



# Universidad Blas Pascal

## Publicaciones de la UBP

### Serie Materiales de Investigación



#### **Política Urbana Metropolitana**

Los servicios públicos en la ciudad de Córdoba y el bienestar de la ciudadanía como sustento del desarrollo local

Directora: **Mgter. Shirley Saunders**

Investigadores:

**Mgter. Patricia Alejandra Garbino**

**Lic. Javier Alejandro Pierre**

**Diego Damián Aravena**

## **Política Urbana Metropolitana**

Los servicios públicos en la ciudad de Córdoba y el  
bienestar de la ciudadanía como sustento  
del desarrollo local

Directora: **Mgter. Shirley Saunders**

Investigadores:

**Mgter. Patricia Alejandra Garbino**

**Lic. Javier Alejandro Pierre**

**Diego Damián Aravena**



---

# **Política Urbana Metropolitana**

**Los servicios públicos en la ciudad de Córdoba y el bienestar de la ciudadanía como sustento del desarrollo local.**

**Directora: Mgter. Shirley Saunders**

**Investigadores: Mgter. Patricia Alejandra Garbino, Lic. Javier Pierre y Diego Damián Aravena.**

---

**Programa de Apoyo a Grupos de Investigación de Reciente Formación.**

Ministerio de Ciencia y Tecnología - Gobierno de la Provincia de Córdoba.

# INDICE DE CONTENIDOS

<b>Política Urbana Metropolitana. Los servicios públicos en la ciudad de Córdoba y el bienestar de la ciudadanía como sustento del desarrollo local</b>	
<b>Introducción.....</b>	<b>6</b>
<b>Servicios públicos, bienestar y desarrollo.....</b>	<b>7</b>
<b>Política urbana y desarrollo local.....</b>	<b>8</b>
<b>Los Servicios Públicos.....</b>	<b>9</b>
<b>Metodología.....</b>	<b>11</b>
a. Metodología teórica.....	11
La escala SERVPERF.....	12
Las dimensiones a considerar y su peso relativo.....	13
b. Servicios Públicos objeto de la investigación.....	14
c. Metodología Operacional.....	15
<b>Desarrollo y discusión.....</b>	<b>19</b>
<b>A. Informe cualitativo - Grupos de Foco y Entrevistas en Profundidad.....</b>	<b>19</b>
I. Introducción.....	19
II. Propósito y Objetivos.....	20
III. Metodología.....	20
IV. Resultados.....	21
a) Percepción del barrio en que vivimos.....	21
b) Las Políticas Públicas y las Inversiones desde la mirada de los ciudadanos.....	22
c) El Municipio como prestador de servicios.....	22
Alumbrado Público.....	22
Red de cloacas y desagües.....	23
Barrido de calles.....	25
Recolección de residuos domiciliaria.....	27
Conservación de Plazas, Parques, Espacios verdes y Mobiliario Urbano.....	28
Mantenimiento de calles y semáforos.....	30
d) Otras empresas prestadoras de servicios.....	31
Agua Corriente.....	31
Energía Eléctrica.....	32
Gas Natural.....	34
Telefonía Fija.....	34
e) Los Entes Reguladores.....	35
d) El Barrio que se desea tener.....	35
V. Conclusiones.....	35

B. Informe cuantitativo – Encuestas.....	37
I. Servicios prestados por la Municipalidad de Córdoba.....	37
II. Calidad percibida por los habitantes de la ciudad de Córdoba.....	44
vinculada a la Municipalidad de Córdoba	
III. Canales de comunicación de los contribuyentes con la Municipalidad de Córdoba.....	47
IV. Servicios prestados por otros organismos.....	49
1. Agua corriente de red.....	49
Calidad percibida por los habitantes de la ciudad de Córdoba vinculados.....	49
a Aguas Cordobesas	
Canales de comunicación de los usuarios con la empresa proveedora del.....	52
suministro de agua de red	
2. Energía eléctrica.....	53
Calidad percibida por los habitantes de la ciudad de Córdoba vinculada a EPEC.....	56
Canales de comunicación de los usuarios con la empresa proveedora.....	56
del suministro de energía eléctrica	
3. Gas natural.....	57
Calidad percibida por los habitantes de la ciudad de Córdoba vinculada.....	57
a ECOGAS	
Canales de comunicación de los usuarios con la empresa proveedora.....	60
del suministro de gas natural	
4. Telefonía Fija.....	61
Calidad percibida por los habitantes de la ciudad de Córdoba vinculada.....	61
a la Telefonía Fija	
Canales de comunicación de los usuarios con las empresas proveedoras.....	64
de telefonía fija	
<b>Conclusiones finales.....</b>	<b>65</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>66</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>68</b>
<b>Guía de Grupos de Foco.....</b>	<b>68</b>
<b>Encuestas.....</b>	<b>71</b>

# INDICE DE CUADROS, GRÁFICOS, IMÁGENES Y FOTOS

## Índice de Cuadros

<b>Cuadro N° 1:</b> Servicios públicos objeto de la investigación.....	14
<b>Cuadro N°2:</b> Selección de Participantes.....	17
<b>Cuadro N°3:</b> Distribución de personas que tienen servicio de cloacas e Índice de Satisfacción con el servicio clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba	38
<b>Cuadro N°4:</b> Distribución de personas que tienen servicio de Barrido de Calles ..... e Índice de Satisfacción con el servicio clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba.	38
<b>Cuadro N°5:</b> Distribución de personas que tienen servicio de Mantenimiento..... de Espacios Verdes en el barrio en que habitan e Índice de Satisfacción con el servicio clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba	39
<b>Cuadro N°6:</b> Distribución de personas que tienen servicio de Desmalezamiento..... de Baldíos e Índice de Satisfacción con el servicio, clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba	39
<b>Cuadro N°7:</b> Distribución de personas que tienen servicio de Alumbrado..... Público en el barrio en que habitan y el Índice de Satisfacción con el servicio, clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba	40
<b>Cuadro N°8:</b> Distribución de personas que tienen servicio de Recolección de..... Residuos domiciliarios y el Índice de Satisfacción con el servicio, clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba	41
<b>Cuadro N°9:</b> Distribución de la Calificación del mantenimiento de calles y el Índice de Satisfacción con el servicio, clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba	41
<b>Cuadro N°10:</b> Distribución de la Calificación del mantenimiento de veredas..... y el Índice de Satisfacción con el servicio, clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba	42
<b>Cuadro N° 11:</b> Distribución de la Calificación del mantenimiento de semáforos..... y el Índice de Satisfacción con el servicio, clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba	42
<b>Cuadro N°12:</b> Distribución de la Calificación del mantenimiento del mobiliario..... urbano y el Índice de Satisfacción con el servicio, clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba	43
<b>Cuadro N°13:</b> Resumen de Índices de Satisfacción de los Servicios, valores..... generales y por zonas geográficas	44
<b>Cuadro N°14:</b> Índice de Calidad Percibida por los habitantes de la ciudad..... de Córdoba respecto a diferentes aspectos de los servicios prestados por el municipio local	45
<b>Cuadro N°15:</b> Distribución de personas que tienen servicio de agua de red y el Índice de Satisfacción con el servicio clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba	49
<b>Cuadro N°16:</b> Índice de Calidad Percibida por los habitantes de la ciudad..... de Córdoba respecto a diferentes aspectos de los servicios prestados por Aguas Cordobesas	50
<b>Cuadro N°17:</b> Distribución de personas que tienen servicio de energía eléctrica y..... el Índice de Satisfacción con el servicio clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba	53
<b>Cuadro N°18:</b> Índice de Calidad Percibida por los habitantes de la ciudad de.....	54

	Córdoba respecto a diferentes aspectos de los servicios prestados por EPEC	
<b>Cuadro N°19:</b>	Distribución de personas que tienen servicio de gas natural y el Índice de Satisfacción con el servicio clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba	57
<b>Cuadro N°20:</b>	Índice de Calidad Percibida por los habitantes de la ciudad de Córdoba respecto a diferentes aspectos de los servicios prestados por ECOGAS	58
<b>Cuadro N°21:</b>	Distribución de personas que tienen servicio de telefonía fija y el Índice de Satisfacción con el servicio clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba.	61
<b>Cuadro N°22:</b>	Índice de Calidad Percibida por los habitantes de la ciudad de Córdoba respecto a diferentes aspectos de los servicios prestados por las empresas de telefonía fija	62
<b>Cuadro N°23:</b>	Resumen de los Índices de Calidad Percibida por prestadoras de servicios	64

## Índice de Gráficos

<b>Gráfico N°1:</b>	Distribución de los canales de comunicación utilizados por los contribuyentes clasificados por zonas geográficas	48
<b>Gráfico N°2:</b>	Oficinas elegidas por los cordobeses capitalinos para realizar consultas vinculadas al municipio	48
<b>Gráfico N°3:</b>	Distribución de los canales de comunicación utilizados por los usuarios clasificados por zonas geográficas	52
<b>Gráfico N°4:</b>	Oficinas elegidas por los cordobeses capitalinos para realizar consultas vinculadas a Aguas Cordobesas	52
<b>Gráfico N°5:</b>	Distribución de los canales de comunicación utilizados por los usuarios clasificados por zonas geográficas	56
<b>Gráfico N°6:</b>	Oficinas elegidas por los cordobeses capitalinos para realizar consultas vinculadas a EPEC	56
<b>Gráfico N°7:</b>	Distribución de los canales de comunicación utilizados por los usuarios clasificados por zonas geográficas	60
<b>Gráfico N°8:</b>	Distribución de las empresas proveedoras de telefonía fija	61
<b>Gráfico N°9:</b>	Distribución de los canales de comunicación utilizados por los usuarios clasificados por zonas geográficas	64

## Índice de Imágenes y Fotos

<b>Imagen N°1:</b>	Segmentación de la ciudad de Córdoba en zonas	15
<b>Foto N°1:</b>	Grupo de Foco Personas de 20 a 39 años pertenecientes al nivel socio económico ABC1, C2	17
<b>Foto N°2:</b>	Personas de 40 años o más pertenecientes al nivel socio económico ABC1, C2	19
<b>Foto N°3:</b>	Alumbrado público. Imagen propia	23
<b>Foto N°4:</b>	Barrido de calles. Imagen propia	26
<b>Foto N°5:</b>	Recolección de residuos. Imagen propia	27
<b>Foto N°6:</b>	Mantenimiento de espacios verdes. Imagen propia	29
<b>Foto N°7:</b>	Mantenimiento de calles. Imagen propia	30
<b>Foto N°8:</b>	Servicio de agua. Imagen propia	24
<b>Foto N°9:</b>	Servicio de agua. Imagen propia	25

# **POLÍTICA URBANA METROPOLITANA. LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA CIUDAD DE CÓRDOBA Y EL BIENESTAR DE LA CIUDADANÍA COMO SUSTENTO DEL DESARROLLO LOCAL**

## **Introducción**

El importante crecimiento de la ciudad de Córdoba sin que fuera acompañado por políticas urbanas apropiadas respondiendo a una estrategia orientada hacia el desarrollo local, deriva en inconvenientes en la prestación de servicios públicos en su ámbito de acción. El presente trabajo de investigación indaga sobre la calidad percibida y el grado de satisfacción del ciudadano – usuario de los servicios públicos prestados en la ciudad de Córdoba y establece su incidencia en el bienestar de la población.

El hombre como individuo social busca satisfacer diversas necesidades y estas varían de acuerdo al espacio, el tiempo y a la cultura en el cual se encuentra. Algunas de estas necesidades son atendidas por el estado en forma directa o a través de organismos vinculados, brindando los servicios públicos que las cubren y con el fin de generar un bienestar colectivo basado en el concepto de calidad de vida.

Se sostiene que el desarrollo de una comunidad se constituye en una abstracción que se construye en cada individuo y en forma colectiva, basándose en los valores y no sólo en la disposición material de los servicios necesarios. Es posible comprender que la idea de calidad surge de una percepción del consumidor ante los servicios recibidos y que la satisfacción se basa en la experiencia, pasada, presente y futura, interviniendo en este caso las expectativas que cada persona tiene sobre los mismos.

Considerando la razón finalista o teleológica sostenida por Boisier(2004)se arriba al concepto de desarrollo como una variación en el bienestar de una comunidad en un sentido temporal.Las decisiones estratégicas y políticas vinculadas a los servicios públicos que tomen los órganos de conducción de un municipio, en cuanto a qué debe ofrecer y cómo debe ofrecerlos a sus ciudadanos, tienen una incidencia directa en el bienestar de la población y por ende en el desarrollo que esta alcance.Podemos afirmar entonces en relación al objeto de nuestra investigación, que la aplicación de políticas urbanas que propenden a la prestación de servicios públicos de calidad contribuye al bienestar de los individuos y al desarrollo local de la ciudad de Córdoba.

La investigación se desarrolló aplicando el método cualitativo, recomendado por Baez & Perez de Tude-

la (2007), como recurso para obtener información sobre la percepción de los ciudadanos de la ciudad de Córdoba, utilizando las técnicas de grupos de foco y de entrevistas en profundidad. Esta metodología se fortalece además con la aplicación del método cuantitativo a través de encuestas realizadas en una muestra de la población objetivo, permitiendo así la profundización y validación de la información obtenida, aplicando la escala SERVPERF centrada en la medición de la calidad percibida de los servicios, a través de la satisfacción del cliente (Sáez, 2011).

A partir de la información resultante, se ofrecen indicadores que permiten conocer y monitorear el grado de satisfacción de los habitantes de la ciudad de Córdoba con los servicios públicos brindados y orientar la gestión y definición de políticas públicas vinculadas con el bienestar como sustento del desarrollo local.

# SERVICIOS PÚBLICOS, BIENESTAR Y DESARROLLO

Para iniciar este trabajo de investigación es necesario introducir el debate sobre desarrollo y el derecho al mismo que tienen las comunidades. Este aspecto se encuentra en discusión continua y la inequidad existente a nivel global se expresa con claridad cuando se hace mención a que sólo un 12% de la población mundial logra acceder a un estado de desarrollo (Boisier, 2004). En este sentido, Kliksberg (citado en Boisier, 2004) señala la tendencia a dividir entre ganadores y perdedores aumentando cada vez más la brecha existente entre ellos. Según Boisier (op.cit.), la situación señalada es muestra del fracaso de la racionalidad en las intervenciones públicas, adjudicando esta situación a una deficiencia cognitiva y a un error procedimental como sus causas.

Es interesante el enfoque que desarrolla este autor para definir desarrollo, conviniendo que sólo existe en la mente de los seres humanos - o sea es una abstracción-, que deriva de la capacidad del lenguaje para establecer relaciones abstractas y que existe sólo con relación al género humano (Boisier, op.cit.).

Es así que según su aporte, el desarrollo es entendido como:

el logro de un contexto [...] que facilite la potenciación del ser humano para transformarse en persona humana, en su doble dimensión, biológica y espiritual. (Boisier, 2004, pág. 25)

Es decir, el desarrollo es un proceso que amplía las alternativas u opciones que tiene la gente, no sólo sobre los beneficios materiales sino contribuyendo a darle un sentido de propósito a su vida, por ejemplo, a través de una mayor libertad, sin explotación u opresión (PNUD, 1996).

Esta conceptualización marca una diferencia ante la idea generalizada de que desarrollo es asimilable a crecimiento económico, cuando este último consiste en la aplicación de los excedentes en nuevas inversiones y deriva en la expansión de la unidad productiva a la que se refiera. Esta concepción responde a un reduccionismo economicista que ha sido la corriente dominante y objeto de numerosos cuestionamientos en cuanto a su eficiencia.

Se contraponen a esta postura una nueva forma de pensamiento fuertemente vinculada a los valores, alejándose del paradigma positivista como única mirada ante la problemática del desarrollo. La nueva

propuesta remite a la generación de bienestar de manera asociada a los valores, el que, al ser considerado en forma temporal, presentará una tasa de variación del bienestar, refiriendo así al desarrollo. En este sentido, Diener y Suh (2000) sostienen que una buena calidad de vida vinculada al concepto de bienestar, se alcanza en términos de una sociedad ordenada en donde cada sujeto tendría roles y responsabilidades claramente delimitados que se puedan ejercer correctamente.

Boisier (2004) destaca que es necesario volver a situar a las categorías instrumentales y finalistas, cambiando de la razón instrumental - como medio para el crecimiento económico - por la razón finalista o teleológica - asociada al desarrollo-, desplazando así en los individuos la necesidad de tener por la necesidad de ser. Si aceptamos que el crecimiento es instrumental y el desarrollo es teleológico, surge entonces la necesidad de comprender su estructura, su proceso y dinámica, y cuál es el límite para intervenir en el mismo sin repetir recetas previas sino actuando de una manera heterodoxa.

Este es un gran desafío ya que siempre será más fácil pensar en acciones y lograr el apoyo social para resolver problemas en el corto plazo, que alcanzar el apoyo para enfrentar situaciones con objetivos abstractos y lejanos en el tiempo. Se debe superar la concepción de corto plazo y orientar hacia el largo plazo las definiciones que se realizan desde los niveles de conducción política. Implica entonces asumir que los resultados no serán visibles en forma pronta pero que refieren de una manera más integral al bienestar y el desarrollo de la población. Se entiende al desarrollo como:

un proceso multidimensional que acumula en un sistema territorial ciertas condiciones que harán que a través de mecanismos sinápticos y sinérgicos, emerja un estado con una propiedad que se denominará desarrollo (Boisier, 2004).

Las políticas vinculadas a la promoción del desarrollo deben orientarse entonces a la generación y el fortalecimiento del tejido social y a la inserción de las personas en él, dando lugar a una comunidad con fuerte identidad, con preocupaciones sobre las oportunidades económicas, las libertades políticas, los servicios sociales, la transparencia y la libertad de los ciudadanos (Sen, 2000).

El desarrollo tiene entonces una raíz cultural, por lo que su significado variará de la misma forma en que varíen las culturas, poniendo de manifiesto su naturaleza territorial. Es así que siempre el proceso de desarrollo inicia como un desarrollo local, con un origen endógeno y descentralizado, y su ampliación no se logra por una simple suma de proyectos o esfuerzos aislados sino como una explosión o un emergente que genera una totalidad diferente a la suma de sus partes (Arocena, 2002).

Este efecto sinérgico se obtiene por la interacción de distintos subsistemas: axiológico (conformado por valores que definen la pertenencia a un territorio y lo distinguen de otros); de acumulación (incluye el modelo de crecimiento subyacente y sus componentes); decisional (conformado por agentes individuales, corporativos y colectivos); organizacional (compuesto por las empresas públicas y privadas del territorio, sus relaciones interorganizacionales, cooperación y conflicto); procedimental (referido a los procedimientos de la administración pública en el territorio, la prestación del servicio, el manejo de la información y la ayuda al territorio para mejorar su posicionamiento) y el subliminal (conformado por diferentes categorías de capitales intangibles) (Boisier, op.cit.).

La interconexión entre estos subsistemas introduce el concepto de sinapsis o sincronía neuronal como requisitos para la emergencia del desarrollo, importando un mínimo de conocimiento socializado y pertinente capaz de lograr consenso y poder político.

Es necesario entonces reunir información y construir indicadores que orienten hacia una gestión y definición de políticas públicas con inteligencia social (Schvarstein, 2004) bajo el paradigma de una economía y desarrollo social con rostro humano (Kliksberg, 2002).

## POLÍTICA URBANA Y DESARROLLO LOCAL

La región latinoamericana se encuentra ante el desafío de propiciar la introducción de políticas urbanas que apunten a consolidar el desarrollo local en beneficio de todos sus ciudadanos. El crecimiento económico y poblacional no redundará necesariamente en un desarrollo equitativo e inclusivo, por lo que toda política urbana y de desarrollo local debe tener como fin la mejora de la calidad de vida de sus habitantes, en especial los más desfavorecidos.

La planificación urbana debe ser vista como un capítulo de la planificación regional, en tanto la ciudad es una microrregión y su entidad es inseparable de su ámbito territorial inmediato de interacción cotidiana (Coraggio, 1999). La articulación mediante redes de ciudades y regiones contribuye de manera indispensable en este sentido. Sin embargo, los municipios latinoamericanos han respondido a lógicas y procesos de balcanización, conjuntamente con disputas centro-periferia. Arocena (1995) sostiene que la superación de las formas centralistas de organización social es el único camino para lograr una reconstrucción de la dimensión local. Agrega que debemos superar la patología del centralismo que se manifiesta en la falta de iniciativa local, en la actitud de espera del “maná” que vendrá del “centro” para calmar las necesidades más elementales.

La ciudad de Córdoba y su municipio pueden considerarse como espacios que cuentan con las potencialidades para lograr este despegue de forma definitiva y sustentable. El tamaño de la ciudad, conjuntamente con su importancia estratégica y ubicación geográfica (entre otros aspectos a destacar), la convierten en un polo significativo que trasciende la provincia. El desarrollo de iniciativas regionales (un ejemplo de ello es la Región Centro) suponen pasos concretos hacia este fin. Con esto se debe destacar que no estamos en presencia de un caso particular de debilidad de municipio, aunque persistan problemáticas como la dependencia financiera hacia instancias provinciales o nacionales.

La existencia de un componente identitario fuerte que estimule y vertebralice el potencial de iniciativas de un grupo humano se vuelven indispensables en procesos de desarrollo local (Arocena, 2002). La identidad local es justamente una de las fortalezas de la ciudad de Córdoba. Su rica historia, ha generado una acumulación cultural en términos de sistemas de valores. La pertenencia al territorio es otra dimensión que el autor considera clave para el desarrollo de la identidad local. En este caso, el arraigo al territorio es profundo, y se manifiesta en sus costumbres, ritos, creencias, música, arte, etc.

Otro aspecto que evidencia la potencialidad de la ciudad es la existencia de equipos técnicos en el gobierno, conjuntamente con actores sociales de referencia a nivel provincial y nacional como Institutos de investigación, Universidades y ONGs que pueden articularse de manera plena a la hora de llevar adelante iniciativas concretas de desarrollo. Se vuelve indispensable contar con mecanismos participativos (Arocena, op.cit), que fortalezcan la institución local mediante la apelación a la sociedad civil más que a reformas político-institucionales. Una iniciativa a destacar a nivel municipal consiste en la creación de una red de Centros de Participación Comunal (CPC) con este objetivo.

Sin embargo, todas las potencialidades deben reflejarse en una mejora en la calidad de vida de los ciudadanos que contribuya a su bienestar, a partir de un elevado nivel de satisfacción. En este sentido, la prestación de servicios urbanos municipales se presenta en el caso de la ciudad de Córdoba como uno de los principales desafíos a sortear.

La descentralización de la gestión, tanto a nivel institucional como a nivel de estructuras de red, nos lleva a pensar en formas alternativas de regulación. La búsqueda de una nueva articulación entre Estado y sociedad civil (Arocena, op.cit.) se convierte en un desafío.

El desarrollo local de un municipio debe ser definido en correlación con un plano global. Como una cinta de Moebius, lo local y lo global van configurando una cara compleja que cada día resulta más difícil de escindir en dimensiones específicas de lo social-el adentro y el afuera; lo local y lo global-. A nivel conceptual, Arocena (op.cit) admite la necesidad de partir desde una clara distinción de dichas dimensiones.

Insertos en el análisis de lo local, se torna indispensable contar con indicadores de satisfacción ciudadana confiables. La importancia de disponer desde el momento de su confección y posterior aplicación con el respaldo de una institución Universitaria, promoverá la articulación de estrategias institucionales eficaces y confiables a nivel local, dignas de un reconocimiento a nivel regional e internacional de los diversos agentes económicos, políticos y sociales –indispensables y constitutivos del desarrollo local a largo plazo-.

En este sentido la Universidad se convierte en un proveedor de enfoques e instrumentos o mecanismos de regulación y control, mediante el desarrollo de indicadores pertinentes, confiables y transparentes que brinden información tanto a los municipios, como a la sociedad en su conjunto.

## LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Existen diversos criterios para la clasificación de los servicios públicos, por lo que es fundamental analizar las diferentes tipificaciones antes de decidir desde qué lugar se los abordará.

En la Argentina y desde una proyección jurídica, Marienhoff (1993) plantea la clasificación en servicios públicos *esenciales y no esenciales*. Los primeros se relacionan a la subsistencia física del individuo, tales como provisión de agua potable, farmacia, carne, leche y otros alimentos considerados de primera necesidad. También dentro de esta categoría considera aquellos servicios que de no existir no se concebiría el correcto funcionamiento del Estado; como ejemplo de los mismos menciona la defensa nacional, la policía de seguridad, la instrucción primaria, las comunicaciones, el transporte, el suministro de energía eléctrica, etc.

El artículo 24 de la ley 25.877 de Ordenamiento Laboral (Boletín Oficial), también hace mención a los servicios esenciales cuando establece:

“Cuando por un conflicto de trabajo alguna de las partes decidiera la adopción de medidas legítimas de acción directa que involucren actividades que puedan ser consideradas servicios esenciales, deberá garantizar la prestación de servicios mínimos para evitar su interrupción. Se consideran esenciales los servicios sanitarios y hospitalarios, la producción y distribución de agua potable, energía eléctrica y gas y el control del tráfico aéreo”.

Los servicios públicos no esenciales son los que no reúnen las condiciones respecto al individuo o al Estado mencionadas anteriormente. Ejemplo de estos servicios son los vinculados a la actividad cultural: teatros, bibliotecas, museos de arte pictórico, zoológicos, etc.

En este trabajo de investigación, atendiendo a esta diferenciación, abordamos el análisis sobre algunos de los servicios públicos esenciales en el ámbito de la ciudad de Córdoba.

Una segunda clasificación que Marienhoff (op. cit.) realiza es la distinción entre servicios públicos *propios* y servicios públicos *impropios*. Esta categorización se realiza considerando la entidad o persona que presta o realiza el servicio. El primero de ellos es el prestado por el Estado directamente a través de sus órganos centralizados o indirectamente a través de una entidad autárquica, o mediante un concesio-

nario. El segundo es el prestado por personas privadas (administrados), de acuerdo a disposiciones reglamentarias establecidas por la Administración Pública.

Esta investigación abarca servicios públicos propios (alumbrado público, cloacas, recolección de residuos, barrido y limpieza de calles, mantenimiento de espacios verdes, desmalezamiento de baldíos, nomenclatura parcelaria, energía eléctrica) y servicios públicos improprios (agua corriente potable, gas natural, telefonía fija)

La clasificación entre servicios públicos *obligatorios* y servicios públicos *facultativos*, se plantea desde dos perspectivas; en una es el Estado obligado a prestar el respectivo servicio o simple facultad del mismo para hacerlo y por otro lado la obligación del administrado de utilizar el servicio o simple facultad para efectuar tal utilización.

Entre los servicios públicos que el Estado está obligado a prestar, están los que tienen *origen racional* y los de *origen positivo*. La obligación racional de prestar un servicio resulta del carácter esencial que el mismo reviste de acuerdo a su naturaleza, dependiendo de la discrecionalidad estatal la creación de los mismos. La obligación positiva de prestar un servicio público surge en cambio de un texto constitucional. Un ejemplo de que permite comprender mejor dicho concepto es lo que sucede con los servicios públicos de la enseñanza primaria y universitaria (Constitución Nacional artículo 67, inciso 13). Cuando no exista un texto constitucional del que resulte la obligación del Estado de crear un determinado servicio público, dicha creación queda librada a la discrecionalidad estatal.

Por otra parte es conveniente destacar que hay servicios públicos que los administrados están obligados a utilizar tales como la instrucción primaria, servicios sanitarios cloacales, los de agua potable, solo por mencionar algunos y a manera de ejemplos. Entre los servicios públicos que los administrados pueden o no utilizar, en oposición a los que están obligados a utilizar, se mencionan el servicio de transporte, de comunicaciones, entre otros.

Considerando estas últimas clasificaciones surge que el alcance del trabajo de investigación incluye distintos servicios que responden a uno y otro ordenamiento.

Una cuarta clasificación es la que considera la jurisdicción o el territorio donde los servicios se regulan, lo que lleva establecer tres categorías, los servicios

públicos *nacionales, los provinciales y los municipales*. La Nación solo puede crear servicios públicos a manera de excepción, lo cual deberá estar fundamentado en un texto de la Constitución Nacional; de no ser esta la situación, los servicios públicos corresponden a la jurisdicción local o provincial, ya que son potestades cuyo ejercicio general no fueron delegadas por las provincias.

Otra clasificación que se da de los servicios públicos es la que contempla si los mismos son para la sociedad en general (*utiuniversi*) o si es de manera concreta y particular para determinado o determinados individuos (*utisinguli*). Los primeros se los conoce como servicios públicos *indeterminados* y los segundos servicios públicos *determinados*.

Desde una concepción económica los servicios pueden clasificarse en *gratuitos* u *onerosos*. El servicio público gratuito, generalmente es para la población en su conjunto, es decir que son *uti universo*, ejemplo de ellos son la iluminación de plazas y paseos, la instrucción primaria, todo hace pensar que los lugares públicos iluminados reducen la delincuencia y que una población instruida también beneficia a toda la sociedad.

Los servicios públicos onerosos se dan cuando el usuario debe abonar una suma en pago de la prestación que le es suministrada. Al hablar de gratuidad se supone que el servicio será prestado sin que los usuarios abonen específica y concretamente un importe por dicha prestación. Sin embargo y pese a que hay servicios públicos que no son retribuidos de manera específica por los usuarios, nunca son gratuitos plenamente, sino que son gratuitos relativamente ya que terminan siendo costeados por la sociedad en su conjunto a través de impuestos que estos abonan. Un ejemplo de esto es el caso del alumbrado público o el mantenimiento de los espacios verdes.

Los servicios públicos admiten otra mirada desde la concepción si son *domiciliarios* o *no lo son*. Los servicios públicos domiciliarios son aquellos que se prestan de manera permanente y continua, llegan a los domicilios a través de instalaciones, el consumo se mide generalmente a través de instrumentos o unidad de medición y en donde el precio se establece por una tarifa. La ley Nacional N° 24.240 (Defensa del consumidor) en el artículo 29 menciona alguno de estos servicios públicos de manera ejemplificativa tales como energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar.

# METODOLOGÍA

## a. Metodología Teórica

La palabra Calidad remite a un conjunto de propiedades o atributos que posibilitan la emisión de un juicio de valor. En este sentido, puede considerarse que un bien o servicio presenta una excelente, buena o nula calidad.

Petracci(1998) plantea que medir la calidad no es tarea simple. Desarrolla tres modelos de interpretación de la evaluación de la calidad y la satisfacción del ciudadano – cliente:

1. El modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff se basa en la hipótesis de que el usuario traduce sus expectativas en atributos ligados tanto al servicio base como a los servicios periféricos provistos.
2. El modelo de Grönross distingue entre calidad técnica (ligada a la apreciación del usuario sobre características inherentes al funcionamiento del servicio), y calidad funcional (vinculada al componente relacional, que resulta de la forma en que el servicio es prestado hacia el cliente. Un ejemplo de ello sería la atención brindada por los empleados). Grönross plantea que la calidad relacional resulta más determinante que la calidad técnica.
3. El modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry, más conocido como SERVQUAL, considera que la calidad del servicio es una noción abstracta debido a las características fundamentales de un servicio frente a un producto: intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad.

Parasuraman, Zeithaml y Berry consideran a la calidad del servicio como resultado de la discrepancia entre las expectativas y la calidad percibida. Estos autores entienden que la relación causal es la siguiente: es la satisfacción del cliente la que conduce a la calidad percibida del servicio. Dicho en otros términos: a mayor satisfacción del cliente mejor evaluación de la calidad del servicio.

SERVQUAL proporciona un estudio de la calidad desde el punto de vista del consumidor y consiste, por tanto, en un instrumento de medida de la calidad tal y como es percibida por el cliente (Suarina Canals, 2002). La autora considera que debe entenderse como una herramienta más de la evaluación de

un modelo de gestión de la calidad total, en cuanto que su implantación posibilita la mejora global del sistema, permitiendo reorientar las fases de planificación, control y mejora de la misma en un contexto empresarial concreto. En este sentido, recomienda la adaptación de la escala a la medida de un servicio en un *entorno concreto*, más que la aplicación rigurosa de la versión traducida de la escala original.

Sin embargo, no todos consideran que SERVQUAL es la metodología más adecuada. Algunas críticas al modelo SERVQUAL son resumidas de la siguiente forma:

### Críticas Teóricas

- a. *Objeciones al paradigma no confirmatorio*: SERVQUAL se basa en un paradigma no confirmatorio, en lugar de un paradigma actitudinal.
- b. *Operacionalización de la calidad de servicio como diferencia entre percepciones y expectativas*: valor de las expectativas.
- c. *Orientación al proceso*: SERVQUAL se enfoca en el proceso de prestación del servicio, no en el resultado del encuentro.
- d. *Dimensiones de la calidad de servicio*: Las dimensiones de SERVQUAL no son universales; el número de dimensiones que comprende SQ está contextualizado; los ítems no siempre se cargan a los factores que uno puede esperar a priori; y existe un elevado grado de correlación entre las cinco dimensiones.

### Críticas Operativas

- a. *Utilidad de las expectativas de los clientes*: los consumidores utilizan estándares en lugar de expectativas para evaluar la calidad; y SERVQUAL falla al medir expectativas de calidad de servicio absolutas.
- b. *Composición de las dimensiones de la calidad de servicio*: cuatro o cinco ítems no pueden capturar la variabilidad comprendida en cada dimensión de calidad de servicio.
- c. *Los momentos de la verdad*: los juicios de valor de los consumidores sobre la calidad de servicio pueden variar de un momento de la verdad a otro momento de la verdad.

- d. *Enunciados positivos y negativos*: la polaridad de los ítems en la escala causa errores en los informantes.
- e. *Puntuación de la escala*: los siete puntos de la escala de Likert tiene puntos débiles.
- f. *Longitud de la encuesta*: la longitud del instrumento causa aburrimiento y confusión.
- g. *Varianza extraída*: problemas con la proporción de las varianzas.

FUENTE: Buttle(1996, págs. 10-11).

En relación al presente estudio, se consideran pertinentes algunas de las críticas mencionadas. La longitud de la encuesta, conjuntamente con la problemática de medir las expectativas han sido dos de los elementos que motivaron la consideración del modelo SERVPERF.

## La escala SERVPERF

SERVPERF se trata de una escala centrada en la medición de la calidad percibida de los servicios, a través de la satisfacción del cliente (Sáez, 2011). La autora señala que consiste en un instrumento desarrollado por Cronin y Taylor(1994), quienes probaron un modelo alternativo sustentado en el desempeño, el cual se basa en 22 de los ítems propuestos en el modelo SERVQUAL. Sugieren la medición de la calidad únicamente con el test de percepciones que propone el mismo.

La reducción de las mediciones resulta uno de los puntos más importantes, fundamentados por Sáez (op.cit., pp. 334):

*“Este instrumento se apoya en las declaraciones desarrolladas por Parasuraman et al (1992), considerando los problemas de interpretación que plantea a los encuestados, al existir redundancia dentro del instrumento de medición, ya que las percepciones están influenciadas por las expectativas. Según las investigaciones realizadas por Cronin y Taylor, y dado que un servicio por su naturaleza puede arrojar una alta variabilidad debido a los diferentes momentos de prestación del mismo, el SERVPERF está basado únicamente en las percepciones, disminuyendo a la mitad las mediciones, y con ello el tiempo y los recursos empleados para la aplicación del instrumento, a la vez que se facilitan los cómputos de los resultados (Valls, 2004)”.*

Las palabras del propio Zeithaml (uno de los creadores del modelo SERVQUAL) alientan la utilización del modelo SERVPERF. Señala que el modelo prevaleciente de calidad de servicio (SERVQUAL), que define la percepción de la calidad del servicio como el resultado de la brecha entre expectativas y percepciones, no diferencia entre tipos de expectativas. Considera que este hecho, lleva a la implicación estratégica de que las firmas pueden tratar de incrementar las percepciones, o disminuir las expectativas en su búsqueda de incrementar la calidad del servicio general (Boulding, Staeling, & Zeithaml, 1993).

Es por ello, que señalan que la calidad del servicio se encuentra directamente influenciada únicamente por las percepciones. Incluso, afirma que las expectativas crecientes de los consumidores sobre lo que una firma proveerá durante encuentros futuros con

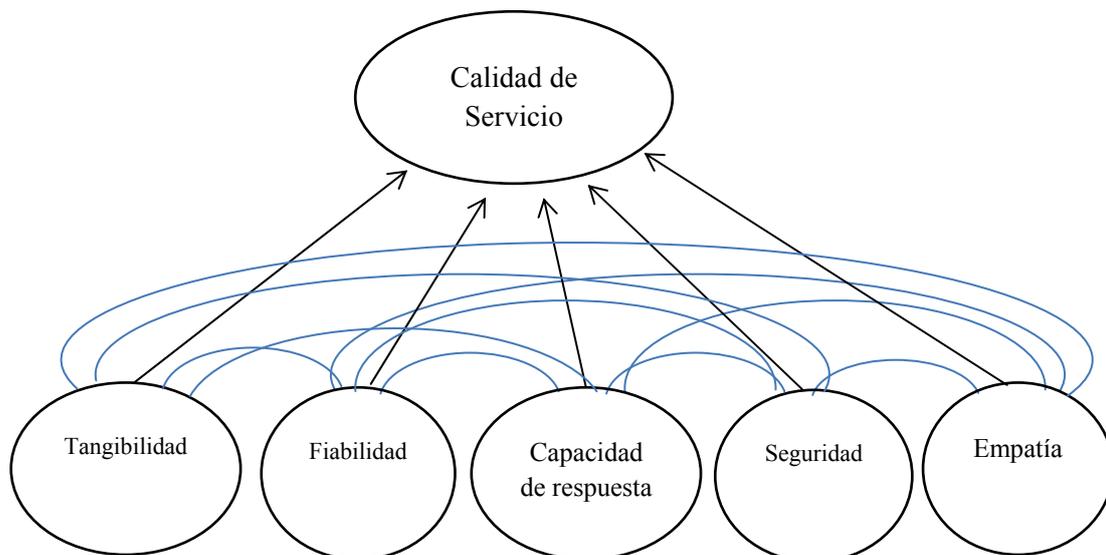
el servicio, lleva en la actualidad hacia mayores niveles de percepción de calidad luego de que el consumidor se expone al servicio actual, manteniendo lo demás sin cambios.

Se concluye que la utilización del modelo SERVPERF satisface las necesidades del presente estudio, y se encuentra teóricamente validado por numerosos autores. Las críticas al enfoque SERVQUAL -en particular las teóricas vinculadas la utilidad de medir las expectativas, conjuntamente con las críticas operativas relativas a la extensión de la encuesta- han sido consideradas en la elección de un modelo que únicamente considere las percepciones del usuario-cliente.

## Las dimensiones a considerar y su peso relativo

Tanto el modelo SERVQUAL, como el modelo SERVPERF contienen dimensiones que permiten medir la calidad del servicio. El modelo SERVQUAL original de Parasuraman, Zeithaml y Berry data del año 1998, y se compone de una estructura con 5 factores o dimensiones:

1. *Tangibilidad*: bajo esta dimensión se pueden considerar aspectos tales como: la apariencia de los empleados, los centros de atención, los materiales para brindar satisfactoriamente el servicio, entre otros.
2. *Fiabilidad*: se vincula con el grado de cumplimiento de las promesas, el grado de interés genuino en solucionar los problemas del usuario, el lapso de tiempo para la prestación, entre otros.
3. *Capacidad de respuesta*: se relaciona con la rapidez de respuesta, el cumplimiento de los plazos prometidos, los canales de comunicación para recibir reclamos/consultas, entre otros.
4. *Seguridad*: se relaciona con el nivel de conocimientos de los empleados y su trato hacia el usuario (vinculado a la generación de confianza por parte de este último), entre otros.
5. *Empatía*: vinculado con la atención personalizada, proactiva (notificando adecuadamente, con claridad, comprendiendo las necesidades del usuario), entre otros.



Fuente: (Cronin & Taylor, 1994)

El modelo SERVPERF considera las mismas dimensiones, por lo que han sido aplicadas al estudio de los servicios públicos en el presente análisis. Como se mencionó, el modelo debe adaptarse al contexto de estudio, incorporando en cada dimensión las características y particularidades del Servicio a ser analizado.

Por otra parte, se debe considerar la necesidad de ponderar cada dimensión. El peso relativo de cada dimensión influye de manera significativa en el nivel general de satisfacción.

La significancia de diversos atributos de calidad utilizados en las escalas de calidad de servicio puede diferir de manera considerable a lo largo de diferentes tipos de servicios y servicios al cliente (Jain & Gupta, 2004). La seguridad, por ejemplo, podría ser un determinante clave de la calidad para los clientes de un banco pero puede no significar mucho para los consumidores de un salón de belleza.

Se espera que los atributos de calidad de servicio no sean igualmente importantes a través de las diversas industrias de servicio, por lo que se ha sugerido la inclusión de pesos relativos en las escalas de medida de calidad de servicio (Jain & Gupta, op.cit.).

El presente estudio no ha incluido ponderaciones para cada dimensión de análisis, tomando en consideración el Servicio y sus particularidades.

### b. Servicios Públicos objeto de la investigación

A partir de la consideración de las distintas clasificaciones expuestas en el apartado correspondiente, se realizó la delimitación de los servicios públicos que son objeto de la presente investigación. Se detallan a continuación:

Servicio público	Clasificación	Prestador	Ámbito
Alumbrado Público	Propio	Municipalidad de Córdoba	Estado Municipal
Servicios sanitarios cloacales	Esencial / No esencial		
Recolección de residuos			
Barrido y limpieza de calles			
Mantenimiento de espacios verdes			
Desmalezamiento de baldíos			
Nomenclatura parcelaria			
Energía Eléctrica	Impropio Esencial	Empresa Provincial de Energía de Córdoba (EPEC)	Empresa del Estado Provincial (Organismo autárquico)
Agua potable	Impropio Esencial	Aguas Cordobesas	Empresa Privada
Telefonía fija	Impropio No esencial	Telecom Argentina - Telefónica Argentina	Empresas Privada
Gas	Impropio No esencial	Distribuidora de Gas del Centro S. A.	Empresa Privada

Cuadro N°1: Servicios públicos objeto de la investigación. Fuente: Elaboración Propia

Algunas aclaraciones sobre los prestadores de los servicios:

- **Servicio de Energía Eléctrica:** La Empresa Provincial de Energía de Córdoba (EPEC) es un organismo autárquico, que desarrolla su actividad en la órbita del Ministerio de Obras Públicas de la Provincia de Córdoba. EPEC genera, transporta y distribuye energía en todo el territorio y llega con su servicio a todos los habitantes de la Provincia.

- **Servicio de Agua potable:** Aguas Cordobesas es la empresa concesionaria del servicio de agua potable para toda la ciudad de Córdoba. El Estado, por intermedio de la Subsecretaría de Recursos Hídricos, mantiene para sí la titularidad pública del servicio, fijando las tarifas y controlando el desempeño del Concesionario por intermedio del Ente Regulador de Servicios Públicos (ERSEP), entidad que controla la ejecución del Contrato de Concesión. El objeto de la concesión es la captación, potabilización, conservación, transporte, distribución y comercialización de agua para consumo doméstico, comercial e industrial en la ciudad de Córdoba. Y también todas las actividades empresariales, industriales, comerciales, operativas y económico-financieras necesarias para la prestación del servicio y aquellas destinadas a la conservación, mantenimiento y mejoramiento de las instalaciones y demás bienes afectados a la gestión del servicio.

- **Servicio de Telefonía Fija:** los prestadores son:

a) Telecom Argentina S.A. es una de las principales empresas de telecomunicaciones de la República Argentina. DIS-CAR S.A.- Telecom &Energy

está radicada desde 1986 en Córdoba,.

b) Telefónica Argentina; filial del Grupo Telefónica que opera en Argentina desde 1990.

- **Servicio de Gas:** Distribuidora de Gas del Centro S.A. es la licenciataria del servicio público de distribución de Gas Natural por Redes en el área de su competencia, que integran las provincias de Córdoba, Catamarca y La Rioja.

### c. Metodología Operacional

La metodología de trabajo ha sido pensada en diferentes etapas de trabajo, en la primera instancia se profundizó la investigación cualitativa y en la segunda etapa se abordó la investigación cuantitativa.

La ciudad fue dividida en cuatro zonas las cuales han sido pensadas a semejanza de bandas concéntricas, cada una de ellas de aproximadamente una amplitud de tres kilómetros. La ciudad de Córdoba desde la Plaza San Martín hacia el Norte, Sur, Este y Oeste cubre un radio de 12 kilómetros, encerrando una superficie de 576 kilómetros cuadrados. El epicentro que se consideró es la plaza central de la ciudad comprendida por las calles Independencia, San Jerónimo, Buenos Aires y Rosario de Santa Fe. La imagen que se presenta a continuación refleja esta segmentación en zonas que se realizó de la ciudad de Córdoba

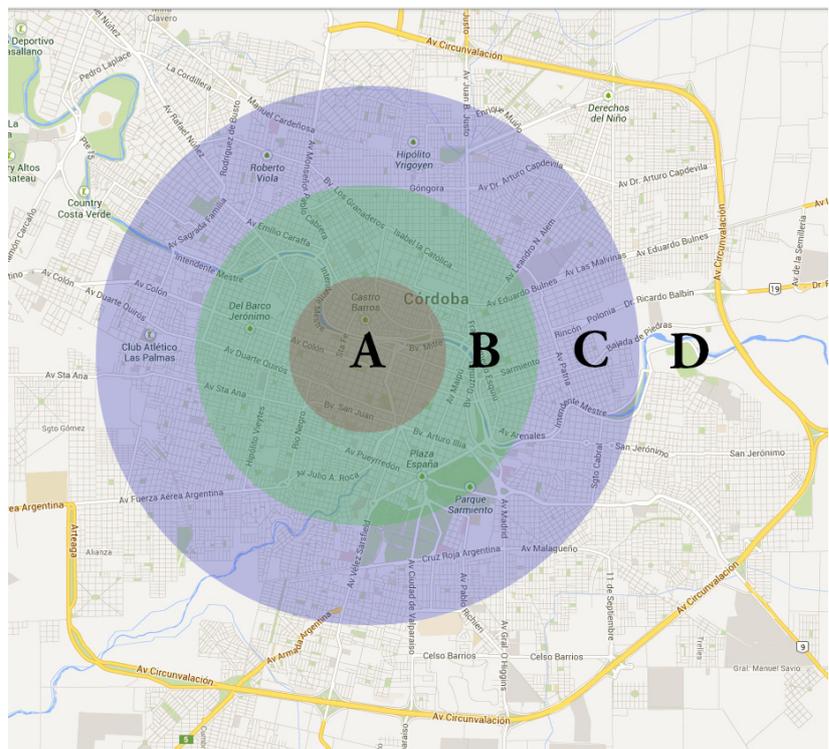


Imagen N°1: Segmentación de la ciudad de Córdoba en zonas

La población que se ha definido para esta investigación son varones y mujeres de veinte años a ochenta años, residentes en la ciudad de Córdoba.

Al momento de pensar el diseño de la investigación, el mismo se realizó guardando una relación directa al problema planteado. En puntos anteriores se han desarrollado claramente los antecedentes del problema al cual se desea dar respuesta. De la unión de estos antecedentes y del conocimiento de los investigadores se ha podido imaginar el escenario donde se continuará desarrollando la temática de investigación que es de nuestro interés. Las metodologías que se utilizaron fueron de carácter cualitativo y cuantitativa, basando el análisis, en la información que proporcionaron los datos recolectados y las fuentes de información. Al decir de Báez y Pérez de Tudela(2007)el método cualitativo adhiera a la corriente de pensamiento fenomenológica y tiene como principal objetivo conocer los porqué, las razones por las que sucede lo que sucede. Para ello observa y habla con los actores de esa realidad, para que le den razón de lo que motiva sus comportamientos, como perciben los acontecimientos, qué actitudes sustentan sus actuaciones, qué creencias, valores e intereses están sosteniendo sus formas de actuar, considerados individual y colectivamente, pero no puede dar la dimensión, el peso absoluto o relativo de lo que oye y observa.

La investigación cualitativa cuenta con diversos recursos para recoger la información que ayude a dar respuesta al problema planteado. La técnica cualitativa con la que se llevará adelante esta instancia fue a través de grupos de foco.

Los grupos de foco se caracterizan y se muestran efectivos por proporcionar un método de exploración, que permite a los participantes expresar sus sentimientos, motivaciones y opiniones dentro de un contexto que es útil para el abordaje de la temática que se desea investigar.

Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio(2006)señalan que en los grupos de foco existe un interés por parte del investigador por cómo los individuos forman un esquema o perspectiva de un problema.

Por lo que esta técnica ya no sólo queda su popularidad vinculada a la investigación de mercado sino que puede reconocerse como una técnica genérica, que podría ser aplicada en múltiples ámbitos de la conducta y las experiencias humanas, y no quedar confinada sólo a la investigación de mercado. Que quienes participen de las sesiones de grupos de foco posean información sobre los servicios públicos de la ciudad de Córdoba y que a través de sus palabras puedan expresar sus pensamientos, imágenes, valo-

raciones y reacciones sobre los mismos; que necesiten ser moderados para llevar adelante la actividad y del contexto grupal para que esa información que poseen salga a la luz, es porque estamos ante los cimientos en que se apoya la metodología de los grupos de foco.

Si bien hasta hace algunas décadas el campo del marketing ha sido el terreno natural en el que los grupos de foco han encontrado la mayor parte de sus aplicaciones, siendo desechados por el resto de las áreas, en pocos años los investigadores han empezado a reconocer y a defender su potencial de investigación.

La selección de los participantes se orientó de manera que no quedaran vacíos o lagunas informativas. Los grupos que se constituyeron, dentro de la heterogeneidad que se busca entre ellos, se conformaron además con arreglo a una o varias variables que los singularizaron y le dieron la homogeneidad interna necesaria. En el caso particular de los servicios públicos de la ciudad de Córdoba esas variables en las que se pensó son ambas demográficas, la edad y el nivel socio económico de los potenciales informantes.

En cuanto a la cantidad de grupos a realizar los diferentes autores sostienen que deben realizarse tantas sesiones hasta que el discurso queda cerrado por sí mismo. Cuando la información que los participantes brindan se vuelve redundante puede considerarse que ha aprehendido el discurso que en ese momento hay sobre el tema que se está investigando, cuando se ha llegado a esa instancia se hace referencia a que se ha alcanzado el proceso de saturación.

Si bien este debería haber sido el proceso ideal, en la práctica hay dos variables que no deben perderse de vista que son el tiempo y el costo y que modifican el proceso antes mencionado. A mayor cantidad de grupos de foco mayor será el presupuesto requerido y mayor es el tiempo que se requiere al realizar el relevamiento.



**Foto N°1:** Grupo de Foco Personas de 20 a 39 años pertenecientes al nivel socio económico ABC1, C2 y C3

Lograr un equilibrio entre lo que la teoría y la práctica aconsejan depende en gran parte de la experiencia del investigador y del conocimiento del campo que éste tenga.

La cantidad de grupos de foco que se realizaron en este caso fueron dos, uno de ellos pertenecientes a los niveles socio económicos ABC1, C2 y C3 y conformados por jóvenes entre 20 y 39 años y otro conformado por personas de los mismos niveles socio económico antes mencionados y constituido por las personas de 40 años o más.

<b>Grupo</b>	<b>Característica Personales de los Informantes</b>
1	Personas de 20 a 39 años pertenecientes al nivel socio económico ABC1, C2 y C3
1	Personas de 40 años o más pertenecientes al nivel socio económico ABC1, C2, y C3

**Cuadro N°2:** Selección de Participantes. Fuente: elaboración propia

Abordar a las personas de niveles socioeconómicos D1 y D2 a través de grupos de foco fue complejo, por lo que se resolvió acceder a estos grupos mediante entrevistas en profundidad, realizándose seis a habitantes de Córdoba de diferentes edades, varones y mujeres.

La investigación cuantitativa se realizó utilizando como técnica de recolección de la información una encuesta estructurada de 20 a 25 minutos de dura-

ción, la encuesta fue persona a persona domiciliaria. Al decir de McDaniel y Gates(2011)este tipo de encuesta es la que se hace cara a cara a los consumidores en sus hogares. Transfiriendo este concepto a la presente investigación no se hablará de consumidores sino que se hará mención a habitantes de la ciudad de Córdoba. Este tipo de encuesta tiene algunas ventajas inherentes tales como, una retroalimentación inmediata del informante, la capacidad de ex-

plicar algunas preguntas complicadas, la posibilidad de utilizar técnicas de cuestionario que requieren un contacto visual con la finalidad de acelerar la entrevista o de mejorar la calidad de los datos.

Las áreas temáticas de la encuesta fueron: determinar los servicios públicos con que cuenta la población, la evaluación específica de cada uno de los servicios estudiados y la calidad percibida sobre diversos aspectos que hacen a las prestaciones.

El tamaño de la muestra fue de 307 casos efectivos en el ámbito de la ciudad de Córdoba, quedando excluidos de la investigación quienes vivían en asentamientos precarios o villas de emergencias. El muestreo fue polietápico, los barrios fueron seleccionados según la densidad poblacional, las manzanas y viviendas se seleccionaron al azar. El entrevistado final fue elegido manteniendo cuotas de sexo y edad de manera proporcional a la distribución de la población. El margen de error tolerable máximo ha sido definido en +/- 5%, con un nivel de confianza del 95% y con estimaciones globales de p y q de 0,75 y 0,25 respectivamente. A efecto de controlar la calidad del trabajo se realizaron supervisiones en vivo, se codificaron y editaron el 100% de los cuestionarios.

Antes de aplicar el cuestionario se evaluó la *confiabilidad* del instrumento de recolección y su *validez*. Siguiendo a Malhotra (2008), la *confiabilidad* es el grado en que la escala produce resultados consistentes si se realizan mediciones repetidas de las características bajo estudio. A la *validez*, este mismo autor, la define como el grado en que las diferencias en las puntuaciones obtenidas en la escala reflejan diferencias verdaderas entre los objetos en las características medidas más que errores sistemáticos o aleatorios.

El enfoque seguido para evaluar la confiabilidad fue el de *confiabilidad de consistencia interna*. Este método evalúa la consistencia interna del conjunto de ítems cuando varios de estos son sumados para obtener una clasificación total de la escala. El análisis se realizó a través del cálculo del **coeficiente alfa de Cronbach** el cual varía entre 0 y 1, en donde 0 significa confiabilidad nula y 1 significa confiabilidad total. Un valor igual o menor a 0,60 y al decir de Malhotra (op.cit) por lo general indica una confiabilidad no satisfactoria de consistencia interna.

En la presente investigación se realizó una prueba piloto tomando una muestra de trece casos, se procedió al cálculo del coeficiente alfa de Cronbach para cada dimensión o factor identificado y para cada organismo que se investigó. Los coeficientes obtenidos han sido veinticinco (cinco dimensiones y cinco

organismos prestadores de servicios) de los cuales un 60% de ellos superan el valor 0,80, un 32% son superiores a 0,60 y un 8% están por debajo de este valor.

La *validez* se abordó desde la *validez de contenido* para lo cual se recurrió a una exhaustiva búsqueda en fuentes secundarias provenientes de bibliografía y artículos científicos que trataban el tema de la medición de los servicios públicos y se recurrió además a fuentes primarias la cual surgió de los resultados de los grupos de foco y de las entrevistas en profundidad realizados.

El análisis estadístico de los datos se realizó aplicando pruebas de independencia con la finalidad de detectar asociaciones entre las diferentes zonas geográficas en que se dividió la ciudad de Córdoba y poseer o no determinados servicios públicos. Otras de las técnicas estadísticas aplicadas fue el de análisis de las varianzas, buscando detectar si existían diferencias estadísticas significativas en las calificaciones promedio otorgadas a cada una de las zonas geográficas en que se dividió la ciudad. En ambas técnicas se trabajó con un nivel de significancia del 5%.

# DESARROLLO Y DISCUSIÓN

## A. Informe cualitativo - Grupos de Foco y Entrevistas en Profundidad

### I. Introducción

Durante el mes de Diciembre de 2012 se realizaron dos *grupos de foco*. Uno de ellos estaba conformado por doce jóvenes de entre veintiún años y treinta y nueve años; y el segundo de ellos se constituyó por nueve personas mayores de treinta y nueve años. Ambos grupos se organizaron con varones y mujeres pertenecientes al Nivel Socio Económico ABC1, C2, y C3. Durante todo el tiempo que duraron las sesiones los informantes se mostraron interesados en entregar su opinión y debatir sobre la temática con la que se les propuso trabajar. Aceptaron con seriedad las preguntas de la moderadora, para luego participar activamente de los temas más relevantes que se desprendieron de las preguntas propuestas.



Foto N°2: Personas de 40 años o más pertenecientes al nivel socio económico ABC1, C2

Con la finalidad de abordar los segmentos de Nivel Socio Económico D1 y D2 se realizaron seis *entrevistas en profundidad*, adaptándose la guía de los grupos de foco a tal fin, las mismas se realizaron durante el mes de Marzo de 2013. Las personas entrevistadas fueron tres varones con edades comprendidas entre veintidós y treinta y cinco años y tres mujeres con edades entre veintiuno y cuarenta y ocho años.

La temática abordada en los grupos de foco y en las entrevistas, siguieron las pautas establecidas en las guías confeccionadas a tal fin:

- **Percepción del barrio en que vivimos.**
- **El municipio como prestador de servicios.**
- **Otras empresas prestadoras de servicios.**
- **¿Cómo esperaría que fuera su barrio?**

A continuación se presenta el propósito de la investigación, los objetivos, metodología, resultados y conclusiones.

## II. Propósito y Objetivos

### a) Propósito

*Indagar sobre las características, cobertura, condiciones y alcance de los servicios públicos prestados en la ciudad de Córdoba y establecer el grado de satisfacción y percepción de la calidad de los mismos por parte de los ciudadanos.*

### b) Objetivos

- Identificar la presencia o ausencia de cada uno de los servicios bajo estudio, en los hogares de la ciudad de Córdoba.
- Determinar los atributos positivos y negativos de cada servicio.
- Indagar sobre necesidades insatisfechas respecto a cada servicio objeto de estudio.

## III. Metodología

Por medio de la **Investigación cualitativa** se buscó detectar necesidades, motivaciones, sentimientos de los usuarios y aspectos relevantes del proceso de uso de los servicios públicos. La recolección de la información de los segmentos objetivos se realizó a través de **Grupos de Foco y de Entrevistas en Profundidad**.

Los Grupos de Foco se desarrollaron a través de dos reuniones con modalidad de entrevista grupal abierta y estructurada. En estos encuentros se procuró que las personas seleccionadas por los investigadores discutieran y elaboraran, desde la experiencia personal, una temática o hecho social que se planteó como objeto de investigación.

El primer grupo de foco intervinieron jóvenes pertenecientes a los barrios de Nueva Córdoba, Cerro Chico, Alberdi, General Paz, Villa Belgrano, Urca, y Rosedal. El segundo se conformó por personas pertenecientes a barrio Suarez, Marqués de Sobremonte, Juniors, Parque Chacabuco, General Paz, Country Club, Paso de los Andes, y Argüello.

Cada Grupo de Foco se desarrolló por lapsos de tiempo de aproximadamente dos horas, donde se debatió, se intercambiaron ideas, y se evaluaron aspectos relevantes de la temática bajo estudio.

Los grupos fueron coordinados por un moderador y se contó con la presencia de dos observadores, quienes ayudaron a registrar reacciones de los participantes.

Las Entrevistas en Profundidad a diferencia de los Grupos de Foco, permiten concentrarse más a una persona que a un grupo de ellas. A medida que las entrevistas se desarrollaron se indagó y se profundizó cada pregunta de la guía confeccionada a tal fin. Los entrevistadores fueron dos de los miembros del equipo de investigación. La muestra quedó conformada por personas de nivel socio económico D2 y D1 de los barrios Los Químicos, Mercantil, Villa Urquiza, Villa Cornú, Las Palmas y Güemes. Las edades de las personas entrevistadas estuvieron comprendidas entre veintiuno y cuarenta y ocho años.

## IV. Resultados

### a) Percepción del barrio en que vivimos.

La apreciación que los informantes tuvieron del barrio en que vivían respecto a otros barrios de la ciudad de Córdoba, en términos generales fue coincidente. Detectaron diferencias entre barrios y de manera especial, en lo que respecta a prestación de servicios públicos. Tres fueron los principales motivos de estas diferencias, y fueron los participantes de los grupos de foco quienes lograron identificarlas, es decir, aquellos de mayor nivel socio económico. Una de las razones fue la extensión que tiene la ciudad de Córdoba, lo cual tornaba compleja la prestación de algunos servicios públicos. A continuación se presenta una cita que refleja lo expresado anteriormente:

*“Comparo con Rosario...Rosario tiene una estructura urbana más fácil de administrar, Córdoba es una ciudad de quinientos veinte kilómetros cuadrados, Buenos Aires tiene ciento ochenta kilómetros cuadrados y tiene tres veces más población que Córdoba, entonces el costo de los servicios es más caro”.*

Otra fue la cercanía de vivir en zonas próximas a nuevos polos de desarrollo, tales como la zona de Av. Colón cercana al Tropezón o bien la zona próxima a la nueva casa de gobierno, y la tercera fue vivir próximos a un polo de interés público o privado, tales como la central de policía, hospitales, parques entre otros. Ejemplo de lo anterior son los párrafos de diálogos extraídos de ambas sesiones:

*“Yo vivo cerca de la central de policía con lo cual es una zona un tanto especial en los servicios públicos, sobre todo la luz por ejemplo, no se corta la luz, estamos cerca de la central y a una cuadra de la maternidad... no hay problemas de agua, no hay problemas de alumbrado y donde yo vivo puntualmente que es por Coronel Olmedo es decir está antes de Santa Fe, no llega a ser Alto Alberdi, es una zona que para mí, es un barrio fantástico... es un lugar donde no hay incidentes y no hay problemas en el alumbrado tampoco y algo también para remarcar es que si hay algún problema en las calles también se soluciona rápido... ahora tres cuerdas más arriba es como que es otro lugar, es decir Vieytes o sea después de la Santa Fe... Las calles son más oscuras, se pueden ver calles rotas y si algo se rompió, está roto, no se arregla al otro día, al frente de mi calle no hay basura... con respecto a la recolección también no*

*tenemos problemas. Yo he vivido en varios barrios de la ciudad y por ejemplo en San Fernando un barrio que esta después de las vías y nada que ver los problemas de iluminación, los problemas de inseguridad... y si creo que tiene que ver con la zona”.*

*“En la zona de General Paz donde yo vivo ni cuando fue el corte masivo en la crisis eléctrica hace dos años en verano no tuve cortes...yo averiguaba y digo ¿qué pasa que no hay cortes? ¿cuál era la razón? Y la razón es que está en la misma zona del transformador del Hospital Italiano”.*

Mientras los informantes de mayor nivel socio económico, en términos generales, reconocieron tener todos los servicios que son objeto de la investigación, aunque con numerosas dificultades en la prestación de los mismos; los ciudadanos entrevistados de menor nivel socio económico declararon no siempre contar con los servicios públicos que deberían tener. Las siguientes expresiones dan cuenta de lo anterior:

*“Vivo en barrio Villa Urquiza... el barrio en el que vivo es de gente muy humilde... lo que es servicio público no tenemos casi nada, viene el transporte ciudad de Córdoba y ha mejorado bastante la frecuencia, sólo la frecuencia porque los colectivos están un poquito destruidos...lo que es pavimento, limpieza no hay. No va ninguna empresa de limpieza sólo recoge la basura el basurero...no hay limpieza de calles, ni bacheándolas calles están con huecos por todos lados...y agua...hay agua de lluvia, lavarropas y de la cocina. Si tenemos agua, luz y gas”.*

*“Limpieza, bueno en un momento teníamos barrido ahora ya no tenemos y aquí se junta todo el barro que viene de otros barrios y tenemos un problema cuando se corta la luz, que se corta a cada rato apenas llueve un poquito o hay viento la luz se corta, se corta el teléfono...Incomunicados...no hay cloacas y los pozos negros nuestros no tiene buena capacidad...la mayoría ya tiene las cámaras tapadas o algún problema”.* (Vecino de barrio Mercantil)

Si bien en ocasiones las personas educadas en diferentes culturas pueden llegar a adquirir diferentes reglas para procesar la información del entorno

geográfico donde habitualmente habitan, en esta oportunidad e independientemente de las diferencias culturales de ambos grupos de informantes, los mismos coincidieron y tuvieron apreciaciones similares sobre las realidades de los diferentes barrios de la ciudad de Córdoba.

#### b) **Las Políticas Públicas y las Inversiones desde la mirada de los ciudadanos**

Entre los principales problemas que presenta la ciudad de Córdoba, desde la perspectiva de los servicios públicos, y que los participantes de los grupos de foco individualizaron han sido, la falta de continuidad en los planes de gobierno, la desactualización de las reglamentaciones y ordenanzas, el incremento de la población ubicándose en lugares distantes de la ciudad y la ausencia de inversiones por parte del sector público que acompañen el crecimiento vertiginoso de la obra privada. Las siguientes citas ejemplifican lo expresado previamente:

*“Rosario, bueno las comparaciones son siempre odiosas, ..., fue una ciudad que tuvo un plan de gobierno que se continuó, cosa que tal vez fue lo que acá, de repente no fue pasando en las demás intendencias”.*

*“General Paz se transformó completamente, de ser un barrio donde vivían viejitos en casas en casonas y uno salía a pasear a la noche y estaba la señora regando su plantita, hasta que... de repente empezaron dos mil cinco, dos mil seis a demoler, a demoler, a demoler y de repente hoy gran parte de General Paz está lleno de edificios. Pero no vimos cuando hicieron los edificios, que además pasaran cloacas, y que además pasaran agua, y que además pasaran cableado nuevo, entonces evidentemente si aumenta la población y no se genera una red mayor de servicios, antes éramos cien compartiendo el mismo caño de cloacas, hoy somos mil quinientos compartiendo el mismo caño de cloacas y la cloaca rebalsa una vez por semana”.*

*“ Porque es impresionante la cantidad de nuevos edificios que se están haciendo sin ningún tipo de control de nadie, me parece que también ahí en urbanismo... es una oficina que debería haber crecido, en la municipalidad me parece que sigue siendo la misma o casi igual que hace veinte años y*

*me parece también que la reglamentación y la ordenanza siguen siendo, salvo algunas modificaciones; como la última el tema de cocheras, creo que prácticamente no varió nada, así que vamos a tener problema de servicios porque creció esa zona”.*

Las inversiones realizadas por el Estado fueron reconocidas y valoradas por los participantes de los grupos de foco, aunque las consideraron insuficientes para el ritmo de crecimiento que ha tenido la ciudad en las últimas décadas y que no todos los barrios se ven beneficiados por este tipo de obras. La siguiente frase dan cuenta de lo anterior:

*“En la zona en donde yo estoy, ocurrían esos problemas (desbordes de cloacas) pero se hizo una inversión, hicieron unas nuevas obras debajo de la plaza Vélez Sarsfield, se readecuó eso y se incrementó la capacidad y después no he visto más problemas, nada. Ahora han hecho la plaza Vélez Sarsfield nueva encima de eso y creo que lo solucionaron..., en la zona del centro no hay problemas”. “O sea lo que ella dijo tiene bastante importancia, hay barrios y barrios”.*

Respecto al grado de conocimiento que los informantes tuvieron sobre las políticas públicas, entre el grupo de los más jóvenes fue marcado el desconocimiento de las mismas. Comentarios de terceros, medios de comunicación masivos como la televisión y la radio fueron los canales a través de los cuales declararon informarse sobre las políticas públicas.

#### c) **El Municipio como prestador de servicios**

Entre los servicios públicos que la municipalidad de Córdoba brinda y gestiona los que se abordaron fueron el servicio de alumbrado público, cloacas, red de semáforos, mantenimiento de calles, barrido y limpieza de calles, recolección de residuos, conservación de plazas y espacios verdes, desagües y señalética.

##### - **Alumbrado Público**

El alumbrado público es un servicio no domiciliario a través del cual se proporciona iluminación a espacios públicos y de circulación de tránsito, tanto vehicular como peatonal, dentro del municipio. Para que el servicio de alumbrado público sea eficiente y satisfaga las necesidades de los ciudadanos además de

energía se requiere de administración, operación, mantenimiento, reposición y expansión del sistema en virtud de las necesidades que surjan.



Foto N°3: Alumbrado público. Imagen propia

Desde la visión generalizada de quienes participaron en los grupos de foco y en las entrevistas en profundidad, esta eficiencia del servicio se vio resentida por tres inconvenientes detectados: la ausencia del servicio, la falta de mantenimiento y la ausencia de respuesta inmediata del municipio ante los reclamos.

*“Yo vivo en barrio Marques de Sobremon-te, hace diez, doce años y bueno alumbrado público no tenemos...no tenemos los postes”.*

*“En la cuadra mía tenemos la suerte que tiene alumbrado público, pero la cuadra por ejemplo que sigue, los vecinos tienen que estar pidiendo que se yo seis, siete meses que le cambien un foquito, porque no vienen. No es que hagan el mantenimiento seguido,..., tenés que reclamar y te demoran meses en colocarte un foco y...es una zona muy oscura”.*

*“Yo vivo en barrio Rosedal a dos cuadra de la Lagunilla...la zona es linda, es lindo el barrio, más para el fondo decae un poco... en cuanto al alumbrado...en la zona que yo estoy se ve que no le hacen mantenimiento o sea desde la Lagunilla, toda la Lagunilla la mayoría está sin luz, no hay policía, hay gente que está dando vueltas”.*

La falta de alumbrado público no sólo ocasionaría los problemas que cualquier ausencia de servicio puede provocar, sino que la falta de prestación de

este servicio público traería asociado, a decir de los informantes de los grupos de foco y de las personas entrevistadas, los problemas de seguridad en la ciudad.

*“...tenemos que llegar a casa en un horario no muy tarde por la inseguridad y porque hay zonas donde está muy oscuro y uno se baja del colectivo y tiene que caminar dos o tres cuadras hacia adentro del barrio”.*

Ante la ausencia del alumbrado público, los participantes como ciudadanos, buscaron soluciones alternativas agrupándose entre vecinos, recaudando fondos y contratando a personas que pudieran darles una solución a sus problemas, dejando de noche las luces exteriores de las viviendas encendidas, o bien gozando de las luces de los comercios. Declararon abonar sus impuestos y tasas por servicios que no recibían y volvían a pagar de manera privada para finalmente poder tenerlos.

*“...yo vivo cerca de la Gauss...para mí es un barrio seguro y en cuanto al alumbrado todos los reclamos que ha hecho mi viejo nunca fueron a cambiar las luces, tenés que llamar a alguien que las ponga y lo pagan los dueños”.*

#### - **Red de cloacas y desagües.**

Si bien gran parte de la población de la ciudad de Córdoba cuenta con acceso al servicio cloacal, aún persisten profundas inequidades en su distribución,

por estadísticas de la Dirección de Redes Sanitarias y Gas del año 2006 surge que el 52,40% de los habitantes cuentan con red de cloacas por lo que a esa fecha el 47,60% aún no disponían de desagües cloacales.

Es válido mencionar que las aguas cloacales están compuestas principalmente por el desecho de tres grupos principales las aguas de uso doméstico que son las que se utilizan para el aseo personal, en la cocina y para limpieza; los residuos humanos que se usan para el transporte de materia fecal y orina hacia las cloacas y los residuos no domiciliarios provenientes de actividades industriales, comerciales y de servicios.

De los grupos de foco realizados y de las entrevistas en profundidad se concluyó que no todos ellos poseían servicio de cloacas, la falta de equidad se presentó entre quienes vivían en barrios periféricos respecto a quienes lo hacían en barrios próximos al micro centro o bien a quienes vivían en zonas de mayor nivel socio económico.



Foto N°8: Servicio de cloacas. Fuente: La voz del Interior

Las siguientes frases son expresiones surgidas de los encuentros con los informantes:

*“En Nueva Córdoba están colapsadas...mi novio administra consorcios y tiene dos edificios, los vecinos están indignados porque se inunda la planta baja, el patio y los locales comerciales, siempre se inundan cada dos por tres...”*

*“...en general desagotamos los patios en las cloacas, entonces cuando llueve se rebalsa la cloaca, pero en realidad cuando desta-*

*pan las cloacas aparecen cosas que no deben estar adentro de las cloacas y eso son los que taponan o que generan estas cosas, derramamiento en lugares puntuales...o sea que es complejo el tema, por parte de la municipalidad que no hace el mantenimiento correcto, por parte nuestra que tiramos cualquier cosa dentro de la cloaca, así mismo líquidos que no tienen que ir también van a las cloacas y generan problemas en las plantas de tratamiento. O sea es un problema de educación, es un proble-*

*ma de inversión y por cierto también por parte de la municipalidad que no les preocupa mucho”.*

*“No hay cloacas...y los pozos negros nuestros no tienen una buena capacidad o sea la mayoría ya tiene las cámaras tapadas o algún problema”.*(Informante de barrio Los Químicos)

*“Barrio Alto Alberdi, donde vive mi mamá, es un barrio muy sucio porque tiene las cloacas, acá no tenemos cloacas, entonces no existe ese cúmulo de agua, de agua servida en las esquinas, será por eso, pero veo que es mejor”.* (Vecino de Villa Cornú)

A manera de síntesis se podría delinear algunas hipótesis sobre los principales problemas detectados respecto al servicio de cloacas a) la ausencia del servicio, b) la falta de mantenimiento, lo que se refleja en los desbordes de aguas servidas y en la rotura de tapas de bocas de registro de calles y veredas, c) la falta de inversión lo que se manifiesta en la falta de capacidad de la actual planta de tratamiento de desechos, d) el sistema de desagües, e) la explosión demográfica en algunas zonas de la ciudad y f) el mal uso de la red por parte de la población.



Foto N°9: Servicio de cloacas. Imagen propia

#### - **Barrido y Limpieza de calles**

El barrido de la vía pública es un servicio que se lo vincula de manera directa a la salud y a la seguridad física de las personas y bienes y al mejoramiento del aspecto de una ciudad.



Foto N°4: Barrido de calles

Los informantes de los grupos de foco y de las entrevistas en profundidad hicieron referencia a diferentes tipos de residuos depositados en las calles, papeles y envases arrojados a la vía pública por los transeúntes, basura doméstica cuando no es recolectada eficientemente, excrementos de animales y hojas de árboles que caen en determinada época del año. Estos tipos de basura pueden ocasionar diferentes tipos de inconvenientes; algunos de estos residuos permiten el desarrollo de vectores que pueden transmitir numerosas enfermedades, los residuos cortantes pueden dañar tanto a transeúntes como a los vehículos que circulan, la acumulación de basura en las bocas de tormenta pueden provocar, en algunas zonas, anegamientos en las épocas de lluvias y por último y no menos importante desear mostrar a quienes visiten la ciudad un lugar limpio que sea motivo de orgullo para sus habitantes.

Los informantes que participaron de la investigación vincularon en gran medida a los propios habitantes de la ciudad como los principales responsables de la falta de limpieza de las calles. Las siguientes frases dan cuenta de lo anterior:

*“ En la zona sur encontré un desvío para ir a San Carlos y el otro día veía una gente en un vehículo, no era de alta gama, pero era nuevo, no era un carrero, tirando basura al costado del camino y yo me puse a ver, así como si le sacara una foto, no valía de nada, pero por lo menos que no le salga gratuito, que piensen a la noche que pueden tirar mugre¿no?...pero hay una incultura muy grande de nosotros los cordobeses, tiramos la basura a cualquier hora y a la calle”.*

*“Hay gente que va en el auto y que revolea el papel por la ventanilla y sabe que no lo tenés que tirar ahí y vienen las bolsitas para los autos y todo, igual lo tiran por la ventanilla”.*

*“Los parques por ejemplo por ahí los fines de semana cuando va mucha gente y se sientan a hacer picnic y demás...después se ve la basura...es problema de la gente, de que tira y no levanta, o que se vuela la bolsa y bueno se voló y el paquete de galletas y ahí fue”.*

*“...que de un tiempo a esta parte lo he notado más, pero en general por donde transites como que te da la sensación que la mugre se adhiere, sobre todo en el casco céntrico y en el centro me parece que el tema de la limpieza se agrava...capaz que tenga que ver los contenedores que pasan mucho tiempo con la basura”.*

*“ Yo creo que Córdoba es una ciudad que se ve sucia, el centro es un centro bello y se ve feo y es muy desagradable...pero yo creo que no es solamente el municipio...que está también el tema de la cultura nuestra, la educación ¿no? O sea el centro está sucio porque la gente tira los papeles al suelo”.*

*“...la directora de turismo de la municipalidad nos decía que ...la cantidad de veces por día que limpian el centro histórico y que...la persona va barriendo y atrás va alguien tirando cosas, directamente sigue estando sucio”.*

Los informantes que vivían en barrios periféricos, en términos generales, no recordaron que en los

últimos tiempos existiese un servicio de barrido y limpieza de calles en los lugares donde habitaban.

*“Bueno la que estaba antes hacía el barrido, esa estaba ideal porque no sabíamos lo que era el barro acá, en cambio ahora, llueve, se llena de barro y vos tenés que salir con las bolsas, con la pala, porque sino no se puede. La gente que está en las esquinas están como locos viven sacando barro...eso lo hacían antes venía un camioncito todas las semanas y hacía el barrido”. (vecino barrio Los Químicos)*

*“...lo que es barrido y limpieza hace mucho, desde que empezó a prestar Lusa el servicio se acabó” (Vecino de barrio Mercantil)*

#### - **Recolección de residuos domiciliaria**

De la Guía Estadística de la Ciudad de Córdoba (Julio 2012) generada desde el municipio de la ciudad y cuya fuente ha sido la Secretaría de Ambiente y Córdoba Recicla Sociedad del Estado (CRESE), surge que durante el año 2012 la cantidad mensual de promedio de residuos generados en la ciudad ha sido de 65000 Tn. y donde el promedio de residuos domiciliarios generados por habitante es de 0,85 kg/habitante/día.



Foto N°5: Recolección de residuos. Imagen propia

Los volúmenes de basura generada son un desafío para el municipio respecto a las políticas de recolección que lleve adelante y el éxito que alcance con las mismas. De los participantes de los grupos de foco y de las entrevistas en profundidad surgió que existiría cierto nivel de satisfacción con el servi-

cio de recolección domiciliaria, coincidiendo en la apreciación tanto de quienes vivían en barrios residenciales como de aquellos que vivían en zonas periféricas.

*“El servicio de recolección es bueno dentro de todo”. (Vecina barrio Villa Cornú)*

Quienes no fueron totalmente coincidentes en lo que respecta a la satisfacción con el servicio de recolección asociaron esta disconformidad con la falta de cumplimiento de las empresas con el cronograma de la recolección en cuanto a días y horarios.

*“En mi barrio (Argüello) tiene un horario por la mañana pero pasan a veces, ha pasado toda esta semana, que a lo mejor, del día sábado la última recolección recién se hizo el día miércoles...lo veo también en el centro...acá hay mucha mugre”. “...sino pasan tenemos la basura acumulada, no la podemos dejar porque los perros, que es otro gran tema...muchos perros sin dueño o con dueño pero que andan y rompen las bolsas...entonces hay que volverlas a entrar y sacarlas al otro día, entonces tenemos un cúmulo de residuos...más ahora con este calor, los insectos, el mal olor...”.*

*“Por ahí en la 9 de Julio y a la noche si se veía mucha basura, se ve que cuando termina el día los contenedores que ponen están repletos y por ahí bueno, empiezan a tirar por más que esté lleno y lo tiran así nomás, a veces las bolsas se abren y todo. Y bueno sí a la noche si se ve mucha mugre”.*

Los informantes asignaron responsabilidades compartidas entre el municipio y los habitantes de la ciudad, al primero adjudicaron que no hacía lo suficiente para resolver el problema de la recolección de residuos y a los ciudadanos se les adjudicó que por razones de educación o culturales no colaboraban en la limpieza de la ciudad. A continuación se presenta una cita que refleja lo expresado anteriormente:

*“Lo que yo creo es que una parte es cultural, pero creo que el servicio no es eficiente...el hecho de que seamos como en tu casa, vos a tu casa la tenés limpia pero el hecho de habitarla la ensucias, entonces tenés que volverla a limpiar...bueno acá es como una casa grande donde pasamos el plumero no más”.*

A la recolección de residuos provenientes de podas y de escombros los participantes le asignaron comentarios particulares, así como la recolección de residuos domiciliaria en términos generales coincidieron que se realiza, aunque con algunas deficiencias, la recolección de los restos de podas y de escombros no tuvieron la misma suerte. En

este caso los informantes coincidieron que este tipo de residuos, no eran retirados por las empresas a cargo de este servicio, lo cual había traído aparejado otros inconvenientes. La transcripción del siguiente diálogo da cuenta de lo anterior:

*-“Supongamos podar un árbol y tengo que llamar para que me retiren lo que podé del árbol, es imposible, es preferible esperar un carrero que te va a tocar el timbre, te va a cobrar cinco pesos, diez, quince y lo lleva”.*

*- “Ustedes tienen idea donde tira la basura el carrero?”.*

*-“Al lado de algún vecino, en algún descampado o en algo”.*

*- “¿Y entonces?”.*

*- “Y no es correcto pero sino...yo por ejemplo podé dos árboles grandes en la vereda de mi casa y estuve cuatro meses esperando que los retiren y bueno vino una mujer y juntó las ramitas...y yo se que va a terminar en algún lugar, en algún baldío”.*

#### **- Conservación de Plazas, Parques, Espacios verdes y Mobiliario Urbano**

Las plazas públicas, los parques y otros espacios verdes durante años han tenido un rol relevante en las ciudades. Han sido los lugares donde los ciudadanos disfrutaban de un espacio natural y en ocasiones cultural, eran lugares de encuentro, de espacios de lectura, y de juegos entre niños. Esos lugares estaban asociados a limpieza, conservación y seguridad.



Foto N°6: Mantenimiento de espacios verdes. Imagen propia

De los grupos de foco realizados y de las entrevistas en profundidad podría pensarse que esa situación de alguna manera se ha modificado. Los informantes hacen una diferenciación entre los espacios a cargo de algún tipo de mantenimiento del sector privado y aquellos otros a cargo del sector público, percibiendo que los espacios a cargo de los primeros denotaban mayor estado de conservación que entre los segundos.

*“Yo veo muchas plazas y lugares verdes que tienen mantención de alguien privado... mucha gente que tiene restaurantes importantes o que está allegado a una plaza, al Libertad también, como que supuestamente según el cartel, ellos son los que las cuidan... hay de todo”.*

Los principales reclamos que realizaron los participantes estuvieron vinculados a la maleza alta, falta de iluminación, basura, mobiliario en malas condiciones, y arboleda sin mantenimiento. Las siguientes frases ejemplifican lo expresado previamente:

*“Muy desmejorada es la Plaza Evita (Villa Cornú), la barren cada tanto, no cuidan, ahí se juntan a tomar, siempre está sucio, es un desastre”.*

*“El problema (haciendo alusión a las plazas) son las juntas que por ahí se dan, cierto grupitos de chicos que aprovechan la oscuridad para estar ahí durante mucho tiempo, tomando bebidas alcohólicas o en algunos casos hasta drogándose”.* (vecino barrio Mercantil)

*“Hay un fenómeno que se da... los tarros de basura, las paradas de ómnibus que se pusieron en el año noventa y nueve... esas tan hermosas de vidrio, la hizo una empresa que tiene esa exclusividad porque están calzadas con publicidad, en toda Sudamérica, en la única ciudad de Sudamérica donde se rompieron, pero para romper esos vidrios tenés que tirarle un adoquín, fue en la ciudad de Córdoba, los destruyeron todos... esa es la palabra clave, el cordobés perdió el orgullo de la ciudad”.*

*“Hay un problema de agresión muy fuerte, hay una bronca contra el mobiliario urbano”.*

Los informantes, como en otras instancias, volvieron a hacer responsable a los propios habitantes de la falta de conservación de los lugares públicos, de la falta de cuidado de los espacios compartidos y del mobiliario de la ciudad. La siguiente cita surgió de uno de los participantes en uno de los grupos de foco.

*“...yo vivo a dos cuadras de la costanera, a diez cuadras más o menos para el norte y para el sur de donde yo estoy, está limpio, cortado, está hermoso, ya más arriba de la isla de los Patos, ahí la basura ya está, pero yo veo a la gente, hay cestos ¿sí? Pero los fines de semana, que se llena de gente como en el Parque de las Tejas... y si vos ves la gente tira todo”.*

## - Mantenimiento de calles y semáforos

Contar en la ciudad de Córdoba con calles en buen estado cobra relevancia una vez conocidas las implicancias que esto tiene en términos de seguridad, economía, rapidez y comunicación; a su vez contar con una red de semáforos y que estos estén en buenas condiciones de mantenimiento asegurará el control del tránsito y la seguridad de los usuarios del sistema de movilidad.



Foto N°7: Mantenimiento de calles. Imagen propia

De los encuentros realizados y desde la visión de los informantes, se desprendió que no se encontraban las condiciones óptimas ni de las calles ni del mantenimiento de los semáforos. En el caso de las calles la falta de mantenimiento, la ausencia de asfalto en algunos barrios, las obras inconclusas y la deficiente calidad de los materiales que se utilizaban en la pavimentación fueron las principales razones argumentadas.

*“Hace quince, veinte años atrás había casas esporádicas (barrio Argüello) pero hoy en día hay una casa al lado de la otra, no hay asfalto en las calles y por ahí hay tierra o barro y no podés pasar los días de lluvia”. “Por ejemplo hay una calle paralela a Ricardo Rojas que hace meses que empezaron a asfaltarla, la dejaron por la mitad y no podés pasar...”.*

*“...hay pozos y cuando llueve hay más pozos y generalmente los tapa la misma gente, traen escombros o algo y lo tapan...pero si no es por la Municipalidad no... y yo*

*conozco Alto Alberdi que está mi mamá y es lo mismo... o sea pozo que hay vive ahí... no es que estemos olvidados, no arreglan en ninguna parte”. (vecino barrio Los Químicos)*

Respecto a los semáforos hicieron mención como causas de los problemas detectados la falta de mantenimiento, las roturas, la mala sincronización y el estar ocultos tras las ramas de los árboles. Algunas expresiones de los informantes así lo reflejaron:

*“Pasa que es mucho lo que falta para hacer, entonces por ahí se notan mínimos los cambios, los semáforos los ves porque el que maneja...pero el que recorre muchos lados te das cuenta que hace bastante falta el mantenimiento de muchos”.*

*“...el tema de los semáforos por ejemplo se vio mucho tiempo que no había semáforos en ningún lado, estaban rotos, están fuera de servicios, muchos en calles que son principales...me parece que hay muchos semáforos que no están sincronizados”.*

La deficiencia que los participantes de los grupos de foco y de las entrevistas en profundidad detectaron sobre la problemática de los servicios públicos en la ciudad de Córdoba y que son el eje de esta investigación, encontraron dos grandes responsables la Municipalidad y la incultura de los propios habitantes. En el caso del municipio el principal responsable del “no hacer” desde la visión de los participantes, fueron los propios empleados de dicho organismo. La siguiente cita refleja lo anterior:

*“Yo creo que la deficiencia es municipal y no,..., no es tanto municipal sino de los empleados municipales...cuando uno habla con los empleados públicos realmente no encuentra ninguna vocación de servicio para cumplir lo mínimo e indispensable”.*

El otro eje sobre el cual se giró permanentemente durante las actividades desarrolladas fue la falta de cuidado que el ciudadano tenía con su “propio lugar”, haría pensar o sospechar que no toma como propio los diferentes espacios de su ciudad.

*“Yo vengo de un pueblo del interior de Córdoba y es mucho más limpio que Córdoba capital y en otras provincias como Mendoza es mucho más limpio que Córdoba capital y hay lugares donde está más sucio y la recolección de residuos es la misma quizás, entonces me parece que en ese punto en particular del barrido de calles, me parece que no está tan mal, me parece que está totalmente coloreado por otras cosas que tienen que ver con una cuestión social y que excede y realmente es una cuestión de todos”.*

d) **Otras empresas prestadoras de servicios.**

Los servicios públicos, como se ha mencionado oportunamente, tienden a satisfacer las necesidades generales de manera regular y continua. Pueden brindarse bajo el ala del Estado de manera directa o indirecta, o bien por capitales privados. En la primera parte del desarrollo de los grupos de foco y de las entrevistas en profundidad se abordaron aquellos servicios domiciliarios que son objeto de la presente investigación, y que son responsabilidad directa del municipio de la

ciudad de Córdoba. En la segunda etapa del desarrollo de las actividades se afrontaron los servicios domiciliarios en donde el Estado otorga en concesión la explotación de algunos servicios tal como el suministro de agua potable a cargo de Aguas Cordobesas, la generación, transporte y distribución de energía eléctrica brindada por la empresa provincial de carácter autárquico EPEC y aquellos otros servicios brindados por empresas privadas como son ECOGAS y las empresas de telecomunicaciones que brindan el servicio de telefonía fija.

- **Agua Corriente**

La provisión de agua de red es un servicio que según declaraciones de todos los informantes tanto en grupos de foco como los de las entrevistas en profundidad dijeron tener acceso. Se abordó el servicio desde diferentes aspectos, continuidad en el suministro, calidad del producto, presión, sistema de facturación, tarifa, medidores, cuidados del recurso y ejecución de obras en la vía pública.

En términos generales los participantes coincidieron en que el servicio de agua corriente lo recibían con continuidad, los cortes eran programados y se comunicaban con anticipación; sólo cuando se presentaban imponderables se discontinuaba el suministro. Uno de los problemas que pusieron de manifiesto algunas personas que participaron de los diferentes encuentros fue la falta de presión, esta se la vinculó a malos usos por parte de los vecinos o bien a problemas propios de determinados momentos del año. La siguiente cita ejemplifica lo expresado anteriormente:

*“Yo no tengo ningún problema, acá siempre hay agua (barrio Los Químicos), yo tengo buena presión, salvo en los horarios que baja la presión...todo el mundo sale a regar...que está mal de la gente...y después no”.*

La falta de cuidado del agua ha sido un tema recurrente en los diferentes encuentros vinculándose este problema a la falta de control, ya que no todos los hogares cuentan con medidores, y a la falta de conciencia de los habitantes en el cuidado de este recurso.

*“Por ahí es un problema de las casas, caños viejos y por ahí lo de los medidores estaría bueno, para que a la gente le toque un poco el bolsillo y se concientice de que no tenés que tirarla tanto”.*

*“Eso es un signo también de cultura de Córdoba el despilfarro del agua, el agua uno va a Europa y se cuida el agua al máximo”.*

La calidad del agua fue un tema en que la mayoría de los participantes coincidieron. Su falta de calidad se la relacionó con algunos atributos que no se alcanzaban a satisfacer, ellos fueron el olor y el sabor. El fuerte olor percibido y el sabor desagradable fueron dos factores que influyeron para que los informantes, consideraran poco recomendable el consumo de agua de red para el consumo humano. Las siguientes frases así lo reflejan:

*“El agua de la canilla...no sé si está muy bien para el consumo...te la servís en un vaso y es muy fuerte el olor, y no sé si eso está tan bueno para el cuerpo”.*

*“...el agua es completamente intomable... por el sabor, es una asquerosidad por eso hay que comprar para el consumo, es decir uno paga el agua pero vos tenés que pagar a la vez gastar en una persona que venga y te traiga...el bidón y comprar el agua o soda...pero no podés tomar el agua”.*

Si bien esta percepción, como se mencionó en párrafos anteriores, sobre la calidad del agua fue compartida por la mayoría de los participantes, otra minoría sostuvo que la misma era totalmente apta para el consumo humano, que no presentaba inconvenientes y que en el caso de existir alguna anomalía esta se debía a la falta de cuidados que los habitantes hacían de sus tanques de agua:

*“Yo con el agua no compro agua mineral... es más sana(al referirse al agua corriente) que el agua mineral...si el tanque está limpio estoy seguro de que por lo menos el agua es sana...si puede ser, y no es porque salga mal de la planta, sino por la contaminación de los depósitos”.*

Las obras públicas vinculadas a la empresa Aguas Cordobesas son merecedoras de algunos comentarios. Al decir de los participantes las obras en la vía pública pertenecientes a la empresa son terciarizadas por esta, y los inconvenientes que se detectaron se adujeron a la falta de control de Aguas Cordobesas hacia las empresas que contrata. Ejemplo de lo anterior es la siguiente cita surgida de los informantes:

*“...pasan, cambian un caño y así como pasan el caño, pasan la vereda, construyen, se hunden las veredas, siempre hay que estar reparándolo. No hay un control de los prestatarios de las redes que vienen y tapan...tenés que terminar arreglándolo vos sino te hace una multa la Municipalidad, a mí me pasó con la Municipalidad”.*

Todo haría suponer que los inconvenientes detectados por obras públicas realizadas bajo la responsabilidad de Aguas Cordobesas estarían incrementando los problemas legales que la empresa deberá asumir.

*“...soy perito en la justicia y me han salido un montón de pericias a Aguas Cordobesas y se sobre los daños...hay como una compensación entre los daños y el contrato y bueno es un problema de control...cuando tienen un daño lo compensan entre ellos, propiamente dicho Aguas Cordobesas no hace un control exhaustivo de calidad de esa empresa que le presta el servicio”.*

La tarifa del agua tuvo dos apreciaciones diferentes, para algunos el agua tenía una baja tarifa para otros en cambio esta era elevada e inequitativa, siendo la percepción sobre la misma relativa.

*“En comparación con otros servicios me parece que el agua es mucho más esencial, si bien son todos esenciales, pero el agua me parece mucho más esencial y yo pago tres veces más de electricidad, de gas, en épocas de invierno cuatro veces más”.*

*“Lo del precio es muy relativo porque el agua está regulado, el costo del servicio es, si tenés medidor por lo que consumís, sino es como un impuesto, está regulado por los metros cuadrados...y hay casas grandes y viejas donde viven dos personas y pagan fortunas de agua y por el barrio y otras pequeñas casas que pagan nada y consumen cinco, eso no está bien o tiene que estar todo medido buscar una forma de equiparar eso”.*

*“...administro una playa de estacionamiento que paga mil doscientos y no usa nada de agua...para los baños nada más”.*

## - **Energía Eléctrica**

El servicio de energía eléctrica fue percibido por los informantes como un servicio caro y con una tensión heterogénea lo que provoca inconvenientes entre los habitantes de la ciudad que participaron de los grupos de foco y de las entrevistas en profundidad.

*“Un amigo mío ayer se le quemaron casi todas las cosas de la casa porque le llegaron cuatrocientos voltios, no sé cómo es la medición, pero le quemó toda la casa y él no había denunciado...”.(barrio Poeta Lugones)*

EPEC, la empresa responsable de la generación, transporte y distribución de energía eléctrica en la ciudad de Córdoba se la percibió como una empresa que no invierte lo necesario y con mala imagen como organización.

*“...de hecho yo...me entregan el departamento ahora y estamos peleando para que nos coloquen la luz y nos piden desde EPEC que hagamos la conexión nosotros de la es-*

*quina a media cuadra todo por la vereda, nos sale ciento cincuenta mil pesos y le va a salir a toda la cuadra...quieren que paguemos nosotros porque la empresa no va a invertir y el edificio tiene que terminarse... no hay inversión desde la empresa”.*

Según la mirada de los participantes, EPEC no satisfizo a los usuarios ante reclamos por fallas en el suministro de energía eléctrica que estos realizaron. La insatisfacción estaría vinculada a la falta de atención telefónica y a la lentitud en solucionar los problemas que dan origen a los diferentes tipos de reclamos. Las siguientes frases ejemplifican lo anterior:

*“...tenés que insistir bastante para que te atiendan y te dan un número de reclamo pero, después quizás pasen cinco horas y para volver a comunicarte o en el caso de los edificios tenes que hacer veinte reclamos con distintos nombres porque sino no vuelve la luz, ni mandan a nadie a ver que pasó”.*

*“Porque automáticamente se corta la luz, el teléfono se descuelga y no te atiende y yo lo he podido comprobar in situ porque una vez tuvimos un corte de cinco o seis horas y yo llamaba por teléfono y ocupado, ocupado...entonces me enojé tanto que agarré el auto y me fui hasta la guardia norte para pedirles una explicación y que me digan la luz va a volver de acá una semana, no hay ningún problema agarro mis cosas me voy y listo...y llegué y estaban todos los teléfonos descolgados y encima ¿qué querés que hagamos que atendamos todas las llamadas telefónicas?”.*

Las épocas más conflictivas en cuanto a cortes de energía al decir de las personas que conformaron la muestra eran las épocas de mayores y de menores temperaturas.

*“...acá (barrio Los Químicos) hay un viento fuerte se corta la luz, llueve se corta la luz, en verano se corta la luz, en invierno también, o sea si hace un día muy frío olvidate que ese día se corta la luz, si hace mucho calor se corta la luz, ellos dicen que es porque se prende mucho el aire acondicionado, en invierno por las estufitas eléctricas que en realidad lo que tenemos nosotros es toda la zona de Villa Cornú que al no pagar la luz usan los ladrillos esos y bueno, nosotros sabemos que es eso, pero bueno tienen que hacer algo”.*

*“...bastante bien ¿problemas? muy rara vez ...en verano cuando hay mucha demanda de consumo sí”. (Barrio Las Palmas)*

Al decir de los informantes muchas de las insatisfacciones con la EPEC se vincularon con la reducida vocación de servicio de su personal, si bien consideraron necesario rescatar que no todos los empleados tenían esa falta de actitud.

*“...tengo como dos ideas o como dos sensaciones muy distintas, a mi me ha pasado que yo he llamado a las dos de la mañana... me atienden bien, son amables y que me digan: No mire señora ¿en qué barrio?... bueno creemos que antes de las ocho de la mañana o entre las ocho y las doce...y es así efectivamente...pero quédese tranquila que es toda la zona. Entonces creo que también depende de la persona...hay gente que da una respuesta muy buena y clara”.*

*“...fue también a media tarde, el reclamo fue hecho a la mañana y a media tarde estaba la cuadrilla trabajando”.(Vecino Barrio Mercantil)*

Otro de los problemas que pusieron de manifiesto los participantes fue el poco tiempo con que llega la factura de pago respecto al primer vencimiento, obligando a pagar en las fechas posteriores dispuestas a tal fin.

*“La factura a veces llega un poco tarde o te llega muy justo, pero como tiene dos o tres vencimientos, en realidad a veces te obliga a no pagarlo en el primero porque te llega justo”. (Barrio Los Químicos)*

*“Lo que no me suele llegar a tiempo es EPEC, cuesta mucho, o sea hay veces que ni me llega o me llega vencida, o sea la tengo que sacar por internet”.*

*“Lo que pasa que no es un problema de la ciudad de Córdoba, es un problema del sistema energético nacional. La crisis energética es para todos y cuando hay una sobre demanda la capacidad de generación de energía no se corresponde y bueno tienen que cortar la luz”.*

Sobre la tarifa las opiniones volvieron a dicotomizarse; las percepciones para algunos, y sobre todo al compararla con otros servicios, no fue considerada como la más elevada, para otros en cambio la tarifa de la energía eléctrica era considerada como alta. La siguiente cita refleja lo anterior:

*“Claro quitale el subsidio...el costo de la energía es elevado, tiene un componente impositivo demasiado alto. Si ustedes agarran la boleta de la luz son tres ítems de consumo de energía, el resto es impuestos para aquello...son como ocho renglones de distintos impuestos, que estamos pagando impuestos para el fuego sobre la tarifa de luz que consumimos”.*

## - Gas Natural

ECOGAS es la empresa que tiene a su cargo el servicio público de distribución de gas en la ciudad de Córdoba y la misma fue apreciada por los participantes de grupos de foco y de las entrevistas en profundidad como una empresa que brindaba un buen servicio y con una baja tarifa.

*“Es bueno el servicio de gas y barato, el más barato de todos los servicios, es lo más barato que hay”.*

Como inconvenientes se mencionaron la falta de servicio de gas en red en los edificios recientemente construidos, algunos aludieron a algunos problemas especialmente en invierno como falta de presión y modificación en el color habitual. Las siguientes frases dan evidencia de lo antes expresado:

*“...bueno se viene un problema porque no nos van a dar gas ahora y ...el mayor problema lo tienen los edificios y dicen que van a dar gas para prender máximo dos hornallas”.*

*“...calentaba poco”*

*“...en invierno es más amarilla la llama...”*

*“Es como cuando hay mucho consumo de agua, que uno abre la canilla de agua y sale un chorrito, el gas pasa eso, exactamente lo mismo”.*

La percibieron como una empresa con rapidez para resolver problemas y hacerlo con calidad en el servicio prestado:

*“En particular es excelente, yo así lo califico, porque la verdad nunca hemos tenido problemas y las pocas veces que hemos tenido alguna pequeña fisura, solos vinieron a controlar o a hacer el reemplazo de alguna pieza dentro de lo que es la casilla del medidor. La verdad es que estamos más que satisfechos”*

## - Telefonía Fija

En la actualidad en la ciudad de Córdoba el servicio de telefonía fijo es brindado por tres tipos de prestadores: *Prestadores Históricos* -Telecom y Telefónica-, *Operadores Independientes* -cooperativas locales y municipios que brindaban el servicio desde antes de su privatización- y los *Prestadores Entrantes* -empresas y cooperativas que comenzaron a prestar el servicio una vez finalizado el período de exclusividad.

Los informantes centraron sus críticas no en el servicio en sí, sino que estuvo dirigido a la demora en restablecer el servicio y a la mala atención que las empresas realizan a los clientes. Las empresas sobre las que más se habló fueron Telecom y Telefónica en ese orden.

La falta de oficinas donde se pueda recurrir en caso de desear hacer una consulta de manera personal, la ausencia de un compromiso por escrito entre las partes, la diversidad de respuestas de los empleados ante un mismo problema y la demora en los reclamos, fueron los principales problemas mencionados en los grupos de foco y en las entrevistas en profundidad.

*“Los reclamos han sido cuando ha habido una tormenta fuerte que han caído algunos árboles o sea no ha sido más que por eso... la resolución fue rápida...el reclamo por teléfono...estás como diez horas marcando los internos”.*

*“Mi mamá que se mudó hace relativamente poco, tenía un problema con su línea en el departamento que ocupó y realmente la única oficina que hay en Córdoba, que además atiende a un montón de localidades en los alrededores, era imposible la cantidad de gente, la cola, la espera, no hay baño, por ahí estas tres, cuatro horas esperando pero bueno una vez que lo hizo andar, anda bien”.*

*“...yo tuve la tormenta el año pasado...estuve más de dos meses sin teléfono fijo en mi casa y tuvimos grandes problemas porque mis padres son personas grandes y están todo el día solos, nos cansamos de reclamar y no solo nosotros sino toda la manzana, todos los reclamos habidos y por haber, hasta que en un momento mi hermano, que es abogado, y fue al ente obviamente nacional, regula las telecomunicaciones, hizo el reclamo como abogado, a las cuarenta y ocho horas nos solucionaron el problema, nos conectaron el teléfono, nos hicieron como un año de crédito...y el lunes, martes tuvimos todos teléfono”.*

La tarifa del servicio de telefonía presenta por un lado la visión para algunos de los informantes que está relacionada con el uso que se haga del servicio; para otros en cambio lo percibieron caro sobre todo cuando lo compararon con otras opciones que carecen de costo. Las siguientes frases ejemplifican lo anterior:

*“No, me parece normal. Si lo uso mucho voy a gastar más, yo no llamo a celulares ¿viste?...o sea todo bien”.*

*“A mí me parece carísimo, por Skype hablo gratis y si hablo por teléfono me sale caro, así que no me parece caro”.*

*“...ahora vivimos con mi pareja tenemos teléfono celular, hablamos gratis con toda mi familia...no lo necesitamos. Y tuvimos teléfono fijo con mi familia hace muchos años y no teníamos problemas...hasta que empezaron los problemas...entonces mi papá le*

dio de baja...”.

e) **Los Entes Reguladores**

Tanto el gobierno nacional como el provincial han creado diferentes organismos cuyas funciones es el de dictado de normas, el de controlar y sancionar, y el de intervenir en la búsqueda de soluciones a conflictos que puedan presentarse entre las partes. El ERSEP es un organismo de carácter autárquico dependiente del Ministerio de Transporte y servicios Públicos de la Provincia de Córdoba, los problemas vinculados al suministro de agua de red y de energía eléctrica corresponden a este ente. ENARGAS es el ente nacional regulador del gas y la CNC es la comisión nacional de comunicaciones responsable de los servicios de telefonía fija.

La existencia de estos organismos y los servicios que estos prestan fueron reconocidos por la mayoría de las personas que participaron de la investigación cualitativa, sin embargo muy pocos de ellos habían asistido a alguno de ellos ante presencia de problemas con algunos de los servicios públicos. Entre quienes recurrieron no encontraron por parte de algunos de estos entes ningún tipo de respuesta, la siguiente cita así lo ejemplifica:

*“Una vez llamé porque había venido muchísimo (se hacía referencia al servicio de luz) y le pregunté si no sabía que tener que hacer, si ellos podían venir a controlar si había alguna pérdida o algo y me dijeron que no, que eso yo lo tenía que arreglar por mi cuenta, me dijo llamó a un electricista y que te lo solucione. Bueno yo consulté por eso y si van y te mandan el técnico de ellos, te cobran si no tenés nada. Yo fui a reclamar al ERSEP por eso y me tomaron el reclamo, sigo pagando lo mismo y nunca recibí respuesta”.*

f) **El Barrio que se desea tener**

Al ser consultados los participantes sobre el barrio que desearían tener. Las respuestas de quienes respondieron fueron prácticamente coincidentes; los vecinos reclaman mayor limpieza y un mejoramiento en el mantenimiento del alumbrado público

*“...me gustaría que sea un poco más limpio, capaz que se le tendría que dar un poco de más atención al tema de la limpieza, el ba-*

*rrido de las calles...el problema es la luz a veces...y bueno la iluminación en las calles por el tema de la inseguridad en la noche”.*

## V. Conclusiones

- La percepción de la existencia de deficiencias en las Políticas Públicas vinculadas al desarrollo ordenado de la ciudad, de indefinición de prioridades de inversión que acompañen el acelerado crecimiento de la ciudad, de falta de continuidad en las políticas de gobierno y de un escaso control, en particular con la obra pública, se convierten en puntos conflictivos entre los ciudadanos y el Estado.
- La ciudad es un lugar inequitativo para sus habitantes hay barrios de “primera” y de “segunda” y dentro de un mismo barrio se presentan de la misma manera estas inequidades. Hay barrios dentro de la ciudad que cuentan con los servicios que uno espera recibir a efectos de tener una mejor calidad de vida, otros sin embargo no cuentan ni con los mismos servicios ni con la misma calidad en sus prestaciones en caso de tenerlos.
- La Municipalidad de la ciudad de Córdoba es el organismo, dentro de los estudiados, que presentó la mayor insatisfacción por parte de los usuarios. Servicios que no llegan a todos los barrios de la ciudad, tales como cloacas y barrido de calles, falta de mantenimiento en servicios que su deficiente prestación se vinculan de manera directa con la seguridad y salud, temas priorizados por los informantes, se convierten en las principales razones de las disconformidades.
- El servicio de agua corriente goza de una buena imagen entre los usuarios de dicho servicio. Como reclamo se planteó problemas con el olor, el sabor y la falta de presión en algunos lugares y en determinadas épocas del año. Otro problema que se planteó fue la falta de control de la empresa Aguas Cordobesas respecto a las empresas con las que terciariza algunas obras.
- Respecto a EPEC se la percibe como una empresa que realiza inversiones insuficientes y que tiene una mala imagen entre los informantes de grupos de foco y de entrevistas en profundidad.
- ECOGAS es una empresa con buena imagen y se la reconoce como una de las empresas prestado-

ras de servicios que cobran las tarifas más bajas. Como aspecto negativo prevalece la carencia de gas en red sobre todo en barrios de menor poder adquisitivo y en nuevos desarrollos urbanos donde la red se encuentra saturada.

- Las empresas vinculadas a la telefonía fija fueron receptoras de numerosos reclamos, los cuales se relacionan con la mala atención hacia los clientes.
  - Los habitantes no fueron considerados menos responsables que los diferentes organismos respecto a las problemáticas que los servicios presentan en la ciudad de Córdoba. Al decir de los informantes no existiría en la actualidad entre los cordobeses la cultura de tener una ciudad limpia. A su vez los participantes, sobre todo los de menor nivel socio económico, dejaron trans lucir cierto grado de conformismo con los servicios, no así los que vivían en zonas residenciales quienes se tornaron mucho más críticos de la calidad de los servicios que recibían.
-

## B. INFORME CUANTITATIVO - ENCUESTAS

### 1. Servicios prestados por la Municipalidad de Córdoba

#### **Acceso a tener determinados servicios públicos brindados por la Municipalidad de la ciudad de Córdoba, Calificación de los servicios ofrecidos e Índice de Satisfacción con los servicios.**

Antes de iniciar la presentación de los resultados que surgen de la investigación realizada y con el objetivo de lograr una mejor comprensión de la presentación de los resultados se cree conveniente realizar algunos comentarios. Los servicios que son responsabilidad de la Municipalidad de Córdoba y que son objeto de nuestro estudio, no llegan de igual manera a quienes son sus destinatarios. Hay zonas de la ciudad que cuenta con determinados servicios que otras no tienen, lo que plantea una *inequidad en la prestación*. Otros servicios, en cambio, cubren prácticamente todos los barrios de la ciudad, lo que permite hablar de una *equidad* en la prestación.

Un aspecto independiente al anterior, el tener o no tener determinado servicio, es la percepción que tienen los vecinos de Córdoba sobre la satisfacción que tienen con dichos servicios.

- **Inequidad de los servicios entre zonas geográficas**

El análisis se inicia abordando cuatro servicios y que, en determinados aspectos, presentaron un comportamiento de respuesta similar, ellos son los que hacen referencia a *Cloacas, Barrido de Calles, Mantenimiento de Espacios Verdes y Desmalezamiento de Baldíos*.

El punto de encuentro entre los primeros tres servicios es la **inequidad en la prestación** de los mismos, las diferencias surgen entre quienes viven en zonas próximas al centro de la ciudad y quienes habitan en los barrios de la periferia. En las tres situaciones se aplicaron pruebas de independencia y surgió que el servicio estudiado y las zonas geográficas de residencia, están asociadas. Los hogares en zonas próximas al microcentro de la ciudad poseen los servicios en oposición a quienes viven en zonas periféricas quienes, en su mayoría, no cuentan con ellos.

Al momento de calificarlos se utilizó una escala de 1 a 7, asociándose a las calificaciones más bajas, de 1 a 3, con una calificación mala sobre el servicio, de 5 a 7 en cambio se vinculó a una evaluación buena y en donde el 4 es un resultado regular.

El **Índice de Satisfacción** se construyó a partir de las **calificaciones promedio** obtenidas para cada servicio, generándose un indicador para cada uno de ellos y para cada zona, y un índice de satisfacción general (ISG).

Cada zona de la ciudad presenta diferentes grados de conformidad y satisfacción con los servicios, sin embargo, al calcular las calificaciones promedio e intentar detectar si hay evidencias estadísticas entre zonas, se concluyó que dichas diferencias no se presentan entre las diferentes áreas geográficas.

		Zona geográfica de residencia																	
		A			B				C			D							
¿Tiene Cloacas?		Barrios Muestreados																	
		Centro	Juniors	Pueyrredón	Alta Córdoba	General Bustos	San Martín	Alberdi	Alto Alberti	Nueva Córdoba	San Vicente	Alta Córdoba	Marqués de Sobremonte	Cerro-Urca	Jardín	Ituzaingó	Liceo	Marqués de Sobremonte	Argiuello
¿Tiene Cloacas?	sí	88%	89%				53%			4%									
	no	12%	9%				44%			96%									
	no sabe		2%				3%												
Calificación del servicio	Buena	61%	55%				55%			83%									
	Regular	35%	16%				17%			17%									
	Mala	4%	29%				28%												
Índice de Satisfacción		76%	65%				66%			83%									
Calificación general del servicio												Buena: 56%		Regular: 19%		Mala: 25%			
												ISG= 67%							

**Cuadro N°3:** Distribución de personas que tienen servicio de cloacas e Índice de Satisfacción con el servicio clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba. Fuente: Elaboración propia

La mejor calificación respecto al servicio de cloacas la brindaron los ciudadanos que viven en zonas alejadas al centro de la ciudad. Todo haría sospechar que a mayor densidad poblacional, mayores son los problemas con la red cloacal y por ende menor es la calificación que el servicio de cloacas obtiene.

		Zona geográfica de residencia																	
		A			B				C			D							
¿Tiene Barrido de calles?		Barrios Muestreados																	
		Centro	Juniors	Pueyrredón	Alta Córdoba	General Bustos	San Martín	Alberdi	Alto Alberti	Nueva Córdoba	San Vicente	Alta Córdoba	Marqués de Sobremonte	Cerro-Urca	Jardín	Ituzaingó	Liceo	Marqués de Sobremonte	Argiuello
¿Tiene Barrido de calles?	sí	88%	93%				83%			58%									
	no	8%	3%				16%			42%									
	no sabe	4%	4%				1%												
Calificación del servicio	Buena	74%	65%				51%			57%									
	Regular	9%	15%				28%			29%									
	Mala	17%	20%				21%			14%									
Índice de Satisfacción		72%	70%				67%			69%									
Calificación general del servicio												Buena: 62%		Regular: 19%		Mala: 19%			
												ISG= 70%							

**Cuadro N°4:** Distribución de personas que tienen servicio de Barrido de Calles e Índice de Satisfacción con el servicio clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba. Fuente: Elaboración propia

		Zona geográfica de residencia																			
		A			B				C			D									
¿Tiene mantenimiento de espacios verdes?	Barrios Muestreados	Centro	Juniors	Pueyrredón	Alta Córdoba	General Bustos	San Martín	Alberdi	Alto Alberti	Nueva Córdoba	San Vicente	Alta Córdoba	Marqués de Sobremonte	Cerro-Urca	Jardín	Ituzaingó	Liceo	Marqués de Sobremonte	Argüello	Residencial San Roque	Villa Libertador
		si	81%	69%				65%			53%										
no	19%	14%				29%			42%												
no sabe		17%				6%			6%												
Calificación del servicio	Buena	57%	65%				63%			45%											
	Regular	24%	17%				13%			33%											
	Mala	19%	18%				24%			22%											
Índice de Satisfacción	67%	70%				69%			66%												
Calificación general del servicio										Buena: 61%											
										Regular: 19%											
										Mala: 20%											
										ISG= 69%											

**Cuadro N°5:** Distribución de personas que tienen servicio de Mantenimiento de Espacios Verdes en el barrio en que habitan e Índice de Satisfacción con el servicio clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba. Fuente: Elaboración propia

Al momento de calificar este servicio no se encontraron evidencias estadísticas de que haya diferencias entre las calificaciones promedio de cada una de las zonas, sin embargo se observa que en barrios periféricos es mayor el número de personas que califican como regular el servicio de mantenimiento de espacios verdes.

		Zona geográfica de residencia																			
		A			B				C			D									
¿Tiene desmalezamiento de baldíos en su zona?	Barrios Muestreados	Centro	Juniors	Pueyrredón	Alta Córdoba	General Bustos	San Martín	Alberdi	Alto Alberti	Nueva Córdoba	San Vicente	Alta Córdoba	Marqués de Sobremonte	Cerro-Urca	Jardín	Ituzaingó	Liceo	Marqués de Sobremonte	Argüello	Residencial San Roque	Villa Libertador
		si	23%	31%				33%			25%										
no	50%	26%				47%			53%												
no sabe	27%	43%				20%			22%												
Calificación del servicio	Buena	43%	57%				52%			37%											
	Regular		24%				24%			25%											
	Mala	57%	19%				24%			38%											
Índice de Satisfacción	57%	68%				67%			59%												
Calificación general del servicio										Buena: 55%											
										Regular: 19%											
										Mala: 26%											
										ISG=65 %											

**Cuadro N°6:** Distribución de personas que tienen servicio de Desmalezamiento de Baldíos e Índice de Satisfacción con el servicio, clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba. Fuente: Elaboración propia

La prestación del servicio de *Desmalezamiento de baldíos* no es reconocida como tal por quienes viven en zonas céntricas o bien en zonas adyacentes a ésta, lo que se ha dado en llamar zonas A y B respectivamente. Intentando encontrar una explicación a ello, posiblemente deba asociarse este tipo de respuesta a la baja cantidad de baldíos en estas zonas, donde el servicio de desmalezamiento no se torne necesario. El “no tener” este servicio en la zona del microcentro, probablemente no tenga la misma connotación de quienes habitan en la zona C ó D y optan por igual respuesta.

En la zona A no tener el servicio esté, seguramente, vinculado a que en la zona no haya sitios baldíos o bien estos sean escasos, explicación que pueda extenderse a quienes en zonas adyacentes a la central “no saben”. Si se piensa en barrios como Nueva Córdoba, General Paz, Alberdi o Juniors, entre otros, es difícil encontrar sitios baldíos y si se los encuentra la mayoría de ellos están vallados. Decir en cambio

“no tener” en zonas periféricas esa misma respuesta es probable que corresponda a que, pese a tener sitios baldíos en las zonas, no cuenten con desmalezamiento.

- **Equidad de los servicios entre zonas geográficas**

El análisis continúa con el abordaje de dos servicios que presentan una misma característica la cual consiste, en que, la mayoría de los habitantes tienen el servicio, independientemente de la zona en donde habiten. Esos dos servicios son *Alumbrado Público* y la *Recolección de Residuos* domiciliarios. Los puntos de desencuentro entre estos dos servicios se presentan al momento de ser calificados. Las apreciaciones particulares sobre la calificación de cada uno de ellos se presentan debajo de cada uno de los cuadros que resumen la información sobre Alumbrado Público y Recolección de Residuos.

		Zona geográfica de residencia																			
		A			B				C			D									
Barrios Muestreados		Centro	Juniors	Pueyrredón	Alta Córdoba	General Bustos	San Martín	Alberdi	Alto Alberti	Nueva Córdoba	San Vicente	Alta Córdoba	Marqués de Sobremonte	Cerro-Urca	Jardín	Ituzaingó	Liceo	Marqués de Sobremonte	Argüello	Residencial San Roque	Villa Libertador
		¿Tiene Alumbrado Público?	sí	96%	98%				97%			97%									
no	4%		2%				3%			3%											
no sabe																					
Calificación del servicio	Buena	68%	50%				58%			43%											
	Regular	12%	20%				11%			23%											
	Mala	20%	30%				31%			34%											
Índice de Satisfacción		72%	62%				65%			58%											
		Calificación general del servicio										Buena: 53%		Regular: 17%		Mala: 30%					
												ISG= 64%									

**Cuadro N°7:** Distribución de personas que tienen servicio de Alumbrado Público en el barrio en que habitan y el Índice de Satisfacción con el servicio, clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba. Fuente: Elaboración propia

El Alumbrado Público llega prácticamente a todos los barrios de la ciudad de Córdoba, sin embargo las buenas calificaciones con este servicio se logran de manera marcada en zonas del microcentro y las calificaciones menos satisfactorias se obtienen en zonas alejadas del centro de la ciudad.

		Zona geográfica de residencia																			
		A			B				C			D									
Barrios Muestreados		Centro	Juniors	Pueyrredón	Alta Córdoba	General Bustos	San Martín	Alberdi	Alto Alberdi	Nueva Córdoba	San Vicente	Alta Córdoba	Marqués de Sobremonte	Cerro-Urea	Jardín	Ituzaingó	Liceo	Marqués de Sobremonte	Argüello	Residencial San Roque	Villa Libertador
¿Tiene recolección de residuos?	si	96%	98%				100%			97%											
	no	4%	2%				1%			3%											
	no sabe																				
Calificación del servicio	Buena	64%	70%				72%			77%											
	Regular	16%	20%				8%			17%											
	Mala	20%	10%				20%			6%											
Índice de Satisfacción		73%	78%				73%			78%											
Calificación general del servicio		Buena: 73%																			
		Regular: 14%																			
		Mala: 13%																			
		ISG=76 %																			

**Cuadro N°8:** Distribución de personas que tienen servicio de Recolección de Residuos domiciliarios y el Índice de Satisfacción con el servicio, clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba. Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los cordobeses capitalinos tienen el servicio de recolección de residuos domiciliarios y tienen un cierto grado de satisfacción con el mismo, pero debe advertirse que la zona céntrica manifiesta un indicador levemente inferior que otras zonas de la ciudad; posiblemente la mayor densidad de población y el ser la zona de mayor concentración comercial conduzca a pensar, sin temor a equivocarse, que la cantidad de basura que se genera complique la recolección de la misma y esto impacte de manera directa en el índice de satisfacción de este servicio.

- **Servicios con menores niveles de satisfacción**

De los servicios públicos investigados y que son responsabilidad del municipio local, *Mantenimiento de calles, veredas, semáforos, y mantenimiento del mobiliario urbano* son los más desfavorecidos con las calificaciones. En mantenimiento de calles, mantenimiento de veredas y semáforos no se detectaron diferencias estadísticas significativas entre las calificaciones promedios de estos servicios y cada una de las zonas bajo estudio.

		Zona geográfica de residencia																			
		A			B				C			D									
Barrios Muestreados		Centro	Juniors	Pueyrredón	Alta Córdoba	General Bustos	San Martín	Alberdi	Alto Alberdi	Nueva Córdoba	San Vicente	Alta Córdoba	Marqués de Sobremonte	Cerro-Urea	Jardín	Ituzaingó	Liceo	Marqués de Sobremonte	Argüello	Residencial San Roque	Villa Libertador
Calificación del mantenimiento de calles	Buena	23%	36%				41%			30%											
	Regular	23%	26%				25%			15%											
	Mala	54%	38%				34%			55%											
Índice de Satisfacción		47%	53%				55%			49%											
Calificación general del servicio		Buena: 35%																			
		Regular: 24%																			
		Mala: 41%																			
		ISG=53 %																			

**Cuadro N°9:** Distribución de la Calificación del mantenimiento de calles y el Índice de Satisfacción con el servicio, clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba. Fuente: Elaboración propia

		Zona geográfica de residencia																			
		A			B				C			D									
Barrios Muestreados		Centro	Juniors	Pueyrredón	Alta Córdoba	General Bustos	San Martín	Alberdi	Alto Alberdi	Nueva Córdoba	San Vicente	Alta Córdoba	Marqués de Sobremonte	Cerro-Urca	Jardín	Ituzaingó	Liceo	Marqués de Sobremonte	Argüello	Residencial San Roque	Villa Libertador
Calificación del mantenimiento de veredas	Buena	23%	24%				31%			27%											
	Regular	12%	21%				13%			15%											
	Mala	65%	55%				56%			58%											
Índice de Satisfacción		42%	45%				44%			43%											
		Buena: 26% Regular: 17% Mala: 57% ISG=44 %																			

**Cuadro N°10:** Distribución de la Calificación del mantenimiento de veredas y el Índice de Satisfacción con el servicio, clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba. Fuente: Elaboración propia

		Zona geográfica de residencia																			
		A			B				C			D									
Barrios Muestreados		Centro	Juniors	Pueyrredón	Alta Córdoba	General Bustos	San Martín	Alberdi	Alto Alberdi	Nueva Córdoba	San Vicente	Alta Córdoba	Marqués de Sobremonte	Cerro-Urca	Jardín	Ituzaingó	Liceo	Marqués de Sobremonte	Argüello	Residencial San Roque	Villa Libertador
Calificación del mantenimiento de semáforos	Buena	38%	58%				52%			41%											
	Regular	23%	14%				16%			21%											
	Mala	39%	28%				32%			38%											
Índice de Satisfacción		59%	64%				63%			53%											
		Buena: 51% Regular: 17% Mala: 32% ISG=62 %																			

**Cuadro N° 11:** Distribución de la Calificación del mantenimiento de semáforos y el Índice de Satisfacción con el servicio, clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba. Fuente: Elaboración propia

El Índice de Satisfacción con este servicio es sensiblemente inferior en la zona D, respecto a las zonas A, B y C.

		Zona geográfica de residencia																				
		A		B						C				D								
Barrios Muestreados		Centro	Juniors	Pueyrredón	Alta Córdoba	General Bustos	San Martín	Alberdi	Alto Alberti	Nueva Córdoba	San Vicente	Alta Córdoba	Marqués de Sobremonte	Cerro-Urca	Jardín	Ituzaingó	Liceo	Marqués de Sobremonte	Argüello	Residencial San Roque	Villa Libertador	
Calificación del mantenimiento del mobiliario urbano	Buena	61%																				
	Regular	27%																				
	Mala	12%																				
Índice de Satisfacción		69%																				
Calificación general del servicio										Buena: 55%												
										Regular: 19%												
										Mala: 26%												
										ISG=63 %												

**Cuadro N°12:** Distribución de la Calificación del mantenimiento del mobiliario urbano y el Índice de Satisfacción con el servicio, clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba. Fuente: Elaboración propia

En el mantenimiento del mobiliario urbano se detectaron que hay evidencias estadísticas que confirman la presencia de diferencias entre las calificaciones promedios de las zonas, siendo la zona D (barrios de la periferia), la que presenta un mayor nivel de insatisfacción respecto a las otras tres zonas geográficas de la ciudad.

- **Resumen de los principales indicadores**

A manera de síntesis en el Cuadro 11 se exponen los principales indicadores surgidos del análisis. En la primera columna (ISG) se presenta el Índice de Satisfacción General para cada servicio estudiado y en las columnas siguientes se presenta el mismo indicador abierto por zonas.

Las flechas verdes indica que el indicador de determinada zona presenta un valor que está por encima del ISG, las flechas rojas indica que el indicador de determinada zona está por debajo del indicador general, donde no se presentan flechas es porque el índice de la zona y el general coinciden.

Servicio	ISG	ZONAS			
		A	B	C	D
Cloacas	67%	↑ 76%	↓ 65%	↓ 66%	↑ 83%
Barrido de calles	70%	↑ 72%	70%	↓ 67%	↓ 69%
Mantenimiento de espacios verdes	69%	↓ 67%	↑ 70%	69%	↓ 66%
Alumbrado público	64%	↑ 72%	↓ 62%	↑ 65%	↓ 58%
Recolección de residuos	76%	↓ 73%	↑ 78%	↓ 73%	↑ 78%
Desmalezamiento	65%	↓ 57%	↑ 68%	↑ 67%	↓ 59%
Mantenimiento de calles	53%	↓ 47%	53%	↑ 55%	↓ 49%
Mantenimiento de veredas	44%	↓ 42%	↑ 45%	44%	↓ 43%
Mantenimiento de semáforos	62%	↓ 59%	↑ 64%	↑ 63%	↓ 53%
Mantenimiento señalización	66%	↑ 67%	↑ 67%	↑ 70%	↓ 55%
Mantenimiento mobiliario urbano	63%	↑ 69%	↑ 64%	↑ 67%	↓ 44%
Problemas detectados por zona en función de los índices de satisfacción que se encuentran por debajo de los valores del indicador general para cada servicio estudiado		Problemas en la recolección de residuos, el mantenimiento de espacios verdes, calles, veredas y semáforos	Problemas con cloacas y alumbrado público	Problemas de cloacas, recolección de residuos, y barrido de calles	Problemas con barrido de calles, alumbrado público, mantenimiento de calles, veredas, semáforos, señalización y mobiliario urbano, desmalezamiento y mantenimiento de espacios verdes

Cuadro N°13: Resumen de Índices de Satisfacción de los Servicios, valores generales y por zonas geográficas. Fuente: Elaboración propia

## II. Calidad percibida por los habitantes de la ciudad de Córdoba vinculada al Municipio

La percepción que los habitantes de la ciudad de Córdoba tienen respecto al municipio, medido a través de diferentes dimensiones Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, arroja un **índice sobre la calidad percibida de 51%**. En la conformación de este indicador el valor más bajo lo tiene Fiabilidad (44%), donde las menores puntuaciones de esta dimensión lo tiene *falta de cumplimiento de las promesas que realiza el municipio y el no lograr que los trámites se realicen en los tiempos esperados*. La dimensión Capacidad de Respuesta obtuvo un índice de 47% donde las variables más complicadas, por la calificación recibida, son la *falta de cumplimiento en los plazos prometidos para resolver los problemas y la rapidez de respuesta (su ausencia) ante problemas o consultas*. Al momento de obtener el índice de calidad res-

pecto a la dimensión Empatía, la variable que recibe menor puntuación es la que corresponde a la falta de *notificación por parte del municipio al momento de realizar alguna modificación en la prestación de algún servicio (corte de calles, cambio de horarios en la recolección de residuos, etc.)*, seguida por los *empleados se preocupan por dar la mejor respuesta a los contribuyentes*.

Dentro del grupo de variables que contribuyeron a medir la tangibilidad, la calificación más baja la obtuvo *El Municipio requeriría una mayor cantidad de personal para brindar los servicios adecuadamente*. Por su parte, entre las características que permiten construir el indicador de seguridad *Los empleados transmiten confianza para responder a las inquietudes de los contribuyentes* presenta el menor valor. El Cuadro 12 refleja los comentarios expresados en párrafos anteriores, de donde surge que tanto Tangibilidad como Seguridad constituyen las dos dimensiones con mejores indicadores.

<b>Subíndice TANGIBILIDAD</b>				<b>59%</b>
	Promedio	n	Índice	
El municipio requeriría una mayor cantidad de personal para brindar los servicios adecuadamente	2,76	233	39%	
El municipio cuenta con empleados de apariencia adecuada a la actividad que realizan.	4,32	217	62%	
El municipio posee instalaciones adecuadas que permiten una espera cómoda a los contribuyentes.	3,62	226	52%	
El municipio proporciona a sus empleados de sistemas informáticos que les permite realizar adecuadamente el trabajo.	4,43	166	63%	
El municipio cuenta con una flota de rodados (autos, camiones) en condiciones adecuadas de mantenimiento.	4,16	195	59%	
El municipio tiene los materiales necesarios para brindar satisfactoriamente los servicios que otorga (autos, camiones, herramientas, ropa de trabajo, elementos de seguridad, insumos para ejecutar las tareas)	4,01	195	57%	
El municipio cuenta con centros de atención de fácil acceso (ubicación) ya sea sede central o CPC	5,49	237	78%	
<b>Subíndice FIABILIDAD</b>				<b>44%</b>
	Promedio	n	Índice	
Los empleados municipales en términos generales muestran un sincero interés en solucionar los problemas de los contribuyentes	3,11	233	44%	
Los trámites que se realizan en el municipio se hacen en el tiempo esperado.	2,98	231	43%	
El municipio cumple las promesas que realiza.	2,89	238	41%	
Los servicios que presta el municipio son duraderos en el tiempo.	3,2	238	46%	
Los empleados que prestan los diferentes servicios lo hacen sin cometer errores.	3,36	215	48%	

**Cuadro N° 14:** Índice de Calidad Percibida por los habitantes de la ciudad de Córdoba respecto a diferentes aspectos de los servicios prestados por el municipio local. (Continúa en págs. 46 y 47)

<b>Subíndice CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				<b>47%</b>
	Promedio	n	Índice	
El municipio demuestra rapidez de respuesta ante problemas/consultas planteados por los contribuyentes	3,03	229	43%	
El municipio cumple los plazos prometidos para resolver los problemas planteados por los contribuyentes.	2,86	236	41%	
El municipio tiene correctamente definidos los canales de comunicación con los contribuyentes para recibir reclamos/consultas.	3,86	217	55%	
Los empleados municipales siempre disponen de tiempo para atender a los contribuyentes.	3,33	233	48%	
Los empleados responden siempre de forma adecuada a las inquietudes de los contribuyentes.	3,51	231	50%	
<b>Subíndice SEGURIDAD</b>				<b>61%</b>
	Promedio	n	Índice	
Los empleados municipales tienen los conocimientos suficientes para atender los problemas/consultas.	4,05	217	58%	
Los empleados transmiten confianza para responder a las inquietudes de los contribuyentes	3,46	228	49%	
Los empleados municipales utilizan una vestimenta con las identificaciones correspondientes	4,17	220	60%	
Los empleados municipales, en alguna oportunidad, han pedido una recompensa por solucionar un problema.	5,54	192	79%	

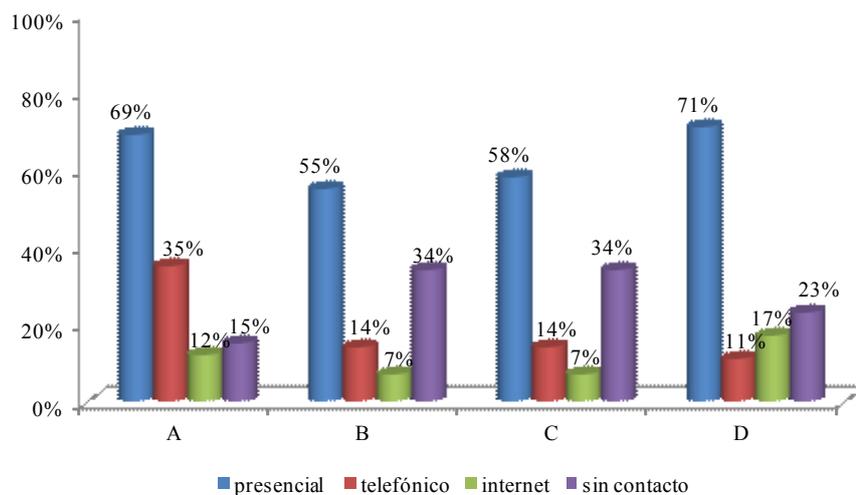
**Cuadro N° 14:** viene de página anterior.

Subíndice EMPATÍA			55%
	Promedio	n	Índice
Los empleados brindan una atención personalizada	3,56	221	51%
Los empleados se preocupan por dar la mejor respuesta a los contribuyentes.	3,33	229	48%
El horario de atención del municipio es el conveniente y el adecuado.	3,93	228	56%
Los empleados comprenden las necesidades específicas de los contribuyentes.	3,96	226	57%
La información brindada por los empleados se entiende claramente.	4,6	231	66%
El municipio notifica a los usuarios, en qué momento se realizaran modificaciones, en la prestación de algún servicio (corte de calles, cambios de horarios en la recolección de residuos, etc.)	3,17	228	45%
Subíndice TANGIBILIDAD			59%
Subíndice FIABILIDAD			44%
Subíndice CAPACIDAD DE RESPUESTA			47%
Subíndice SEGURIDAD			61%
Subíndice EMPATÍA			55%
ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA=			53%

Cuadro N° 14: viene de página anterior.

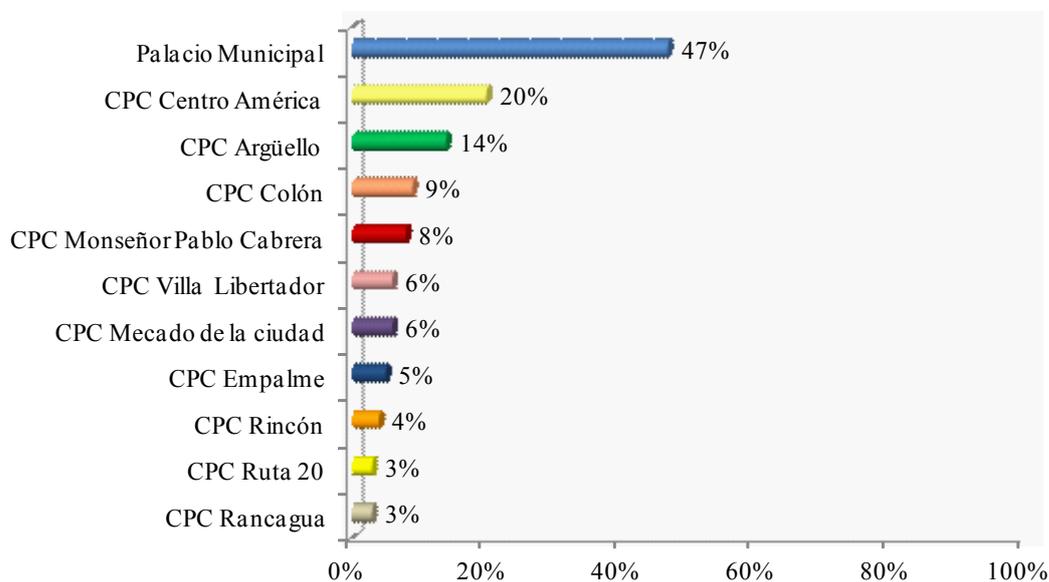
### III. Canales de comunicación de los contribuyentes con la Municipalidad de Córdoba

En el último año el 70% de informantes declararon haber asistido al Palacio Municipal o a algunas de las oficinas de los CPC a efecto de realizar consultas o bien algún tipo de trámite. El canal físico es el elegido para contactarse con el municipio, le sigue el telefónico y en última instancia se presenta Internet. Lo expresado se refleja en el Gráfico 1 que se presenta a continuación.



**Gráfico N°1:** Distribución de los canales de comunicación utilizados por los contribuyentes clasificados por zonas geográficas.  
Fuente: Elaboración propia

El Gráfico 2 permite observar que las oficinas ubicadas en el municipio son las más visitadas al momento de realizar consultas o trámites.



**Gráfico N°2:** Oficinas elegidas por los cordobeses capitalinos para realizar consultas vinculadas al municipio. Base: informantes que en el último año acudieron al municipio o algún CPC (70%). Fuente: Elaboración propia

## Servicios prestados por otros organismos

### 1. Agua corriente de red

El agua de red llega a gran parte de los hogares de la ciudad de Córdoba, un 98% cuenta con el servicio, posiblemente si se indagara en asentamientos precarios o villas de emergencia estos valores caigan drásticamente. Al momento de evaluar el servicio de agua corriente este obtiene altas calificaciones en las cuatro zonas en que se segmentó la ciudad.

		Zona geográfica de residencia																			
		A				B				C				D							
Barrios Muestreados		Centro	Juniors	Pueyrredón	Alta Córdoba	General Bustos	San Martín	Alberdi	Alto Alberti	Nueva Córdoba	San Vicente	Alta Córdoba	Marqués de Sobremonte	Cerro-Urca	Jardín	Ituzaingó	Liceo	Marqués de Sobremonte	Arguello	Residencial San Roque	Villa Libertador
		¿Tiene Agua de red?	si	100%	98%				100%				100%								
no			2%																		
Calificación del servicio	Buena	72%	86%				81%				80%										
	Regular	16%	5%				6%				6%										
	Mala	12%	9%				13%				14%										
Índice de Satisfacción		76%	78%				75%				72%										
		Buena: 82% Calificación general del servicio Regular: 7% Mala: 11% ISG= 76%																			

**Cuadro N°15:** Distribución de personas que tienen servicio de agua de red y el Índice de Satisfacción con el servicio clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba. Fuente: Elaboración propia

La calificación general del servicio de agua es del 82% para la categoría Buena, 7% para la Regular y un 11% lo evalúa como Malo. El ISG que surge de las calificaciones promedio es de 76%.

### Calidad percibida por los habitantes de la ciudad de Córdoba vinculados a Aguas Cordobesas

El Índice de Calidad General arroja un valor del 72%. Desglosando este indicador en sus cinco dimensiones, las que obtienen un menor valor son las pertenecientes a Capacidad de Respuesta y Empatía cada una con un valor del 69%.

En la primera de ellas la menor calificación corresponde a *Aguas Cordobesas (AC) cumple los plazos prometidos para resolver los problemas planteados por los usuarios*, seguida muy de cerca por *AC*

*demuestra rapidez de respuesta ante problemas/ consultas planteados por los usuarios.*

En la dimensión Empatía, la variable *AC notifica a los usuarios, en qué momento se realizarán modificaciones en la prestación de algún servicio (corte de calles, corte del servicio, etc.)* es la que obtuvo la menor calificación. La variable *El monto que paga habitualmente por el servicio de agua corriente le resulta de baja incidencia en el presupuesto familiar* es la más baja en el grupo de afirmaciones que conformaron la dimensión de Tangibilidad.

<b>Subíndice TANGIBILIDAD</b>				<b>73%</b>
	Promedio	n	Índice	
AC posee la cantidad de personal para brindar los servicios adecuadamente	5,28	173	75%	
AC cuenta con empleados de apariencia adecuada a la actividad que realizan.	5,51	195	79%	
AC posee instalaciones adecuadas que permiten una espera cómoda a los clientes.	5,24	168	75%	
AC proporciona a sus empleados de sistemas informáticos que les permite realizar adecuadamente el trabajo.	5,46	151	78%	
El monto que paga habitualmente por el servicio de agua corriente le resulta de baja incidencia en el presupuesto familiar	4,12	229	59%	
AC tiene los materiales necesarios para brindar satisfactoriamente los servicios que otorga (autos, camiones, herramientas, ropa de trabajo, elementos de seguridad, insumos para ejecutar las tareas)	5,40	185	77%	
AC cuenta con centros de atención de fácil acceso (ubicación)	5,11	218	73%	
<b>Subíndice FIABILIDAD</b>				<b>72%</b>
	Promedio	n	Índice	
Los empleados de AC en términos generales muestran un sincero interés en solucionar los problemas de los contribuyentes	4,78	200	68%	
Los trámites que se realizan en AC se hacen en el tiempo esperado	4,58	197	65%	
AC cumple las promesas que realiza.	4,34	196	62%	
Los servicios que presta AC tienen continuidad en el tiempo sin interrupciones.	5,48	237	78%	
La factura llega con suficiente anticipación	5,5	231	79%	
Realiza adecuadamente la facturación de los servicios prestados	5,55	220	79%	

**Cuadro N°16:** Índice de Calidad Percibida por los habitantes de la ciudad de Córdoba respecto a diferentes aspectos de los servicios prestados por Aguas Cordobesas. Fuente: Elaboración propia (Continúa en pág. 51)

<b>Subíndice CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				<b>69%</b>
	Promedio	n	Índice	
AC demuestra rapidez de respuesta ante problemas/consultas planteados por los usuarios	4,71	194	67%	
AC cumple los plazos prometidos para resolver los problemas planteados por los usuarios.	4,56	197	65%	
AC tiene correctamente definidos los canales de comunicación con los usuarios para recibir reclamos/consultas.	5,25	215	75%	
Los empleados de AC siempre disponen de tiempo para atender a los usuarios.	4,93	191	70%	
Los empleados responden siempre de forma adecuada a las inquietudes de los usuarios.	4,81	196	69%	
<b>Subíndice SEGURIDAD</b>				<b>75%</b>
	Promedio	n	Índice	
Los empleados de AC tienen los conocimientos suficientes para atender los problemas/consultas.	5,1	195	73%	
Los empleados transmiten confianza para responder a las inquietudes de los contribuyentes	4,77	197	68%	
Los empleados de AC utilizan una vestimenta con las identificaciones correspondientes	5,76	202	82%	
<b>Subíndice EMPATÍA</b>				<b>69%</b>
	Promedio	n	Índice	
Los empleados brindan una atención personalizada	4,86	190	69%	
Los empleados se preocupan por dar la mejor respuesta a los contribuyentes.	4,57	199	65%	
El horario de atención de AC es el conveniente y el adecuado.	4,79	209	68%	
Los empleados comprenden las necesidades específicas de los contribuyentes.	4,82	194	69%	
La información brindada por los empleados se entiende claramente.	5,28	197	75%	
AC notifica a los usuarios, en qué momento se realizarán modificaciones, en la prestación de algún servicio (corte de calles, etc.)	4,18	220	60%	
Subíndice TANGIBILIDAD			73%	
Subíndice FIABILIDAD			72%	
Subíndice CAPACIDAD DE RESPUESTA			69%	
Subíndice SEGURIDAD			75%	
Subíndice EMPATÍA			69%	
<b>ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA= 72%</b>				

Cuadro N° 16: viene de página anterior.

### Canales de comunicación de los usuarios con la empresa proveedora del suministro de agua de red

En el último año el 61% de la informantes no hizo ningún tipo de contacto con la empresa Aguas Cordobesas, no realizaron contacto asistiendo a las oficinas, no lo hicieron telefónicamente ni a través de internet. Entre quienes se comunican con la empresa distribuidora de agua eligen hacerlo concurriendo a sus oficinas, le sigue el contacto telefónico y muy lejos queda el contacto a través de internet lo que queda reflejado en el Gráfico 3.

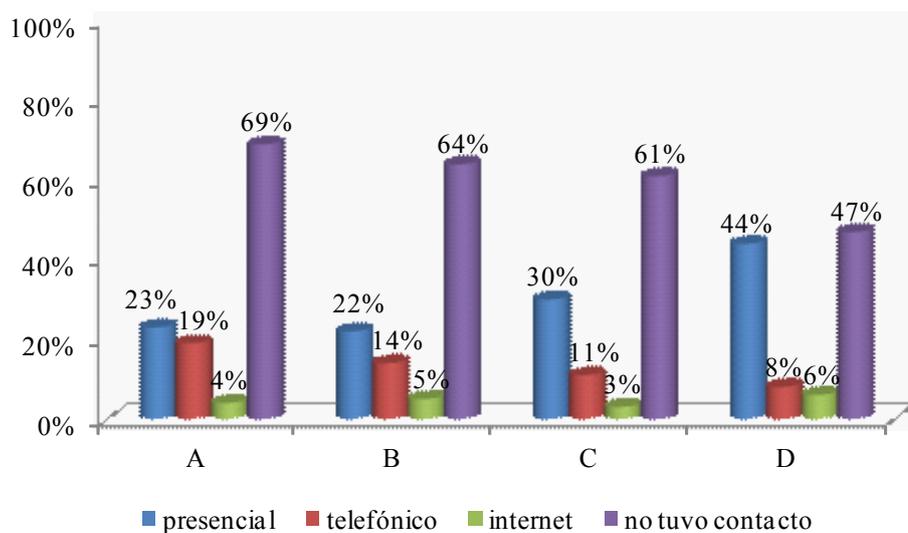


Gráfico N°3: Distribución de los canales de comunicación utilizados por los usuarios clasificados por zonas geográficas. Fuente: Elaboración propia

El Gráfico 4 permite observar que las oficinas ubicadas en el centro de la ciudad son las más visitadas al momento de realizar consultas o trámites.

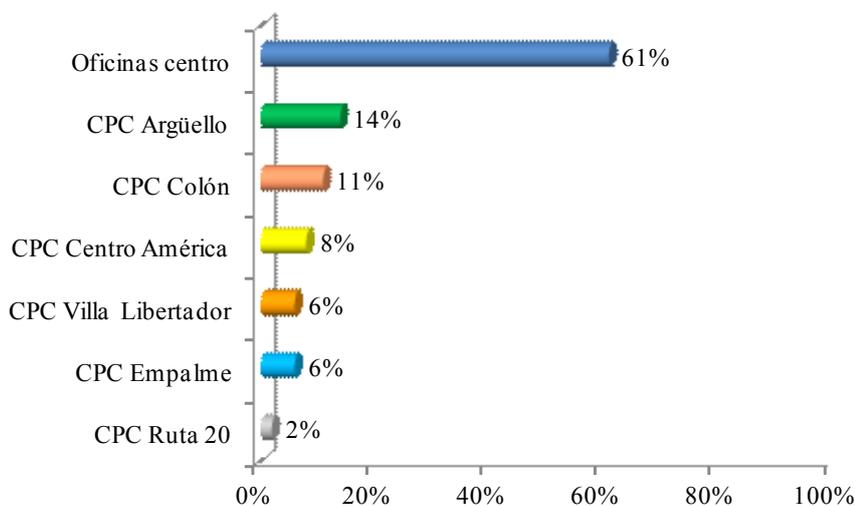


Gráfico N°4: Oficinas elegidas por los cordobeses capitalinos para realizar consultas vinculadas a Aguas Cordobesas. Base: encuestados que en el último año acudieron a oficinas de Aguas Cordobesas (27%). Fuente: Elaboración propia

## 2. Energía eléctrica

La energía eléctrica es un servicio que llega a la mayoría de los hogares de la ciudad de Córdoba, sin embargo la calificación del mismo no presenta resultados homogéneos entre las diferentes zonas geográficas en que se segmentó la ciudad. Aplicada la técnica de ANOVA surge que hay diferencias estadísticas significativas en las calificaciones promedio entre zonas, estas diferencias se presentan entre la zona C, donde el servicio obtiene la mejor calificación y la zona D donde la calificación es la más baja. Lo expresado anteriormente queda reflejado en el Cuadro 15.

		Zona geográfica de residencia																			
		A			B				C			D									
Barrios Muestreados		Centro	Juniors	Pueyrredón	Alta Córdoba	General Bustos	San Martín	Alberdi	Alto Alberti	Nueva Córdoba	San Vicente	Alta Córdoba	Marqués de Sobremonte	Cerro-Urca	Jardín	Ituzaingó	Liceo	Marqués de Sobremonte	Argüello	Residencial San Roque	Villa Libertador
¿Tiene Energía Eléctrica?	sí	100%	98%				100%			100%											
	no		2%																		
Calificación del servicio	Buena	50%	68%				71%			50%											
	Regular	19%	10%				8%			8%											
	Mala	31%	22%				21%			42%											
Índice de Satisfacción		62%	67%				71%			57%											
		Buena: 64% Calificación general del servicio Regular: 10% Mala: 26% ISG= 66%																			

**Cuadro N°17:** Distribución de personas que tienen servicio de energía eléctrica y el Índice de Satisfacción con el servicio clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba. Fuente: Elaboración propia

### Calidad percibida por los habitantes de la ciudad de Córdoba vinculadas a EPEC

El **Índice de Calidad General** es de **65%**. Desglosando este indicador en sus cinco dimensiones las que obtienen un menor valor son las pertenecientes, al igual que lo resultados de Aguas Cordobesas, a Capacidad de Respuesta y Empatía, la primera con un indicador del 62% y la segunda con un indicador de 61%. Las variables en cada una de las dimensiones antes mencionadas donde se obtienen las menores calificaciones coinciden nuevamente con las descriptas como tales en la empresa Aguas Cordobesas, estas características son *EPEC cumple*

*los plazos prometidos para resolver los problemas planteados por los usuarios, y EPEC demuestra rapidez de respuesta ante problemas/consultas planteados por los usuarios* y en la dimensión Empatía la variable es *EPEC notifica a los usuarios, en qué momento se realizaran modificaciones, en la prestación de algún servicio (corte del servicio, etc.)*. En Tangibilidad la característica con menor calificación fue *El monto que paga habitualmente por el servicio de energía eléctrica le resulta de baja incidencia en el presupuesto familiar*, y en la dimensión Fiabilidad el aspecto con menor evaluación es *EPEC cumple las promesas que realiza*.

<b>Subíndice TANGIBILIDAD</b>				<b>68%</b>
	Promedio	n	Índice	
EPEC posee la cantidad de personal para brindar los servicios adecuadamente	5,09	194	73%	
EPEC cuenta con empleados de apariencia adecuada a la actividad que realizan.	5,29	208	76%	
EPEC posee instalaciones adecuadas que permiten una espera cómoda a los clientes.	4,82	186	69%	
EPEC proporciona a sus empleados de sistemas informáticos que les permite realizar adecuadamente el trabajo.	5,16	164	74%	
El monto que paga habitualmente por el servicio de energía eléctrica le resulta de baja incidencia en el presupuesto familiar	3,07	234	44%	
EPEC tiene los materiales necesarios para brindar satisfactoriamente los servicios que otorga (autos, camiones, herramientas, ropa de trabajo, elementos de seguridad, insumos para ejecutar las tareas)	5,29	227	76%	
EPEC cuenta con centros de atención de fácil acceso (ubicación)	4,98	189	71%	
<b>Subíndice FIABILIDAD</b>				<b>65%</b>
	Promedio	n	Índice	
Los empleados de EPEC en términos generales muestran un sincero interés en solucionar los problemas de los contribuyentes	4,28	219	61%	
Los trámites que se realizan en EPEC se hacen en el tiempo esperado	4,18	215	60%	
EPEC cumple las promesas que realiza.	3,73	211	53%	
Los servicios que presta EPEC tienen continuidad en el tiempo sin interrupciones.	4,45	238	64%	
La factura llega con suficiente anticipación	5,42	235	77%	
Realiza adecuadamente la facturación de los servicios prestados	5,12	226	73%	

**Cuadro N°18:** Índice de Calidad Percibida por los habitantes de la ciudad de Córdoba respecto a diferentes aspectos de los servicios prestados por EPEC. Fuente: Elaboración propia (Continúa en pág. 55)

<b>Subíndice CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				<b>62%</b>
	Promedio	n	Índice	
EPEC demuestra rapidez de respuesta ante problemas/consultas planteados por los usuarios	4,12	212	59%	
EPEC cumple los plazos prometidos para resolver los problemas planteados por los usuarios.	3,89	209	56%	
EPEC tiene correctamente definidos los canales de comunicación con los usuarios para recibir reclamos/consultas.	5,13	224	73%	
Los empleados de EPEC siempre disponen de tiempo para atender a los usuarios.	4,25	207	61%	
Los empleados responden siempre de forma adecuada a las inquietudes de los usuarios.	4,30	212	61%	
<b>Subíndice SEGURIDAD</b>				<b>70%</b>
	Promedio	n	Índice	
Los empleados de EPEC tienen los conocimientos suficientes para atender los problemas/consultas.	4,86	208	69%	
Los empleados transmiten confianza para responder a las inquietudes de los contribuyentes	4,29	211	61%	
Los empleados de EPEC utilizan una vestimenta con las identificaciones correspondientes	5,63	213	80%	
<b>Subíndice EMPATÍA</b>				<b>61%</b>
	Promedio	n	Índice	
Los empleados brindan una atención personalizada	4,54	207	65%	
Los empleados se preocupan por dar la mejor respuesta a los contribuyentes.	4,08	212	58%	
El horario de atención de EPEC es el conveniente y el adecuado.	4,46	219	64%	
Los empleados comprenden las necesidades específicas de los contribuyentes.	4,38	204	63%	
La información brindada por los empleados se entiende claramente.	4,93	212	70%	
EPEC notifica a los usuarios, en qué momento se realizarán modificaciones, en la prestación de algún servicio (corte de calles, etc.)	3,30	229	47%	
	Subíndice TANGIBILIDAD		68%	
	Subíndice FIABILIDAD		65%	
	Subíndice CAPACIDAD DE RESPUESTA		62%	
	Subíndice SEGURIDAD		70%	
	Subíndice EMPATÍA		61%	
	ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA= 65%			

Cuadro N° 18: viene de página anterior.

### Canales de comunicación de los usuarios con la empresa proveedora del suministro de energía eléctrica

En el último año el 54% de la población encuestada hizo algún tipo de contacto con la empresa de Energía Eléctrica de la Provincia de Córdoba. Entre quienes se comunican con la empresa de energía eléctrica eligen hacerlo concurriendo a sus oficinas, le sigue el contacto telefónico y el canal con menos incidencia es el de internet lo que puede verse en el Gráfico 5.

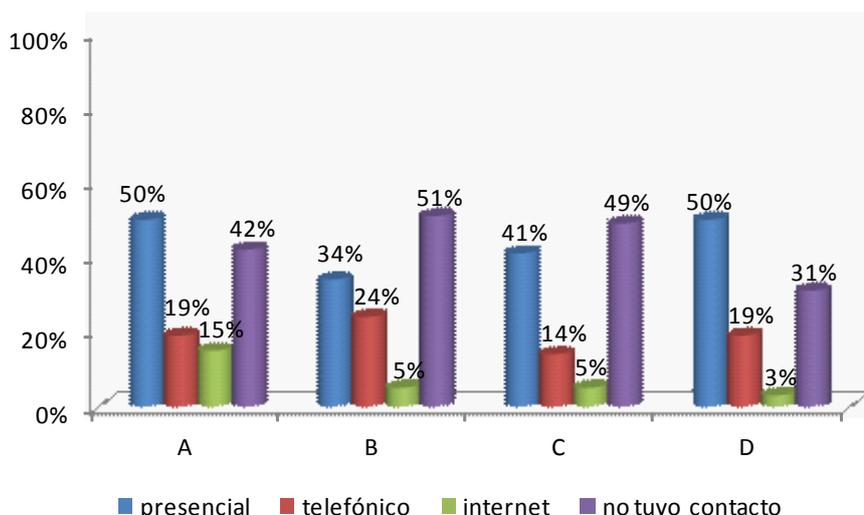


Gráfico N°5: Distribución de los canales de comunicación utilizados por los usuarios clasificados por zonas geográficas. Fuente: Elaboración propia

El Gráfico 4 permite observar que las oficinas ubicadas en el centro de la ciudad son las más visitadas al momento de realizar consultas o trámites, Bv. Mitre y Sucursal Terminal.

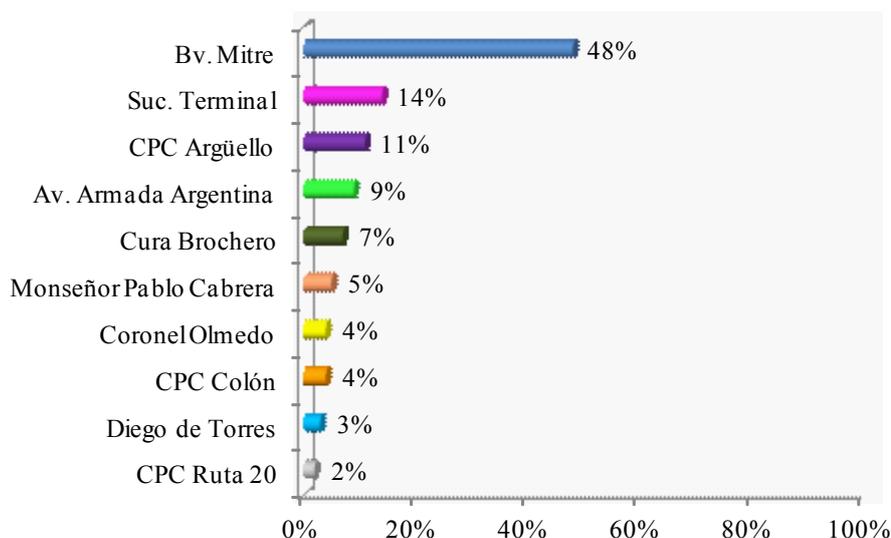


Gráfico N°6: Oficinas elegidas por los cordobeses capitalinos para realizar consultas vinculadas a EPEC. Base: encuestados que en el último año acudieron a oficinas de EPEC (40%). Fuente: Elaboración propia

### 3. Gas natural

Del análisis de asociación entre las variables tener el servicio y zonas geográficas surge la dependencia entre ambas, en las zonas periféricas (D) es significativo la cantidad de personas que no cuentan con gas en sus hogares. El Índice de satisfacción refleja un alto grado de satisfacción con este servicio. Lo expresado anteriormente puede observarse a continuación en el cuadro donde se ha resumido la información.

		Zona geográfica de residencia																			
		A			B				C			D									
Barrios Muestreados		Centro	Juniors	Pueyrredón	Alta Córdoba	General Bustos	San Martín	Alberdi	Alto Alberti	Nueva Córdoba	San Vicente	Alta Córdoba	Marqués de Sobremonte	Cerro-Urca	Jardín	Ituzaingó	Liceo	Marqués de Sobremonte	Arguello	Residencial San Roque	Villa Libertador
¿Tiene Gas Natural?	sí	100%	89%				84%			53%											
	no		11%				16%			47%											
Calificación del servicio	Buena	76%	90%				84%			95%											
	Regular	12%	5%				6%			5%											
	Mala	12%	5%				10%														
Índice de Satisfacción		81%	82%				80%			83%											
		Buena: 87% Calificación general del servicio Regular: 6% Mala: 7% ISG= 81%																			

**Cuadro N°19:** Distribución de personas que tienen servicio de gas natural y el Índice de Satisfacción con el servicio clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba. Fuente: Elaboración propia

### Calidad percibida por los habitantes de la ciudad de Córdoba vinculada a ECOGAS

El **Índice de Calidad General** con este servicio es de **73%**. Una vez más la Capacidad de Respuesta y la Empatía son las dimensiones con calificaciones más bajas, 71% y 69% respectivamente. Las variables más sensibles en cada dimensión son las mismas a las cuales se hizo mención al tratar el servicio de agua, y el de energía eléctrica. El Cuadro 17 refleja estos indicadores.

<b>Subíndice TANGIBILIDAD</b>			<b>75%</b>
	Promedio	n	Índice
ECOGAS posee la cantidad de personal para brindar los servicios adecuadamente	5,46	153	78%
ECOGAS cuenta con empleados de apariencia adecuada a la actividad que realizan.	5,52	166	79%
ECOGAS posee instalaciones adecuadas que permiten una espera cómoda a los clientes.	5,29	146	76%
ECOGAS proporciona a sus empleados de sistemas informáticos que les permite realizar adecuadamente el trabajo.	5,56	132	79%
El monto que paga habitualmente por el de gas natural le resulta de baja incidencia en el presupuesto familiar	4,50	199	64%
ECOGAS tiene los materiales necesarios para brindar satisfactoriamente los servicios que otorga (autos, camiones, herramientas, ropa de trabajo, elementos de seguridad, insumos para ejecutar las tareas)	5,46	157	78%
ECOGAS cuenta con centros de atención de fácil acceso (ubicación)	5,09	184	73%
<b>Subíndice FIABILIDAD</b>			<b>74%</b>
	Promedio	n	Índice
Los empleados de ECOGAS en términos generales muestran un sincero interés en solucionar los problemas de los contribuyentes	4,81	169	69%
Los trámites que se realizan en ECOGAS se hacen en el tiempo esperado	4,62	164	66%
ECOGAS cumple las promesas que realiza.	4,52	166	65%
Los servicios que presta ECOGAS tienen continuidad en el tiempo sin interrupciones.	5,74	199	82%
La factura llega con suficiente anticipación	5,56	199	79%
Realiza adecuadamente la facturación de los servicios prestados	5,68	189	81%

**Cuadro N°20:** Índice de Calidad Percibida por los habitantes de la ciudad de Córdoba respecto a diferentes aspectos de los servicios prestados por ECOGAS. Fuente: Elaboración propia. (Continúa en pág. 59)

<b>Subíndice CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				<b>71%</b>
	Promedio	n	Índice	
ECOGAS demuestra rapidez de respuesta ante problemas/consultas planteados por los usuarios	4,98	163	71%	
ECOGAS cumple los plazos prometidos para resolver los problemas planteados por los usuarios.	4,79	163	68%	
ECOGAS tiene correctamente definidos los canales de comunicación con los usuarios para recibir reclamos/consultas.	5,40	182	77%	
Los empleados de ECOGAS siempre disponen de tiempo para atender a los usuarios.	4,93	154	70%	
Los empleados responden siempre de forma adecuada a las inquietudes de los usuarios.	4,87	163	70%	
<b>Subíndice SEGURIDAD</b>				<b>76%</b>
	Promedio	n	Índice	
Los empleados de ECOGAS tienen los conocimientos suficientes para atender los problemas/consultas.	5,22	162	75%	
Los empleados transmiten confianza para responder a las inquietudes de los contribuyentes	4,90	164	70%	
Los empleados de ECOGAS utilizan una vestimenta con las identificaciones correspondientes	5,73	170	82%	
<b>Subíndice EMPATÍA</b>				<b>69%</b>
	Promedio	n	Índice	
Los empleados brindan una atención personalizada	5,02	155	72%	
Los empleados se preocupan por dar la mejor respuesta a los contribuyentes.	4,65	162	66%	
El horario de atención de ECOGAS es el conveniente y el adecuado.	4,72	172	67%	
Los empleados comprenden las necesidades específicas de los contribuyentes.	4,90	162	70%	
La información brindada por los empleados se entiende claramente.	5,29	164	76%	
ECOGAS notifica a los usuarios, en qué momento se realizaran modificaciones, en la prestación de algún servicio (corte de calles, etc.)	4,34	170	62%	
	Subíndice TANGIBILIDAD		75%	
	Subíndice FIABILIDAD		74%	
	Subíndice CAPACIDAD DE RESPUESTA		71%	
	Subíndice SEGURIDAD		76%	
	Subíndice EMPATÍA		69%	
	ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA= 73%			

Cuadro N° 20: viene de página anterior.

### Canales de comunicación de los usuarios con la empresa proveedora del suministro de gas natural

En el último año el 42% de la población encuestada hizo algún tipo de contacto con la empresa ECO-GAS. Entre quienes se comunicaron con la empresa distribuidora de gas natural eligieron hacerlo concurrendo a sus oficinas, le sigue el contacto telefónico y el canal con menos incidencia es el de internet lo que puede verse en el Gráfico7.

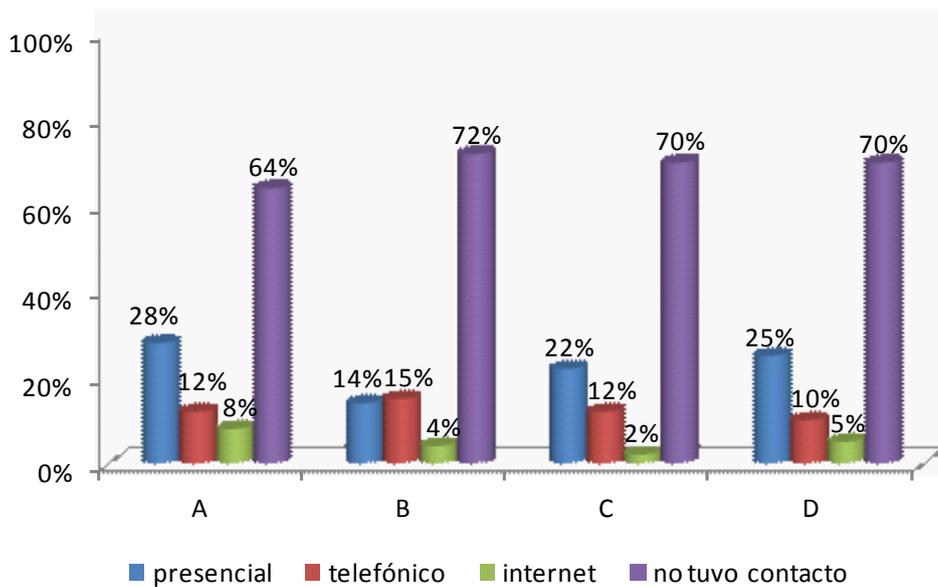


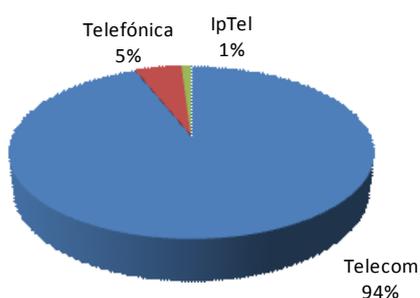
Gráfico N°7: Distribución de los canales de comunicación utilizados por los usuarios clasificados por zonas geográficas. Fuente: Elaboración propia

#### 4. Telefonía Fija

El 65% de los encuestados tienen teléfono fijo, la satisfacción con el servicio encuentra los valores más bajos en la zona céntrica de la ciudad, lo que se ha llamado zona A y en la zona C.

		Zona geográfica de residencia																			
		A	B				C			D											
Barrios Muestreados		Centro	Juniors	Pueyrredón	Alta Córdoba	General Bustos	San Martín	Alberdi	Alto Alberti	Nueva Córdoba	San Vicente	Alta Córdoba	Marqués de Sobremonte	Cerro-Urca	Jardín	Ituzaingó	Liceo	Marqués de Sobremonte	Argüello	Residencial San Roque	Villa Libertador
¿Tiene teléfono fijo?	sí	69%	60%				75%			61%											
	no	31%	40%				25%			39%											
Calificación del servicio	Buena	44%	67%				48%			59%											
	Regular	17%	5%				9%			9%											
	Mala	39%	28%				43%			32%											
Índice de Satisfacción		59%	68%				57%			63%											
		Buena: 57% Calificación general del servicio Regular: 8% Mala: 35% ISG= 63%																			

**Cuadro N°21:** Distribución de personas que tienen servicio de telefonía fija y el Índice de Satisfacción con el servicio clasificado por zonas geográficas de la ciudad de Córdoba. Fuente: Elaboración propia



**Gráfico N°8:** Distribución de las empresas proveedoras de telefonía fija. Fuente: Elaboración propia

Telecom lidera el mercado entre quienes cuentan con teléfono fijo con un 94%, muy lejos le sigue Telefónica con un 5% y finalmente IpTel logra un 1%.

#### Calidad percibida por los habitantes de la ciudad de Córdoba vinculadas a la Telefonía Fija

El **Índice de Calidad General** con este servicio es de **64%**. Una vez más la Capacidad de Respuesta y la Empatía son las dimensiones con calificaciones más bajas, 60% y 61% respectivamente. Las varia-

bles más sensibles en cada dimensión son las mismas a las cuales se hizo mención al tratar el servicio de agua, y el de energía eléctrica. El Cuadro 18 refleja estos indicadores.

<b>Subíndice TANGIBILIDAD</b>				<b>68%</b>
	Promedio	n	Índice	
La empresa de telefonía posee la cantidad de personal para brindar los servicios adecuadamente	4,87	108	70%	
La empresa de telefonía cuenta con empleados de apariencia adecuada a la actividad que realizan.	5,24	113	75%	
La empresa de telefonía posee instalaciones adecuadas que permiten una espera cómoda a los clientes.	4,42	85	63%	
proporciona a sus empleados de sistemas informáticos que les permite realizar adecuadamente el trabajo.	5,13	92	73%	
El monto que paga habitualmente por el teléfono fijo le resulta de baja incidencia en el presupuesto familiar	4,09	142	58%	
La empresa de telefonía tiene los materiales necesarios para brindar satisfactoriamente los servicios que otorga (autos, camiones, herramientas, ropa de trabajo, elementos de seguridad, insumos para ejecutar las tareas)	5,12	106	73%	
La empresa de telefonía cuenta con centros de atención de fácil acceso (ubicación)	4,54	121	65%	
<b>Subíndice FIABILIDAD</b>				<b>64%</b>
	Promedio	n	Índice	
Los empleados de la empresa de telefonía en términos generales muestran un sincero interés en solucionar los problemas de los contribuyentes	3,96	124	57%	
Los trámites que se realizan en la empresa de telefonía se hacen en el tiempo esperado	3,78	117	54%	
La empresa de telefonía cumple las promesas que realiza.	3,84	124	55%	
Los servicios que presta la empresa de telefonía tienen continuidad en el tiempo sin interrupciones.	4,93	141	70%	
La factura llega con suficiente anticipación	4,77	139	68%	
Realiza adecuadamente la facturación de los servicios prestados	5,20	135	74%	

**Cuadro N°22:** Índice de Calidad Percibida por los habitantes de la ciudad de Córdoba respecto a diferentes aspectos de los servicios prestados por las empresas de telefonía fija. Fuente: Elaboración propia. (Continúa en pág. 63)

<b>Subíndice CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				<b>60%</b>
	Promedio	n	Índice	
La empresa de telefonía demuestra rapidéz de respuesta ante problemas/consultas planteados por los usuarios	3,91	124	56%	
La empresa de telefonía cumple los plazos prometidos para resolver los problemas planteados por los usuarios.	4,01	121	57%	
La empresa de telefonía tiene correctamente definidos los canales de comunicación con los usuarios para recibir reclamos/consultas.	4,93	138	70%	
Los empleados de la empresa de telefonía siempre disponen de tiempo para atender a los usuarios.	4,05	120	58%	
Los empleados responden siempre de forma adecuada a las inquietudes de los usuarios.	4,13	122	59%	
<b>Subíndice SEGURIDAD</b>				<b>68%</b>
	Promedio	n	Índice	
Los empleados de la empresa de telefonía tienen los conocimientos suficientes para atender los problemas/consultas.	4,52	116	65%	
Los empleados transmiten confianza para responder a las inquietudes de los usuarios	4,18	124	60%	
Los empleados de la empresa de telefonía utilizan una vestimenta con las identificaciones correspondientes	5,61	116	80%	
<b>Subíndice EMPATÍA</b>				<b>61%</b>
	Promedio	n	Índice	
Los empleados brindan una atención personalizada	4,10	117	59%	
Los empleados se preocupan por dar la mejor respuesta a los usuarios.	3,89	118	56%	
El horario de atención de la empresa de telefonía es el conveniente y el adecuado.	4,87	124	70%	
Los empleados comprenden las necesidades específicas de los usuarios.	4,30	116	61%	
La información brindada por los empleados se entiende claramente.	4,79	120	68%	
La empresa de telefonía notifica a los usuarios, en qué momento se realizarán modificaciones, en la prestación de algún servicio (corte de calles, veredas etc.)	3,48	126	50%	
	Subíndice TANGIBILIDAD		68%	
	Subíndice FIABILIDAD		64%	
	Subíndice CAPACIDAD DE RESPUESTA		60%	
	Subíndice SEGURIDAD		68%	
	Subíndice EMPATÍA		61%	
	ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA= 64%			

Cuadro N° 22: viene de página anterior.

## Canales de comunicación de los usuarios con las empresas proveedoras de telefonía fija

En el último año el 66% de la población encuestada hizo algún tipo de contacto con las empresas de telefonía fija. El método de contacto más habitual ha sido a través del contacto telefónico, tipo de contacto de alguna manera impuesto por las mismas empresas prestatarias del servicio.

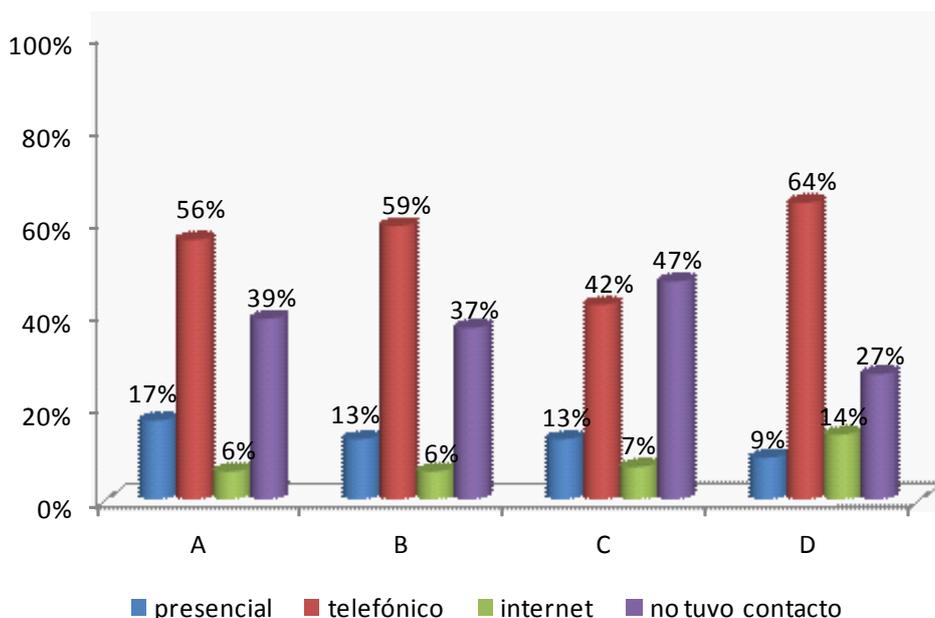


Gráfico N°9: Distribución de los canales de comunicación utilizados por los usuarios clasificados por zonas geográficas. Fuente: Elaboración propia

DIMENSIÓN	PRESTADORAS DE SERVICIOS				
	MUNICIPALIDAD	AGUAS CORDOBESAS	EPEC	ECOGAS	TELEFONIA
TANGIBILIDAD	59%	73%	68%	75%	68%
FIABILIDAD	44%	72%	65%	74%	64%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	47%	69%	62%	71%	60%
SEGURIDAD	61%	75%	70%	76%	68%
EMPATÍA	54%	69%	61%	69%	61%
INDICE DE CALIDAD PERCIBIDA	53%	72%	65%	73%	64%

Cuadro N°23: Resumen de los Índices de Calidad Percibida por prestadoras de servicios. Fuente: Elaboración propia

La empresa encargada de la distribución de gas natural ECOGAS y la responsable de la distribución de agua de red AGUAS CORDOBESAS son las empresas con Índices de Calidad Percibida más elevados, siendo la MUNICIPALIDAD DE CORDOBA la que presenta el indicado más bajo 53%.

## CONCLUSIONES

El propósito de la presente investigación consiste en indagar sobre las características, cobertura, condiciones y alcance de los servicios públicos prestados en la ciudad de Córdoba y establecer el grado de satisfacción y percepción de la calidad de los mismos por parte de los ciudadanos.

A partir de lo señalado, se destacan a continuación las principales conclusiones que responden a los objetivos iniciales del presente estudio:

- En primer lugar, se ha logrado identificar la presencia o ausencia de cada uno de los servicios bajo estudio en los hogares de la ciudad de Córdoba. La clasificación en cuatro zonas geográficas bien definidas, posibilitó la detección de **Inequidad en la prestación de los servicios entre zonas geográficas**, posibilitando la comparación entre zonas. Los resultados de las entrevistas en profundidad y los grupos de foco refuerzan la idea de que los hogares en zonas próximas al microcentro de la ciudad poseen los servicios en oposición a quienes viven en zonas periféricas quienes, en su mayoría, no cuentan con ellos. La ciudad es un lugar inequitativo para sus habitantes hay barrios de “primera” y de “segunda” y dentro de un mismo barrio se presentan de la misma manera estas inequidades. Hay barrios dentro de la ciudad que cuentan con los servicios que uno espera recibir a efectos de tener una mejor calidad de vida, otros sin embargo no cuentan ni con los mismos servicios ni con la misma calidad en sus prestaciones en caso de tenerlos.
- Se determinaron los atributos positivos y negativos de cada servicio. Mediante la elaboración de un **Índice de Satisfacción General (ISG)**. Se ha logrado establecer el grado de satisfacción de los ciudadanos-usuarios de cada uno de los servicios, desagregados en cada una de las zonas geográficas propuestas. Sumado a lo anteriormente señalado, se confeccionó un **Índice de Calidad Percibida (ICP)** para cada servicio. Dicho índice se elabora a partir de una metodología que posibilita la contrastación con otros servicios en diversas ciudades del mundo.
- No es posible establecer un comportamiento igual entre el ISG y el ICP, ya que intervienen en cada individuo variables diferentes que provocan valoraciones disímiles ante los servicios. En el caso del ICP influyen diversos aspectos vinculados a los organismos prestadores, el personal, el servicio recibido y otros componentes organizacionales.
- Se ha avanzado de manera significativa en la indagación acerca de las necesidades insatisfechas respecto a cada servicio objeto de estudio. Tanto las investigaciones cualitativas como cuantitativas posibilitan la detección de debilidades, que son percibidas como necesidades insatisfechas por parte del usuario.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arocena, J. (1995). El desarrollo local. Un desafío contemporáneo. *Nueva sociedad* , 19-55.
- Arocena, J. (2002). *El desarrollo local: un desafío contemporáneo*. Montevideo: Taurus - Universidad Católica.
- Baez, J., & Perez de Tudela, J. (2007). *Investigación cualitativa*. Madrid: Esic Editorial.
- Boisier, S. (s.f.).
- Boisier, S. (2004). Una (re)visión heterodoxa del desarrollo (territorial): un imperativo categórico. *Estudios sociales - Volumen 12. Número 23* , 10-36.
- Boulding, W., Staeling, R., & Zeithaml, V. (1993). A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*, vol. XXX , 7-27.
- Boulding, W., Staeling, R., & Zeithaml, V. (1993). A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*, vol. XXX , 7-27.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing* vol.30, n° 1 , 8-32.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing* vol.30, n° 1 , 8-32.
- Coraggio, J. L. (1999). Nuevas modalidades en planificación y gestión de ciudades. *Ciudad Futura* .
- Cronin, J. J. (1994). SERVPERF VERSUS SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, Vol.58 , 125-131.
- Diener, E., & Suh, E. (2000). *Culture and Subjective Well-being*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology.
- Grando, José, José; Medina, Marcos. (2006). *www.unne.edu.ar*. Recuperado el 13 de Octubre de 2011, de <http://www.unne.edu.ar/unnevieja/Web/cyt/cyt2006/01-Sociales/2006-S-066.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Jain, J., & Gupta, G. (2004). Measuring Service Quality: SERVQUAL vs SERVPERF Scales.. *VIKAL-PA vol.29, N°2* , 25-37.
- Jain, S., & Gupta, G. (2004). Measuring Service Quality: SERVQUAL vs SERVPERF Scales. *VIKAL-PA vol.29, N°2* , 25-37.
- Kliksberg, B. (2002). *Hacia una economía con rostro humano*. Buenos Aires: Fondo de cultura económica.
- Kliksberg, B. (2008). *Más ética más desarrollo*. Buenos Aires: Temas Grupo Editorial SRL.
- Ley 24240. (22 de Septiembre de 1993). *Ley de Defensa del Consumidor* . Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina: Boletín Oficial.
- Ley 25877 de Ordenamiento Laboral. (19 de Marzo de 2004). *Boletín Oficial* . Buenos Aires, Capital Federal, Argentina.
- Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de Mercados*. México: Pearson.
- Marienhoff, M. (1993). Tratado de Derecho Administrativo - Tomo II. En M. Marienhoff, *Tratado de Derecho Administrativo*. Buenos Aires: Abeledo-Perrot.
- McDaniel, C. J., & Gates, R. (2011). *Investigación de mercados*. México: Cengage Learning.
- Petracci, M. (1998). La medición de la Calidad y la Satisfacción del Ciudadano- Usuario de Servicios Públicos Privatizados . *Instituto Nacional de la Administración Pública* , 7-63.
- Petracci, M. (1998). La medición de la Calidad y la Satisfacción del Ciudadano- Usuario de Servicios Públicos Privatizados. *Instituto Nacional de Administración Pública* , 7-63.
- PNUD. (1996). *Informe sobre desarrollo humano*. Madrid: Mundi-Press - Libros -.

Sáez, A. (2011). Factores críticos para la medición de la calidad del servicio del aseo urbano en el municipio Maracaibo. *TELOS Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales Vol 13 (3) ISSN 1317-0570* , 329-354.

Saez, A. (2011). Factores críticos para la medición de la calidad del servicio del aseo urbano en el municipio Maracaibo. *TELOS Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales Vol 13 (3) ISSN 1317-0570* , 329-354.

Saurina Canals, C. (2002). Adaptación de la escala SERVQUAL al ámbito financiero. *Revista española de Financiación y Contabilidad Vol. XXXI, n°113* , 803-831.

Schvarstein, L. (2004). *La inteligencia social de las organizaciones*. Buenos Aires: Paidós.

Sen, A. (2000). *Desarrollo y libertad*. Barcelona: Planeta.

Suarina Canals, C. (2002). Adaptación de la escala SERVQUAL al ámbito financiero. *Revista española de Financiación y Contabilidad Vol. XXXI, n°113* , 803-831.

---

# ANEXOS

## GUIA GRUPOS DE FOCO

### Presentación y explicación de la actividad

Buenas tardes y bienvenidos a nuestra sesión. Gracias por destinar su valioso tiempo a este encuentro que descartamos será de suma utilidad para nuestra investigación. Me llamo Alejandra Garbino y formo parte de un equipo de investigación de la UBP. Me acompañan en esta actividad dos de mis colegas investigadores Shirley Saunders y Javier Pierre y el alumno Diego Aravena.

Siéntanse en libertad de expresar sus opiniones, aún cuando éstas difieran de las dadas por sus compañeros de grupo. En esta actividad no hay respuestas correctas ni incorrectas, sino diferentes puntos de vista.

Se les pide por favor que hablen alto, estamos grabando, y que hablen uno por vez a los fines que no se pierda claridad en la grabación. Llamaremos a cada uno por su primer nombre, lo cual no significa que estos aparezcan en el informe final que debemos realizar.

Tengan en cuenta que estamos tan interesados en las opiniones positivas como en las negativas, y en conocer los puntos de vista de cada uno de Uds. Nuestra sesión durará como máximo 2 hs. Para irnos conociendo nos contarán en que barrio viven; actividad, composición familiar y si han tenido experiencia previa sobre este tipo de actividad. Los invito a presentarse. ( 10´)

---

### “Percepción del barrio en que vivimos”(20´)

Los invito a que nos relaten cómo describen el barrio en que actualmente viven y como perciben “su lugar” respecto a otros barrios de la ciudad de Córdoba.

- Servicios públicos a cargo del municipio de la ciudad a los que tienen acceso: alumbrado público, cloacas, recolección de residuos, barrido y limpieza de calles y conservación de espacios verdes y plazas, nomenclatura parcelaria/numérica. ¿El barrio en que viven tienen los mismos servicios que otros barrios de la ciudad? ¿la calidad es la misma? ¿cuáles difieren? ¿cuál cree que son las causas de esas diferencias?
- Servicios que tienen acceso y que no dependen del municipio: agua corriente, gas y energía eléctrica.

¿El barrio en que viven tienen los mismos servicios que otros barrios de la ciudad? ¿la calidad es la misma? ¿Cuáles servicios difieren? ¿Cuáles cree que son las causas de esas diferencias?

¿Cuál es la relación que Ud. encuentra entre el la prestación de los servicios públicos, el buen funcionamiento de estos y la calidad de vida<sup>□</sup> de la ciudadanía? ¿Cuál es su opinión al respecto?

¿Conoce si existen políticas públicas definidas en relación a la prestación de los servicios desde algún ámbito de gobierno? (Provincial, municipal)...de ser afirmativo ¿cómo ha accedido a la información? (diario, TV, etc). ¿Considera que las políticas definidas propenden a una mejora en la calidad de vida de los ciudadanos?

---

### “El Municipio como prestador de servicios”(30´)

---

Conoce cuáles son los servicios a cargo de la municipalidad

¿Cómo evaluaría los servicios que brinda la Municipalidad de Córdoba? ¿Por qué?

- a) **Cloacas:** ¿Tiene el servicio?¿ha detectado inconvenientes?¿cuáles?

Calzada/veredas hundidas- caño de cloaca rotodesborde de cloacas en calles-filtraciones de cloacas en el interior de viviendas- falta realizar conexión de cloaca- falta tapa boca de registro-pozo abierto- tapa rota/mal colocada- taponamiento.

¿Conoce cuál es el ente regulador? ¿Ha recurrido alguna vez a él? ¿Cómo fue la experiencia? (ERSEP)

- b) **Alumbrado público:** ¿cómo evalúa la red de alumbrado que llega a su domicilio?¿cuál es el estado de mantenimiento?

- c) **Recolección de residuos:** ¿tiene el servicio? ¿cómo lo evalúa?¿ha tenido inconvenientes con él en los últimos meses?¿qué tipo de inconvenientes?.

- d) **Barrido y limpieza de calles.** ¿tiene el servicio? ¿cómo lo evalúa?¿ha tenido inconvenientes con él en los últimos meses?¿qué tipo de inconvenientes?.

- e) **Mantenimiento espacios verdes:** ¿tiene el servicio? ¿cómo lo evalúa? ¿ha tenido inconvenientes con él en los últimos meses? ¿qué tipo de inconvenientes?.
- f) **Desmalezamiento de baldíos.** ¿tiene el servicio? ¿cómo lo evalúa? ¿ha tenido inconvenientes con él en los últimos meses? ¿qué tipo de inconvenientes?.
- g) **Nomenclatura parcelaria/numérica:** ¿la tiene? ¿ha tenido algún inconveniente?

Cuando se discontinuaron los servicios ¿se comunicó? ¿Qué espera de cada uno de estos servicios? ¿Se ha encontrado en la necesidad de realizar algún tipo de reclamo? ¿Por qué motivo? ¿Cuál fue el canal al que recurrió para plantear el reclamo? : telefónico - internet- oficinas.  
 ¿Obtuvo una respuesta favorable a su reclamo?  
 Los trámites que tuvo que realizar ¿se resolvieron en el tiempo esperado? ¿fue simple? ¿las personas que lo atendieron lo hicieron con profesionalismo? ¿el trato que recibió fue cordial?  
 Sabe ¿cuál es la tasa que paga por los servicios y el modo de pago que está vigente?  
 ¿Cuál es la relación que encuentra entre las tasas que Ud. abona y la calidad de los servicios que recibe?

---

**“Otras empresas prestadoras de servicios”( 40´)**

---

**Agua**

Los servicios que brinda Aguas Cordobesas ¿cómo los evalúa? ¿Por qué? ¿Qué espera de este servicio? ¿Se ha encontrado en la necesidad de realizar algún tipo de reclamo? ¿Por qué motivo?  
Problemas de medidores-calzada/vereda hundida-escape de agua en calle/vereda-falta de agua-falta de presión-olores en el agua-pozo abierto  
 ¿Cuál fue el canal al que recurrió para plantear el reclamo? : telefónico - internet- oficinas.  
 ¿Obtuvo una respuesta favorable a su reclamo?  
 Los trámites que tuvo que realizar ¿se resolvieron en el tiempo esperado? ¿fue simple? ¿las personas que lo atendieron lo hicieron con profesionalismo? ¿el trato que recibió fue cordial?  
 ¿Cuál es la relación que encuentra entre la tarifa que Ud. abona y la calidad del servicio que recibe?  
Cuando se realizaron cortes ¿la empresa comunicó?- la factura llega con el tiempo necesario para

ser abonada- es fácil de leer la factura- etc. (Área comercial)

¿Conoce cuál es el ente regulador? ¿Ha recurrido alguna vez a él? ¿Cómo fue la experiencia? (ERSEP)

**Energía Eléctrica**

El servicio que brinda EPEC ¿cómo lo evalúa? ¿Por qué? ¿Qué espera de este servicio?  
 ¿Se ha encontrado en la necesidad de realizar algún tipo de reclamo? ¿Por qué motivo?  
Calidad del servicio técnico (frecuencia y duración de las interrupciones)-calidad del producto técnico (nivel de tensión y nivel de perturbaciones). Calidad del servicio comercial (tiempo de rta. Para conectar nuevos usuarios, reclamos por errores de facturación, restablecimiento del suministro por falta de pago)  
 ¿Cuál fue el canal al que recurrió para plantear el reclamo? : telefónico - internet- oficinas.  
 ¿Obtuvo una respuesta favorable a su reclamo?  
 Los trámites que tuvo que realizar ¿se resolvieron en el tiempo esperado? ¿fue simple? ¿las personas que lo atendieron lo hicieron con profesionalismo? ¿el trato que recibió fue cordial?  
 ¿Cuál es la relación que encuentra entre la tarifa que Ud. abona y la calidad del servicio que recibe?  
 ¿Conoce cuál es el ente regulador? ¿Ha recurrido alguna vez a él? ¿Cómo fue la experiencia? (ERSEP)

**Gas natural**

El servicio que brinda ECOGAS ¿cómo lo evalúa? ¿Por qué? ¿Qué espera de este servicio?  
 ¿Se ha encontrado en la necesidad de realizar algún tipo de reclamo? ¿Por qué motivo?  
Facturación-escaso suministro-pérdidas-reparación de veredas- conexión del servicio- deuda inexistente.  
 ¿Cuál fue el canal al que recurrió para plantear el reclamo? : telefónico - internet- oficinas.  
 ¿Obtuvo una respuesta favorable a su reclamo?  
 Los trámites que tuvo que realizar ¿se resolvieron en el tiempo esperado? ¿fue simple? ¿las personas que lo atendieron lo hicieron con profesionalismo? ¿el trato que recibió fue cordial?  
 ¿Cuál es la relación que encuentra entre la tarifa que Ud. abona y la calidad del servicio que recibe?  
 El servicio que brinda ECOGAS ¿considera que se presta óptimamente? ¿Qué espera de este servicio?  
 ¿Conoce cuál es el ente regulador? ¿Ha recurrido alguna vez a él? ¿Cómo fue la experiencia? (ENARGAS)

**Telefonía Fija**

El servicio que brinda TELECOM/TELEFÓNICA

¿cómo lo evalúa? ¿por qué?

¿La conexión la logró en un tiempo razonable?

¿Se ha encontrado en la necesidad de realizar algún tipo de reclamo? ¿Por qué motivo?

Ineficiencia de llamadas- Llamadas no logradas- tiempo de demora en solucionar problemas- Satisfacción con la respuesta brindada- Problemas de facturación- recepción de la guía telefónica

Los trámites que tuvo que realizar ¿se resolvieron en el tiempo esperado? ¿fue simple? ¿las personas que lo atendieron lo hicieron con profesionalismo? ¿el trato que recibió fue cordial?

¿Cuál fue el canal al que recurrió para plantear el reclamo? : telefónico - internet- oficinas.

¿Obtuvo una respuesta favorable a su reclamo?

¿Cuál es la relación que encuentra entre la tarifa que Ud. abona y la calidad del servicio que recibe?

¿Qué espera de este servicio?

¿Conoce cuál es el ente regulador? ¿Ha recurrido alguna vez a él? ¿Cómo fue la experiencia? (CNC)

---

**¿Cómo esperaría que fuera su barrio?**  
**(10´)**

---

¿Cómo desearía ver a su barrio en cuanto a los servicios que el mismo recibe?

¡Muchas Gracias!

**La UBP** está realizando una investigación con el fin de conocer su opinión sobre algunos servicios públicos en la ciudad de Córdoba, por este motivo solicitamos su colaboración. Esta vivienda ha sido seleccionada al azar a través de métodos aleatorios. Le garantizamos el anonimato y el secreto de sus respuestas. Una vez grabada la información de forma anónima el cuestionario será destruido inmediatamente.

## MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA

1. A continuación le preguntaré si tiene determinados servicios brindado por el municipio y en caso de tenerlos como lo calificaría.

Acerca del servicio	Cloacas	Alumbrado Público	Recolección de residuos	Barrido y limpieza de calles	Mantenimiento de espacios verdes en la zona en la que vive	Desmalezamiento de baldíos en la zona en que vive
¿Cuenta con el servicio de...	1 <input type="radio"/> sí 2 <input type="radio"/> no 3 <input type="radio"/> ns	1 <input type="radio"/> sí 2 <input type="radio"/> no 3 <input type="radio"/> ns	1 <input type="radio"/> sí 2 <input type="radio"/> no 3 <input type="radio"/> ns	1 <input type="radio"/> sí 2 <input type="radio"/> no 3 <input type="radio"/> ns	1 <input type="radio"/> sí 2 <input type="radio"/> no 3 <input type="radio"/> ns	1 <input type="radio"/> sí 2 <input type="radio"/> no 3 <input type="radio"/> ns
¿Cómo calificaría el servicio general de ..... (hacerlo en una escala del 1 al 7 siendo 1 muy malo y 7 muy bueno)	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS
¿Cómo calificaría en general el servicio de...	Mantenimiento de calles?  1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	Mantenimiento de veredas?  1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	Mantenimiento de semáforos?  1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	Mantenimiento de señalética? (Nombre de calles, velocidades máximas y mínimas, etc.)  1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	Mantenimiento de mobiliario urbano (bancos, juegos de plaza, paradas de colectivos, etc.)  1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	

2. Ante cada una de las siguientes afirmaciones responda su nivel de acuerdo o desacuerdo siendo: **1-Totalmente en desacuerdo, 2-Desacuerdo, 3-Medianamente en desacuerdo, 4-Indiferente, 5-Medianamente de acuerdo, 6-De Acuerdo y 7-Totalmente de Acuerdo.**

Marcar con un círculo el número que corresponda a la respuesta elegida

<b>TANGIBILIDAD</b>	El municipio requeriría una mayor cantidad de personal para brindar los servicios adecuadamente	El municipio cuenta con empleados de apariencia adecuada a la actividad que realizan.	El municipio posee instalaciones adecuadas que permiten una espera cómoda a los contribuyentes.	El municipio proporciona a sus empleados de sistemas informáticos que les permite realizar adecuadamente el trabajo.	El municipio cuenta con una flota de rodados (autos, camiones) en condiciones adecuadas de mantenimiento.	El municipio tiene los materiales necesarios para brindar satisfactoriamente los servicios que otorga (autos, camiones, herramientas, ropa de trabajo, elementos de seguridad, insumos para ejecutar las tareas)	El municipio cuenta con centros de atención de fácil acceso (ubicación) ya sea sede central o CPC
	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS
<b>FIABILIDAD</b>	Los empleados municipales en términos generales muestran un sincero interés en solucionar los problemas de los contribuyentes	Los trámites que se realizan en el municipio se hacen en el tiempo esperado.	El municipio cumple las promesas que realiza.	Los servicios que presta el municipio son duraderos en el tiempo. (Arreglo de calles, reparación semáforos, mantenimiento de alumbrado, etc.)	Los empleados que prestan los diferentes servicios lo hacen sin cometer errores.		
	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS		
<b>DE CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	El municipio demuestra rapidez de respuesta ante problemas/consultas planteados por los contribuyentes.	El municipio cumple los plazos prometidos para resolver los problemas planteados por los contribuyentes.	El municipio tiene correctamente definidos los canales de comunicación con los contribuyentes para recibir reclamos/consultas.	Los empleados municipales siempre disponen de tiempo para atender a los contribuyentes.	Los empleados responden siempre de forma adecuada a las inquietudes de los contribuyentes.		
	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS		
<b>SEGURIDAD</b>	Los empleados municipales tienen los conocimientos suficientes para atender los problemas/consultas.	Los empleados transmiten confianza para responder a las inquietudes de los contribuyentes	Los empleados municipales utilizan una vestimenta con las identificaciones correspondientes	Los empleados municipales, en alguna oportunidad, han pedido una recompensa por solucionar un problema.			
	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS			

EMPATÍA	Los empleados brindan una atención personalizada	Los empleados se preocupan por dar la mejor respuesta a los contribuyentes.	El horario de atención del municipio es el conveniente y el adecuado.	Los empleados comprenden las necesidades específicas de los contribuyentes.	La información brindada por los empleados se entiende claramente.	El municipio notifica a los usuarios, en qué momento se realizarán modificaciones, en la prestación de algún servicio (corte de calles, cambios de horarios en la recolección de residuos, etc.)	
	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	

3. El último año ¿qué tipo de contacto tuvo con el municipio para realizar alguna gestión o trámite? **Pueden marcar más de una respuesta**

presencial  telefónico  internet  no tuve ningún tipo de contacto

4. Si respondió que ha realizado contacto presencial, Ud. ¿visitó el Palacio Municipal y/o alguno de los CPC? **Puede marcar más de una respuesta.**

Palacio Municipal  CPC ¿Cuál de ellos?  Centro América  Guíñez  Monseñor Pablo Cabrera  Argüello  Rincón  Empalme  Av. Colón  Ruta 20  Rancagua  Villa Libertador  Mercado de la ciudad  Centro América  Sub CPC San Felipe

5. En términos generales **¿cómo calificaría su nivel de satisfacción con los servicios que presta el municipio?**

1( ) Totalmente insatisfecho 2( ) Insatisfecho 3( ) Medianamente insatisfecho 4( ) Indiferente  
5( ) Medianamente satisfecho 6( ) Satisfecho 7( ) Totalmente satisfecho

¿Posee servicio de ..... en su hogar?	AGUA CORRIENTE POTABLE 1( )si 2( )no	ENERGIA ELÉCTRICA 1( )si 2( )no	GAS NATURAL 1( )si 2( )no	TELÉFONO FIJO 1( )si 2( )no 1( ) Telecom 2( ) Telefónica 3( ) Otra ¿cuál?.....

		AGUAS CORDOBESAS	EPEC	ECOGAS	EMPRESA DE TELEFONIA
TANGIBILIDAD	Posee la cantidad de personal necesario para brindar los servicios que ofrece.p1-1	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS
	Cuenta con empleados de apariencia adecuada a la actividad que realizan.p1-2	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS

	Posee instalaciones adecuadas que permiten una espera cómoda a los contribuyentes.p1-3	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS
	Proporciona a sus empleados de sistemas informáticos que les permite realizar adecuadamente el trabajo.p1-4	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS
	El monto que paga habitualmente por el servicio de....le resulta de baja incidencia en el presupuesto familiar.p1-5	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS
	Tiene los materiales/rodados necesarios para brindar satisfactoriamente los servicios que otorga(autos, herramientas, ropa de trabajo, elementos de seguridad, insumos para ejecutar las tareas)p1-6	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS
	Cuenta con centros de atención de fácil acceso (ubicación).p1-7	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS
<b>FIABILIDAD</b>	Los empleados de ... en términos generales muestran un sincero interés en solucionar los problemas de los contribuyentesp2-1	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS
	Los trámites que se realizan en ...se hacen en el tiempo esperado.p2-2	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS
	Cumple las promesas que realiza.p2-3	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS
	Los servicios que presta ... tienen continuidad en el tiempo sin interrupciones.p2-4	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS
	La factura llega con la suficiente antelación.p2-5	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS
	Realiza adecuadamente la facturación de los servicios prestados.p2-4	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Demuestra rapidez de respuesta ante problemas/consultas planteados por los usuarios.p3-1	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS
	Cumple los plazos prometidos para resolver los problemas planteados por los usuarios.p3-2	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS
	Tiene correctamente definidos los canales de comunicación con los usuarios para recibir reclamos/consultasp3-3	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS
	Los empleados de ...siempre disponen de tiempo para atender a los usuarios. P3-4	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS
	Los empleados responden siempre de forma adecuada a las inquietudes de los contribuyentes.p3-5	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS

<b>SEGURIDAD</b>	Los empleados de ... tienen los conocimientos suficientes para atender los problemas/consultas.p4-1	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS
	Los empleados transmiten confianza para responder a las inquietudes de los usuarios.p4-2	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS
	Los empleados de ... utilizan una vestimenta con las identificaciones correspondientes p4-3	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS
		AGUAS CORDOBESAS	EPEC	ECOGAS	TELEFONÍA FIJA
<b>EMPATÍA</b>	Los empleados brindan una atención personalizada.p5-1	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS
	Los empleados se preocupan por dar la mejor respuesta a los contribuyentes.p5-2	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS
	El horario de atención de ...es el conveniente y el adecuado.p5-3	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS
	Los empleados comprenden las necesidades específicas de los usuarios. P5-4	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS
	La información brindada por los empleados se entiende claramente.p5-5	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS
	...notifica a los usuarios, en qué momento se realizaran modificaciones, en la prestación de algún servicio (corte del servicio, etc.)p5-6	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS	1 2 3 4 5 6 7 98( )NC 99( )NS
El último año ¿qué tipo de contacto tuvo con ..... para realizar alguna gestión o trámite? (En cada organismo pueden marcar más de 1 opción)	( ) presencial ( ) telefónico ( ) internet ( ) no tuvo ningún tipo de contacto	( ) presencial ( ) telefónico ( ) internet ( ) no tuvo ningún tipo de contacto	( ) presencial ( ) telefónico ( ) internet ( ) no tuvo ningún tipo de contacto	( ) presencial ( ) telefónico ( ) internet ( ) no tuvo ningún tipo de contacto	
Si respondió que realizado contacto presencial Ud. visitó	( )Centro Humberto Primo 57 ( )CPC Ruta 20 ( )CPC Colón ( )CPC Argüello ( )CPC Ctro América ( )CPC V. Libertador ( )CPC Empalme	( ) Av. Armada Argentina Nº 2088 Esq. Av. Renault ( ) CPC Ruta 20 ( ) suc terminal ( ) Diego de Torres Nº1266 ( ) Bv. Mitre N 343 ( ) Cnel Olmedo esq. Rioja ( ) CPC Colón ( ) Argüello ( ) Av. Monseñor Pablo Cabrera 4308 ( ) Cura Brochero Nº1045			
En términos generales ¿cómo calificaría su nivel de satisfacción con los servicios que presta .....?	1 ( ) Totalmente insatisfecho 2 ( ) Insatisfecho 3 ( ) Medianam. insatisfecho 4 ( ) Indiferente 5 ( ) Medianam. satisfecho 6 ( ) Satisfecho 7 ( ) Totalmente satisfecho	1 ( ) Totalmente insatisfecho 2 ( ) Insatisfecho 3 ( ) Medianam. insatisfecho 4 ( ) Indiferente 5 ( ) Medianam. satisfecho 6 ( ) Satisfecho 7 ( ) Totalmente satisfecho	1 ( ) Totalmente insatisfecho 2 ( ) Insatisfecho 3 ( ) Medianam. insatisfecho 4 ( ) Indiferente 5 ( ) Medianam. satisfecho 6 ( ) Satisfecho 7 ( ) Totalmente satisfecho	1 ( ) Totalmente insatisfecho 2 ( ) Insatisfecho 3 ( ) Medianam. insatisfecho 4 ( ) Indiferente 5 ( ) Medianam. satisfecho 6 ( ) Satisfecho 7 ( ) Totalmente satisfecho	

## DATOS PERSONALES

6. Sexo 1 ( ) masculino 2 ( ) femenino

7. Edad:.....

8. ¿Trabaja? 1 ( ) si 2 ( ) no

9. En la actualidad ¿estudia? 1 ( ) si 2 ( ) no

10. Nivel de instrucción máximo alcanzado

1- ( ) Sin estudios / Primaria incompleta

2- ( ) Primaria completa/ Secundaria incompleta

3- ( ) Secundaria completa/ Terciaria o Universitaria incompleta

4- ( ) Terciaria o Universitaria completa

Nombre:..... Teléfono:.....

Calle y N°:.....

Barrio:.....

Observaciones:

Secretaría de Investigación  
Sede Campus UBP  
Tel: 0351-414-4444 int. 511  
E-mail: [investigacion@ubp.edu.ar](mailto:investigacion@ubp.edu.ar)



**Sede Centro UBP**

Lima 363 - Córdoba  
Tel: 0351 - 414 4555  
Fax 0351 - 414 4400  
E:mail: [informes@ubp.edu.ar](mailto:informes@ubp.edu.ar)



**Sede Campus UBP**

Av. Donato Álvarez 380 - 5147  
Argüello, Córdoba  
Tel: 0351 - 414 4444 - Fax 0351 - 414 4400  
E:mail: [informes@ubp.edu.ar](mailto:informes@ubp.edu.ar)