.3.7. Sección VII: Recolección de Basura**

En esta sección se tratará de la forma de evacuar o eliminar la basura de la vivienda. Para la encuesta real se obviaron dos de las variables que se encontraron innecesarias en el desarrollo de la encuesta piloto ya que según las respuestas obtenidas dichas variables pasaron a ser constantes, las variables referidas son:

**Sistema de Eliminación de la Basura en la Vivienda.**

Opciones a elegir :

Por carro recolector

En terreno baldío o quebrada

Por incineración o entierro

Otra forma (especifique)

**Días a la semana que pasa el carro recolector por su sector**

Opciones a elegir:



**5.5.3.7.1. De la Frecuencia de los problemas del Servicio de Telefonía Fija.**

La escala de categorías para las que el entrevistado deberá responder es: Nunca, Rara vez, Algunas veces, Frecuentemente y Siempre.

**5.5.3.7.1.1. Incumplimiento del horario de Recolección de Basura**

Mide la frecuencia con la que se están dando incumplimientos en el horario de recolección de basura.

**X43: Incumplimiento del horario de Recolección de Basura**

|  |  |
| --- | --- |
| **Frecuencia** | **Codificación** |
| Nunca | 1 |
| Rara Vez | 2 |
| Algunas Veces | 3 |
| Frecuentemente | 4 |
| Siempre | 5 |

**5.5.3.7.1.2. Acumulación de Basura en las calles por botarla en horarios no establecidos.**

Aquí tratamos de medir la frecuencia con la que los moradores del sector incumplen los horarios que se establecieron para botar la basura, acumulándola en las calles.

**X44: Acumulación de Basura en las calles**

|  |  |
| --- | --- |
| **Frecuencia** | **Codificación** |
| Nunca | 1 |
| Rara Vez | 2 |
| Algunas Veces | 3 |
| Frecuentemente | 4 |
| Siempre | 5 |

**5.5.3.7.1.3. No se lleva toda la basura el carro recolector**

Busca medir la frecuencia con la que el carro recolector de basura no se lleva todos los desechos.

**X45: No se lleva toda la Basura el carro Recolector**

|  |  |
| --- | --- |
| **Frecuencia** | **Codificación** |
| Nunca | 1 |
| Rara Vez | 2 |
| Algunas Veces | 3 |
| Frecuentemente | 4 |
| Siempre | 5 |

**5.5.3.7.2. Conformidad con el horario actual de Recolección de Basura**

Medimos el porcentaje de personas por viviendas del sector que están de acuerdo con el horario actual de recolección de basura, las opciones a elegir son: Totalmente de acuerdo, Parcialmente de acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, Parcialmente en desacuerdo, Totalmente en desacuerdo.

**X46: Conformidad con el horario actual de recolección de Basura**

|  |  |
| --- | --- |
| **Conformidad** | **Codificación** |
| Totalmente de acuerdo | 1 |
| Parcialmente de acuerdo | 2 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 |
| Parcialmente en desacuerdo | 4 |
| Totalmente en desacuerdo | 5 |

**5.5.3.7.3. Reclamos presentados a la Empresa de Recolección de Basura**

Indica el porcentaje de personas por viviendas que habitan en el sector y que han presentado algún reclamo ante la Empresa de Recolección de Basura, las opciones son: Si y No

**X47: Reclamos presentados a la Empresa de Recolección de Basura**

|  |  |
| --- | --- |
| **Reclamos** | **Codificación** |
| Si | 1 |
| No | 2 |

**5.5.3.7.3.1. Satisfacción en la Atención y Solución a los Reclamos.**

Porcentaje de habitantes por viviendas que al haber presentado un reclamo ante la Empresa de Recolección de Basura la atención y solución al mismo fue satisfactoria.

**X48: Satisfacción en la Atención y Solución a los Reclamos**

|  |  |
| --- | --- |
| **Satisfacción** | **Codificación** |
| Si | 1 |
| No | 2 |

**5.5.3.7.4. Calificación del Servicio de Recolección de Basura.**

Determina la calificación general que los habitantes del sector le asignan al servicio de recolección de basura.

**X49: Calificación del Servicio de Recolección de Basura**

|  |  |
| --- | --- |
| **Calificación** | **Codificación** |
| Muy Bueno | 1 |
| Bueno | 2 |
| Regular | 3 |
| Malo | 4 |
| Muy Malo | 5 |

**5.5.3.8. Sección VIII: Información Económica del Hogar**

**5.5.3.8.1. Miembros del hogar preceptores de Ingresos**

A esta pregunta también se la modificó puesto que cualquiera que sea la forma al menos una persona debe aportar con ingresos a la vivienda.

Determina el número de personas por vivienda que aportan con ingresos al hogar, las opciones son:

**X50: Miembros del hogar perceptores de Ingresos**

|  |  |
| --- | --- |
| **Miembros** | **Codificación** |
| 1 | 1 |
| 2 | 2 |
| 3 | 3 |
| 4 | 4 |
| 5 | 5 |
| 6 | 6 |
| 7 | 7 |
| 8 | 8 |
| 9 | 9 |
| 10 | 10 |
| Más de diez | 11 |

**5.5.3.8.2. Nivel de Ingreso Mensual del hogar (entre todos los preceptores de ingresos)**

Determina el porcentaje del nivel de ingreso de los hogares del sectoe Centro Sur-Oeste, las opciones a elegir son: Menos de US$100, Entre 101 y 300 US$, Entre 301 y 500 US$, Entre 501 y 1000 US$, Más de US$1000, No sabe/No responde.

**X51: Nivel de Ingreso del hogar**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ingreso** | **Codificación** |
| Menos de $ 100 | 5 |
| Entre $ 101 y $ 300 | 4 |
| Entre $ 301 y $ 500 | 3 |
| Entre $ 501 y $ 1000 | 2 |
| Más de $ 1000 | 1 |
| No sabe/No responde | 6 |