### ÍNDICE GENERAL

 Pág.

RESUMEN..................................................................................................................I

ÍNDICE GENERAL....................................................................................................II

ABREVIATURAS......................................................................................................III

SIMBOLOGIA...........................................................................................................IV

ÍNDICE DE GRÁFICOS............................................................................................V

ÍNDICE DE TABLAS................................................................................................VI

INTRODUCCIÓN....................................................................................................VII

CAPÍTULO I

1. SERVICIOS BÁSICOS: DEFINICIÓN, ANTECEDENTES Y COBERTURA.........7

 1.1. Introducción.............................................................................................7

 1.2. Servicio de Agua Potable........................................................................8

1.2.1. Definición...................................................................................8

 1.2.2. Antecedentes.............................................................................9

 1.3.Servicio de Alcantarillado.......................................................................12

 1.3.1. Definición.................................................................................12

 1.3.2. Antecedentes...........................................................................12

 1.4.Servicio de Energía Eléctrica..................................................................13

 1.4.1. Definición.................................................................................13

 1.4.2. Antecedentes...........................................................................14

1.4.2.1. Estructura Institucional.........................................................15

 1.5. Servicio de Telefonía Fija......................................................................22

 1.4.1. Definición.................................................................................22

 1.4.2. Antecedentes...........................................................................22

1.4.3. Proceso de Modernización de las Telecomunicaciones..........26

 1.6. Servicio de Recolección de Basura.......................................................29

 1.6.1. Definición.................................................................................29

 1.6.2. Antecedentes...........................................................................30

1.7. Cobertura General de los Servicios Básicos.........................................39

CAPÍTULO II

2. REGLAMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS BÁSICOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL...........................................................................................................40

 2.1 Introducción............................................................................................40

 2.2. Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Drenaje Pluvial...................41

2.2.1.De la Provisión, Uso y Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Drenaje Pluvial...........................................42

2.2.2.De la Producción y Distribución................................................45

2.2.3.De las Modalidades del Servicio de Alcantarillado...................47

2.2.4.Del Servicio de Drenaje Pluvial................................................49

2.2.5. De los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Drenaje Pluvial para Urbanizaciones, Regímenes de propiedad....................51

2.2.6.De los Derechos y Obligaciones de ECAPAG y de los Clientes..............................................................................................55

2.2.6.1. De los Derechos y Obligaciones de la ECAPAG.........................................................................55

2.2.6.2. De los Derechos y Obligaciones de los Clientes...........................................................................57

 2.3. Servicio de Energía Eléctrica................................................................60

2.3.1.Aspectos Generales..................................................................60

2.3.1.1. Disposiciones Generales..............................................61

2.3.1.2. Obligaciones del Distribuidor y del Consumidor...............................................................................64

2.3.1.3. Evaluación de la Prestación del Servicio......................................................................................66

2.3.2. Aspectos Técnicos..................................................................67

2.3.2.1. Calidad del Producto....................................................67

2.3.2.2. Calidad del Servicio Técnico........................................68

2.3.3. Aspectos Comerciales.............................................................70

2.3.4. Control, Infracciones y Sanciones...........................................75

2.3.4.1. Supervisión y Control....................................................75

2.4. Servicio de Recolección de Basura.......................................................77

# 2.4.1. La Basura como forma de obstruir la Vía Pública...................77

2.5. Servicio de Telefonía Fija......................................................................80

2.5.1. Ley Especial de Telecomunicaciones reformada y su Reglamento.......................................................................................83

CAPÍTULO III

3. CARACTERÍSTICAS Y UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Y SUS PARROQUIAS: SUCRE, GARCÍA MORENO, NUEVE DE OCTUBRE Y URDANETA.......................................................................................89

3.1. Introducción...........................................................................................89

3.2.Características Urbanas.........................................................................90

### 3.3. Características Geográficas..................................................................90

### 3.3.1. Clima General de la Ciudad.....................................................92

3.3.2. Topografía................................................................................93

3.3.3. Riesgos Naturales....................................................................94

3.4. Población y Vivienda.............................................................................94

3.4.1. Población Urbana y Rural.de la Provincia del Guayas............95

### 3.4.2. Población Urbana y Rural del Cantón Guayaquil.....................96

### 3.4.3. Población de la Cabecera Cantonal – Guayaquil....................97

### 3.4.4. Evolución de la Población Urbana y Rural:  Provincia del Guayas.-1962-1990...........................................................................97

3.5. Delimitación Geográfica de las Parroquias: García Moreno, Nueve de Octubre, Urdaneta y Sucre.........................................................................100

CAPÍTULO IV

4. PRELIMINARES MATEMÁTICOS: TEORÍA DEL MUESTREO.......................103

 4.1 Introducción..........................................................................................103

 4.2 Definiciones Básicas.............................................................................104

 4.3. Etapas de un Estudio por Muestreo....................................................112

4.4. Tipos de Muestreo...............................................................................114

4.4.1. Muestreo Aleatorio Simple o sin reposición (M.A.S.)............................................................................................116

4.4.2. Muestreo Aleatorio con Reposición.......................................116

4.4.3. Muestreo Aleatorio Simple para Proporciones.........................116

4.4.4. Muestreo Aleatorio Estratificado............................................117

4.4.5. Muestreo Aleatorio Sistemático.............................................118

4.4.6. Muestreo por Conglomerado.................................................119

#### 4.5. Criterios de aceptación de un Método de Muestreo............................120

##### 4.6. Técnica de selección de muestra a utilizarse......................................122

#### 4.6.1. Razones por las que se utiliza la técnica seleccionada.........123

##### 4.7. Diseño de la Muestra...........................................................................124

4.7.1. Selección de la Unidad de Muestreo.....................................126

##### 4.8. Diseño e Implementación de la Encuesta Preliminar..........................128

4.8.1. Características críticas de una encuesta piloto......................129

4.9. Estimación del Tamaño Muestral........................................................131

4.9.1. Distribución Muestral de Proporciones..................................133

4.9.2. Tamaño de Muestra para estimar la Proporción de la Población.........................................................................................134

4.10. Determinación de la Muestra Final....................................................137

CAPÍTULO V

## 5. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA ENCUESTA........................................140

### 5.1. Introducción.........................................................................................140

5.2. Encuesta por Muestreo.......................................................................141

 5.3. Características generales de la Encuesta...........................................141

5.4. Etapas Principales en una Encuesta por Muestreo............................142

5.4.1. Objetivos de la Encuesta ......................................................143

5.4.2. Población bajo muestreo.......................................................145

5.4.3. Establecimiento y Depuración del Marco Muestral................146

5.4.4. Trabajo de Campo.................................................................147

5.4.5. Unidades a medir...................................................................148

5.4.6. Manejo de los Datos..............................................................149

5.4.7. Las variables objeto de medida.............................................150

5.4.8. El Cuestionario: Instrumento de medida................................150

5.5. Elaboración del Cuestionario...............................................................151

5.5.1. La Instrumentalización de la medida.....................................152

5.5.2. Formato del Cuestionario......................................................153

5.5.3. Definición y Codificación de las variables que intervienen en el Cuestionario.....................................................................................153

5.5.3.1. Sección I: Ubicación Geográfica.................................154

5.5.3.1.1. Información Censal....................................154

5.5.3.2. Sección II: Vivienda....................................................157

5.5.3.2.1. Tipo de Vivienda........................................157

5.5.3.2.2. Condición de Tenencia de la vivienda.....................................................................159

5.5.3.2.3. Número de habitantes del hogar..........................................................................160

5.5.3.2.4. Disponibilidad de Servicio higiénico en el Hogar ........................................................................160

5.5.3.2.5. Número de cuartos que se usan solo para dormir.........................................................................161

5.5.3.3. Sección III: Agua Potable...........................................162

5.5.3.3.1. Disponibilidad del Servicio de Agua Potable.......................................................................162

5.5.3.3.2. Sistema de Abastecimiento........................163

5.5.3.3.3. Medio de Abastecimiento...........................164

5.5.3.3.4. De la Frecuencia de los problemas del Servicio de Agua Potable...........................................165

5.5.3.3.4.1. Suspensión (o corte) del Servicio de Agua Potable sin motivo.......................165

5.5.3.3.4.2. Cobros Injustificados en las Planillas de Agua Potable..........................166

5.5.3.3.4.3. Retraso en la entrega de las planillas de Agua Potable..........................167

5.5.3.3.4.4. Falta de Atención oportuna a los reclamos...................................................167

5.5.3.3.5. Reclamos presentados a la Empresa de Agua Potable......................................................................168

5.5.3.3.5.1. Satisfacción en la atención y solución a los reclamos presentados a la Empresa de Agua Potable........................169

5.5.3.3.6. Calificación del Servicio de Agua Potable.......................................................................169

5.5.3.4. Sección IV: Alcantarillado...........................................170

5.5.3.4.1. Sistema de Eliminación de Aguas Servidas de la vivienda..................................................................170

5.5.3.4.2. De la Frecuencia de los problemas del Servicio de Alcantarillado...........................................171

5.5.3.4.2.1. Taponamiento de los Canales por la Basura....................................................171

5.5.3.4.2.2. Inundaciones (cuando llueve) por taponamientos...........................................172

5.5.3.4.3. Reclamos presentados a la Empresa de Alcantarillado.............................................................173

5.5.3.4.3.1 Satisfacción en la atención y solución a los reclamos presentados a la Empresa de Alcantarillado........................173

5.5.3.4.4. Calificación del Servicio de Alcantarillado.............................................................173

5.5.3.5. Sección V: Energía Eléctrica.....................................175

5.5.3.5.1. Disponibilidad del servicio de Energía Eléctrica.....................................................................175

5.5.3.5.2. Disponibilidad de medidor de Energía Eléctrica.....................................................................176

5.5.3.5.3. De la Frecuencia de los problemas del Servicio de Energía Eléctrica....................................176

5.5.3.5.3.1. Suspensión (o corte) del Servicio de Energía Eléctrica sin motivo.................177

5.5.3.5.3.2. Cobros Injustificados en las Planillas de Energía Eléctrica ...................177

5.5.3.5.3.3. Retraso en la entrega de Planillas de Energía Eléctrica..................................178

5.5.3.5.3.4. Falta de Atención oportuna a los reclamos....................................................179

5.5.3.5.4. Reclamos presentados a la Empresa de Energía Eléctrica.......................................................179

5.5.3.5.4.1. Satisfacción en la atención y solución a los reclamos presentados a la Empresa de Energía Eléctrica..................180

5.5.3.5.5. Calificación del Servicio de Energía Eléctrica....................................................................181

5.5.3.6. Sección VI: Teléfono.................................................181

5.5.3.6.1. Dispone Ud. del servicio de Telefonía Fija.............................................................................181

5.5.3.6.2. De la Frecuencia de los problemas del Servicio de Telefonía Fija...........................................182

5.5.3.6.2.1. Suspensión (o corte) del Servicio de Teléfono sin motivo...............................182

5.5.3.6.2.2. Cobros Injustificados en las Planillas de Teléfono.................................183

5.5.3.6.2.3. Retraso en la entrega de Planillas de Teléfono................................................184

5.5.3.6.2.4. Cruce de Líneas Telefónicas.................................................184

5.5.3.6.2.5. Falta de atención oportuna a los reclamos....................................................185

5.5.3.6.3. Reclamos presentados a la Empresa de Teléfono.....................................................................185

5.5.3.6.3.1. Satisfacción en la Atención y Solución a los Reclamos............................186

5.5.3.6.4. Calificación del Servicio de Telefonía Fija.............................................................................187

5.5.3.7. Sección VII: Recolección de Basura...........................187

5.5.3.7.1. De la Frecuencia de los problemas del Servicio de Telefonía Fija..........................................188

5.5.3.7.1.1. Incumplimiento del horario de Recolección de Basura.............................189

5.5.3.7.1.2. Acumulación de Basura en las calles por botarla en horarios no establecidos..............................................190

5.5.3.7.1.3. No se lleva toda la basura el carro recolector..........................................190

5.5.3.7.2. Conformidad con el horario actual de Recolección de Basura..............................................191

5.5.3.7.3. Reclamos presentados a la Empresa de Recolección de Basura..............................................191

5.5.3.7.3.1. Satisfacción en la Atención y Solución a los Reclamos............................192

5.5.3.7.4. Calificación del Servicio de Recolección de Basura........................................................................193

5.5.3.8. Sección VIII: Información Económica del Hogar........193

5.5.3.8.1. Miembros del hogar preceptores de Ingresos.....................................................................193

5.5.3.8.2. Nivel de Ingreso Mensual del hogar (entre todos los preceptores de ingresos)............................194

CAPÍTULO VI

## 6. PROCESAMIENTO DE DATOS.......................................................................196

### 6.1. Introducción......................................................................................196

6.2. Procesamiento de los Datos.............................................................197

6.2.1. Grado de Precisión deseado.................................................198

6.2.2. Evaluación de los Resultados................................................199

6.2.3. Presentación de Resultados..................................................201

6.2.4. Difusión de Resultados..........................................................201

6.3. Análisis Univariado...........................................................................201

6.3.1. Características de las Viviendas....................................................202

6.3.1.1. Tipo de Vivienda.........................................................202

6.3.1.2. Condición de Tenencia de la Vivienda.......................204

6.3.1.3. Número de Habitantes................................................205

6.3.1.4. Disponibilidad de Servicio Higiénico...........................208

6.3.1.5. Número de Cuartos que se usan sólo para Dormir....209

6.3.2. Servicios Básicos...........................................................................211

6.3.2.1. Servicio de Agua Potable...........................................211

6.3.2.1.1. Disponibilidad del Servicio de Agua Potable.......................................................................211

6.3.2.1.2. Sistema de Abastecimiento de Agua Potable.......................................................................213

6.3.2.1.3. Medio de Abastecimiento...........................214

6.3.2.1.4. Problemas del Servicio de Agua Potable.......................................................................217

6.3.2.1.4.1. Suspensión (o corte) del servicio de Agua Potable........................................217

6.3.2.1.4.2. Cobros Injustificados en las Planillas de Agua Potable..........................218

6.3.2.1.4.3. Retraso en la entrega de planillas de Agua potable........................................220

6.3.2.1.4.4. Falta de atención oportuna a los Reclamos...................................................221

6.3.2.1.4.5. Reclamos presentados a la Empresa de Agua Potable.........................223

6.3.2.1.4.5.1. Satisfacción en la Atención y Solución a los reclamos presentados a la Empresa de Agua Potable.............224

6.3.2.1.4.6. Calificación General del Servicio de Agua Potable........................................226

6.3.2.2. Servicio de Alcantarillado...........................................227

6.3.2.2.1. Sistema de Eliminación de Aguas Servidas....................................................................227

6.3.2.2.2 Problemas del Servicio de Alcantarillado............................................................228

6.3.2.2.2.1. Taponamiento de los Canales por la basura....................................................228

6.3.2.2.2.2. Inundaciones (cuando llueve) por taponamientos...........................................230

6.3.2.2.2.3. Reclamos actuales a la Empresa de Alcantarillado........................................231

6.3.2.2.2.3.1. Satisfacción en la atención y solución a los reclamos presentados a la Empresa de Alcantarillado.............233

6.3.2.2.2.4. Calificación general del servicio de Alcantarillado........................................234

6.3.2.3. Servicio de Energía Eléctrica......................................236

6.3.2.3.1. Disponibilidad de Medidor de Energía Eléctrica.....................................................................236

6.3.2.3.2. Problemas en el servicio de Energía Eléctrica....................................................................237

6.3.2.3.2.1. Suspensión (o corte) del Servicio de Energía Eléctrica sin motivo.................237

6.3.2.3.2.2. Cobros Injustificados en las Planillas de Energía Eléctrica....................239

6.3.2.3.2.3. Retraso en la entrega de planillas......................................................240

6.3.2.3.2.4. Falta de Atención Oportuna a los reclamos....................................................242

6.3.2.3.2.5. Reclamos presentados a la Empresa de Energía Eléctrica...................243

6.3.2.3.2.5.1. Satisfacción en la Atención y Solución a los reclamos presentados a la Empresa de Energía Eléctrica.............................................245

6.4.2.2.3. Calificación al Servicio de Energía Eléctrica.....................................................................246

6.3.2.4. Servicio de Telefonía Fija...........................................247

6.3.2.4.1. Disponibilidad del Servicio de Telefonía Fija.............................................................................247

6.3.2.4.2. Problemas del Servicio de Telefonía Fija .249

6.3.2.4.2.1. Suspensión (o corte) del Servicio de Teléfono................................................249

6.3.2.4.2.2. Cobros injustificados de Planillas de Teléfono................................................250

6.3.2.4.2.3. Retraso en la entrega de Planillas de Teléfono................................................252

6.3.2.4.2.4. Cruce de Líneas Telefónicas.................................................253

6.3.2.4.2.5. Falta de Atención oportuna a los reclamos....................................................255

6.3.2.4.2.6. Reclamos presentados a la Empresa de Teléfono.................................256

6.3.2.4.3.1. Satisfacción en la Atención y Solución al reclamo presentado a la Empresa de Teléfonos.......................258

6.3.2.4.4. Calificación al Servicio de Telefonía Fija...258

6.3.2.5. Servicio de Recolección de Basura............................260

6.3.2.5.1. Problemas en el Servicio de Recolección de Basura........................................................................259

6.3.2.5.1.1. Incumplimiento del horario de Recolección de Basura..............................259

6.3.2.5.1.2. Acumulación de Basura en la calle por botarla en horarios no establecidos...............................................261

6.3.2.5.1.3. El carro recolector no se lleva toda la basura............................................262

6.3.2.5.2. Conformidad con el Horario actual de Recolección de Basura..............................................263

6.3.2.5.3. Reclamos actuales a la Empresa de Recolección de Basura..............................................263

6.3.2.5.3.1. Satisfacción en la Atención y Solución a los reclamos.............................265

6.3.2.5.4. Calificación al Servicio de Recolección de Basura........................................................................266

6.3.2.5. Características Económicas.......................................268

6.3.2.5.1. Número de Miembros del hogar preceptores de ingresos.................................................................268

6.3.2.5.2. Nivel de ingreso mensual del hogar........................270

CAPÍTULO VII

7. ANÁLISIS MULTIVARIANTE NO LINEAL: ANÁLISIS DE HOMOGENEIDAD................................................................................................272

### 7.1. Introducción......................................................................................272

7.2. Técnicas a utilizar en el análisis de datos........................................273

7.3. Sistema GIFI....................................................................................273

7.4. Análisis de Homogeneidad..............................................................277

7.4.1. Ejemplo.................................................................................279

7.4.2. Estadísticos y Gráficos..........................................................280

7.4.3. Datos.....................................................................................280

7.4.4. Supuestos..............................................................................281

7.4.5. Procedimientos relacionados.................................................282

7.4.6. Cuantificaciones de Categorías.............................................286

* 1. Solución HOMALS...........................................................................287
	2. Aplicación del Análisis de Homogeneidad......................................291

7.6.1. Parroquia Sucre.....................................................................293

7.6.1.1. Calificación de los Servicios Básicos..........................293

7.6.1.2. Servicio de Agua Potable: Suspensión del Servicio sin Motivo (x9) - Cobros Injustificados (x10) – Calificación (x15).....299

* + 7.6.1.3. Servicio de Alcantarillado: Taponamiento de los Canales (x17) - Inundaciones (x18) – Calificación (x21)...........................304
	+ 7.6.1.4. Servicio de Energía Eléctrica: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)......................................................................307
	+ 7.6.1.5. Servicio de Telefonía Fija: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)......................................................................311
	+ 7.6.1.6. Servicio de Recolección de Basura: Acumulación de Basura (x40) – No se lleva toda la basura (x41) – Calificación (x45).........................................................................................315

7.6.2. Parroquia García Moreno......................................................320

* + 7.6.2.1. Calificación de los Servicios Básicos.........................320
	+ 7.6.2.2. Servicio de Agua Potable: Suspensión del Servicio sin Motivo (x9) - Cobros Injustificados (x10) – Calificación (x15).........................................................................................325
	+ 7.6.2.3. Servicio de Alcantarillado: Taponamiento de los Canales (x17) - Inundaciones (x18) – Calificación (x21)...........................328
	+ 7.6.2.4. Servicio de Energía Eléctrica: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)......................................................................331
	+ 7.6.2.5. Servicio de Telefonía Fija: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29).....................................................................334
	+ 7.6.2.6. Servicio de Recolección de Basura: Acumulación de Basura (x40) – No se lleva toda la basura (x41) – Calificación (x45)..........................................................................................337

7.6.3. Parroquia 9 de Octubre.........................................................340

7.6.3.1. Calificación de los Servicios Básicos..........................340

7.6.3.2. Servicio de Agua Potable: Suspensión del Servicio sin Motivo (x9) - Cobros Injustificados (x10) – Calificación (x15......345

7.6.3.3. Servicio de Alcantarillado: Taponamiento de los Canales (x17) - Inundaciones (x18) – Calificación (x21)...........................348

7.6.3.4. Servicio de Energía Eléctrica: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)......................................................................351

7.6.3.5. Servicio de Telefonía Fija: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)......................................................................354

7.6.3.6. Servicio de Recolección de Basura: Acumulación de Basura (x40) – No se lleva toda la basura (x41) – Calificación (x45)..........................................................................................357

7.6.4.Parroquia Urdaneta ...............................................................360

7.6.4.1. Calificación de los Servicios Básicos..........................360

7.6.4.2. Servicio de Agua Potable: Suspensión del Servicio sin Motivo (x9) - Cobros Injustificados (x10) – Calificación (x15)..........................................................................................364

7.6.4.3. Servicio de Alcantarillado: Taponamiento de los Canales (x17) - Inundaciones (x18) – Calificación (x21)...........................367

7.6.4.4. Servicio de Energía Eléctrica: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)......................................................................370

7.6.4.5. Servicio de Telefonía Fija: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)......................................................................373

7.6.4.6. Servicio de Recolección de Basura: Acumulación de Basura (x40) – No se lleva toda la basura (x41) – Calificación (x45).........................................................................................376

CAPÍTULO VIII

1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES................................................378

8.1. Conclusiones....................................................................................378

8.1.1. Parroquia Sucre.....................................................................389

8.1.2. Parroquia García Moreno......................................................390

8.1.3. Parroquia Nueve de Octubre.................................................391

8.1.4. Parroquia Urdaneta...............................................................391

8.2. Recomendaciones............................................................................392

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

### ABREVIATURAS

CONELEC Consejo Nacional de Electrificación.

ECAPAG Empresa Cantonal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil.

EMELEC Empresa Eléctrica del Ecuador.

HOMALS Homogeneity Análisis by Means of Alternating Least Squares (Análisis de Homogeneidad mediante Mínimos Cuadrados Alternantes)

INEC Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

INECEL Instituto Ecuatoriano de Electrificación.

INEN Instituto Ecuatoriano de Normalización.

IWL International Water Services Limited.

RUC Registro Único de Contribuyentes.

ALS Mínimos Cuadrados Alternates.

SIMBOLOGÍA

 Muestreo Aleatorio Simple.

 Espacio muestral.

 Media de Distribución normal de proporciones.

 Desviación típica

 Variabilidad positiva.

 Variabilidad negativa.

 Tamaño de la población.

 Tamaño de la muestra.

 Nivel de Confianza.

 Precisión o Error Máximo.

 Nivel de confianza elegido

 Variable Categórica.

 Matriz indicadora de la categoría j.

 Función de pérdida.

 Norma de Frobenius de la matriz H.

 Matriz de Identidad.

 Vector Unitario de dimensiones.

### INDICE DE TABLAS

 Pág.

Tabla I Cobertura de los Servicios Básicos en la Ciudad....................40

Tabla II Crecimiento Poblacional de Guayaquil..................................101

Tabla III Distribución del Tamaño Poblacional....................................137

Tabla IV Distribución del Tamaño Muestral.........................................139

Tabla V Sector Centro Sur-Oeste: Parroquias y sus Zonas Censales................................................................................155

Tabla VI Tabla de Frecuencias: Tipo de Vivienda...............................203

Tabla VII Tabla de Frecuencias: Tenencia de la Vivienda...................204

Tabla VIII Tabla de Estadísticos: Número de Habitantes del Hogar......206

Tabla IX Tabla de Frecuencias: Número de Habitantes del Hogar.....207

Tabla X Tabla de Frecuencias: Disponibilidad de Servicio Higiénico...............................................................................208

Tabla XI Tabla de Estadísticos: Número de Cuartos usados solo para dormir....................................................................................210

Tabla XII Tabla de Frecuencias: Número de Cuartos usados solo para dormir....................................................................................211

Tabla XIII Tabla de Frecuencia: Disponibilidad de Agua Potable.................................................................................212

Tabla XIV Tabla de Frecuencias: Sistema de Abastecimiento de Agua Potable..................................................................................213

Tabla XV Tabla de Frecuencias: Medio de Abastecimiento de Agua Potable..................................................................................215

Tabla XVI Tabla de Frecuencias: Suspensión o Corte del Servicio de Agua Potable........................................................................216

Tabla XVII Tabla de Frecuencias: Cobros Injustificados en las Planillas de Agua Potable........................................................................218

Tabla XVIII Tabla de Frecuencias: Retraso en la Entrega de Planillas de Agua Potable........................................................................219

Tabla XIX Tabla de Frecuencias: Falta de Atención Oportuna a Reclamos..............................................................................221

Tabla XX Tabla de Frecuencias: Presentación de Reclamos por el Servicio de Agua Potable......................................................222

Tabla XXI Tabla de Frecuencias: Solución de Reclamos del Servicio de Agua Potable........................................................................224

Tabla XXII Tabla de Frecuencias: Calificación del Servicio de Agua Potable..................................................................................225

Tabla XXIII Tabla de Frecuencias: Sistema de Eliminación de Aguas Servidas................................................................................227

Tabla XXIV Tabla de Frecuencias: Taponamiento de los Canales................................................................................228

Tabla XXV Tabla de Frecuencias: Inundaciones por Taponamientos.....................................................................229

Tabla XXVI Tabla de Frecuencias: Presentación de Reclamos por el Servicio de Alcantarillado......................................................231

Tabla XXVII Tabla de Frecuencias: Solución de Reclamos del Servicio de Alcantarillado........................................................................232

Tabla XXVIII Tabla de Frecuencias: Calificación del Servicio de Alcantarillado Sanitario.........................................................233

Tabla XXIX Tabla de Frecuencias: Disponibilidad de Medidor de Energía Eléctrica................................................................................236

Tabla XXX Tabla de Frecuencias: Suspensión o Corte del Servicio de Energía Eléctrica...................................................................237

Tabla XXXI Tabla de Frecuencias: Cobros Injustificados en Planillas de Energía Eléctrica...................................................................238

Tabla XXXII Tabla de Frecuencias: Retraso en la Entrega de Planillas de Energía Eléctrica...................................................................240

Tabla XXXIII Tabla de Frecuencias: Falta de Atención Oportuna a Reclamos..............................................................................241

Tabla XXXIV Tabla de Frecuencias: Presentación de reclamos por el Servicio de Energía Eléctrica................................................243

Tabla XXXV Tabla de Frecuencias: Solución de Reclamos del Servicio de Energía Eléctrica...................................................................244

Tabla XXXVI Tabla de Frecuencias: Calificación del Servicio de Energía Eléctrica................................................................................245

Tabla XXXVII Tabla de Frecuencias: Disponibilidad de Teléfono Fijo........................................................................................247

Tabla XXXVIII Tabla de Frecuencias: Suspensión o Corte del Servicio Telefónico..............................................................................248

Tabla XXXIX Tabla de Frecuencias: Cobros Injustificados en las Planillas de Teléfono................................................................................250

Tabla XL Tabla de Frecuencias: Retraso en la Entrega de Planillas de Teléfono................................................................................251

Tabla XLI Tabla de Frecuencias: Cruce de Líneas Telefónicas............253

Tabla XLII Tabla de Frecuencias: Falta de Atención Oportuna a Reclamos.............................................................................254

Tabla XLIII Tabla de Frecuencias: Presentación de Reclamos por el Servicio de Telefonía............................................................256

Tabla XLIV Tabla de Frecuencias: Solución de Reclamos del Servicio de Telefonía...............................................................................257

Tabla XLV Tabla de Frecuencias: Calificación del Servicio de Telefonía...............................................................................258

Tabla XLVI Tabla de Frecuencias: Incumplimiento del Horario de Recolección...........................................................................260

Tabla XLVII Tabla de Frecuencias: Acumulación de Basura en las Calles....................................................................................261

Tabla XLVIII Tabla de Frecuencias: No recoge toda la Basura el Recolector............................................................................263

Tabla XLIX Tabla de Frecuencias: Horario Actual de Recolección de Basura................................................................................264

Tabla L Tabla de Frecuencias: Presentación de Reclamos por el Servicio de Recolección de Basura.....................................265

Tabla LI Tabla de Frecuencias: Solución de Reclamos del Servicio de Recolección de Basura.......................................................266

Tabla LII Tabla de Frecuencias: Calificación del Servicio de Recolección de Basura..............................................................................267

Tabla LIII Tabla de Frecuencias: Miembros preceptores de Ingresos en el hogar.....................................................................................269

Tabla LIV Tabla de Frecuencias Nivel de Ingreso Mensual. del Hogar....................................................................................271

Tabla LV Parroquia Sucre: Calificación de los Servicios Básicos- Tabla de Autovalores......................................................................294

Tabla LVI Parroquia Sucre: Calificación de los Servicios Básicos-Tabla de Medidas de Discriminación..............................................295

Tabla LVII Parroquia Sucre: Servicio de Agua Potable: Suspensión del Servicio sin Motivo (x9) - Cobros Injustificados (x10) – Calificación (x15)-Tabla de Autovalores.................................300

Tabla LVIII Parroquia Sucre: Servicio de Agua Potable: Suspensión del Servicio sin Motivo (x9) - Cobros Injustificados (x10) – Calificación (x15)-Tabla de Medidas de Discriminación.........300

Tabla LIX Parroquia Sucre: Servicio de Alcantarillado: Taponamiento de los Canales (x17) - Inundaciones (x18) – Calificación (x21)-Tabla de Autovalores......................................................................305

Tabla LX Parroquia Sucre: Servicio de Alcantarillado: Taponamiento de los Canales (x17) - Inundaciones (x18) – Calificación (x21)-Tabla de Medidas de Discriminación.............................................305

Tabla LXI Parroquia Sucre: Servicio de Energía Eléctrica: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Tabla de Autovalores..........................................................................309

Tabla LXII Parroquia Sucre: Servicio de Energía Eléctrica: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Tabla de Medidas de Discriminación......................................................................309

Tabla LXIIIParroquia Sucre: Servicio de Telefonía Fija: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29). Tabla de Autovalores....................313

Tabla LXIVParroquia Sucre: Servicio de Telefonía Fija: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29). Tabla de Medidas de Discriminación ..............................................................................................313

Tabla LXV Parroquia Sucre: Servicio de Recolección de Basura: Acumulación de Basura (x40) – No se lleva toda la basura (x41) – Calificación (x45)-Tabla de Autovalores..............................316

Tabla LXVI Parroquia Sucre: Servicio de Recolección de Basura: Acumulación de Basura (x40) – No se lleva toda la basura (x41) – Calificación (x45)-Tabla de Medidas de Discriminación......317

Tabla LXVII Parroquia García Moreno: Calificación de los Servicios-Tabla de Autovalores......................................................................320

Tabla LXVIII Parroquia García Moreno: Calificación de los Servicios-Tabla de Medidas de Discriminación..............................................321

Tabla LXIX Parroquia García Moreno: Servicio de Agua Potable: Suspensión del Servicio sin Motivo (x9) - Cobros Injustificados (x10) – Calificación (x15)-Tabla de Autovalores......................325

Tabla LXX Parroquia García Moreno: Servicio de Agua Potable: Suspensión del Servicio sin Motivo (x9) - Cobros Injustificados (x10) – Calificación (x15)-Tabla de Medidas de Discriminación.......................................................................325

Tabla LXXI Parroquia García Moreno: Servicio de Alcantarillado: Taponamiento de los Canales (x17) - Inundaciones (x18) – Calificación (x21).-Tabla de Autovalores................................328

Tabla LXXII Parroquia García Moreno: Servicio de Alcantarillado: Taponamiento de los Canales (x17) - Inundaciones (x18) – Calificación (x21).-Tabla de Medidas de Discriminación........328

Tabla LXXIII Parroquia García Moreno: Servicio de Energía Eléctrica: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Tabla de Autovalores............................................................................331

Tabla LXXIV Parroquia García Moreno: Servicio de Energía Eléctrica: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Tabla de Medidas de Discriminación.......................................................................331

Tabla LXXV Parroquia García Moreno: Servicio de Telefonía Fija: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Tabla de Autovalores............................................................................334

Tabla LXXVI Parroquia García Moreno: Servicio de Telefonía Fija: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Tabla de Medidas de Discriminación.......................................................................334

Tabla LXXVII Parroquia García Moreno: Servicio de Recolección de Basura: Acumulación de Basura (x40) – No se lleva toda la basura (x41) – Calificación (x45)-Tabla de Autovalores..............................337

Tabla LXXVIII Parroquia García Moreno: Servicio de Recolección de Basura: Acumulación de Basura (x40) – No se lleva toda la basura (x41) – Calificación (x45)-Tabla de Medidas de discriminación.......337

Tabla LXXIX Parroquia 9 de Octubre: Calificación de los Servicios-Tabla de Autovalores............................................................................340

Tabla LXXX Parroquia 9 de Octubre: Calificación de los Servicios-Tabla de Medidas de Discriminación....................................................341

Tabla LXXXI Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Agua Potable: Suspensión del Servicio sin Motivo (x9) - Cobros Injustificados (x10) – Calificación (x15)-Tabla de Autovalores.................................344

Tabla LXXXII Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Agua Potable: Suspensión del Servicio sin Motivo (x9) - Cobros Injustificados (x10) – Calificación (x15)-Tabla de Medidas de Discriminación.........344

Tabla LXXXIII Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Alcantarillado: Taponamiento de los Canales (x17) - Inundaciones (x18) – Calificación (x21)-Tabla de Autovalores.................................347

Tabla LXXXIV Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Alcantarillado: Taponamiento de los Canales (x17) - Inundaciones (x18) – Calificación (x21)-Tabla de Medidas de Discriminación.......................................................................347

Tabla LXXXV Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Energía Eléctrica: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Tabla de Autovalores............................................................................350

Tabla LXXXVI Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Energía Eléctrica: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Tabla de Medidas de Discriminación.......................................................................350

Tabla LXXXVII Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Telefonía Fija: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Tabla de Autovalores.......353

Tabla LXXXVIII Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Telefonía Fija: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Tabla de Medidas de Discriminación.......................................................................353

Tabla LXXXIX Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Recolección de Basura: Acumulación de Basura (x40) – No se lleva toda la basura (x41) – Calificación (x45)-Tabla de Autovalores..............................356

Tabla XC Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Recolección de Basura: Acumulación de Basura (x40) – No se lleva toda la basura (x41) – Calificación (x45)-Tabla de Medidas de discriminación.......356

Tabla XCI Parroquia Urdaneta: Calificación de los Servicios-Tabla de Autovalores............................................................................359

Tabla XCII Parroquia Urdaneta: Calificación de los Servicios-Tabla de Medidas de Discriminación....................................................360

Tabla XCIII Parroquia Urdaneta: Servicio de Agua Potable: Suspensión del Servicio sin Motivo (x9) - Cobros Injustificados (x10) – Calificación (x15)-Tabla de Autovalores.................................363

Tabla XCIV Parroquia Urdaneta: Servicio de Agua Potable: Suspensión del Servicio sin Motivo (x9) - Cobros Injustificados (x10) – Calificación (x15)-Tabla de Medidas de Discriminación.........363

Tabla XCV Parroquia Urdaneta: Servicio de Alcantarillado: Taponamiento de los Canales (x17) - Inundaciones (x18) – Calificación (x21)-Tabla de Autovalores.............................................................366

Tabla XCVI Parroquia Urdaneta: Servicio de Alcantarillado: Taponamiento de los Canales (x17) - Inundaciones (x18) – Calificación (x21)-Tabla de Medidas de Discriminación.....................................366

Tabla XCVII Parroquia Urdaneta: Servicio de Energía Eléctrica: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Tabla de Autovalores............................................................................369

Tabla XCVIII Parroquia Urdaneta: Servicio de Energía Eléctrica: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Tabla de Medidas de Discriminación.......................................................................369

Tabla XCIX Parroquia Urdaneta: Servicio de Telefonía Fija: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Tabla de Autovalores............................................................................372

Tabla C Parroquia Urdaneta: Servicio de Telefonía Fija: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Tabla de Medidas de Discriminación.......................................................................372

Tabla CI Parroquia Urdaneta: Servicio de Recolección de Basura: Acumulación de Basura (x40) – No se lleva toda la basura (x41) – Calificación (x45)-Tabla de Autovalores..............................375

Tabla CII Parroquia Urdaneta: Servicio de Recolección de Basura: Acumulación de Basura (x40) – No se lleva toda la basura (x41) – Calificación (x45)-Tabla de Medidas de discriminación.......375

### INDICE DE GRÁFICOS

 Pág.

Gráfico 1.1 Plano de Recolección de Basura ...........................................37

Gráfico 1.2 Plano de Barrido......................................................................38

Gráfico 1.3 Cobertura de los Servicios Básicos ........................................40

Gráfico 6.1. Histograma de Frecuencias: Tipo de Vivienda......................203

Gráfico 6.2 Histograma de Frecuencias: Tenencia de la Vivienda..........205

Gráfico.6.3 Histograma de Frecuencias: Número de Habitantes del Hogar....................................................................................207

Gráfico 6.4 Histograma de Frecuencias: Disponibilidad de Servicio Higiénico...............................................................................209

Gráfico 6.5 Histograma de Frecuencias Cuartos usados para dormir...................................................................................211

Gráfico 6.6 Histograma de Frecuencias- Disponibilidad de Agua Potable..................................................................................212

Gráfico 6.7 Histograma de Frecuencias- Sistema de Abastecimiento de Agua Potable........................................................................214

Gráfico 6.8 Histograma de Frecuencias- Medio de Abastecimiento de Agua Potable........................................................................215

Gráfico 6.9 Histograma de Frecuencias- Suspensión o Corte del Servicio de Agua Potable...................................................................217

Gráfico 6.10 Histograma de Frecuencias- Cobros Injustificados en las Planillas de Agua Potable.....................................................218

Gráfico 6.11 Histograma de Frecuencias- Retraso en la Entrega de Planillas de Agua Potable.....................................................220

Gráfico 6.12 Histograma de Frecuencias- Falta de Atención Oportuna a Reclamos..............................................................................221

Gráfico 6.13 Histograma de Frecuencias- Presentación de Reclamos por el Servicio de Agua Potable.....................................................223

Gráfico 6.14 Histograma de Frecuencias- Solución de Reclamos del Servicio de Agua Potable......................................................224

Gráfico 6.15 Histograma de Frecuencias- Calificación del Servicio de Agua Potable..................................................................................226

Gráfico 6.16 Histograma de Frecuencias- Taponamiento de los Canales.................................................................................228

Gráfico 6.17 Histograma de Frecuencias- Inundaciones por Taponamientos.....................................................................230

Gráfico 6.18 Histograma de Frecuencias- Presentación de Reclamos por el Servicio de Alcantarillado......................................................231

Gráfico 6.19 Histograma de Frecuencias- Calificación del Servicio de Alcantarillado Sanitario.........................................................234

Gráfico 6.20 Histograma de Frecuencias- Suspensión o Corte del Servicio de Energía Eléctrica..............................................................237

Gráfico 6.21 Histograma de Frecuencias- Cobros Injustificados en Planillas de Energía Eléctrica.............................................................239

Gráfico 6.22 Histograma de Frecuencias- Retraso en la Entrega de Planillas de Energía Eléctrica...............................................240

Gráfico 6.23 Histograma de Frecuencias- Falta de Atención Oportuna a Reclamos..............................................................................242

Gráfico 6.24 Histograma de Frecuencias- Presentación de Reclamos por el Servicio de Energía Eléctrica................................................243

Gráfico 6.25 Histograma de Frecuencias- Calificación del Servicio de Energía Eléctrica...................................................................246

Gráfico 6.26 Histograma de Frecuencias- Disponibilidad de Teléfono Fijo........................................................................................247

Gráfico 6.27 Histograma de Frecuencias- Suspensión o Corte del Servicio Telefónico.............................................................................249

Gráfico 6.28 Histograma de Frecuencias- Cobros Injustificados en las Planillas de Teléfono.............................................................250

Gráfico 6.29 Histograma de Frecuencias- Retraso en la Entrega de Planillas de Teléfono.............................................................252

Gráfico 6.30 Histograma de Frecuencias- Cruce de Líneas Telefónicas...........................................................................253

Gráfico 6.31 Histograma de Frecuencias- Falta de Atención Oportuna a Reclamos.............................................................................255

Gráfico 6.32 Histograma de Frecuencias- Presentación de Reclamos por el Servicio de Telefonía............................................................256

Gráfico 6.33 Histograma de Frecuencias- Calificación del Servicio de Telefonía..............................................................................259

Gráfico 6.34 Histograma de Frecuencias- Incumplimiento del Horario de Recolección.........................................................................260

Gráfico 6.35 Histograma de Frecuencias- Acumulación de Basura en las Calles...................................................................................262

Gráfico 6.36 Histograma de Frecuencias- Calificación del Servicio de Recolección de Basura.........................................................267

 Gráfico 6.37 Histograma de Frecuencias- Miembros Preceptores de Ingresos en el hogar.............................................................269

Gráfico 6.38 Histograma de Frecuencias- Nivel de Ingreso Mensual................................................................................271

Gráfico 7.1 Parroquia Sucre Calificación de los Servicios Básicos- Medidas Discriminantes........................................................296

Gráfico 7.2 Parroquia Sucre Calificación de los Servicios Básicos-Cuantificaciones....................................................................297

Gráfico 7.3 Parroquia Sucre Calificación de los Servicios Básicos-Puntuaciones de Objetos......................................................299

Gráfico 7.4 Parroquia Sucre: Servicio de Agua Potable: Suspensión del Servicio sin Motivo (x9) - Cobros Injustificados (x10) – Calificación (x15)-Medidas Discriminantes.............................301

Gráfico 7.5 Parroquia Sucre: Servicio de Agua Potable: Suspensión del Servicio sin Motivo (x9) - Cobros Injustificados (x10) – Calificación (x15)-Cuantificaciones.........................................303

Gráfico 7.6 Parroquia Sucre: Servicio de Agua Potable: Suspensión del Servicio sin Motivo (x9) - Cobros Injustificados (x10) – Calificación (x15)-Puntuaciones de Objetos...........................304

Gráfico 7.7 Parroquia Sucre: Servicio de Alcantarillado: Taponamiento de los Canales (x17) - Inundaciones (x18) – Calificación (x21)-Medidas Discriminantes........................................................306

Gráfico 7.8 Parroquia Sucre: Servicio de Alcantarillado: Taponamiento de los Canales (x17) - Inundaciones (x18) – Calificación (x21)-Cuantificaciones....................................................................307

Gráfico 7.9 Parroquia Sucre: Servicio de Alcantarillado: Taponamiento de los Canales (x17) - Inundaciones (x18) – Calificación (x21)-Puntuaciones de Objetos......................................................308

Gráfico 7.10 Parroquia Sucre: Servicio de Energía Eléctrica: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Medidas Discriminantes..................310

Gráfico 7.11 Parroquia Sucre: Servicio de Energía Eléctrica: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Cuantificaciones..............................311

Gráfico 7.12 Parroquia Sucre: Servicio de Energía Eléctrica: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Puntuaciones de Objetos................312

Gráfico 7.13 Parroquia Sucre: Servicio de Telefonía Fija: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29). Medidas Discriminantes................ 314

Gráfico 7.14 Parroquia Sucre: Servicio de Telefonía Fija: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29). Cuantificaciones............................ 315

Gráfico 7.15 Parroquia Sucre: Servicio de Telefonía Fija: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Puntuaciones de Objetos 315

Gráfico 7.16 Parroquia Sucre: Servicio de Recolección de Basura: Acumulación de Basura (x40) – No se lleva toda la basura (x41) – Calificación (x45)-Medidas Discriminantes..........................317

Gráfico 7.17 Parroquia Sucre: Servicio de Recolección de Basura: Acumulación de Basura (x40) – No se lleva toda la basura (x41) – Calificación (x45)-Cuantificaciones....................................318

Gráfico 7.18 Parroquia Sucre: Servicio de Recolección de Basura: Acumulación de Basura (x40) – No se lleva toda la basura (x41) – Calificación (x45)-Puntuaciones de Objetos.......................319

Gráfico 7.19 Parroquia García Moreno: Calificación de los Servicios-Medidas Discriminantes........................................................322

Gráfico 7.20 Parroquia García Moreno: Calificación de los Servicios-Cuantificaciones....................................................................323

Gráfico 7.21 Parroquia García Moreno: Calificación de los Servicios-Puntuaciones de Objetos......................................................324

Gráfico 7.22 Parroquia García Moreno: Servicio de Agua Potable: Suspensión del Servicio sin Motivo (x9) - Cobros Injustificados (x10) – Calificación (x15)-Medidas de Discriminantes.............326

Gráfico 7.23 Parroquia García Moreno: Servicio de Agua Potable: Suspensión del Servicio sin Motivo (x9) - Cobros Injustificados (x10) – Calificación (x15)-Cuantificaciones..............................327

Gráfico 7.24 Parroquia García Moreno: Servicio de Agua Potable: Suspensión del Servicio sin Motivo (x9) - Cobros Injustificados (x10) – Calificación (x15)-Puntuaciones de Objetos................327

Gráfico 7.25 Parroquia García Moreno: Servicio de Alcantarillado: Taponamiento de los Canales (x17) - Inundaciones (x18) – Calificación (x21)-Medidas Discriminantes.............................329

Gráfico 7.26 Parroquia García Moreno: Servicio de Alcantarillado: Taponamiento de los Canales (x17) - Inundaciones (x18) – Calificación (x21)-Cuantificaciones.........................................330

Gráfico 7.27 Parroquia García Moreno: Servicio de Alcantarillado: Taponamiento de los Canales (x17) - Inundaciones (x18) – Calificación (x21)-Puntuaciones de Objetos...........................330

Gráfico 7.28 Parroquia García Moreno: Servicio de Energía Eléctrica: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Medidas Discriminantes.......................................................................332

Gráfico 7.29 Parroquia García Moreno: Servicio de Energía Eléctrica: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Cuantificaciones....................................................................333

Gráfico 7.30 Parroquia García Moreno: Servicio de Energía Eléctrica: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Puntuaciones de Objetos..................................................................................333

Gráfico 7.31 Parroquia García Moreno: Servicio de Telefonía Fija: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Medidas Discriminantes.......................................................................335

Gráfico 7.32 Parroquia García Moreno: Servicio de Telefonía Fija: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Cuantificaciones....336

Gráfico 7.33 Parroquia García Moreno: Servicio de Telefonía Fija: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Puntuaciones de Objetos..................................................................................336

Gráfico 7.34 Parroquia García Moreno: Servicio de Recolección de Basura: Acumulación de Basura (x40) – No se lleva toda la basura (x41) – Calificación (x45)-Medidas Discriminantes..........................338

Gráfico 7.35 Parroquia García Moreno: Servicio de Recolección de Basura: Acumulación de Basura (x40) – No se lleva toda la basura (x41) – Calificación (x45)-Cuantificaciones......................................339

Gráfico 7.36 Parroquia García Moreno: Servicio de Recolección de Basura: Acumulación de Basura (x40) – No se lleva toda la basura (x41) – Calificación (x45)-Puntuaciones de Objetos........................339

Gráfico 7.37 Parroquia 9 de Octubre: Calificación de los Servicios-Tabla de Medidas de Discriminación....................................................342

Gráfico 7.38 Parroquia 9 de Octubre: Calificación de los Servicios-Tabla de Cuantificaciones....................................................................343

Gráfico 7.39 Parroquia 9 de Octubre: Calificación de los Servicios-Tabla de Puntuaciones de Objetos......................................................343

Gráfico 7.40 Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Agua Potable: Suspensión del Servicio sin Motivo (x9) - Cobros Injustificados (x10) – Calificación (x15)-Medidas de Discriminación........................345

Gráfico 7.41 Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Agua Potable: Suspensión del Servicio sin Motivo (x9) - Cobros Injustificados (x10) – Calificación (x15)-Cuantificaciones.........................................346

Gráfico 7.42 Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Agua Potable: Suspensión del Servicio sin Motivo (x9) - Cobros Injustificados (x10) – Calificación (x15)-Puntuaciones de Objetos...........................346

Gráfico 7.43 Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Alcantarillado: Taponamiento de los Canales (x17) - Inundaciones (x18) – Calificación (x21)-Medidas de Discriminantes........................348

Gráfico 7.44 Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Alcantarillado: Taponamiento de los Canales (x17) - Inundaciones (x18) – Calificación (x21)-Cuantificaciones.........................................349

Gráfico 7.45 Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Alcantarillado: Taponamiento de los Canales (x17) - Inundaciones (x18) – Calificación (x21)-Puntuaciones de Objetos...........................349

Gráfico 7.46 Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Energía Eléctrica: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Medidas Discriminantes.......................................................................351

Gráfico 7.47 Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Energía Eléctrica: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Cuantificaciones....................................................................352

Gráfico 7.48 Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Energía Eléctrica: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Puntuaciones de Objetos..................................................................................352

Gráfico 7.49 Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Telefonía Fija: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Medidas Discriminantes.......................................................................354

Gráfico 7.50 Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Telefonía Fija: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Cuantificaciones....................................................................355

Gráfico 7.51 Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Telefonía Fija: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Puntuaciones de Objetos..................................................................................355

Gráfico 7.52 Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Recolección de Basura: Acumulación de Basura (x40) – No se lleva toda la basura (x41) – Calificación (x45)-Medidas Discriminantes..........................357

Gráfico 7.53 Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Recolección de Basura: Acumulación de Basura (x40) – No se lleva toda la basura (x41) – Calificación (x45)-Cuantificaciones......................................358

Gráfico 7.54 Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Recolección de Basura: Acumulación de Basura (x40) – No se lleva toda la basura (x41) – Calificación (x45)-Puntuaciones de Objetos........................358

Gráfico 7.55 Parroquia Urdaneta: Calificación de los Servicios-Tabla de Medidas de Discriminación....................................................361

Gráfico 7.56 Parroquia Urdaneta: Calificación de los Servicios-Tabla de Cuantificaciones....................................................................362

Gráfico 7.57 Parroquia Urdaneta: Calificación de los Servicios-Tabla de Puntuaciones de Objetos......................................................362

Gráfico 7.58 Parroquia Urdaneta: Servicio de Agua Potable: Suspensión del Servicio sin Motivo (x9) - Cobros Injustificados (x10) – Calificación (x15)-Medidas de Discriminación........................364

Gráfico 7.59 Parroquia Urdaneta: Servicio de Agua Potable: Suspensión del Servicio sin Motivo (x9) - Cobros Injustificados (x10) – Calificación (x15)- Cuantificaciones........................................365

Gráfico 7.60 Parroquia Urdaneta: Servicio de Agua Potable: Suspensión del Servicio sin Motivo (x9) - Cobros Injustificados (x10) – Calificación (x15)- Puntuaciones de Objetos..........................365

Gráfico 7.61 Gráfico 7.62 Parroquia Urdaneta: Servicio de Alcantarillado: Taponamiento de los Canales (x17) - Inundaciones (x18) – Calificación (x21)-Medidas de Discriminantes........................367

Gráfico 7.62 Parroquia Urdaneta: Servicio de Alcantarillado: Taponamiento de los Canales (x17) - Inundaciones (x18) – Calificación (x21)-Cuantificaciones....................................................................368

Gráfico 7.63 Parroquia Urdaneta: Servicio de Alcantarillado: Taponamiento de los Canales (x17) - Inundaciones (x18) – Calificación (x21)-Puntuaciones de Objetos......................................................368

Gráfico 7.64 Parroquia Urdaneta: Servicio de Energía Eléctrica: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Medidas Discriminantes.......................................................................371

Gráfico 7.65 Parroquia Urdaneta: Servicio de Energía Eléctrica: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Cuantificaciones....................................................................371

Gráfico 7.66 Parroquia Urdaneta: Servicio de Energía Eléctrica: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Puntuaciones de Objetos..................................................................................371

Gráfico 7.67 Parroquia Urdaneta: Servicio de Telefonía Fija: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Medidas Discriminantes.......................................................................373

Gráfico 7.68 Parroquia Urdaneta: Servicio de Telefonía Fija: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Cuantificaciones....................................................................374

Gráfico 7.69 Parroquia Urdaneta: Servicio de Telefonía Fija: Suspensión del servicio sin motivo (x23) – Cobros injustificados en las planillas (x24) – Calificación (x29)-Puntuaciones de Objetos..................................................................................374

Gráfico 7.70 Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Recolección de Basura: Acumulación de Basura (x40) – No se lleva toda la basura (x41) – Calificación (x45)-Medidas Discriminantes.......................376

Gráfico 7.71 Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Recolección de Basura: Acumulación de Basura (x40) – No se lleva toda la basura (x41) – Calificación (x45)-Cuantificaciones......................................377

Gráfico 7.72 Parroquia 9 de Octubre: Servicio de Recolección de Basura: Acumulación de Basura (x40) – No se lleva toda la basura (x41) – Calificación (x45)-Puntuaciones de Objetos........................377