CAPÍTULO 8

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

**8.1 CONCLUSIONES**

1. El tipo de vivienda que predomina en la subparroquia Tarqui Este es, casa o villa. La mayoría de esta viviendas son propias y en un porcentaje menor, arrendadas. El número de habitantes por hogar oscila entre cuatro y cinco personas. Hay que mencionar, que en su mayoría las casas o villas y departamentos poseen excusado de uso exclusivo. Además, el número de cuartos utilizado sólo para dormir es de tres por vivienda.
2. El servicio de agua potable es tan vital que toda la ciudadanía dispone de este. En su gran mayoría tienen medidor y reciben planillas, por lo cual poseen tubería dentro de la vivienda y reciben agua potable por red pública. La frecuencia con la cual se presentan problemas como cortes sin motivo, cobros injustificados en las planillas, retraso en la entrega de planillas y falta de atención oportuna a los reclamos en la mayoría de los encuestados coincidía que “nunca” se presentaban este tipo de problemas aunque si hubo quienes afirmaron que si se presentaban, pero en una proporción mucho menor. Algo que llama la atención es, que la mayoría de las personas encuestadas no presentaron reclamo alguno a la empresa de agua potable. En su gran mayoría consideraban que era una pérdida de tiempo y que sus reclamos no serían atendidos. Las pocas personas que realizaron reclamos a la empresa de agua potable calificaron como no satisfactoria la atención y solución a los problemas denunciados. Esto conlleva a que el calificativo que se le da por todo lo antes mencionado al servicio de agua potable sea de bueno.
3. En la subparroquia Tarqui Este casi en su totalidad, la ciudadanía dispone de red pública de alcantarillado para eliminar aguas servidas, y un mínimo utiliza aún pozo ciego. En la frecuencia con que se presenta problemas de taponamientos e inundaciones, en un porcentaje ligeramente mayor los habitantes coinciden en que “nunca” padecen de taponamiento de los canales por la basura. Aunque esto se contradice con otro grupo de encuestados, que en un porcentaje un poco menor sostiene que siempre se tapan los canales por basura, esto indica que existen ciertos sectores dentro de la subparroquia Tarqui Este, que tienen problemas con el alcantarillado. Pese a que en ciertos sectores, existen problemas con este servicio, el común denominador para todos los servicios básicos es, que la mayoría de la ciudadanía no presenta reclamos y los que lo hacen no están conformes con las soluciones recibidas. En general, los encuestados califican como regular el servicio alcantarillado.
4. El servicio de energía eléctrica de acuerdo a la presente encuesta, se lo puede considerar como uno de los mejores, ya que todos disponen de este y más del 90% posee medidor y recibe planilla. La frecuencia con la cual se producen los siguientes problemas, suspensión del servicio, cobros injustificados en las planillas, retraso en la entrega de la misma y falta de atención oportuna a los reclamos, es calificado por la ciudadanía como que “nunca” se producen. En cuanto a reclamos solo un pequeño número de los encuestados ha presentado alguna queja y casi todos ellos coinciden en que no recibieron atención ni solución satisfactoria. Como conclusión final, se puede decir que este servicio es bueno.

1. Más del 50% de los encuestados en esta subparroquia dispone del servicio de teléfono fijo. La frecuencia con la cual se producen problemas tales como suspensión del servicio, cobros injustificados, retraso en la entrega de planillas y falta de atención oportuna a los reclamos es “nunca“ mientras que en el problema de cruce de líneas un porcentaje mayor sostiene que nunca se produce este problema y porcentajes ligeramente menores dicen que si se produce este tipo de problema, esto indica que en ciertos sectores de esta subparroquia se producen cruces de líneas. Lo ocurrido en los servicios anteriores se repite aquí, las personas no les gusta hacer reclamos y aquellos que lo hacen no se sienten bien atendidos. El servicio de teléfonos se lo puede considerar como bueno.
2. En esta subparroquia predomina el servicio de recolección por carro recolector, el cual pasa generalmente tres días a la semana. De los problemas que con mayor frecuencia podrían producirse se mencionan, incumplimiento en los horarios, acumulación de basura en las calles por botarla en horarios que no corresponden y de que el carro recolector no se lleve toda la basura, los encuestados coinciden en que estos casi nunca se producen. En su gran mayoría los ciudadanos coinciden en que el horario de recolección es el adecuado y no presentan reclamos. La minoría que presenta reclamos, considera que no fueron atendidos en sus reclamos. Por lo antes mencionado, el servicio de recolección de basura es considerado como “bueno”.
3. En lo que respecta a la información económica se ha descubierto que en promedio son tres las personas que trabajan en el hogar y el promedio de ingreso mensual oscila entre los 100 y 300 dólares.
4. En el Análisis Multivariado se utilizó el método de homogeneidad, el cual consiste en examinar la interdependencia entre subgrupos de variables.
5. El primer grupo de variables que se relacionó fueron, aquellos que tenían que ver con reclamos ante la empresa de agua potable, satisfacción a la atención y solución a los reclamos hechos por los usuarios y a la calificación que se le da a este servicio. De este grupo de variables se obtuvo como conclusión, que aquellos que no hacen reclamos consideran “Bueno” el servicio de agua potable, mientras que las personas que lo califican entre “Regular” y “Bueno” no están satisfechas con la atención y solución que brinda la empresa.
6. El segundo grupo de variables que se relacionó fueron, aquellos que tenían que ver con taponamiento de los canales por la basura, inundaciones (cuando llueve) por taponamientos y la calificación que se le da a este servicio. De este grupo de variables se obtuvo como conclusión, que en aquellos sectores en donde no se presentan taponamientos ni inundaciones, las personas consideran el servicio como “bueno” y por obvias razones no tienen motivo para presentar reclamos a la empresa de alcantarillado, mientras que en aquellos sectores en donde se taponan e inundan las alcantarillas, las personas consideran el servicio como “malo”.
7. El tercer grupo de variables que se relacionó fueron, aquellos que tenían que ver con Nivel de ingreso mensual del hogar, situación con respecto a la tenencia de medidor de energía eléctrica y condición de tenencia que ocupa la vivienda. De este grupo de variables se obtuvo como conclusión, que aquellas personas que habitan en viviendas propias, arrendadas y cuyos ingresos oscilan entre 100 y 300 dólares poseen medidor y reciben planillas normalmente. Igualmente sucede con los hogares donde los ingresos económicos superan los $300. A lo cual se le puede añadir que el ingreso económico no influye o no es un factor determinante a la hora de recibir planillas sin importar el tipo de vivienda que tenga.
8. El cuarto grupo de variables que se relacionó fueron, aquellos que tenían que ver con Calificación al servicio de energía eléctrica, presentación de reclamos ante la E.E.E. y cobros injustificados en las planillas. De este grupo de variables se obtuvo como conclusión, que aquellas personas que consideran el servicio como “regular” han sufrido cobros injustificados en las planillas y han presentado reclamos a la E.E.E., mientras que aquellas personas que califican el servicio como “bueno” no han presentado reclamos a la E.E.E ni han sufrido cobros injustificados en las planillas. Por lo cual se puede concluir que los cobros injustificados son un factor determinante a la hora de calificar el servicio que presta la E.E.E.
9. El quinto grupo de variables que se relacionó fueron, aquellos que tenían que ver con Calificación al servicio de energía eléctrica, suspensión o corte del servicio sin motivo y retraso en la entrega de planillas. De este grupo de variables se obtuvo como conclusión, que aquellas personas que consideran el servicio como “bueno” rara vez sufren suspensión del servicio de energía eléctrica ni retraso en la entrega de planillas. Ello significa que la calificación del servicio eléctrico esta directamente relacionado con la suspención y retraso en la entrega de planillas.
10. El sexto grupo de variables que se relacionó fueron, aquellos que tenían que ver con Nivel de ingreso mensual del hogar, suspensión (o corte) del servicio telefónico sin motivo y calificación al servicio telefónico. De este grupo de variables se obtuvo como conclusión, que las personas con niveles de ingresos altos no presentan problemas de suspensiones o cortes del servicio y consideran el servicio telefónico como bueno, en contraste con las personas de ingresos bajos que si presentan este problema y que califican el servicio telefónico como regular. Cabe mencionar que este problema se presenta por zonas, lo que da ha entender que la empresa de teléfonos presta mas atención a los barrios considerados como barrios clase A.
11. El séptimo grupo de variables que se relacionó fueron, aquellos que tenían que ver con Nivel de ingreso mensual del hogar, cobros injustificados en las planillas y calificación del servicio telefónico. De este grupo de variables se obtuvo como conclusión, que aquellas personas que consideran el servicio como “bueno” porque nunca aparecen cobros injustificados en sus planillas. Mientras que los que califican como “malo” el servicio es porque rara vez no están conformes con los valores de sus planillas. Para ambos casos, en el nivel de ingreso no influye en la calificación que se le da a este servicio, no así los cobros injustificados en las planillas que influyen de manera directa.
12. El octavo grupo de variables que se relacionó fueron, aquellos que tenían que ver con Nivel de ingreso mensual del hogar, falta de atención oportuna a los reclamos y calificación del servicio telefónico. De este grupo de variables se obtuvo como conclusión, que las personas que no respondieron la pregunta sobre el nivel de ingreso y aquellas cuyos ingresos son altos, nunca han tenido falta de atención oportuna a sus reclamos, por en de calificarán al servicio como “muy bueno a bueno”, es decir que el ingreso económico no influye en que las personas reciban atención oportuna a los reclamos presentados y en la calificación del servicio.
13. El noveno grupo de variables que se relacionó fueron, aquellos que tenían que ver con Días a la semana que pasa el carro recolector, acuerdo con el horario de recolección de basura y calificación del servicio de recolección de basura. De este grupo de variables se obtuvo como conclusión, que las personas que califican al servicio como “regular” están totalmente de acuerdo con el horario de recolección, mientras que las personas que lo califican como “bueno” están parcialmente de acuerdo con el horario. En ambos casos el número de días en que pasa el carro recolector es de tres veces por semana. Concluyéndose que el estar conforme con el horario y los días en que se recoge la basura no necesariamente influye en que los ciudadanos califiquen bien o mal a la institución.

**8.2 RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda un estricto control de seguridad de los cajetines, ya que muchos de ellos permanecen abiertos, permitiendo que personas inescrupulosas, ajenas a la institución manipulen o intervengan las líneas telefónicas; para así evitar que se realicen llamadas clandestinas.
2. Se recomienda que el personal que labora para las diferentes entidades analizadas en esta Tesis reciban cursos de Relaciones Humanas, pues muchos de ellos no tienen la mínima noción de cómo tratar a los ciudadanos.
3. El personal de las diferentes entidades deberían asistir a cursos donde se les recuerde los valores éticos y morales que todo buen ciudadano debería tener, así se eliminaría los sobornos, a los cuales muchos empleados se acogen.
4. En ciertos sectores de la subparroquia Tarqui Este de Guayaquil se ha encontrado que el sistema de alcantarillado es deficiente, por lo cual se recomienda su renovación inmediata.
5. Muchos de los ciudadanos se quejaron de que el agua les llegaba en condiciones no aptas para el consumo humano, por lo cual se recomienda que cuando se realicen trabajos de mantenimiento, se informe por los medios de comunicación el día, lugar y hora en que se realizarán estos trabajos para que la ciudadanía esté preparada.
6. Se recomienda poner mayor atención a los reclamos de la ciudadanía, para ello contratar personal que sepa escuchar y atender de una manera educada y eficiente, así la ciudadanía cambiará el mal concepto que tiene de dichas oficinas.
7. En ciertas sectores del centro se ha encontrado que el servicio de agua potable llega por horarios, algo que no debería ser así, ya que estando cerca del casco comercial de la ciudad, esta debería tener el servicio de agua potable las 24 horas, así como las tienen las ciudadelas del norte.
8. Los servicios de limpieza no pueden alcanzar satisfactoriamente sus objetivos, si no tienen la colaboración efectiva de la población. De allí que se recomienda campañas educativas destinadas a informar y sensibilizar a los habitantes.
9. Por último se recomienda que alguna institución del Estado, realice este tipo de estudios permanentemente y más profundamente para detectar a tiempo los problemas que pueden suscitar en la dotación de los servicios públicos en el futuro.