

### ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Instituto de Ciencias Matemáticas

**“Evaluación de la Calidad y Nivel de Satisfacción de los Servicios Básicos en las Parroquias: Sucre, García Moreno, Nueve de Octubre y Urdaneta de la ciudad de Guayaquil”**

### TESIS DE GRADO

Previo a la obtención del Título de:

**INGENIERA EN ESTADÍSTICA INFORMÁTICA**

**Presentada por:**

**Myriam Marieta Vera Quimí.**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**Año: 2001**

**AGRADECIMIENTO**

A Dios, a mi Madre por darme a lo largo de estos años todo el apoyo necesario para alcanzar mis metas, al Mat. FERNANDO SANDOYA, Director de Tesis, por su colaboración en la realización del mismo, a mis hermanos, a Carlos y a todos mis amigos quienes siempre estuvieron ayudándome en los momentos cuando más los necesité.

### DEDICATORIA

### A mi Madre y

### A mi Padre que desde el cielo guía mis pasos.

**TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**

Mat. José Medina.

DIRECTOR DEL INSTITUTO DE CIENCIAS MATEMÁTICAS

Mat. Fernando Sandoya.

DIRECTOR DE TESIS

Ing. Julia Saad.

VOCAL

Dr. José Marín

VOCAL

**DECLARACIÓN EXPRESA**

“La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL”

(Reglamento de Graduación de la ESPOL)

Myriam M. Vera Quimí

**RESUMEN**

El presente trabajo tiene como objetivo producir información a nivel de hogares y personas, con el propósito de facilitar la formulación de políticas y el diseño de acciones destinadas a reducir los niveles de pobreza, en esta perspectiva, las herramientas estadísticas empleadas en el análisis servirán de apoyo a las decisiones de política social; priorización y focalización de gasto; monitoreo y evaluación de programas de medición y estudio de cambios en los niveles de ajuste de la calidad en la dotación de los servicios básicos.

Es mediante el desarrollo de nuevos métodos de monitoreo que se puede constatar el progreso en el mejoramiento de los niveles de vida de la ciudad, logrando a través del empleo de éstos conocer la situación real, los impactos y consecuencias que tienen para los hogares la aplicación de políticas gubernamentales anteriores y vigentes, mejorando de esta manera la comunicación entre los estadísticos de encuestas, analistas y planificadores que toman decisiones de política social económica.

Con el impulso de alcanzar las metas propuestas se realizó el análisis estadístico de los datos recogidos mediante una encuesta dirigida a las parroquias situadas en el Centro Sur- Oeste de la ciudad de Guayaquil, que comprende: Sucre, García Moreno, Nueve de Octubre y Urdaneta.

La encuesta contiene un conjunto de variables claves que describen los niveles de bienestar y satisfacción en la calidad de los servicios básicos a través de la percepción que los habitantes del sector tienen, enfocándose en la cobertura de los principales servicios básicos tales como: Agua Potable, Alcantarillado, Energía Eléctrica, Telefonía Fija y Recolección de Basura.

El contenido de este trabajo está sestructurado en ocho capítulos .

El primer capítulo presenta la definición, síntesis de los antecedentes y la cobertura de los servicios básicos, según información estadística disponible de: Agua Potable, Alcantarillado, Energía Eléctrica, Telefonía Fija y Sistema de Recolección de Basura.

El segundo capítulo expone las leyes reguladoras que el Estado emite en los Registros Oficiales para controlar cada una de las entidades ya sean públicas o privadas que se encargan de la dotación de los servicios públicos, el

En el tercer capítulo se presenta las características urbanas y geográficas de la población de Guayaquil y la delimitación de las parroquias de interés para el análisis.

El cuarto capítulo contiene las definiciones básicas de la teoría de muestreo que se usará en el estudio, se define el tipo de muestreo y se diseña la muestra final.

El quinto capítulo expone el diseño e implementación de la Encuesta destacando las características, etapas y objetivos de la encuesta, definición y depuración del marco muestral a utilizar; así como también, la elaboración, explicación y codificación de las variables utilizadas en el cuestionario.

El sexto capítulo se refiere al análisis univariado comparativo del consolidado y de las parroquias para cada una de las características investigadas con su correspondiente explicación.

En el séptimo capítulo analizará la dependencia de subconjuntos de variables categóricas relacionadas a la frecuencia de los problemas y calificación de los servicios básicos del sector estudiado.

El octavo capítulo redacta las conclusiones y recomendaciones del análisis estadístico realizado en este trabajo.

INTRODUCCIÓN

La Ciudad de Guayaquil al igual que todo el país ha experimentado cambios abruptos en el crecimiento poblacional, los que a su vez demandan nuevas y más necesidades que satisfacer. Estos cambios han sido ocasionados por diversas razones, entre las principales: la migración de los campesinos a la urbe; quienes en busca de una mejor calidad de vida residen en las periferias de la ciudad, lugares que carecen de una infraestructura adecuada.

Frente al desarrollo mundial nos encontramos en un nivel de deficiencia social, político, económico, cultural y ambiental, y por tanto es necesario adoptar un proceso de modernización que intente colocarnos al nivel de los demás países de tal manera que uno de los puntos prioritarios de acción pública sea la cobertura de los principales servicios básicos a la población, para esto es necesario la realización de estudios estadísticos que permitan estimar el nivel de satisfacción actual de la población respecto a la cobertura de estos servicios, así como también evaluar su calidad, y detectar los posibles problemas que se están presentando actualmente en la dotación de estos servicios en los diferentes sectores de la ciudad de Guayaquil.

El estudio a realizar tiene como objetivo el análisis de los servicios de: Agua Potable, Alcantarillado, Energía Eléctrica, Teléfono y Recolección de Basura en las Parroquias: Nueve de Octubre, García Moreno, Sucre y Urdaneta las mismas que pertenecen al casco central de la Ciudad de Guayaquil.

El instrumento de medición es una encuesta sobre las características de las viviendas, disponibilidad y frecuencia de problemas de los servicios básicos dirigida a los habitantes de las parroquias.

El presente trabajo a más de proporcionar información sobre la identificación, intensidad, distribución y relación de las variables investigadas, se interesa principalmente en el empleo de estudios univariados y multivariados, que traten de identificar los factores que explican el comportamiento de los servicios en estudio. Este trabajo constituye solo la introducción a un sinnúmero de posibles estudios que puedan derivarse de la encuesta, aquí efectuada.