**Análisis de información**

El presente análisis de información se realiza tomando como base la información obtenida de la encuesta en línea, Servicio de pipas de agua y propuestas de mejora, elaborada con formularios de Google, mismos de los que se han tomado las estadísticas para elaborar el presente documento.

Se han considerado los siguientes puntos clave en base a las preguntas contenidas en el cuestionario.

Cabe mencionar que el cuestionario fue aplicado a un total de 34 personas, alcanzadas mediante redes sociales. Conteniendo un total de 20 reactivos con preguntas de opción múltiple, abiertas y cerradas.

1. **Análisis de Frecuencias y Distribución**

**Lugar de procedencia**

Identifica las áreas geográficas con mayor participación en la encuesta.Cómo parte de las respuestas correspondientes a la interrogante: Lugar de procedencia, de opción cerrada, se consideraron los 11 municipios del estado de Aguascalientes, obteniendo los siguientes porcentajes de participación, en orden descendente.

* Aguascalientes: de los 34 participantes, 12 procedían de este municipio, representando el 35.3% del total.
* Rincón de romos: de los 34 participantes, 8 procedían de este municipio, representando al 23.5% del total.
* Pabellón de Arteaga: de los 34 participantes, 3 procedían de este municipio, representando al 8.8% del total.
* San Francisco de los Romo: de los 34 participantes, 3 procedían de este municipio representando al 8.8% del total.
* Jesús María: de los 34 participantes, 2 procedían de este municipio, representando al 5.9%.
* Cosío: de los 34 participantes, 2 procedían de este municipio, representando al 5.9%.
* Calvillo: de los 34 participantes, 2 procedían de este municipio, representando al 5.9%.
* Asientos: de los 34 participantes, 1 procedía de este municipio, representando al 2.9%.
* San José de Gracia: de los 34 participantes, 1 procedía de este municipio, representando al 2.9%.

**Frecuencias de solicitud de pipas de agua**

Determina cuántos usuarios solicitan pipas con regularidad (por ejemplo, diaria, semanal, mensual). De acorde a las 4 respuestas consideradas en la pregunta cerrada, ¿Con qué frecuencia solicitas pipas de agua?, se obtuvieron los siguientes resultados, de acuerdo con el orden de aparición de las respuestas.

* Diario: 0%, con 0 participantes de los 34.
* Semanal: 2.9%, con 1 participante de los 34.
* Mensual: 11.8%, con 4 participantes de los 34.
* Ocasional: 85.3 %, con 29 participantes de los 34.

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

Calcula el tiempo promedio de espera desde la solicitud hasta la llegada de la pipa. Dentro de este punto se ha considerado la interrogante cerrada, ¿Cuánto tiempo suele tardar en llegar una pipa de agua después de hacer la solicitud?, siendo sus datos por respuesta los siguientes.

* Menos de una hora: 2.9% del total, con 1 participante de los 34.
* 1-2 horas: 35.3% del total, con 12 participantes de los 34.
* Mas de 4 horas: 61.8% del total, con 21 participantes de los 34.

1. **Análisis de opiniones y percepciones**

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

Agrupa las respuestas para identificar las principales propuestas de mejora. Correspondiente a la pregunta de opción múltiple, ¿Qué soluciones crees que deberían implementarse para mejorar la disponibilidad de agua en tu comunidad?, se han obtenido los siguientes porcentajes de acorde a cada una de sus respuestas.

* Construcción de pozos: con un total de 18 de los 34 participantes representa el 52.9%.
* Incremento de número de pipas disponibles: con un total de 7 de los 34 participantes representa el 20.6%.
* Mejorar la gestión y distribución del agua existente: con un total de 29 de los 34 participantes representa el 85.3%.

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

Identifica las áreas específicas (como rapidez en el servicio, calidad del agua, costo) donde los usuarios desean mejoras. Siendo correspondiente a la interrogante de opción múltiple, ¿Qué mejoras le gustaría ver en el servicio de pipas de agua?, se han obtenido los siguientes resultados para su respuestas.

* Mayor puntualidad: 44.1% del total, con 15 de los 34 participantes.
* Mayor disponibilidad: 70.6% del total, con 24 de los 34 participantes.
* Mejor calidad de agua: 50.% del total, con 17 de los 34 participantes.
* Reducción de costos: 50.0% del total, con 17 de los 34 participantes.
* Más opciones de pago: 70.6% del total, con 24 de los 34 participantes.

**Calificación y percepción del costo del servicio**

Calcula el promedio de calificaciones y analiza si los usuarios consideran justificado el costo del servicio. Dentro de este punto se considera la pregunta cerrada ¿Cómo calificaría el costo del servicio de pipas de agua?, con los siguientes valores para cada una de sus respectivas respuestas.

* Muy económico: con un total de 1 de los 34 participantes, representando el 2.9% del total.
* Económico: con un total de 7 de los 34 participantes, representando el 20.6% del total.
* Moderado: con un total de 17 de los 34 participantes, representando el 50.0% del total.
* Costoso: con un total de 8 de los 34 participantes, representando el 23.5% del total.
* Muy costoso: con un total de 1 de los 34 participantes, representando el 2.9%.

1. **Experiencias y Satisfacción**

**Experiencias positivas y satisfacción con el servicio**

Determina la proporción de usuarios que reportan experiencias positivas y las razones detrás de su satisfacción. Correspondiente a la pregunta cerrada ¿Ha tenido alguna experiencia positiva con el servicio de pipas de agua?, se obtuvieron los siguientes resultados.

* Sí: 88.2% del total, con 30 de los 34 participantes.
* No: 11.8% del total, con 4 de los 34 participantes.

**Importancia de la rastreabilidad en tiempo real**

Evalúa cuántos usuarios valoran la capacidad de rastrear la ubicación de la pipa en tiempo real. Considerado para el mismo la interrogante cerrada ¿Qué tan importante es para usted poder rastrear la ubicación de la pipa de agua en tiempo real?, por respuesta se han obtenido los siguientes datos.

* Muy importante: con un total de 12 de los 34 participantes, teniendo el 35.3% del total.
* Importante: con un total de 7 de los 34 participantes, teniendo el 20.6% del total.
* Indiferente: con un total de 9 de los 34 participantes, teniendo el 26.5% del total.
* Poco importante: con un total de 4 de los 34 participantes, teniendo el 11.8% del total.
* Nada importante: con un total de 2 de los 34 participantes, teniendo el 5.9% del total.

1. **Comunicación e información**

**Conocimiento y comunicación sobre el servicio**

Analiza cómo los usuarios conocen el servicio de pipas de agua y cómo se informan sobre su disponibilidad. Se considera la siguiente pregunta cerrada ¿Cree que su comunidad está bien informada sobre el servicio de pipas de agua disponible?, arrojándose los siguientes resultados.

* Sí: 73.5% del total, con 25 de los 34 participantes.
* No: 26.5% del total, con 9 de los 34 participantes.

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

Examina las opiniones sobre la calidad del agua y la duración del suministro. Dentro de este punto se considera la interrogante cerrada, ¿Cómo calificaría la calidad del agua suministrada por las pipas?, cuya información arrojada por respuesta es.

* Muy buena: con un total de 3 de los 34 participantes, representando un 5.9% del total.
* Buena: con un total de 17 de los 34 participantes, representando un 50.0% del total.
* Regular: con un total de 14 de los 34 participantes, representando un 41.2% del total.
* Mala: con un total de 1 de los 34 participantes, representando un 2.9% del total.
* Muy mala: con un total de 0 de los 34 participantes, representando un 0% del total.

Así como la pregunta cerrada ¿Cuánto tiempo dura generalmente el suministro de agua proporcionado por una pipa?, cuyos resultados por pregunta son:

* Menos de un día: 20.6%, con 7 de los 34 participantes.
* 1-2 días: 20.6%, con 7 de los 34 participantes.
* 3-4 días: 29.4%, con 10 de los 34 participantes.
* 5 días o más: 29.4%, con 10 de los 34 participantes.

**Atención al Cliente y Mejoras Urgentes**

**Calificación de la atención al cliente**

Calcula la calificación promedio y destaca áreas específicas donde se puede mejorar la atención al cliente. Para ello se considera la pregunta cerrada, ¿Cómo calificaría la atención al cliente del servicio de pipas de agua? siendo los datos obtenidos por respuesta.

* Excelente: con un total de 2 de los 34 participantes, representando un 5.9% del total.
* Buena: con un total de 19 de los 34 participantes, representando un 55.9% del total.
* Regular: con un total de 9 de los 34 participantes, representando un 26.5% del total.
* Mala: con un total de 4 de los 34 participantes, representando un 11.8% del total.
* Muy mala: con un total de 0 de los 34 participantes, representando un 0% del total.

**Problemas comunes y mejoras urgentes**

Identifica los problemas más comunes reportados y las mejoras más urgentes sugeridas por los usuarios. Considerando para este punto la interrogante de opción múltiple, ¿Cuáles son los problemas más comunes que ha enfrentado con el servicio de pipas de agua?, cuyos por respuesta son.

* Retrasos en la entrega: 61.8%, con 21 de los 34 participantes.
* Mala comunicación con el proveedor: 55.9%, con 19 de los 34 participantes.
* Calidad del agua: 41.2%, con 14 de los 34 participantes.
* Costo elevado: 35.3%, con 12 de los 34 participantes.

Así como la pregunta de opción múltiple, ¿Qué mejoras considera más urgentes para el servicio de pipas de agua?, siendo la información obtenida por pregunta la siguiente.

* Mayor calidad del agua: con un total de 22 de los 34 participantes, representando un 64.7% del total.
* Mayor puntualidad: con un total de 21 de los 34 participantes, representando un 61.8% del total.
* Mejor enfoque al cliente: con un total de 14 de los 34 participantes, representando un 41.2% del total.
* Reducción de costos: con un total de 14 de los 34 participantes, representando un 41.2% del total.

**Sugerencias y Comentarios Adicionales**

**Sugerencias y comentarios**

Resume las sugerencias adicionales y los comentarios de los usuarios sobre cómo mejorar el servicio de pipas de agua. Los principales comentarios obtenidos son lo que no expresaban algo relevante. Seguidos de sugerencias de mejoras en la atención, puntualidad y medios de contacto.

**Bibliografía**

Formulario de Google. (2024). Encuesta sobre el servicio de pipas de agua. Google Forms. Recuperado el 12 de julio de 2024, de <https://docs.google.com/forms/d/1MSBAcXYWQSO_OHlB-0FUg9M5gIYOsPeWdKIosRD5eU4>.