# **Capítulo VIII**

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 8.1. Conclusiones

Este último capítulo presenta las conclusiones y recomendaciones resultantes del análisis estadístico univariado y multivariado efectuado a un conjunto de variables que influyen en el bienestar y calidad de vida de los habitantes de la Ciudad de Guayaquil, tal nivel es medido de acuerdo a la disponibilidad de los principales servicios básicos, por tal motivo las conclusiones y recomendaciones aquí expuestas pretenden servir de apoyo a las decisiones de política social; priorización, focalización de gasto; monitoreo y evaluación de programas de medición y estudio de cambios en los niveles de ajuste de la calidad en la dotación de los servicios básicos.

Las conclusiones del análisis univariado se presentan inicialmente en forma general para el Sector Centro Sur-Oeste (SCSO) de la ciudad de Guayaquil y luego se mencionan los porcentajes más destacados a nivel de las parroquias.

1. Según los datos estimados, casi la mitad de las viviendas encuestadas del Sector Centro Sur-Oeste son departamentos (48%), el 39% casas o villas y un 13% cuarto(s) en casas de inquilinato, de donde: La parroquia Sucre tiene mayor frecuencia de departamentos (64%), seguida por la parroquia García Moreno con (49%) casas o villas y en la parroquia 9 de Octubre existe un mayor número cuarto(s) en casa de inquilinato (29%).
2. El 43% de las viviendas del SCSO, son de tenencia propia y la mitad arrendadas (50%), hecho que por sí demuestra las difíciles condiciones económicas de una gran parte de la población que reside en estos sectores de la ciudad y quizá también la falta de una adecuada estructura habitacional. Sin embargo, debe considerarse que dado que se trata de sectores ubicados en una zona altamente comercial, la alta proporción del tipo de vivienda departamentos visto anteriormente, necesariamente estará relacionada con la condición de la tenencia arrendada, especialmente con respecto a las parroquias Sucre, 9 de Octubre y Urdaneta. Solamente en García Moreno, aunque con escaso margen, la condición de tenencia propia supera a la condición de arrendada.
3. Se encontró también que el número promedio de habitantes por hogar del SCSO es de 5 personas por vivienda y la cantidad de cuartos promedio de las viviendas es de 2.
4. La gran mayoría de viviendas del sector investigado disponen de servicio higiénico de uso exclusivo, a pesar de esta alta cobertura en la disponibilidad de este servicio, en la parroquia Sucre existe un 16% de viviendas en que sus miembros ocupan excusados de uso común a varios hogares.
5. Casi en su totalidad el SCSO dispone del servicio de Agua Potable con Medio de Abastecimiento Red pública y el Sistema de Abastecimiento de agua por tubería dentro de la vivienda es casi completo a nivel de todo el sector (96%), sin que existan diferencias significativas entre parroquias. Sólo en el caso de la parroquia García Moreno existe un 5% de viviendas en el sistema de abastecimiento por tubería está fuera de la vivienda, pero dentro del edificio o lote.
6. El principal problema que se encontró en el Sector es que la Empresa de Agua Potable ha establecido un horario para la provisión del servicio: de 05H00 a 09H30, y de 18H00 a 22H0, situación que acarrea un gran descontento entre los moradores, sobre este horario la mayoría respondió que nunca ha habido suspensiones sin motivo. La provisión del servicio es deficiente especialmente en las parroquias Sucre y Urdaneta. En algunas ocasiones según manifestaron los moradores, el agua no es apta para el consumo, por tratarse de agua turbia y con malos olores.
7. Un poco más de la mitad de los hogares encuestados del Sector manifestaron que nunca han existido cobros injustificados por planillas de agua, sin embargo, el 18% expresaron que rara vez, el 16% algunas veces / frecuentemente, y el 10% siempre. Este problema se presenta con mayor reincidencia en la parroquia 9 de Octubre.
8. Dos de cada tres hogares del sector nunca han tenido retraso en la entrega de las planillas de agua potable. El retraso más evidente en la entrega de planillas es en la parroquia García Moreno.
9. Una cuarta parte de los hogares del SCSO han presentado actualmente reclamos a la Empresa, de manera especial en las parroquias García Moreno (29%) y 9 de Octubre (35%). De donde el 19% de la atención a los reclamos del SCSO fue negativa, observándose el mayor porcentaje en la Parroquia 9 de Octubre (29%).
10. En general el SCSO califica al servicio como Regular (48%), seguido por el 44% que califica al servicio de Agua Potable como bueno / muy bueno, y el 9% como malo / muy malo. Las parroquias Sucre y García Moreno dieron una calificación más negativo que positivo, lo contrario a lo observado en las parroquias 9 de Octubre y Urdaneta, en donde lo positivo supera a lo negativo.
11. El sistema de eliminación de aguas servidas para el sector en su totalidad está conectado a red pública de alcantarillado.
12. Las tres cuartas partes de los hogares del sector tienen problemas de taponamientos de los canales de alcantarillado, especialmente las parroquias 9 de Octubre y Urdaneta.
13. En más de la mitad de las viviendas del SCSO ocurren inundaciones. Este problema es muy común en todas las parroquias investigadas, pero principalmente en las parroquias García Moreno y 9 de Octubre; en estas, entre el 42% y 49% siempre ocurre este grave problema. En general se puede afirmar que en todo el SCSO existen graves problemas en el sistema de alcantarillado.
14. Solo el 16% de hogares del SCSO han presentado actualmente reclamos a la Empresa de Alcantarillado, de manera especial en la parroquia 9 de Octubre (18%), de los cuales menos de la mitad fue atendida satisfactoriamente.
15. La calificación dada al servicio de Alcantarillado es Regular (39%), el 34% califica como bueno/muy bueno, y un importante 27% como malo/muy malo. El porcentaje de calificaciones negativas al servicio se observa principalmente en las parroquias Sucre y 9 de Octubre.
16. La totalidad del sector dispone de Servicio de Energía Eléctrica. La gran mayoríade las viviendas de todo el sector disponen de medidor de energía eléctrica (93%); sin embargo, en las parroquias Sucre y Urdaneta el 9% y 11% no lo posee, respectivamente, hecho que puede tener causa en la alta proporción de departamentos y por ende la gran movilidad de las familias y la política de la Empresa de no hacer traslados de medidores.
17. En más de la mitad de las viviendas del SCSO contestaron que nunca se ha suspendido el servicio; en el 22% que rara vez, en el 20% que algunas veces / frecuentemente, y en un 4% que siempre. La provisión del servicio es menos eficiente especialmente en las parroquias Sucre y 9 de Octubre.
18. El 30% de hogares del SCSO han presentado actualmente reclamos a la Empresa, de manera especial en la parroquia 9 de Octubre (38%). De los hogares que presentaron reclamos a la Empresa, sólo la cuarta parte dijo que fue satisfactoria la atención y la solución a su reclamo, quedando un importante 75% en donde no fue satisfactoria, especialmente en las parroquias Sucre y 9 de Octubre.
19. La calificación que da el SCSO al servicio que presta la Empresa Eléctrica es Bueno con un 59% lo califica de bueno/muy bueno, el 32% de regular, y el 9% como malo/muy malo, en las parroquias García Moreno y 9 de Octubre se nota mayormente la insatisfacción con el servicio.
20. Cerca de las dos terceras partes de los hogares de todo el SCSO disponen del servicio de telefonía fija, notándose claramente una mayor cobertura del servicio en la parroquia 9 de Octubre (92%) y cobertura de alrededor del 61% en las restantes tres parroquias: Sucre, García Moreno y Urdaneta.
21. Más de la mitad de los hogares (56%) contestaron que nunca se ha suspendido el servicio; a pesar de esto se notó que la provisión del servicio es menos eficiente especialmente en las parroquias García Moreno y 9 de Octubre.
22. Cerca de la mitad de los hogares del SCSO (49%) manifestaron que nunca han existido cobros injustificados por planillas de teléfono, pero un importante 13% que siempre. Este problema se presenta principalmente en las parroquias Sucre y 9 de Octubre.
23. Uno de cada tres hogares ubicados en el sector manifestaron que siempre hay retraso en la entrega de planillas telefónicas. El retraso más evidente es en las parroquias Sucre y García Moreno.
24. El 34% de hogares del SCSO han presentado actualmente reclamos a la Empresa, de manera especial en las parroquias Sucre (41%) y 9 de Octubre (44%). De los hogares que presentaron reclamos a Pacifictel, a nivel de sector, sólo la tercera parte (36%) dijo que fue satisfactoria la atención y la solución a su reclamo, quedando un importante 64% en donde no fue satisfactoria, especialmente en las parroquias Sucre y 9 de Octubre.
25. En general, la calificación que da la población del SCSO al servicio que presta la Empresa de Teléfonos, Pacifictel, es Bueno sin embargo, en la parroquia 9 de Octubre existe una mayor insatisfacción con el servicio.
26. Por tratarse de un sector céntrico Vachagnon realiza la frecuencia de barrido y limpieza todos los días por tres veces cada día.
27. En general, el 48% de los hogares del SCSO manifestaron que nunca hay acumulación de basura en la calle por el hecho de botarla en horas no establecidas para ello, pero un valioso 28% que siempre.
28. En el 86% de hogares ubicados en el sector manifestaron que el carro recolector nunca ha dejado de llevar toda la basura, en el 5% que rara vez, 5% algunas veces/frecuentemente y en el 4% siempre. Este problema es quizá más notorio en la misma parroquia García Moreno.
29. Solo 18% de los moradores encuestados coinciden en la inconformidad del horario actual de recolección de basura.
30. En general, la calificación que el SCSO le da al servicio que presta la Empresa de Recolección de la Basura es bastante satisfactoria, pues a nivel de todo el SCSO un importante 80% lo califica de bueno/muy bueno.
31. Un poco menos de la mitad de los hogares del SCSO (46%) tienen un solo miembro preceptor de ingresos y cerca de la tercera parte (32%) dos miembros. Esto determina que en el restante 22% de hogares existen tres o más miembros preceptores de ingresos. Es principalmente en la parroquia Sucre donde la mitad de los hogares tiene dos miembros preceptores de ingresos.
32. Alrededor de la quinta parte de los hogares del SCSO (21%) los ingresos monetarios son menos de 100 dólares al mes, y en poco más de la mitad (52%) entre 101 y 300 dólares; esto quiere decir que en casi tres de cada cuatro hogares los ingresos mensuales solo llegan hasta los 300 dólares. Tómese en consideración que en las parroquias Sucre, García Moreno y Urdaneta, el porcentaje de hogares que tienen un ingreso mensual de hasta 300 dólares es aún mayor: 77%, 82% y 80%, en ese mismo orden. De acuerdo con la información recolectada, los hogares de la parroquia 9 de Octubre tienen una estructura de ingresos bastante diferente de las otras y en mejores condiciones, pues en ella el 22% de los hogares tienen ingresos mensuales de 301 a 500 dólares, el 43% entre 501 y 1000, y un importante 29% más de 1.000 dólares al mes. Sin embargo, debe considerarse que por el bajo número de casos investigados en la parroquia, los resultados sobre este tipo de variable deberían tomárselos con reserva.

Realizado el Análisis de Homogeneidad para las variables cualitativas que se refieren a la calificación de los servicios básicos, se concluye:

**8.1.1. Parroquia Sucre:**

Los datos se agrupan en las calificaciones Regular al Servicio de Agua Potable, Bueno a los servicios de: Energía Eléctrica, Teléfono y Recolección de Basura y Muy Malo al servicio de Alcantarillado.

El servicio de Energía Eléctrica, Teléfono y Recolección de Basura es calificado como Bueno ya que los habitantes de la Parroquia Sucre nunca o rara vez han tenido estos problemas (Suspensión del servicio sin motivo y Cobros Injustificados en las planillas, Cruce de líneas Telefónicas), mientras que el servicio de Agua Potable es calificado como Regular y el servicio de alcantarillado es calificado como Muy Malo por haberse producido frecuentemente inundaciones cada vez que llueve y porque rara vez hay taponamientos de los canales de alcantarillado.

* + 1. **Parroquia García Moreno**

Las calificaciones que la Parroquia García Moreno da a los servicios básicos es: Bueno para Energía Eléctrica, Teléfono y Recolección de Basura; y Regular para el servicio de Agua Potable y Alcantarillado.

El mayor número de casos califica al servicio de Agua Potable y Alcantarillado como Regular debido a que rara vez hay suspensiones o cobros injustificados en las planillas y siempre hay taponamientos e inundaciones.

La calificación a la Energía Eléctrica, Servicio Telefónico es Buena, ya que nunca o rara vez hay suspensiones o cobros injustificados, solo algunas veces hay cruces de líneas.

El servicio de Recolección de Basura fue del mismo modo calificado como Bueno ya que manifiestan que nunca hay basura acumulada pero que el carro recolector se lleva toda la basura.

**8.1.3. Parroquia 9 de Octubre**

El servicio de Agua Potable, Energía Eléctrica, Servicio Telefónico y Recolección de Basura es calificado como Bueno, ya que nunca han tenido suspensiones del servicio sin motivo, cobros injustificados en las planillas, cruces de líneas telefónicas y no hay acumulación de basura en las calles porque el carro recolector se la lleva toda.

Mientras tanto la calificación dada al servicio de Alcantarillado está entre Regular y Malo, debido a que siempre hay inundaciones y frecuentemente hay taponamientos de los canales de alcantarillado.

**8.1.4. Parroquia Urdaneta**

Bueno es la calificación dada a los servicios de Agua Potable, Energía Eléctrica, Teléfono y Recolección de Basura puesto que en el análisis resultó que los casos que manifestaron que nunca o rara vez hay suspensiones del servicio, cobros injustificados, cruces de líneas o acumulación de basura en las calles porque el carro recolector no se lleva toda la basura son numerosos.

Alcantarillado es calificado como regular ya que siempre hay inundaciones y frecuentemente hay taponamientos de los canales de aguas servidas.

### 8.2. Recomendaciones

1. La falta de reclamos presentados a las Empresas que brindan los servicios básicos, no implica necesariamente que no exista problema alguno; más bien según opiniones comunes entre los moradores de las diferentes parroquias, ellos prefieren no perder tiempo y dinero presentando sus quejas ante las mismas ya que al final de un largo periodo en el que son víctimas de la mala atención que el personal de estas Empresas brinda a sus clientes, el problema no tiene solución satisfactoria, en el caso de la Empresa Eléctrica, Agua Potable y Teléfono se recomienda adecuar una mejor política a nivel de Cobros Injustificados ya que actualmente se cobra la cantidad equívoca de la planilla y posteriormente presentado el reclamo la Empresa realiza en ciertas ocasiones el descuento necesario.
2. Implementar capacitación al personal que labora en cada una de las Empresas para mejorar el servicio de atención al cliente.
3. Agilitar las operaciones de reconstrucción de las infraestructuras que las Empresas poseen para no ocasionar molestias a los moradores.
4. Reestructurar las políticas que la Empresa de Energía Eléctrica posee con respecto a la venta de medidores ya que el estudio realizado arroja como resultado que en su mayoría los habitantes del SCSO utilizan viviendas arrendadas; por lo tanto esto requiere la adquisición continua de medidores, motivo que representa un excesivo gasto para la economía de cada hogar, por lo que se recomienda el traslado del medidor adquirido a la nueva casa habitacional de inquilinato.
5. Que la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado realiza un estudio conjuntamente con las autoridades pertinentes para el mejoramiento y vialización de las redes de agua potable y aguas servidas, con el propósito de que éstas no tengan contacto alguno, logrando de esta manera que el agua llegue en óptimas condiciones para el consumo humano y evitando de mediante una reestructuración de los canales de alcantarillado las severas inundaciones que se producen cada vez que llueve, circunstancias que producen enfermedades.
6. Formular lineamientos básicos de futuras investigaciones y desarrollos sobre tecnologías apropiadas y eficientes de preservación de las fuentes convencionales, empleo eventual de fuentes no convencionales y potabilización de agua.
7. Cuando las fuentes convencionales están contaminadas o no se encuentran en la cantidad requerida se proceda a buscar nuevas formas de abastecimiento.
8. Que las Empresas encargadas de los servicios básicos efectúen periódicamente este tipo de estudios con el fin de detectar oportunamente los problemas que se presenten y dar soluciones efectivas y a tiempo.