

## **Interpretación de resultados**

### **1. Análisis de Frecuencias y Distribución**

#### **Lugar de procedencia**

El municipio con mayor prevalencia en la necesidad del servicio de pipas de agua es Aguascalientes, seguido de Rincón de romos, Pabellón de Arteaga y San Francisco de los Romo. Requiriendo de una mayor atención en la mejora de este servicio dentro de sus comunidades y colonias.

#### **Frecuencias de solicitud de pipas de agua**

La principal frecuencia de solicitud de las pipas fue ocasional, seguido de mensual. Que aunque no es un acto tan ocurrente, es preocupante que en todos estos casos hayan varias inconformidades con el servicio.

#### **Tiempo de espera de la pipa de agua**

La mayoría de los participantes espera más de cuatro horas por una pipa de agua, indicando la falta de logística, coordinación y compromiso por parte de los proveedores de los servicios.

### **2. Análisis de opiniones y percepciones**

#### **Soluciones propuestas para mejorar la disponibilidad de agua**

La principal propuesta por parte de los participantes y que resulta en gran medida interesante es, Mejorar la gestión y distribución del agua existente, pues si se gestionarán correctamente los recursos existentes no se tendría la necesidad de solicitar pipas de agua debido a la escases de este liquido vital. Con ello no se tendría la necesidad urgente de mejorar este servicio.

#### **Mejoras deseadas en el servicio de pipas de agua**

Dentro de las principales propuestas para mejorar el servicio de pipas de agua, se encuentra en el puesto principal, Mayor disponibilidad, dado que esto puede explicar la tardanza en la entrega de los servicios, pues si el servicio de pipas cuenta con pocas unidades no es posible cubrir en tiempo y forma todos los pedidos.

La segunda propuesta es, Más opciones de pago, al implementar esta opción en el servicio será mas accesible a todas las personas, pues no será necesario contar con efectivo para realizar el

pago. En cambio, se podrán usar tarjetas, transferencias bancarias o criptomonedas, estas ultimas correspondientes al tipo de moneda en internet identity.

### **Calificación y percepción del costo del servicio**

La mitad de los encuestados señalan que el costo es moderado, de tal forma que al mejorarse y tener mayor calidad con la implementación del proyecto Hidro servicios, este costo se podría justificar, e incluso disminuirse.

## **3. Experiencias y Satisfacción**

### **Experiencias positivas y satisfacción con el servicio**

Aunque la mayoría de los participante señalaron haber tenido alguna experiencia positiva con el servicio de pipas de agua, no garantiza que el servicio sea bueno, o que la mayoría de las experiencias del cliente sean buenas, pues al menos una experiencia positiva se considera como criterio para entrar en la respuesta.

### **Importancia de la rastreabilidad en tiempo real**

Para los encuestados es importante conocer la ubicación de su pedido en tiempo real, de este modo es posible observar si se cumplirá con el horario acordado, si el pedido se está realizando como debería o si ha pasado algún otro acontecimiento con este.

## **4. Comunicación e información**

### **Conocimiento y comunicación sobre el servicio**

Aunque la mayoría de las personas encuestadas señalaron que su comunidad está bien informada sobre el servicio de pipas de agua, cabe destacar que puede corresponder a los municipios con mayor demanda, siendo conocido en mayor medida en ellos. Mientras que en el resto es posible que prevalezca la falta de información.

### **Calidad del agua suministrada y duración del servicio**

La mitad de los participantes de la entrevista señalaron que el agua tiene una calidad buena, pudiéndose mejorar a un nivel excelente que no pueda repercutir en la salud de los clientes.

El suministro de agua en la mayoría de los casos tiene una duración de 3-4 días o de mas de 5 días. Mostrándose que en menos de una semana se termina y que en caso de solicitar el reabastecimiento se tendrá que realizar una gran espera.

## **5. Atención al Cliente y Mejoras Urgentes**

### **Calificación de la atención al cliente**

Aunque la mayoría de los encuestados calificaron la atención al cliente brindada por servicios de pipas como buena, lo más conveniente es volverla excelente y hacer que las calificaciones cuenten con un 0%, para así tener un servicio de la mejor calidad.

### **Problemas comunes y mejoras urgentes**

El principal problema presentado por parte de los clientes son los retrasos en la entrega, mismo que tiene que relación con los tiempos de espera de las pipas, y que puede explicarse por el segundo problema expresado, la Mala comunicación con el proveedor. Pues si no se tiene una buena comunicación con el proveedor se llegan a presentar atrasos debido a la incomprensión de los términos acordados para el servicio.

La mejora primordial para el servicio es la calidad del agua, que como se mencionó anteriormente, solo llega a ser buena, pero no excelente, marcándose que deja algo que desear.

## **6. Sugerencias y Comentarios Adicionales**

### **Sugerencias y comentarios**

Dentro de este apartado, se solicitan mejoras en la atención, puntualidad y medios de contacto, mismos que representan mucho de lo indicado dentro de las principales respuestas de las preguntas de la entrevista.