

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL
LITORAL**

Instituto de Ciencias Matemáticas

Ingeniería en Estadística Informática

**“Evaluación de la Calidad y del Nivel de Satisfacción
de los Servicios Básicos en la Parroquia Tarqui,
Zona Centro en la ciudad de Guayaquil”**

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERO EN ESTADÍSTICA INFORMÁTICA

Presentada por:

Walter Guillermo Rodríguez Aroca

GUAYAQUIL – ECUADOR

AÑO 2002

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme guiado en mis estudios, a mis padres, a mi hermana por el gran apoyo incondicional brindado y a mi Director el Mat. Fernando Sandoya por su colaboración

INTRODUCCIÓN

Guayaquil, la ciudad más poblada del país, con grandes empresas e industrias, hace indispensable mirar atentamente la situación actual y futura de los asentamientos humanos, junto con sus principales necesidades que deben ser satisfechas.

Los problemas de mayor importancia que tiene esta ciudad en sus zonas urbanas y en las zonas marginales, son: Recolección de basura, Dotación de agua potable, Energía eléctrica, Alcantarillado sanitario, Drenaje pluvial, Telecomunicaciones, las cuales son indispensables para el normal desenvolvimiento de la vida de las personas, y son brindadas por distintas empresas públicas y privadas de la ciudad.

El desbalance entre el crecimiento de la ciudad y la capacidad urbana para generar empleo, ha ido conformando un poderoso sector informal y un

creciente porcentaje de la población marginada del acceso a los servicios básicos, su limitada disponibilidad produce un significativo déficit en ellos.

El presente estudio, analiza la calidad y el nivel de satisfacción actual de los servicios básicos de la población en la parroquia Tarquí zona centro, de la ciudad de Guayaquil.

Se necesita calidad, precisión, tener conocimientos de dónde y cuáles son las causas de los problemas que se están presentando actualmente en la dotación de estos servicios básicos, los cuales podemos observar a diario en la comunidad.

Por medio del estudio de las variables que se utilizará, se puede detectar los problemas para plantear soluciones, a través del empleo de técnicas estadísticas univariadas y multivariadas.

La cobertura de cada uno de estos servicios básicos, es uno de los principales temas a tratar en la primera parte, las cuales nos permitirán conocer la importancia y funciones que cumplen cada uno de ellos.

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL
LITORAL**

Instituto de Ciencias Matemáticas

Ingeniería en Estadística Informática

**“Evaluación de la Calidad y del Nivel de Satisfacción
de los Servicios Básicos en la Parroquia Tarqui,
Zona Centro en la ciudad de Guayaquil”**

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERO EN ESTADÍSTICA INFORMÁTICA

Presentada por:

Walter Guillermo Rodríguez Aroca

GUAYAQUIL – ECUADOR

AÑO 2002

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme guiado en mis estudios, a mis padres, a mi hermana por el gran apoyo incondicional brindado y a mi Director el Mat. Fernando Sandoya por su colaboración

INTRODUCCIÓN

Guayaquil, la ciudad más poblada del país, con grandes empresas e industrias, hace indispensable mirar atentamente la situación actual y futura de los asentamientos humanos, junto con sus principales necesidades que deben ser satisfechas.

Los problemas de mayor importancia que tiene esta ciudad en sus zonas urbanas y en las zonas marginales, son: Recolección de basura, Dotación de agua potable, Energía eléctrica, Alcantarillado sanitario, Drenaje pluvial, Telecomunicaciones, las cuales son indispensables para el normal desenvolvimiento de la vida de las personas, y son brindadas por distintas empresas públicas y privadas de la ciudad.

El desbalance entre el crecimiento de la ciudad y la capacidad urbana para generar empleo, ha ido conformando un poderoso sector informal y un

creciente porcentaje de la población marginada del acceso a los servicios básicos, su limitada disponibilidad produce un significativo déficit en ellos.

El presente estudio, analiza la calidad y el nivel de satisfacción actual de los servicios básicos de la población en la parroquia Tarqui zona centro, de la ciudad de Guayaquil.

Se necesita calidad, precisión, tener conocimientos de dónde y cuáles son las causas de los problemas que se están presentando actualmente en la dotación de estos servicios básicos, los cuales podemos observar a diario en la comunidad.

Por medio del estudio de las variables que se utilizará, se puede detectar los problemas para plantear soluciones, a través del empleo de técnicas estadísticas univariadas y multivariadas.

La cobertura de cada uno de estos servicios básicos, es uno de los principales temas a tratar en la primera parte, las cuales nos permitirán conocer la importancia y funciones que cumplen cada uno de ellos.

