CAPÍTULO 5

**5. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA ENCUESTA**

Con la información obtenida de la muestra piloto mencionada en el capítulo anterior se corrigió el cuestionario, para el cual se analiza cada una de las variables en forma detenida, obteniéndose así el cuestionario final que se utilizará en el trabajo de campo.

**5.1 ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO FINAL**

Para elaborar el cuestionario definitivo se deben realizar las siguientes etapas que son:

**5.1.1 Corrección del cuestionario**

En la encuesta piloto que se realizó se notó que algunas preguntas no estaban correctamente elaboradas y otras hubo que añadirlas al cuestionario como se mencionará a continuación:

1. En todas las secciones del cuestionario se calificaba los servicios básicos pero no se mencionaba un intervalo del tiempo para responder esta pregunta, por lo que los encuestados muchas veces, respondían esta pregunta remontándose mucho tiempo atrás. Para corregir esta falla se decidió incorporar la palabra ACTUALMENTE al comienzo de estas preguntas.
2. En las preguntas que se relacionaban con la energía eléctrica durante la encuesta piloto se notó que en algunas viviendas no se disponía de medidores, sin embargo, se les cobraba una tarifa promedio y en otras no tenían medidor y por lo correspondiente no pagaban nada. Para que la encuesta incluya este tipo de situaciones se tomó la decisión de aumentar la siguiente pregunta con las opciones que se detallan a continuación:

¿Cual es la situación con respecto a la tenencia del medidor­?

Tiene medidor y recibe planilla

No tiene medidor y recibe planilla

No tiene medidor y no recibe planilla.

1. Algo similar ocurre con el servicio de agua potable, para lo cual se tomó la decisión de incorporar la misma pregunta y sólo dos opciones que son:

Tiene medidor y recibe planillas.

No tiene medidor y recibe planillas.

**5.1.2 Determinación de las variables a investigar**

Una vez realizada la corrección se procederá a mencionar las variables que serán objeto del estudio. Cabe mencionar, que las variables no fueron mencionadas en el capítulo cuatro detalladamente ya que del cuestionario piloto al cuestionario final las correcciones fueron mínimas, entonces se consideró redundante mencionar las variables dos veces, es decir, en el capítulo 4 y otra vez en el capítulo 5.

En una encuesta por muestreo se elige ciertas propiedades que se intentan medir y registrar para cada unidad que venga dentro de la muestra. Estas propiedades de las unidades se llaman características, atributos o simplemente variables.

En otros términos, una variable es una característica de la población o de la muestra que se está analizando en un estudio estadístico. Se divide en variables cuantitativas y cualitativas. Las primeras se miden de forma numérica y las segundas por una determinada cualidad.

De acuerdo a los resultados que se desean obtener, las variables que se estudiarán son referentes a la vivienda, servicios básicos e información económica del hogar. De las cuales hay que prestarles mayor atención a las variables relacionadas con los servicios básicos pues ellas son la razón principal de este estudio y las demás variables sin restarles importancia, sirven como complemento y ayuda a las antes mencionadas.

**5.1.2.1 Variables que se refieren a la ubicación geográfica de la vivienda**

Estas variables no serán analizadas, porque proporcionan sólo información con respecto a la ubicación de las viviendas, que servirán de referencia cuando se ingresen los datos al computador.

**5.1.2.2 Variables que se refieren a la vivienda**

Este grupo de variables tiene como objetivo proporcionar información sobre la calidad de vida y la condiciones en que viven las personas en esta subparroquia. Algunas de las variables tienen que ver con el número de habitantes por vivienda y cantidad de cuartos para dormir, con el propósito de saber si hay o no hacinamiento en los hogares. Así como también la disponibilidad de servicio higiénico, esto es el acceso de los miembros del hogar a un lugar de la vivienda destinado a la disposición de excretas y a la higiene personal y la disponibilidad de un sistema de eliminación de aguas servidas, ya que estos factores influyen bastante en la calidad de vida de las personas. Las variables relacionadas a la posesión y el tipo de vivienda será un indicador del nivel económico predominante de esta subparroquia al cual pertenecen estas familias.

Las variables que proporcionan la información antes mencionada son:

**X1= Tipo de vivienda:** Esta variable cualitativa indica el tipo de viviendas predominantes de la subparroquia Tarqui Este, estas son viviendas particulares y colectivas.

**X2= Condición de tenencia que ocupa la vivienda:** Por medio de esta variable cualitativa se intentó determinar cuál era la condición en que los ciudadanos tienen su vivienda, la cual puede ser propia, arrendada, gratuita, por servicios u otra situación.

**X3= Número de habitantes del hogar:** Esta variable cuantitativa determina el número de habitantes que existen en los hogares de la subparroquia.

**X4= Disponibilidad de servicio higiénico en el hogar:** Con esta variable cualitativa X4 se desea determinar si los hogares disponen de excusado de uso exclusivo del hogar, de uso común a varios hogares o si no disponen de este.

**X5= Cuartos que se usan sólo para dormir:** Con los resultados de esta variable cuantitativa se conocerá la cantidad de cuartos para dormir que hay en las viviendas.

**5.1.2.3 Variables que se refieren al servicio de Agua Potable**

La variables relacionadas con agua potable indican la cobertura actual de este servicio, así como también, la forma de abastecimiento que predomina en este sector de la ciudad. El medio de abastecimiento con el cual se considera cubierta esta necesidad es cuando el sistema de captación, tratamiento y conducción del agua, se realiza a través de la red pública. Además se requiere recoger información sobre la calidad del servicio y la atención prestada por la Empresa Interagua a la ciudadanía, pues es una de las razones por la cual se elaboró esta encuesta.

A continuación las variables referentes a este servicio básico:

**X6= Disponibilidad de servicio de agua potable:** A través de la sexta variable cualitativa se conocerá si las viviendas disponen o no del servicio de agua potable.

**X7= Situación de tenencia con respecto al medidor de agua potable:** La variable cualitativa X7, indica si en las viviendas de esta subparroquia hay medidores y si los ciudadanos pagan o no planillas.

**X8= Sistema de abastecimiento:** Se puede conocer con esta variable cualitativa cual es el sistema de abastecimiento de agua potable del encuestado; que tendrá las siguientes alternativas: por tubería dentro de la vivienda, por tubería dentro de la vivienda pero fuera del edificio lote o terreno, por tubería fuera del edificio lote o terreno, no reciben agua por tubería.

**X9= Medio de abastecimiento:** Por medio de esta variable cualitativa se intenta identificar el medio de abastecimiento de agua potable, estos medios son red pública, carro repartidor u otro medio que puede especificar el encuestado.

**X10= Suspensión (o corte) del servicio de agua potable sin motivo:** Con el resultado obtenido en esta variable cualitativa se establece la frecuencia con la que ocurre una suspensión o corte del servicio de abastecimiento de agua potable; es decir, si a la persona encuestada este problema se le presenta siempre, frecuentemente, algunas veces, rara vez o nunca.

**X11= Cobros injustificados en las planillas de agua potable:** Esta variable cualitativa indica la frecuencia en que los encuestados reciben planillas con cobros injustificados, calificando la frecuencia con las palabras siempre, frecuentemente, algunas veces, rara vez o nunca.

**X12= Retraso en la entrega de planillas de agua potable:** Por medio de esta variable cualitativa se obtiene cuantas veces las planillas de agua potable llegan con retraso a los encuestados, las veces en que se medirá este suceso son: siempre, frecuentemente, algunas veces, rara vez o nunca. Esta variable es importante porque permite evaluar la eficiencia en entrega de las planillas a la ciudadanía por esta Empresa.

**X13= Falta de atención oportuna a los reclamos de agua potable:** Se puede conocer con esta variable cualitativa la frecuencia con la que los encuestados experimentan la falta de atención oportuna a sus reclamos cuando acuden a la empresa de agua potable, calificando la frecuencia con las palabras siempre, frecuentemente, algunas veces, rara vez o nunca.

**X14= Presentación de reclamos ante la Empresa de agua potable:** En esta variable cualitativa se determina si los encuestados han presentado algún reclamo ante la empresa de agua potable o no lo han hecho.

**X15= Nivel de satisfacción de los ciudadanos a la atención y solución a los reclamos de agua potable:** En esta variable cualitativa se determina si la atención y solución que recibieron los encuestados, cuando acudieron ante la empresa de agua potable fue satisfactoria o no.

**X16= Calificación al servicio de agua potable:** Con el resultado obtenido en esta variable cualitativa se establece como los encuestados califican al servicio de abastecimiento de agua potable; como muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo.

**5.1.2.4 Variables que se refieren al servicio de Alcantarillado Sanitario**

El servicio de alcantarillado el cual es una necesidad en toda ciudad, es analizado en este cuestionario con la finalidad de medir la cobertura, calidad y atención prestada por la Empresa Interagua a la ciudadanía.

Las variables que darán información sobre el servicio de alcantarillado son:

**X17= Sistema de eliminación de aguas servidas en la vivienda:** Por medio de esta variable cualitativa se determina cual es el sistema de eliminación de aguas servidas en la vivienda de los encuestados. Los sistemas que se presentan como alternativas son: conectado a red pública de alcantarillado, pozo ciego, otra forma que especifique el encuestado o ninguno.

**X18= Taponamiento de los canales por la basura:** La variable cualitativa X18 indica la frecuencia en la que ocurren taponamientos de los canales por culpa de la basura. La frecuencia esta dada por las palabras nunca, rara vez, algunas veces, frecuentemente y siempre.

**X19= Inundaciones (cuando llueve) por taponamientos:** Con esta variable cualitativa se obtienen las veces en que hay inundaciones cuando llueve por culpa de taponamientos, las veces que suceda este problema pueden ser: siempre, frecuentemente, algunas veces, rara vez o nunca.

**X20= Presentación de reclamos ante la Empresa de alcantarillado:** Esta variable cualitativa determina si los encuestados han presentado o no algún reclamo ante la empresa de alcantarillado.

**X21= Nivel de satisfacción de los ciudadanos a la atención y solución a los reclamos de alcantarillado:** En esta variable cualitativa se determina si la atención y solución que recibieron los encuestados, cuando acudieron ante la empresa de alcantarillado fue satisfactoria o no.

**X22= Calificación al servicio de alcantarillado:** Con el resultado obtenido en esta variable cualitativa se establece como los encuestados califican al servicio de alcantarillado en su sector; como muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo.

**5.1.2.5 Variables que se refieren al servicio de Energía Eléctrica**

El servicio eléctrico, el cual según estudios realizados por el INEC está en pleno crecimiento y es uno de los que tienen mejores servicios, lo cual se quiere corroborar y de no ser satisfactorios los resultados obtenidos, adjuntar una lista de recomendaciones, y sugerencias para mejorar este servicio.

A continuación se explican las variables relacionadas con este servicio.

**X23= Disponibilidad de servicio de energía eléctrica:** Por medio de la variable cualitativa X23 se puede determinar si la persona encuestada dispone o no del servicio de energía eléctrica.

**X24= Situación de tenencia con respecto al medidor de energía eléctrica:** Con esta variable cualitativa se logra averiguar cual es la situación de los encuestados con respecto a la tenencia de su medidor de luz; las situaciones que se pueden presentar son: tiene medidor y recibe planilla, no tiene medidor pero paga tarifa promedio, no tiene medidor ni paga tarifa promedio.

**X25= Suspensión (o corte) del servicio de energía eléctrica sin motivo:** Con el resultado obtenido en esta variable cualitativa se establece la frecuencia con la que ocurre una suspensión o corte del servicio de energía eléctrica sin motivo, es decir, si a la persona encuestada este problema se le presenta siempre, frecuentemente, algunas veces, rara vez o nunca.

**X26= Cobros injustificados en las planillas de energía eléctrica:** Esta variable cualitativa indica la frecuencia en que los encuestados reciben planillas de luz con cobros injustificados, calificando la frecuencia con las palabras siempre, frecuentemente, algunas veces, rara vez o nunca.

**X27= Retraso en la entrega de planillas de energía eléctrica:** Por medio de esta variable cualitativa se obtiene cuantas veces las planillas de energía eléctrica llegan con retraso a los encuestados, las veces en que se medirá este suceso son: siempre, frecuentemente, algunas veces, rara vez o nunca.

**X28= Falta de atención oportuna a los reclamos de energía eléctrica:** Se puede conocer con esta variable cualitativa la frecuencia con la que los encuestados experimentan la falta de atención oportuna a sus reclamos cuando acuden a la empresa de energía eléctrica, calificando la frecuencia con las palabras siempre, frecuentemente, algunas veces, rara vez o nunca.

**X29= Presentación de reclamos ante la Empresa de energía eléctrica:** En esta variable cualitativa se determina si los encuestados han presentado o no algún reclamo ante la empresa de energía eléctrica.

**X30= Nivel de satisfacción de los ciudadanos a la atención y solución a los reclamos de energía eléctrica:** En esta variable cualitativa se determina si la atención o solución que recibieron los encuestados, cuando acudieron ante la empresa de energía eléctrica fue satisfactoria o no.

**X31= Calificación al servicio de energía eléctrica:** Con el resultado obtenido en esta variable cualitativa se establece como los encuestados califican al servicio de energía eléctrica; como muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo.

**5.1.2.6 Variables que se refieren al servicio de Telefonía Fija**

El teléfono es uno de los medios de comunicación más importantes que existe en el país, es analizado por medio de las siguientes variables, las cuales representan algunos de los problemas que se suscitan en este servicio. Del análisis de estas variables se pretende obtener soluciones que eliminen o minimicen estos problemas. Algunos, producto de la misma ciudadanía y otros por malas administraciones.

Las variables a las cuales se hace mención son:

**X32= Disponibilidad del servicio de telefonía fija:** Por medio de la variable cualitativa X32 se puede determinar si la persona encuestada dispone o no del servicio de telefonía fija.

**X33= Suspensión (o corte) del servicio de teléfono fijo:** Con el resultado obtenido en esta variable cualitativa se establece la frecuencia con la que ocurre una suspensión o corte del servicio telefónico, es decir, si a la persona encuestada este problema se le presenta siempre, frecuentemente, algunas veces, rara vez o nunca.

**X34= Cobros injustificados en las planillas de telefonía fija:** Esta variable cualitativa indica la frecuencia en que los encuestados reciben planillas de consumo telefónico con cobros injustificados, calificando la frecuencia con las palabras siempre, frecuentemente, algunas veces, rara vez o nunca.

**X35= Retraso en la entrega de planillas de telefonía fija:** Por medio de esta variable cualitativa se obtiene cuantas veces las planillas de consumo telefónico llegan con retraso a los encuestados, las veces en que se medirá este suceso son: siempre, frecuentemente, algunas veces, rara vez o nunca.

**X36= Cruce de líneas de teléfono fijo:** Esta variable cualitativa indica la frecuencia en que los encuestados experimentan cruce de líneas en su servicio telefónico, calificando la frecuencia con las palabras siempre, frecuentemente, algunas veces, rara vez o nunca.

**X37= Falta de atención oportuna a los reclamos de telefonía fija:** Se puede conocer con esta variable cualitativa la frecuencia con la que los encuestados experimentan la falta de atención oportuna a sus reclamos cuando acuden a la empresa de telefonía, calificando la frecuencia con las palabras siempre, frecuentemente, algunas veces, rara vez o nunca.

**X38= Presentación de reclamos ante la Empresa de telefonía fija:** En esta variable cualitativa se determina si los encuestados han presentado o no algún reclamo ante la empresa de telefonía Pacifictel.

**X39= Nivel de satisfacción de los ciudadanos a la atención y solución a los reclamos de telefonía fija:** En esta variable cualitativa se determina si la atención o solución que recibieron los encuestados, cuando acudieron ante la empresa de telefonía fue satisfactoria o no.

**X40= Calificación al servicio de telefonía fija:** Con el resultado obtenido en esta variable cualitativa se establece como los encuestados califican al servicio de telefonía; como muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo.

**5.1.2.7 Variables que se refieren al servicio de Recolección de Basura**

En cuanto a las variables referentes al servicio de recolección de basura, estas tratan de informar que tan cumplidos y eficientes son los empleados de la empresa Vachagnon. Además, cuál es la cobertura de este servicio en esta subparroquia y si los ciudadanos consideran que son suficientes los días que pasa el carro recolector por sus hogares. También se desea saber, si la ciudadanía colabora o no con los empleados del servicio de recolección, sacando puntualmente la basura en el horario que corresponde.

A continuación se mencionan las variables que serán analizadas:

**X41= Sistema de eliminación de la basura en la vivienda:** Por medio de esta variable cualitativa se determina cual es el sistema de eliminación de basura en la vivienda de los encuestados. Los sistemas que se presentan como alternativas son: por carro recolector, en terreno baldío o quebrada, por incineración o entierro u otra forma que especifique el encuestado.

**X42= Días a la semana que pasa el carro recolector por el sector:** Esta variable cuantitativa determina el número de veces que pasa en la semana el carro recolector de basura en los diferentes sectores de la subparroquia Tarqui Este.

**X43= Incumplimiento del horario de recolección de basura:** Con el resultado obtenido en esta variable cualitativa se establece la frecuencia en la que ocurren incumplimientos de horarios al momento de recoger la basura, es decir, si a la persona encuestada se le presenta este problema siempre, frecuentemente, algunas veces, rara vez o nunca.

**X44= Acumulación de basura en las calles por botarla en horarios no establecidos (los moradores):** Con el resultado obtenido en esta variable cualitativa se establece la frecuencia en que se presenta acumulación de basura en las calles por los mismos moradores de su sector, es decir, si a la persona encuestada este problema se le presenta siempre, frecuentemente, algunas veces, rara vez o nunca.

**X45= No se lleva toda la basura el carro recolector:** Con esta variable cualitativa se obtiene las veces en que el carro recolector no se lleva toda la basura en los diferentes sectores de la subparroquia Tarqui Este, las veces en suceda este problema pueden ser: siempre, frecuentemente, algunas veces, rara vez o nunca.

**X46= Acuerdo con el horario de recolección de basura:** Esta variable cualitativa establece que tan de acuerdo esta el encuestado con el horario actual de recolección de basura en su sector, dándole a escoger cinco alternativas: totalmente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, parcialmente en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

**X47= Presentación de reclamos ante la Empresa de recolección de basura:** En esta variable cualitativa se determina si los encuestados han presentado o no algún reclamo ante la empresa de recolección de basura.

**X48= Nivel de satisfacción de los ciudadanos a la atención y solución a los reclamos de recolección de basura:** En esta variable cualitativa se determina si la atención y solución que recibieron los encuestados, cuando acudieron ante la empresa de recolección de basura (Vachagnon) fue satisfactoria o no.

**X49= Calificación al servicio de recolección de basura:** Con el resultado obtenido en esta variable cualitativa se establece como los encuestados califican al servicio de recolección de basura; como muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo.

**5.1.2.8 Variables que se refieren a Información Económica del Hogar**

Por último se mencionan las variables referentes al nivel económico de la ciudadanía, aunque esta información sólo es para corroborar la información que se deberá obtener de la primera parte del cuestionario. Esta información que de por sí, será muy difícil de obtener, cabe recalcar es estrictamente confidencial.

A continuación se hará mención de las variables a ser analizadas.

**X50= Miembros del hogar perceptores de ingresos:** Esta variable cuantitativa determina el número de miembros del hogar perceptores de ingresos.

**X51= Nivel de ingreso mensual del hogar:** Con el resultado obtenido en esta variable cualitativa se establece cual es el nivel de ingreso mensual de todos los miembros del hogar, donde el encuestado tiene cinco alternativas, que el hogar gana menos de cien dólares, entre cien y trescientos dólares, entre trescientos uno y quinientos dólares, entre quinientos uno y mil dólares o más de mil dólares.

**5.1.3 Diseño del cuestionario final**

El cuestionario se elaboró con ayuda de las variables que se mencionaron anteriormente. Al final este cuestionario quedó conformado por ocho secciones, las cuales se llenarán de acuerdo a las instrucciones indicadas en el cuestionario a continuación.

**SECCIÓN I: UBICACIÓN GEOGRÁFICA**

1.1 Escribir el número de la ZONA al que pertenece la vivienda.

1.2 Escribir el número de ORDEN DE LA VIVIENDA.

1.3 Aquí se escribirá detalladamente la dirección de la vivienda encuestada.

1.4 Se escribirá información adicional para la IDENTIFICACIÓN de la vivienda.

**SECCIÓN II: VIVIENDA**

2.1 Marcar con una X en la casilla que corresponda al TIPO DE VIVIENDA que posee la familia.

2.2 Marcar con una X el casillero que corresponda a la CONDICIÓN DE TENENCIA DE LA VIVIENDA a la cual pertenece.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Propia.................. |  | 1 |
| Arrendada......................... |  | 2 |
| Gratuita....................... |  | 3 |
| Por Servicios............................ |  | 4 |
| Otra Malo.................... |  | 5 |

2.3 En el casillero escribir el NÚMERO DE PERSONAS QUE HABITAN EN EL HOGAR.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Número de habitantes del hogar |  |  |

2.4 Marcar con una X el casillero que corresponda la DISPONIBILIDAD DE SERVICIO HIGIÉNICO que posee.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Excusado de uso exclusivo del hogar.................. |  | 1 |
| Excusado de uso exclusivo a varios hogares......... |  | 2 |
| Ninguno....................... |  | 3 |

2.5 Escribir en el casillero el número de CUARTOS QUE USAN PARA DORMIR en la vivienda.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| En este hogar ¿Cuántos cuartos se usan sólo para dormir? |  |  |

**SECCIÓN III: AGUA POTABLE**

3.1 Marcar con una X si posee o no el SERVICIO DE AGUA POTABLE. Si no lo posee PASE A LA SECCIÓN 4.

3.2 Marque con una X ¿Cuál es su situación con respecto a la tenencia del medidor?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tiene medidor y recibe planillas |  | 1 |
| No tiene medidor y paga tarifa promedio |  | 2 |

3.3 Marcar con una X el SISTEMA DE ABASTECIMIENTO que posee.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Por tubería dentro de la vivienda |  | 1 |
| Por tubería dentro de la viviendas pero |  |  |
| fuera del edificio, lote o terreno |  | 2 |
| Por tubería fuera del edificio, lote o terreno |  | 3 |
| No recibe agua por tubería |  | 4 |

3.4 Ubicar con una X en el casillero que corresponda al MEDIO DE ABASTECIMIENTO que utiliza. Si la opción es Red pública CONTINÚE con la siguiente pregunta, caso contrario PASE A LA SECCIÓN 4.

3.5.1 Con una X señalar el casillero que indiquen la frecuencia con la cual se SUSPENDE O CORTAN SIN MOTIVO el servicio de Agua Potable.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nunca | Rara vez | Algunas veces | Frecuentemente | Siempre | NR/NS |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Suspensión (o corte) del servicio sin motivo |  |  |  |  |  |  |

3.5.2 Con una X señalar la frecuencia con la cual se producen COBROS INJUSTIFICADOS EN LAS PLANILLAS

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nunca | Rara vez | Algunas veces | Frecuentemente | Siempre | NR/NS |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Cobros injustificados en las planillas |  |  |  |  |  |  |

3.5.3 Marcando con una X en el casillero indique la frecuencia con la cual se producen RETRASO EN LA ENTREGA DE PLANILLAS.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nunca | Rara vez | Algunas veces | Frecuentemente | Siempre | NR/NS |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Retraso en la entrega de planillas |  |  |  |  |  |  |

3.5.4 Utilice una X para marcar el casillero que mejor indique la frecuencia con la cual se ATIENDE SUS RECLAMOS.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nunca | Rara vez | Algunas veces | Frecuentemente | Siempre | NR/NS |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Falta de atención y solución a sus reclamos |  |  |  |  |  |  |

3.6 Señale con una X el casillero 1, si HA PRESENTADO ALGÚN RECLAMO a la empresa de agua potable y continúe con la siguiente pregunta, caso contrario, marcar el casillero 2 y pase a la pregunta 3.6.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI |  | 1 Continúe | NO |  | 2 *Pase a sección 4* |

3.6.1 Si la ATENCIÓN Y SOLUCIÓN A SUS RECLAMOS HA SIDO SATISFACTORIA marque el casillero 1, de no ser así, marque el casillero 2.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI |  | 1 | NO |  | *2* |

3.7 Señalar con una X el casillero con el cual mejor califique el servicio de agua potable.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Muy bueno.................. |  | 1 |
| Bueno......................... |  | 2 |
| Regular....................... |  | 3 |
| Malo............................ |  | 4 |
| Muy Malo.................... |  | 5 |
| No responde / No sabe.................. |  | 6 |

#### SECCIÓN IV: ALCANTARILLADO

4.1 Con un X marque CUÁL ES EL SISTEMA DE ELIMINACIÓN DE AGUAS SERVIDAS. Si marca el casillero 1, continúe con la pregunta 4.2, caso contrario Pase a Sección 5.

4.2.1 Califique con una X la frecuencia con la cual se TAPONAN LOS CANALES POR LA BASURA.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nunca | Rara vez | Algunas veces | Frecuentemente | Siempre | NR/NS |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Taponamiento de los canales por la basura |  |  |  |  |  |  |

4.2.2 Califique con una X la frecuencia con la cual se producen INUNDACIONES (CUANDO LLUEVE) POR TAPONAMIENTOS.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nunca | Rara vez | Algunas veces | Frecuentemente | Siempre | NR/NS |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Inundaciones (cuando llueve) por |  |  |  |  |  |  |
| taponamientos |  |  |  |  |  |  |

4.3 Marque el casillero 1, si HA PRESENTADO ACTUALMENTE ALGÚN RECLAMO a la Empresa de Alcantarillado, de ser así, continúe con la pregunta 4.3.1, caso contrario Pase a la pregunta 4.4.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI |  | 1 Continúe | NO |  | 2 *Pase a la preg. 4.4* |

4.3.1 Si la ATENCIÓN Y SOLUCIÓN A SUS RECLAMOS HA SIDO SATISFACTORIA marque el casillero 1, de no ser así, marque el casillero 2.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI |  | 1 | NO |  | *2* |

4.4 Señale con una X el casillero que corresponda a la opinión que tiene acerca del servicio de agua potable.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Muy bueno.................. |  | 1 |
| Bueno......................... |  | 2 |
| Regular....................... |  | 3 |
| Malo............................ |  | 4 |
| Muy Malo.................... |  | 5 |
| No responde / No sabe.................. |  | 6 |

**SECCIÓN V: ENERGÍA ELÉCTRICA**

5.1 Marcar con una X si posee o no el SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA. Si no lo posee PASE A LA SECCIÓN 6.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI |  | 1 Continúe | NO |  | 2 *Pase a sección 6* |

5.2 Marcar con una X cuál es la SITUACIÓN DE TENENCIA RESPECTO AL MEDIDOR.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tiene medidor y recibe planillas |  | 1 |
| No tiene medidor y paga tarifa promedio |  | 2 |
| No tiene medidor y no paga tarifa promedio |  | 3 |

5.3.1 Con una X identificar el casillero que indiquen la frecuencia con la cual se SUSPENDE O CORTAN SIN MOTIVO el servicio de Energía Eléctrica.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nunca | Rara vez | Algunas veces | Frecuentemente | Siempre | NR/NS |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Suspensión (o corte) del servicio sin motivo |  |  |  |  |  |  |

5.3.2 Con una X señalar la frecuencia con la cual se producen COBROS INJUSTIFICADOS EN LAS PLANILLAS

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nunca | Rara vez | Algunas veces | Frecuentemente | Siempre | NR/NS |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Cobros injustificados en las planillas |  |  |  |  |  |  |

5.3.3 Marcando con una X en el casillero indique la frecuencia con la cual se producen RETRASO EN LA ENTREGA DE PLANILLAS.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nunca | Rara vez | Algunas veces | Frecuentemente | Siempre | NR/NS |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Retraso en la entrega de planillas |  |  |  |  |  |  |

5.3.4 Utilice una X para marcar el casillero que mejor indique la frecuencia con la cual se ATIENDE SUS RECLAMOS.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nunca | Rara vez | Algunas veces | Frecuentemente | Siempre | NR/NS |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Falta de atención y solución a sus reclamos |  |  |  |  |  |  |

5.4 Señale con una X el casillero 1, si HA PRESENTADO ALGÚN RECLAMO a la empresa de energía eléctrica y continúe con la siguiente pregunta, caso contrario, marcar el casillero 2 y pase a la pregunta 3.6.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI |  | 1 Continúe | NO |  | 2 *Pase a la preg. 4.5* |

5.4.1 Si la ATENCIÓN Y SOLUCIÓN A SUS RECLAMOS HA SIDO SATISFACTORIA marque el casillero 1, de no ser así, marque el casillero 2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI |  | 1 | NO |  | *2* |

5.5 Señalar con una X el casillero con el cual mejor califique este servicio.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Muy bueno.................. |  | 1 |
| Bueno......................... |  | 2 |
| Regular....................... |  | 3 |
| Malo............................ |  | 4 |
| Muy Malo.................... |  | 5 |
| No responde / No sabe.................. |  | 6 |

**SECCIÓN VI: TELÉFONO**

6.1 Marcar con una X si posee o no el SERVICIO DE TELEFONÍA. Si no lo posee PASE A LA SECCIÓN 8.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI |  | 1 Continúe | NO |  | 2 *Pase a sección 7* |

6.2.1 Con una X identificar el casillero que indiquen la frecuencia con la cual se SUSPENDE O CORTAN SIN MOTIVO el servicio de Telefonía.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nunca | Rara vez | Algunas veces | Frecuentemente | Siempre | NR/NS |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Suspensión (o corte) del servicio sin motivo |  |  |  |  |  |  |

6.2.2 Con una X señalar la frecuencia con la cual se producen COBROS INJUSTIFICADOS EN LAS PLANILLAS

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nunca | Rara vez | Algunas veces | Frecuentemente | Siempre | NR/NS |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Cobros injustificados en las planillas |  |  |  |  |  |  |

6.2.3 Marcando con una X en el casillero indique la frecuencia con la cual se producen RETRASO EN LA ENTREGA DE PLANILLAS.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nunca | Rara vez | Algunas veces | Frecuentemente | Siempre | NR/NS |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Retraso en la entrega de planillas |  |  |  |  |  |  |

6.2.4 Escriba una X en el casillero que mejor indique con qué FRECUENCIA SE PRODUCEN CRUCE DE LÍNEAS.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nunca | Rara vez | Algunas veces | Frecuentemente | Siempre | NR/NS |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Cruce de líneas |  |  |  |  |  |  |

6.2.5 Utilice una X para marcar el casillero que mejor indique la frecuencia con la cual se ATIENDE SUS RECLAMOS.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nunca | Rara vez | Algunas veces | Frecuentemente | Siempre | NR/NS |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Falta de atención y solución a sus reclamos |  |  |  |  |  |  |

6.3 Señale con una X el casillero 1, si HA PRESENTADO ALGÚN RECLAMO a la empresa de telefonía fija y continúe con la siguiente pregunta, caso contrario, marcar el casillero 2 y pase a la pregunta 3.6.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI |  | 1 Continúe | NO |  | 2 *Pase a preg. 6.4* |

6.3.1 Si la ATENCIÓN Y SOLUCIÓN A SUS RECLAMOS HA SIDO SATISFACTORIA marque el casillero 1, de no ser así, marque el casillero 2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI |  | 1 | NO |  | *2* |

6.4 Señalar con una X el casillero con el cual mejor califique este servicio.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Muy bueno.................. |  | 1 |
| Bueno......................... |  | 2 |
| Regular....................... |  | 3 |
| Malo............................ |  | 4 |
| Muy Malo.................... |  | 5 |
| No responde / No sabe.................. |  | 6 |

# SECCIÓN VII: RECOLECCIÓN DE BASURA

7.1 Indique por medio de una X, cuál es el SISTEMA DE ELIMINACIÓN DE BASU RA QUE UTILIZA EN SU VIVIENDA, si la opción escogida es la primera continúe con la pregunta 7.2, caso contrario, Pase a la Sección 8.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Por carro recolector.................. |  | 1 |  |
| En terreno baldío o quebrada......................... |  | 2 | Pase a |
| Por incineración o entierro....................... |  | 3 | Sección |
| Otra forma (Especifique)............................ |  | 4 | 8 |

7.2 Por medio de una X, marque CUÁNTOS DÍAS A LA SEMANA VIENE EL CARRO RECOLECTOR. Si no sabe o no responde marque el casillero con numeral 8.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |

7.3.1 Coloque una X en el casillero que mejor indique la frecuencia con la cual se INCUMPLE EN EL HORARIO de recolección de basura.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nunca | Rara vez | Algunas veces | Frecuentemente | Siempre | NR/NS |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Incumplimiento del horario de recolección de |  |  |  |  |  |  |

7.3.2 Marcando con una X, indique con qué frecuencia se ACUMULA LA BASURA EN LAS CALLES POR BOTARLA EN HORARIOS NO ESTABLECIDOS POR LOS MORADORES.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nunca | Rara vez | Algunas veces | Frecuentemente | Siempre | NR/NS |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Acumulación de basura en las calles por |  |  |  |  |  |  |
| por botarla en horarios no establecidos |  |  |  |  |  |  |
| (los moradores). |  |  |  |  |  |  |

7.3.3 Valiéndose de una X, indique con una X con qué frecuencia el CARRO RECOLECTOR NO SE LLEVA TODA LA BASURA.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nunca | Rara vez | Algunas veces | Frecuentemente | Siempre | NR/NS |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| No se lleva toda la basura el carro |  |  |  |  |  |  |
| Recolector |  |  |  |  |  |  |

7.4 Utilice una X. para hacer notar CUÁN DE ACUERDO ESTÁ UD. CON EL HORARIO de recolección de basura.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Totalmente de acuerdo |  | 1 |
| Parcialmente de acuerdo......................... |  | 2 |
| Ni de acuerdo i en desacuerdo............... |  | 3 |
| Parcialmente en desacuerdo................... |  | 4 |
| Totalmente en desacuerdo.................... |  | 5 |
| No responde / No sabe.................. |  | 6 |

7.5 Señale con una X el casillero 1, si HA PRESENTADO ALGÚN RECLAMO a la empresa de Recolección de basura y continúe con la siguiente pregunta, caso contrario, marcar el casillero 2 y pase a la pregunta 7.6.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI |  | 1 Continúe | NO |  | 2 *Pase a la preg. 7.6* |

7.5.1 Si la ATENCIÓN Y SOLUCIÓN A SUS RECLAMOS HA SIDO SATISFACTORIA marque el casillero 1, de no ser así, marque el casillero 2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SI |  | 1 | NO |  | *2* |

7.6 Señalar con una X el casillero con el cual mejor califique este servicio.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Muy bueno.................. |  | 1 |
| Bueno......................... |  | 2 |
| Regular....................... |  | 3 |
| Malo............................ |  | 4 |
| Muy Malo.................... |  | 5 |
| No responde / No sabe.................. |  | 6 |

**SECCIÓN VIII: INFORMACIÓN ECONÓMICA DEL HOGAR**

8.1 Utilice una X para marcar el NÚMERO DE MIEMBROS DEL HOGAR PERCEPTORES DE INGRESO. Si hubiese más de diez personas perceptoras de ingreso, coloque el número en los casilleros presentados a continuación.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | *Más de diez* |  |  |

8.2 Mediante una X, indique cuál es el rango de INGRESO MENSUAL EN SU HOGAR.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Menos de US$ 100 |  | 5 |
| Entre 100 y 300 US$ |  | 4 |
| Entre 301 y 500 US$ |  | 3 |
| Entre 501 y 1000 US$ |  | 2 |
| Más de US$ 1001 |  | 1 |
| No Sabe / No Responde |  | 6 |

Este cuestionario debe ser llenado exclusivamente por el encuestador, marcando con una X las respuestas escogidas por el encuestado.

Para una mayor apreciación del cuestionario se adjunta una copia de la misma en el ANEXO 1.2.

**5.2 Trabajo de campo**

Se considera trabajo de campo aquello que consiste en la obtención de las medidas de las variables objeto de estudio, asociadas a las unidades de la población sobre las que se realiza la medición.

Para la realización del trabajo de campo se pasó por dos etapas que son, la capacitación del personal y la recolección de los datos.

5.2.1 Capacitación del personal contratado para realizar la encuesta

Previo a la realización de la encuesta se realizó una serie de entrevistas para escoger al personal más idóneo para participar en esta encuesta. Durante las entrevistas a los posibles candidatos para encuestadores, se les realizaron una serie de preguntas para tratar de observar cuál sería su forma de desenvolverse ante los entrevistados, también se les exigió la documentación necesaria para saber cuál era el grado de instrucción que poseían y cuáles han sido sus experiencias laborales.

Una vez seleccionado el personal que participaría en la encuesta se procedió al periodo de capacitación mencionando las reglas que se enunciarán posteriormente y que deberán seguirse para la selección de las viviendas y persona a ser encuestada. El tiempo de capacitación tuvo una duración de seis horas; tres horas de teoría y aproximadamente tres horas supervisando personalmente las encuestas realizadas por el personal contratado.

**5.2.2 Método para seleccionar la vivienda a encuestar**

Los pasos que se mencionan a continuación fueron elaborados para darle la mayor aleatoriedad posible a la selección de viviendas, los cuales son:

* Numerar las manzanas dentro de cada una de las zonas, comenzando de la manzana superior noroeste y siguiendo la forma de serpentina. Como se ilustra en la figura a continuación.

**FIGURA 5.1**

**FORMA DE ENUMERAR LAS MANZANAS DENTRO**

**DE CADA ZONA. SUBPARROQUIA TARQUI ESTE**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ⇨ | Manzana (1) | ⇨ | Manzana (2) | ⇨ | Manzana (3) | 🡾 |
|  |  |  |  |  |  | 🡻 |
| 🡿 | Manzana (6) | ⇦ | Manzana (5) | ⇦ | Manzana (4) | 🡿 |
| 🡻 |  |  |  |  |  |  |
| 🡾 | Manzana (7) | ⇨ | Manzana (8) | ⇨ | Manzana (9) |  |

***Fuente:*** Paola Rivas

* Como el muestreo se realizará por zonas, entonces las manzanas serán seleccionadas dentro de cada una de estas de una manera aleatoria utilizando la función random y considerando dejar tres manzanas de reserva por zona.
* Una vez seleccionada la manzana se ubica su esquina noroeste como punto de referencia para iniciar el conteo de viviendas.
* A las manzanas que se les asignó un número par, el conteo de viviendas se hizo en el sentido de las manecillas del reloj.
* Mientras tanto, a las manzanas que se les asignó un número impar, el conteo de viviendas se hizo en el sentido contrario a las manecillas del reloj.
* A partir del punto de referencia se cuenta el número de viviendas en cada uno de los lados de la manzana según el criterio antes mencionado, siempre omitiendo la última vivienda de ese lado, la cual será tomada en cuenta en el conteo del siguiente lado de la manzana.

**FIGURA 5.2**

1

3

**MÉTODO PARA SELECCIONAR LA VIVIENDA A**

**ENCUESTAR. SUBPARROQUIA TARQUI ESTE**

4

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1  Número de manzana: 1 (impar) | 12 | 11 | 10 | 9 |
| 2 |  | | | 8 |
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

2

***Fuente:*** Paola Rivas

* Una vez contado el número de viviendas en cada lado de la manzana, este número se divide para dos y el resultado corresponderá a la vivienda que se va a encuestar.
* En el caso de que el número de viviendas en uno de los lados de la manzana sea impar, en el resultado de la división se escoge el entero inmediato superior de la división. Ejemplo, si el resultado de la división es 4,52 se escoge 5, de igual manera si es 4,30 se escoge 5.
* En el caso de edificios con varios departamentos se lo contará como una sola vivienda y si el edificio resulta seleccionado para la encuesta el departamento sería escogido siguiendo los criterios que se mencionaron anteriormente para la selección de viviendas en la manzana, es decir, que si un edificio tiene un número par de viviendas, este se divide para dos, para obtener la vivienda a encuestar y si es impar se divide para dos y se escoge el entero inmediato superior del resultado como el número de vivienda que se debe encuestar, los pisos se contarán de abajo hacia arriba.
* Una vez que se selecciona la vivienda se procede a encuestar al jefe de la familia (el que aporta con mayores ingresos a la casa).
* Si el jefe de la familia no se encuentra se lo reemplaza por otro miembro de la familia o personal de la casa que esté al tanto de la información requerida, exceptuando a menores de edad y a personas con problemas de retardo.
* Si las viviendas encuestadas son alquiladas, se entrevistará tanto al arrendador como al arrendatario.
* Si el arrendador no se pudiese localizar la encuesta en su totalidad se la realizará al arrendatario y para las preguntas que no se puedan responder se optará por la opción NO SABE del cuestionario, la misma que se especificará mas adelante.
* Si fueran varias familias las que habitan en una misma vivienda con una sola entrada y comparten los mismos servicios básicos, esta se considerará un sólo hogar y se entrevistará la persona que mas aporte en la casa.
* Si en la vivienda no se encontrase nadie en el momento de la entrevista, se regresará el día siguiente.
* Si el día posterior a la primera visita tampoco se encontrase nadie presente se toma la decisión de reemplazarla por la vivienda que sigue en el orden preestablecido.
* Si las personas que habitan en la vivienda se negaran a colaborar con la entrevista, esta se remplazaría por las que siguen en el orden preestablecido.
* Si en uno de los lados de la manzana no se pudo obtener la entrevista, entonces se procede a obtenerla de las manzanas de reserva, aplicando el mismo método.

Terminado el periodo de capacitación y supervisión de las primeras encuestas, se procedió a la entrega del material que se utilizaría durante la encuesta, el cual consistía en un tablero, lápiz, borrador, un determinado número de encuestas, un mapa donde se marcó las manzanas donde se seleccionarían las viviendas que serían encuestadas y una copia de los **métodos para seleccionar la vivienda a encuestar.**

Al personal seleccionado se le exigió se reportarán cada cierto tiempo con las encuestas realizadas para la supervisión de las mismas.

Las encuestas que no presentaban errores eran ingresadas directamente a la base de datos y las que no, eran regresadas al encuestador para su corrección.

**5.2.3 Recolección de datos**

La recolección de datos se inició el 12 de Noviembre de 2001 hasta el 15 de enero de 2002, periodo durante el cual los encuestadores se encargaron del levantamiento de la información y simultáneamente se realizó la supervisión de las encuestas. No tuvieron mayores problemas los encuestadores por eso no se hacen comentarios.