



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE MEJORA DE SERVICIO AL USUARIO PARA LA  
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, EN LA EMPRESA PÚBLICA DE  
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EPAPA-COLI**

Autora:

**Pincay Ronquillo Raquel Natali**

Tutor:

**Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**

Guayaquil, Ecuador

**2019**

## ÌNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la Aceptación del Tutor.....	iv
Cláusula de Autorización para la publicación de Trabajos de Titulación.....	v
Certificación de Aceptación del CEGESCIT.....	vi
Índice General.....	vii
Índice de Figuras.....	x
Índice de Tablas.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

##### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.2 Ubicación del Problema en un Contexto.....	2
1.3 Situación Conflicto.....	4
1.4 Formulación del Problema.....	5
1.5 Delimitación del Problema.....	5
1.6 Variables.....	5
1.7 Evaluación del Problema.....	5
1.8 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.8.1 Objetivos General.....	6

1.8.2 Objetivos Específicos.....	7
1.9 Preguntas de Investigación.....	7
1.10 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.10.1 Viabilidad.....	9

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÒRICO**

2.1 Antecedentes Históricos.....	10
2.2 Antecedentes Referenciales.....	13
2.3 Fundamentación Legal.....	14
2.4 Variables Conceptuales.....	20
2.5 Definiciones Conceptuales.....	21

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

3.1 Presentación de la Empresa.....	23
3.2 Diseño de la Investigación.....	25
3.3 Tipos de Investigación.....	27
3.3.1 Población y Muestra.....	27
3.4 Técnicas de Investigación.....	29
3.5 Procedimiento de la Investigación.....	30

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1 Análisis e Interpretación de los Resultados.....	31
4.2 Plan de Mejoras.....	46
4.3 Conclusiones.....	49
4.4 Recomendaciones.....	50
4.5 Bibliografía.....	51
4.6 Anexos.....	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Tabla 1: Situación conflicto.....	4
Tabla 2: Tipos de investigación.....	27
Tabla 3: Población.....	28
Tabla 4: Técnicas e instrumentos de la investigación.....	29
Tabla 5: Desde hace cuánto es cliente.....	31
Tabla 6: Reclamo en relación al servicio.....	32
Tabla 7: Valoración de la atención al cliente.....	33
Tabla 8: Corte temporal del servicio.....	34
Tabla 9: Servicio de atención al cliente.....	35
Tabla 10: Tramites a realizar.....	36
Tabla 11: Instalación del servicio de agua potable.....	37
Tabla 12: Beneficio en el cuidado de los usuarios.....	38
Tabla 13: Visita de los inspectores.....	39
Tabla 14: Satisfacción de los clientes.....	40
Tabla 15: Resultado de la entrevista.....	41
Tabla 16: Plan de mejora.....	47
Tabla 17: Flujo grama de procedimiento de atención al Cliente.....	47
Tabla 18: Flujo grama de reconexión de servicio.....	48

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Gráfico 1: Desde hace cuánto es cliente.....	31
Gráfico 2: Reclamo en relación al servicio.....	32
Gráfico 3: Valoración de la atención al cliente.....	33
Gráfico 4: Corte temporal del servicio.....	34
Gráfico 5: Servicio de atención al cliente.....	35
Gráfico 6: Tramites a realizar.....	36
Gráfico 7: Instalación del servicio de agua potable.....	37
Gráfico 8: Beneficio en el cuidado de los usuarios.....	38
Gráfico 9: Visita de los inspectores.....	39
Gráfico 10: Satisfacción de los clientes.....	40

# **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE MEJORA DE SERVICIO AL USUARIO PARA LA  
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, EN LA EMPRESA PÚBLICA DE AGUA  
POTABLE Y ALCANTARILLADO EPAPA-COLI**

**Autora:** Pincay Ronquillo Raquel Natali

**Tutor:** Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

## **Resumen**

El presente Trabajo ha sido estructurado con el fin de situar a la empresa pública de agua potable y alcantarillado EPAPA-COLI, dentro de un escenario real para la toma de decisiones estratégicas, considerando que la satisfacción del cliente se basa en la atención que reciba del usuario, garantizando de esta manera la calidad del servicio. Trata de la ubicación del problema de estudio, justificación y planteamiento. se enfoca en la parte teórica del tema a tratar con sus respectiva fundamentación. Hace referencia sobre el tipo de metodología aplicada en la investigación mediante el uso de las herramientas como la encuesta, entrevista y el análisis de datos para obtener resultados reales a la muestra escogida. En la propuesta de mejora, se aplicaran las herramientas de gestión administrativa, como reingeniería de procesos para la mejora del servicio del usuario, enfocado en la satisfacción total del consumidor dentro del periodo comercial.

Mejora

Servicio

Satisfacción

Cliente

# **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE MEJORA DE SERVICIO AL USUARIO PARA LA  
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, EN LA EMPRESA PÚBLICA DE AGUA  
POTABLE Y ALCANTARILLADO EPAPA-COLI**

**Autora:** Pincay Ronquillo Raquel Natali

**Tutor:** Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

## **Abstract**

This Work has been structured in order to place the public drinking water and sewerage company EPAPA-COLI, within a real scenario for strategic decision making, considering that customer satisfaction is based on the attention received from the user, thus guaranteeing the quality of service. It deals with the location of the problem of study, justification and approach. It focuses on the theoretical part of the subject to be treated with its respective foundation. It makes reference to the type of methodology applied in the investigation by means of the use of the tools like the survey, interview and the analysis of data to obtain real results to the chosen sample. In the proposal for improvement, administrative management tools will be applied, such as reengineering of processes for the improvement of user service, focused on total customer satisfaction within the commercial period.

**Improvement**

**Service**

**Satisfacción**

**Client**



# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

Los servicios públicos no solo son un elemento esencial en la calidad de vida de los ciudadanos. También desempeñan un papel clave en la estrategia de Lisboa, que, como meta para la Unión Europea, tiende a capitalizar sobre las fuerzas del modelo económico y social de Europa para crear la economía más dinámica, coherente y sostenible del mundo.

Buenos servicios públicos pueden contribuir a superar el estancamiento económico, la exclusión y el aislamiento, pueden mejorar la cohesión económica, social y territorial así como favorecer el funcionamiento del mercado interior Europeo y su competitividad exterior.

En las organizaciones públicas y privadas eficientes, el interés está enfocado en los procesos claves los cuales proporcionan a sus clientes un producto o servicio. Una organización se basa en realizar un amplio conglomerado de actividades, aunque estas actividades se realicen de forma individual o en grupal se esté desempeñando en un nivel de operación de clase mundial, si el resto se están llevando a cabo por debajo de lo óptimo, la organización como un todo resultará ineficiente.

En estados unidos se hizo indispensable realizar una reingeniería total de los procesos en la década de los 90 en entidades privadas como públicas enfocadas al servicio de los ciudadanos y es aquí donde nacen teorías como la de Hammer y Champy, que permitían a la organización optimizar recursos para la mejora de procesos un cambio radical enfocado en la

satisfacción plena del cliente al demandar un bien o servicio para su consumo.

La reingeniería de procesos cada vez aseguraba el cambio de las organizaciones que hasta ese momento solo tenían un modelo estático, donde los procesos eran cada vez más caducos, con la reingeniería de procesos se aseguraba la puesta en marcha de las tres “C” dentro del mercado: Cliente, cambio y competencia

La reingeniería permite la eficiencia, la rentabilidad, la competitividad, en busca de lograr mejores resultados, así como la solidez financiera en las organizaciones, teniendo en las implementaciones de (Just in time y benchmarking), herramientas de gestión de procesos muy eficientes que garantizan los resultados esperados.

La reingeniería permite la eficiencia, la rentabilidad, la competitividad, para logra mejores resultados y la salud financiera en la organizaciones, por esta razón se hace indispensable un el cambio radical de los procesos de atención a los clientes garantiza la operatividad de la entidad pública, por ende la prioridad de las entidades públicas está enfocado en la satisfacción los ciudadanos, al momento de realizar una gestión en su entidad, para esto es necesario que los funcionarios que están dedicados a su atención cumplan con las políticas y procedimientos, establecidos por sus directivos, garantizando el éxito de la función que desempeñan y de esta manera conseguir sus objetivos previamente planteados.

## **1.2 Ubicación del problema en un contexto**

En América Latina adoptar un moderno servicio de atención no se considera como una meta estratégica de alta prioridad.

De esta manera surge la necesidad de planear y ejecutar una evaluación completa del servicio, con la finalidad de conocer y segmentar en el cantón, establecer estándares de calidad, identificar las necesidades de los clientes, definir una metodología para establecer indicadores de

satisfacción, retroalimentar la percepción del cliente y comprometer a directivos y empleados en el mejoramiento de la atención y el servicio todo esto en base al mejoramiento de la empresa.

Es primordial el desarrollo de todos los sectores comerciales, de servicios, mi pymes, industria, entre otros para estos fines la reingeniería se constituye en una herramienta de gestión necesaria con el objetivo de cuidar el recurso, humano, tecnológico y el financiero, al acoplarlos en uno sólo proceso.

En Ecuador la necesidad de una mejora continua o reingeniería es indispensable para el desarrollo en todos los sectores, comerciales, de servicios, mi pymes, industria, entre otros para cuidar el recurso, humano, tecnológico y el financiero, al acoplarlos en uno sólo, es un proceso que le permitan a las organizaciones públicas y privadas ser más competitivas logrando la satisfacción plena del cliente.

Muchas entidades públicas han optado por procesos de mejora continua o una reingeniería total que garantice cambios dramáticos, al implementar ideas innovadoras, logrando la satisfacción de los habitantes que día a día recurren a estas entidades para realizar requerimientos sobre sus servicios o buscar una solución a los problemas que puedan presentárseles y requieren la celeridad de los usuarios de la entidad.

La empresa pública de agua potable y alcantarillado Epapa-coli, ubicada en el cantón Colimes, provee del servicio de agua al cantón Colimes, siendo vital para la empresa garantizar el servicio de atención a su clientela, para lo cual es necesario implementar una reingeniería como alternativa de mejora continua al proceso de atención del usuario, con el objetivo de llegar a un grado de satisfacción total, que garantice la fidelización de sus clientes.

### **1.3 Situación conflicto**

Aunque la empresa cuenta con un status estable, y muchas de sus políticas de servicios se fundamentan por las establecidas dentro del GAD del cantón. La empresa no cuenta con un departamento de servicio al cliente que permita establecer indicadores para la calidad del servicio y los niveles de satisfacción de sus actuales clientes, por ende, el número de quejas ha ido aumentando durante el último año 2018, hasta llegar al punto de crear un ambiente total de inconformidad de parte de los clientes que a diario lo expresan en las oficinas de la entidad pública.

La falta de un departamento de servicio al cliente perjudica al usuario en demasía ya que al no tener claro dónde hacer llegar sus quejas y reclamos, dentro de la entidad, el cliente comienza a buscar la solución a su problema de departamento en departamento, generándole una pérdida de tiempo innecesaria

Por tal razón la gerencia del Cantón Colimes considera la importancia de conocer la percepción actual de los clientes con el fin de proponer estrategias que permitan consolidar la imagen de la entidad dentro del mercado, y recobrar la confianza total de los clientes, los cuales buscan resolver sus requerimientos en el menor tiempo posible, con soluciones adecuadas y eficaces.

**Tabla 1.- Conflicto**

<b>Causas</b>	<b>Consecuencias</b>
Incumplimiento de capacitación no hay interés por brindar un buen servicio	Clientes insatisfechos
Demora en entregar factura	Pérdida de tiempo para los clientes

Déficit en el área de Recursos Humanos	No existe una buena selección del personal
--	--

**Elaborado por:** Pincay Ronquillo Raquel Natali

#### **1.4 Formulación del problema**

¿Cómo mejorar los servicios que ofrece la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado EPAPA-COLI para lograr la satisfacción del cliente ubicada en el cantón Colimes, provincia del Guayas, en el año 2019?

#### **1.5 Delimitación del problema**

**Campo** : Administración

**Área** : Servicio

**Aspectos:** Mejora, Servicio, Usuario, Satisfacción, Cliente

**Tema** : Propuesta de mejora de servicio al usuario, para la satisfacción del cliente en la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado EPAPA-COLI.

#### **1.6 Variables de la investigación**

**Variable Independiente:** Mejora del servicio al usuario

**Variable Dependiente** : Satisfacción del cliente

#### **1.7 Evaluación del problema**

**Delimitado:** El presente proyecto describe mediante un profundo análisis, las causas que afectan la satisfacción del cliente en la atención que reciben de parte del usuario de la empresa pública de agua potable y alcantarillado Epapa-coli del cantón Colimes, provincia del Guayas, periodo 2019

**Concreto:** La importancia que tiene el servicio que ofrece la empresa pública de agua potable y alcantarillado Epapa-coli a los habitantes del

cantón Colimes, siendo este un servicio básico de primera necesidad para el cantón colimes.

**Claro:** Es claro que implementar una propuesta de mejora de servicio al usuario, en la empresa pública de agua potable y alcantarillado Epapa-coli, garantizara la plena satisfacción del cliente, en cada una de los requerimientos que soliciten.

**Relevante:** Mediante la formulación del presente problema se dará a conocer a los directivos de la empresa pública de agua potable y alcantarillado Epapa-coli, la afectación existente, en cuanto a la satisfacción que requiere el cliente en cada uno de los servicios que demande de la empresa.

**Original:** Es la primera vez que se realiza un estudio sobre la atención que ofrece el usuario a los clientes de la empresa pública de agua potable y alcantarillado Epapa-coli a los en el cantón “Colimes” periodo 2019.

**Evidente:** Es evidente la que las empresas públicas están enfocadas en la satisfacción de las necesidades de los clientes, y que esta radica en la atención que se le brinda por parte de los usuarios, siendo esta la prioridad de la empresa pública de agua potable y alcantarillado Epapa-coli a los en el cantón “Colimes” periodo 2019.

## **1.8 Objetivos de la investigación**

### **1.8.1 Objetivo General**

Determinar una propuesta de mejora de servicio al usuario para la satisfacción del cliente en la empresa EPAPA-COLI

### **1.8.2 Objetivo Especifico**

- Identificar los fundamentos teóricos de las variables de servicio al usuario y satisfacción al cliente.

- Relacionar los métodos y técnicas apropiada al proyecto.
- Elaborar un plan de propuesta de mejora de servicio al usuario

### **1.9 Preguntas de la Investigación**

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes por la atención brindada por los usuarios de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado EPAPA-COLI en el periodo 2019?
2. ¿Qué cambios de mejora de procesos serían los indicados aplicar en la atención a los clientes de la empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado EPAPA-COLI en el periodo 2019?
3. ¿Qué estrategia se implementaría como plan de mejoras en el servicio de atención del cliente se aplicaría en la empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado EPAPA-COLI en los próximos periodos?

### **1.10 Justificación e Importancia**

EL presente proyecto de investigación se realizara con el objetivo de mejorar la atención a los clientes de parte del usuario de la empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado EPAPA-COLI, para de esta forma garantizar la satisfacción plena de los ciudadanos del cantón Colimes dentro de los siguientes periodos.

Los beneficiarios del presente proyecto de investigación son los habitantes del cantón Colimes, los cuales demanda el líquido vital que les ofrece la empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado EPAPA-COLI, al lograr estar completamente satisfechos con una atención de calidad de parte de los usuarios de la empresa Pública.

El alcance del presente proyecto son las herramientas que se aplicaran a los largo de la investigación, las cuales ayudaran a medir la satisfacción de los clientes de la empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado EPAPA-COLI, lo que le permitirá a sus directivos tomar decisiones adecuadas en

relación a la mejora de procesos en la atención de los clientes de parte de los usuarios de la empresa Pública.

El presente proyecto es factible ya que se cuenta con la autorización de los directivos de la empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado EPAPA-COLI, así como la colaboración de sus funcionarios, ya que la entidad pública, ya que conocen sobre la falta de un departamento de atención a los clientes, que permita una gestión adecuada y rápida sobre los requerimientos y soluciones que presentan.

El presente trabajo de investigación es conveniente para el desarrollo de una propuesta de mejora de servicio en atención a los clientes, de parte de los funcionarios que elaboran en la empresa pública de agua potable y alcantarillado Epapa-coli, el cual propone conocer los factores que se deben fortalecer para mejorar la percepción y calidad en los servicios ofrecidos a los consumidores.

Las implicaciones prácticas del presente proyecto de investigación, se basara en la aplicación de parte del investigador de las herramientas e instrumentos que facilitaran la determinación de las causas y efectos para la mejora del servicio del usuario de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado EPAPA-COLI, a sus clientes.

El valor teórico del presente proyecto, es su fundamentación basada en conceptos teóricos y científicos, sobre el servicio de atención a los clientes y los factores que puedan afectar la gestión de los funcionarios de la empresa pública, para lo cual, se consultara varios trabajos de autores reconocidos, los cuales se los citara con su respectiva bibliografía.

La relevancia social, se enfoca en garantizar la estabilidad de los funcionarios que actualmente laboran en la empresa pública de agua potable y alcantarillado Epapa-Coli, al ofrecer un trabajo eficiente de atención a los clientes, satisfaciendo sus demandas de servicio, beneficiando a todos Habitantes del cantón Colimes.



La utilidad metodológica del presente proyecto es el diseño de una propuesta de mejora de servicio al usuario para la satisfacción de los clientes, en la empresa pública de agua potable y alcantarillado Epapa-Coli, la cual se constituirá en una guía para los funcionarios que laboran actualmente en el ente público. Este trabajo servirá de referente para proyectos de investigaciones similares.

### **1.10.1 Viabilidad**

#### **Viabilidad técnica**

La investigación es viable técnicamente ya que se enfoca en proporcionar a los usuarios de la empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado EPAPA-COLI una herramienta de gestión de mejora en la atención de los clientes de la organización, para luego evaluar sus resultados de manera periódica y tomar los correctivos necesarios con el único objetivo de lograr la satisfacción de los clientes.

#### **Viabilidad Económica**

El presente proyecto es viable ya que mejorando la atención de los clientes de la empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado EPAPA-COLI, la entidad garantizará el pago al día por el servicio brindado ya que los clientes se sentirán satisfechos por el servicio que reciben, y de esta manera la entidad obtendrá recursos económicos que le permitan cumplir sus obligaciones con sus empleados, siendo esto un incentivo para mejorar el servicio, enfocado a la satisfacción de los habitantes del cantón Colimes como clientes de la entidad.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1 Antecedentes históricos**

A lo largo de la historia se encuentran múltiples manifestaciones que señalan claramente que el hombre ha conseguido satisfacer sus necesidades adquiriendo aquello que le significaba mayor utilidad, por ende, se preocupaba por la calidad de lo que adquiere. (Tarí, 2000)

“Un servicio es una actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra. Es decir, es todo lo perceptible para el cliente y que produce un valor agregado, en el preciso momento en que se produce un aumento en la satisfacción”. (Richard, 2002, pág. 7)

#### **Edad Media-Revolución Industrial**

Tarí (2000) afirma que:

Con la aparición de los primeros gremios artesanales en la Edad Media, observamos los primeros ejemplos de lo que actualmente denominamos calidad. En este periodo, los artesanos, en quienes se identificaba tanto el trabajo directivo como el manual, elaboraban en pequeños talleres una cantidad reducida de producto destinada a un mercado local o de tipo urbano, donde existía una estrecha relación con los consumidores, lo que les permitía elaborar un producto que se ajustaba todo lo posible a los requisitos exigidos por los mismos. (p.14)

#### **Revolución Industrial - finales siglo XIX**

Con la llegada de revolución industrial y la incorporación de maquinarias en las industrias los artesanos siguieron caminos diferentes algunos de

ellos continuaron como entonces, otros se convirtieron en empresarios, y otros en operarios de las nuevas fábricas instaladas, que generaban bienes enfocados en la satisfacción plena del consumidor. (Cañedo, 2017)

Es aquí donde surge el Taylorismo cuyo precursor fue Frederick Wilson Taylor el cual elaboro un sistema de organización racional del trabajo con el fin de obtener la máxima eficiencia de la maquinaria herramientas y mano de obra mediante la planificación y división racional de tareas, llegando a cronometrar el tiempo empleado a las distintas operaciones a fin de mejorar la planificación. (Armendariz, 2013)

Gutiérrez (2005) afirma que:

En la década de 1980, se tomó plena conciencia de la importancia estratégica de la calidad, de su mejora y de la satisfacción del cliente, con lo que se empezó a publicitar lo hecho en Japón; además, muchas empresas y organizaciones del mundo occidental iniciaron sus programas de gestión de la calidad total como una acción estratégica para mejorar su competitividad. (p.15)

Rodríguez (2005) señala que:

Crosby en su libro calidad sin lágrimas en 1984 explica claramente que la clave de la calidad es hacerlo bien desde la primera vez, y que es ter principio es la base del cambio enfocado en la calidad, que permite ofrecer un producto o servicio que cumpla las expectativas del cliente.

## **Etapas del movimiento por la calidad**

### **Etapas de la inspección**

Pulido (2005) señala que:

A principios del siglo xx, la inspección por estándares se refinó aún más y fue clave en la línea de ensamble de Henry Ford y en el sistema administrativo propuesto por Frederick W. Taylor. Radford (1922) vincula formalmente la inspección al control de calidad, y por primera vez la calidad es considerada una responsabilidad independiente de la administración. De cualquier forma, durante toda la década de 1920 se limitó a contar y detectar la mala calidad. (p.12)

### **Etapa del control estadístico de la calidad**

En 1931 Walter Shewhart llegó a la conclusión de que existen dos aspectos claves para considerar la calidad de un producto el objetivo que resulta medir las características físicas, y la relación de las expectativas y sentimientos de las personas. (Alfaro, Jiménez, & Vargas, 2010)

### **Etapa del aseguramiento de la calidad**

Durante esta etapa, el concepto de calidad evolucionó de una perspectiva estrecha y centrada en la manufactura a una intervención en los esfuerzos por la calidad en áreas como diseño, ingeniería, planeación y actividades de servicio. (Pulido, 2005)

### **Etapa de la administración de la calidad total**

En esta etapa se da la integración de las tres etapas anteriores lo que es llamada la integración de la calidad total, esto se da en 1980 donde todos los que componen la organización colaboran con la dirección que ejerce un gran liderazgo. (Plaza, 2002)

### **Etapa de reestructurar las organizaciones y de mejora sistémica de procesos en la era de la información.**

Pulido (2005) señala que:

Esta etapa se da Al final de la década de 1990, el movimiento por la calidad llevaba en occidente casi 20 años. Durante este tiempo se había desarrollado una conciencia clara en las principales

organizaciones de que la calidad es un asunto estratégico, una ventaja competitiva y una oportunidad de negocio. Además, se acumularon experiencias de éxitos y también muchos intentos fallidos de hacer que las prácticas directivas estuvieran alineadas con las propuestas de la administración de la calidad total. (p.16)

La percepción de la calidad sobre los servicios o productos ha ido evolucionando a través del tiempo. Ante un mundo cada día más globalizado y competitivo es necesario que las industrias se enfoquen en mejorar sus procesos y establecer medidas alternas para garantizar la satisfacción del consumidor y obtener como resultado ventaja competitiva y la diferenciación frente a sus demás competidores; sin embargo, para ello es necesario realizar planes estratégicos dentro de las organizaciones para focalizar los esfuerzos de la organización en cumplir con los objetivos de corto y largo plazo y optimizar los procesos internos de manera sólida y continua.

## **2.2 Antecedentes referenciales**

Tema: Propuesta de la medición de la calidad del servicio de provisión de agua potable y alcantarillado que abastece a la parroquia de Sayausi la empresa E.T.A.P.A EP.

María Salamea- Maira Yanza (2015) Universidad Politécnica Salesiana

Resumen: La empresa ETAPA EP, abastece a toda la ciudad de Cuenca con el líquido vital, sin embargo a la zona rural no ha podido abastecer completamente, como es el caso de la parroquia de Sayausi, donde nuestro proyecto va hacer énfasis en ver sus necesidades.

Diferencia: con el tema planteado nos damos cuenta que ellos se dirigen a un sector determinado para la mejora de su servicio, sin embargo mi tema abarcara todo el servicio que se brinda dentro del cantón Colimes.

Tema: Propuesta de mejoramiento y regulación de los servicios de agua potable y alcantarillado para la ciudad de santo.

José Lino Tapia Idrovo (2014) Universidad Central del Ecuador

Resumen: La investigación del autor Tapia se centró en el estudio de la gestión de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y alcantarillado en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados. Empieza haciendo una revisión histórica del desarrollo de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado en la región para recorrer, con cierta extensión, el desarrollo de este tema en el Ecuador.

Diferencia: con el tema planteado en la presente investigación que ellos realizan una reingeniería total de los procesos, en la organización de la empresa, en la calidad de los servicios, en la cobertura de agua potable y alcantarillado, de acuerdo al número de predios que exista en la ciudad, nuestro tema abarcara todo el proceso de servicio que se brinda actualmente a los ciudadanos del cantón Colimes.

### **2.3 Fundamentación legal**

Constitución de la republica del ecuador (2018)

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Plan nacional de desarrollo (2017-2021) toda una vida

Objetivo 1.- Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas

1.16 Promover la protección de los derechos de usuarios y consumidores de bienes y servicios.

Que, la Constitución de la República del Ecuador en el Art. 227 establece que “La administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”;

Que, el inciso primero y tercero del artículo 229 de la Constitución de la República del Ecuador, reza: Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Que, la Constitución de la República del Ecuador en el Art. 53, sistema de atención y reparación, Las Empresas, instituciones y organismo que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en prácticas sistemas de atención y reparación.

El estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencias y descuidos en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Que, el Art. 12, de la Constitución de la República del Ecuador, dice; derecho al agua, el derecho humano al agua es fundamental e inerrunciable, el agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible y esencial para la vida.

Que, el Art. 260 de la Constitución de la República del Ecuador, señala: El ejercicio de las competencias exclusivas no excluirá el ejercicio concurrente de la gestión en la prestación de servicios públicos y actividades de colaboración y complementariedad entre los distintos niveles de gobierno.

Que, en la Ley Orgánica de Empresas Publicas Art. 16, dice la administración del sistema de Talento Humano; la administración del Talento Humano de las Empresas Publicas corresponde al Gerente General o a quien este delegue expresamente.

## **NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2015**

### **Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos**

#### **1 Objeto y campo de aplicación**

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados.

NOTA 1 En esta Norma Internacional, los términos “producto” o “servicio” se aplican únicamente a productos y servicios destinados a un cliente o solicitados por él.

NOTA 2 El concepto que en la versión en inglés se expresa como “statutory and regulatory requirements” en esta versión en español se ha traducido como requisitos legales y reglamentarios.

#### **2 Referencias normativas**



Los documentos indicados a continuación, en su totalidad o en parte, son normas para consulta indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluyendo cualquier modificación de ésta).

ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.

### **3 Términos y definiciones**

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015

### **4 Contexto de la organización**

#### **4.1 Comprensión de la organización y de su contexto**

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

NOTA 1 Las cuestiones pueden incluir factores positivos y negativos o condiciones para su consideración.

NOTA 2 La comprensión del contexto externo puede verse facilitado al considerar cuestiones que surgen de los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local.

NOTA 3 La comprensión del contexto interno puede verse facilitada al considerar cuestiones relativas a los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización.

## **4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:

- a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

## **4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad**

La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.

Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:

- a) las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;
- b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;
- c) los productos y servicios de la organización.

La organización debe aplicar todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.

El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada. El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar

la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.

La conformidad con esta Norma Internacional sólo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente.

#### **4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos**

4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

- a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;
- c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;
- d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;
- e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;
- f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;

g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;

h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

#### **4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:**

a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;

b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

### **2.3 Variables de la Investigación**

**Variable independiente:** Mejora del servicio al Usuario

Un servicio es la actividad o beneficio que una persona o entidad al consumidor otra, por lo consiguiente, un servicio es de carácter intangible, siendo una acción de utilidad enfocada en la satisfacción específica del consumidor. (Gosso, 2008)

Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios. (Navarro, 1994, pág. 185)

Usuario es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad de información y que utiliza los recursos o servicios de información para cubrirla. (Rojas, 1996, pág. 10)

Es uno de los resultados más importantes de prestar servicio de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa. (Rojas, 2000, pág. 44)

**Variable Dependiente:** Satisfacción del cliente

Nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (Kotler, 2005, pág. 9)

Cliente es la persona que adquiere bienes o servicios para usarlos en su beneficio o el de otras personas a cambio de un precio establecido en el mercado y aceptado socialmente. (Bastos, 2006)

## **2.5 Definiciones conceptuales**

**Atención al cliente:** La atención del cliente es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe. (Pérez, 2006, pág. 6)

**Aseguramiento de calidad:** Se trata de un planteamiento empresarial de carácter preventivo que tiene como finalidad comprobar que se realizan todas las actividades satisfactoriamente de modo que el producto resultante sea adecuado, sobrepasando el departamento de calidad e involucrando a toda la organización. (Miranda, Antonio, & Sergio, 2007)

**Calidad:** Conjunto de las propiedades y características de un producto (proceso; bien o servicio) que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del cliente, establecidas o implícitas. (ADS Quality, 2002, pág. 55)

**Círculos de calidad:** Es el equipo de trabajo que se genera al margen de la estructura formal de la organización. (Miranda, Antonio, & Sergio, 2007)

**Competitividad:** Es la capacidad de una entidad para producir un bien o un servicio de mejor manera que sus competidores dentro de un mercado. (Pulido, 2005)

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

### **Equipos de mejora:**

**Gestión de servicio:** La gestión de servicio es el conjunto de habilidades organizativas especializadas que proporcionan valor a los clientes en forma de servicios. (OGC, 2010, pág. 11)

**Mejora continua:** Es una herramienta que permite a los usuarios de una organización, a optimizar los procesos existentes mediante mejoras incrementales y la eliminación de operaciones que no aportan valor agregado. (Membrado, 2002)

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en salidas

**Productividad:** tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. (Pulido, 2005)

**Reingeniería:** Es la revisión fundamental y el rediseño radical de los procesos empresariales con el fin de provocar mejoras espectaculares en los rendimientos y resultados. (Hammer & Stanton, 1997, pág. 3)

**Satisfacción del cliente:** Mediante el grado de satisfacción que manifiestan los clientes por el bien o prestación de servicio recibido, surgen diferentes niveles de intensidad en las relaciones entre los clientes y las organizaciones, de esta forma habrá compradores, clientes frecuentes y fidelizados. (Pérez, 2006)

**Servicio:** Un servicio es un medio de entregar valor a los clientes facilitando los resultados que los clientes desean lograr sin responsabilidad de costos y riesgos específicos. (OGC, 2010, pág. 11)

**Sistema de Gestión:** Sistema para establecer la política y objetivos y para lograr dichos objetivos.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Presentacion de la empresa**

**Nombre:** Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado EPAPA-COLI

**Nombre Comercial:** EPAPA-COLI

**Fecha de Constitución:** 10 de Enero de 2011

**Objetivo Social:** Agua Potable y Alcantarillado

**RUC:** 0968592440001

La empresa pública de agua potable y alcantarillado EPAPA-COLI se encuentra ubicada en la calle Adolfo Santistevan diagonal a la plaza, cuenta con 10 colaboradores y dentro de sus actividades esta la distribución de agua en todos los sectores del cantón.

Misión, entregar día a día la capacidad de trabajo e ir engrandeciendo y ampliando la gama de gestión, en cobertura, cantidad, calidad, costo y continuidad en los servicios con la finalidad de darle cobertura a toda la población urbana y rural.

Visión, para la EPAPA-COLI, es ver cristalizado las aspiraciones de los colimeño que en el corto plazo contar con servicios de calidad confiables tanto de agua potable como de alcantarillado y así contribuir a proteger la salud de los habitantes del Cantón, con la continuidad del suministro las 24 horas del día.

## Logotipo



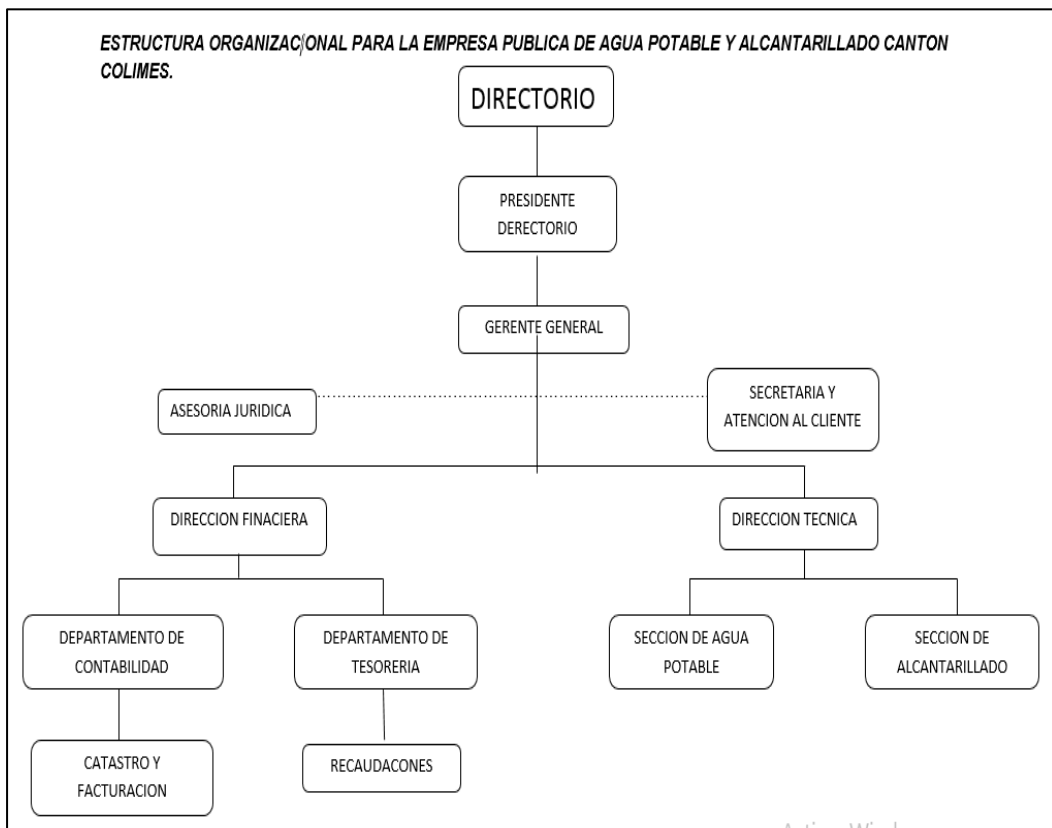
Fuente: Epapa - Coli

## Categoría operacional de trabajadores

Muestra	Cantidad
Gerencia general	1
Contadora	1
Tesorera	1
Cajera	1
Jefe de planta	1
Operario de planta	2
Obrero	2
Guardia	1
<b>Total</b>	<b>10</b>



## Organigrama



## Diseño de la investigación

En la presente tema de investigación la autora aplicara como estrategia a seguir el diseño cuantitativo y cualitativo, los cuales le ayudaran a obtener los resultados deseados, que le permiten llegar a conclusiones que servirán de base para realizar recomendaciones, al presente tema de de estudio que le permita dar respuesta a la problemática planteada, mediante la elaboración de una propuesta para la mejora de servicio al usuario, en la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado EPAPA-COLI, que garantice la satisfacción del cliente

### **Diseño cuantitativo**

El diseño cuantitativo permite al investigador, la recopilación de datos cuantificables que serán usados para el análisis de datos y fuentes, mediante la aplicación de técnicas contables, informáticas, estadísticas, matemáticas enfocado en la obtención de resultados claros. (Tamayo, 2006)

Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 4)

La presente investigación es tipo cuantitativo, en la cual se medirá de forma numérica los resultados obtenidos mediante el análisis aplicado al presente tema de estudio, aplicando las técnicas y herramientas necesarias para cuantificar el número de clientes satisfechos por la atención recibida de en la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado EPAPA-COLI.

### **Diseño cualitativo**

El diseño cualitativo persigue conocer como se producen los sucesos en su entorno natural, mediante interpretaciones sobre las actividades que realizan sus protagonistas. (Aguilera, Alvarez, & Babio, 1987)

El propósito es describir y evaluar las respuestas generalizadas, con el objetivo de explicarlas y así comprobar y se obtiene las conclusiones; es más frecuente en entrevistas. (Gomez, 2012, p. 86)

La presente investigación es de diseño cualitativo, basada en los resultados obtenidos mediante la aplicación de las técnicas y herramientas aplicadas por la autora de la investigación como la encuesta, cuya información relevante, aportara a dar soluciones a la presente investigación.

**Tabla 2. Tipos de Investigación**

EXPLICATIVO	EXPLORATORIO	DESCRIPTIVO	CORRELACIONAL
Mediante este tipo de explicación se establecen las causas del fenómeno físico o social objeto del estudio. (Ospino, 2004)	Persiguen una aproximación a una situación o problema. Se desarrollan en general, cuando los investigadores no tienen conocimientos profundos de los problemas que están estudiando. (Grande, 2009)	La Investigación descriptiva busca especificar las propiedades y características de mayor relevancia sobre el fenómeno motivó de la investigación, describiendo las tendencias del grupo o población sobre el cual se realiza. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)	Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Elaborado por: Pincay Ronquillo Raquel Natali

## POBLACIÓN Y MUESTRA

### Población

Es el conjunto de individuos con ciertas características en común, los cuales son motivo de estudio en el desarrollo de una investigación, y de ellos se escogerá una muestra. (Fuentelsaz, Icart, & Pulpón, 2006)

La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. (Arias, 2012, pág. 81)

### **Población finita**

Son todas las agrupaciones donde el número de unidades que la integran son conocidas por el autor de un tema de investigación, las cuales se soportaran en registros documentados. (Arias, 2012)

### **Población infinita**

En el supuesto que no se puedan conocer todo los elementos que componen el conjunto se dice que tal población o universo es infinito. (Sentís, 2003, pág. 15)

**Tabla 3. Población**

<b>Muestra</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente	1
Contadora	1
Tesorera	1
Cajera	1
Jefe de planta	1
Operario de planta	2
Obrero	2
Guardia	1
<b>Total</b>	<b>10</b>

**Elaborado:** Pincay Ronquillo Raquel Natali

### **Muestra**

Corresponde a una colección de unidades seleccionada de una población con el fin de estimar valores que caracterizan a la población. Los diferentes diseños muestrales refieren a distintos modos de ordenar y seleccionar los elementos. (Vivanco, 2005, pág. 24)

La muestra es el grupo de individuos que realmente se estudiarán, en un subconjunto de la población. Para que se puedan generalizar los resultados obtenidos de dicha muestra ha de ser representativa de la población. (Fuentelsaz, Icart, & Pulpón, 2006, pág. 55)

### **Muestra probabilística**

Son estrategias de selección de elementos que se sustentan en el principio de selección aleatoria. En la práctica esto significa que todos los elementos de la población tienen una probabilidad conocida y distinta de 0 de pertenecer a una muestra. (Vivanco, 2005, pág. 27)

### **Muestra no probabilística**

Los elementos que comprenden este tipo de muestra no dependerán directamente de la probabilidad, pero si dependerán de las causas relacionadas con las características del tema de investigación o del investigador que realiza la muestra. (Gómez, 2008)

La autora de la presente investigación aplicara las siguientes técnicas de investigación con sus respectivas herramientas:

**Tabla 4. Técnicas e instrumentos de la investigación**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumento</b>
Entrevista	Preguntas
Encuesta	Formulario

**Elaborado:** Pincay Ronquillo Raquel Natali

### **Entrevista**

Es la técnica basada en la conversación y el diálogo personal entre el entrevistador y el entrevistado sobre un determinado tema de interés previamente planteado, donde el entrevistador obtendrá la información requerida sobre el hecho de estudio. (Arias, 2012)

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un

fin determinado distinto al simple hecho de conversar. (Díaz, Torruco, Martínez, & Varela, 2013, pág. 163)

### **Encuesta**

Es la búsqueda sistematizada de la información sobre la cual el investigador pregunta a los investigados, para obtención de datos, y posteriormente reunir estos datos individuales, con la finalidad de obtener en la evaluación datos agregados. (Díaz d. R., 2001)

Es la técnica primaria para la obtención de datos, sobre la base de un conjunto, obtenido es coherente y articulado en preguntas, que garantiza que la información que resulte de una muestra sea analizada por métodos cualitativos y cualitativos. (Abascal & Grande, 2005)

### **Procedimiento de la investigación**

Para el desarrollo de la presente investigación la autora utilizará la técnica de análisis de la encuesta y la entrevista, para recolectar los datos directamente, de la empresa pública de agua potable y alcantarillado EPAPA-COLI lugar donde se suscitan los hechos motivo del presente estudio, mediante la utilización de la hoja electrónica de Excel realizará el análisis de los datos, para lo cual seguirá los siguientes pasos:

Mediante la implementación de la encuesta a la cajera, jefe de planta, operario de planta, obrero y guardia de la empresa, personal relacionado directamente con la problemática presentada, la autora recopilará información relevante sobre el proceso de atención de los clientes, de parte de los usuarios de la entidad. También medirá el grado de satisfacción de los clientes con el servicio de la empresa pública, con la ayuda de La herramienta de la hoja electrónica de Excel, se tabulara los datos obtenidos para analizar sus resultados. Mediante la aplicación de la entrevista la autora de la presente investigación recolectara datos cualitativos, los cuales serán analizados y permitirán llegar a conclusiones que aporten a la solución del presente tema de estudio.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### Resultado de la encuesta

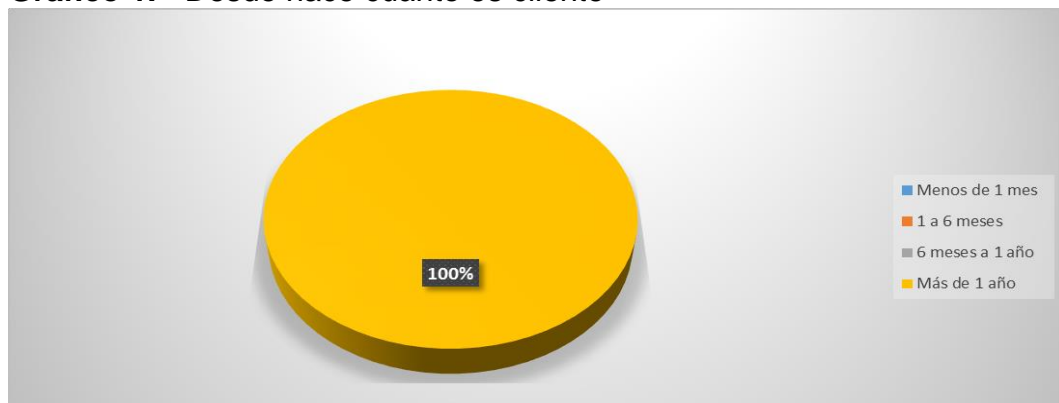
1. ¿Desde hace cuánto es cliente de la empresa pública de agua potable y alcantarillado EPAPA-COLI?

Tabla 5.- Desde hace cuánto es cliente

PREGUNTA 1	CAJERA	JEFE DE PLANTA	OPERARIO DE PLANTA	OBRERO	GUARDIA
Menos de 1 mes					
1 a 6 meses					
6 meses a 1 año					
Más de 1 año	√	√	√	√	√

Elaborado: Pincay Ronquillo Raquel Natali

Grafico 1.- Desde hace cuánto es cliente



Elaborado: Pincay Ronquillo Raquel Natali

#### Análisis e interpretación

La autora de la presente investigación determina que el 100% de los clientes de la empresa pública de de agua potable y alcantarillado EPAPA-COLI tienen más de un año de ser clientes de la misma.

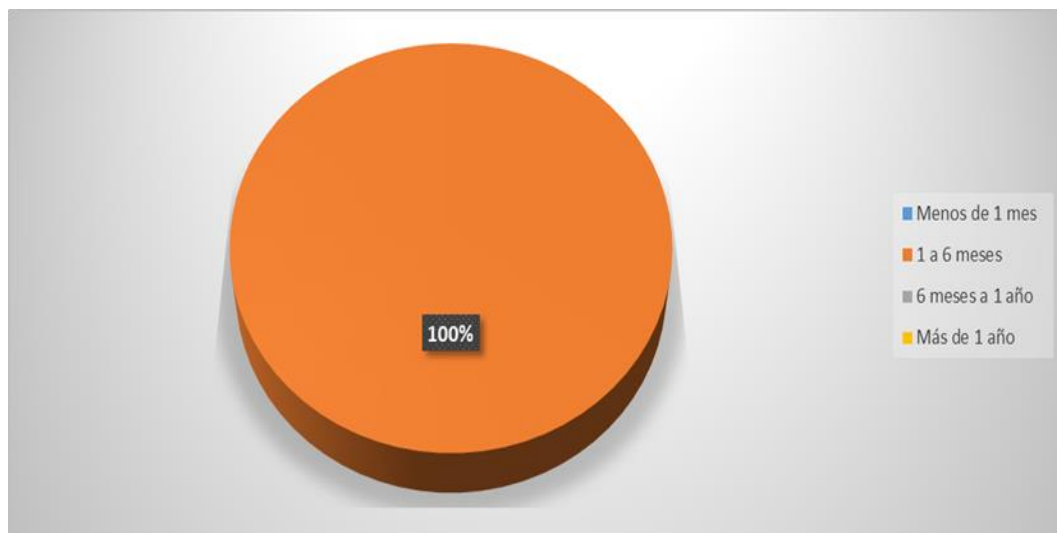
**2. ¿Hace que tiempo presento algún reclamo a la empresa pública de agua potable y alcantarillado EPAPA-COLI en relación al servicio de suministro de agua y alcantarillado?**

**Tabla 6.- Reclamo en relación al servicio**

PREGUNTA 2	CAJERA	JEFE DE PLANTA	OPERARIO DE PLANTA	OBrero	GUARDIA
Menos de 1 mes					
1 a 6 meses	√	√	√	√	√
6 meses a 1 año					
Más de 1 año					

**Elaborado:** Pincay Ronquillo Raquel Natali

**Grafico 2.- Reclamo en relación al servicio**



**Elaborado:** Pincay Ronquillo Raquel Natali

**Análisis e interpretación**

Mediante el análisis estadístico de la encuesta implementada a la muestra escogida de la población, la autora de la presente investigación determina que el 100% de los clientes de la empresa pública de agua potable y alcantarillado EPAPA-COLI, ha presentado una queja o reclamo, por insatisfacción del servicio que le ofrece la empresa, en menos de 6 meses de lo que va del periodo



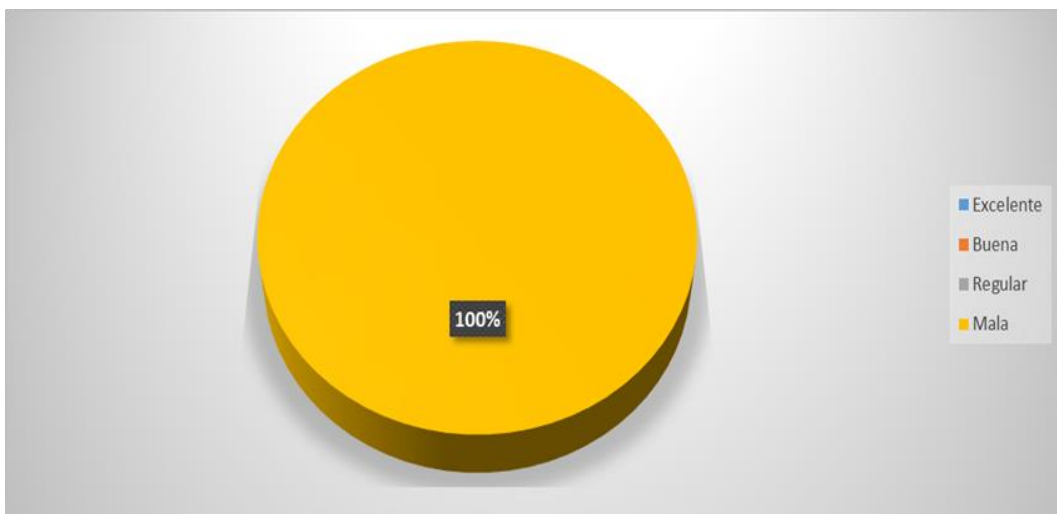
**3.- ¿Cómo valoras la atención al cliente de parte del usuario de la empresa pública de agua potable y alcantarillado EPAPA-COLI en relación al servicio de suministro de agua y alcantarillado?**

**Tabla 7.- Valoración de la atención al cliente**

PREGUNTA 3	CAJERA	JEFE DE PLANTA	OPERARIO DE PLANTA	OBRERO	GUARDIA
Excelente					
Buena					
Regular					
Mala	√	√	√	√	√

**Elaborado:** Pincay Ronquillo Raquel Natali

**Grafico 3.- valoración de la atención al cliente**



**Elaborado:** Pincay Ronquillo Raquel Natali

### **Análisis e interpretación**

Mediante la presente representación gráfica la autora de investigación logra determinar que del 100% de las personas encuestadas, todas coinciden que la atención de la empresa de agua potable y alcantarillado EPAPA-COLI en relación al servicio de suministro de agua y alcantarillado, es mala por lo tanto manifiestan su insatisfacción sobre su servicio.

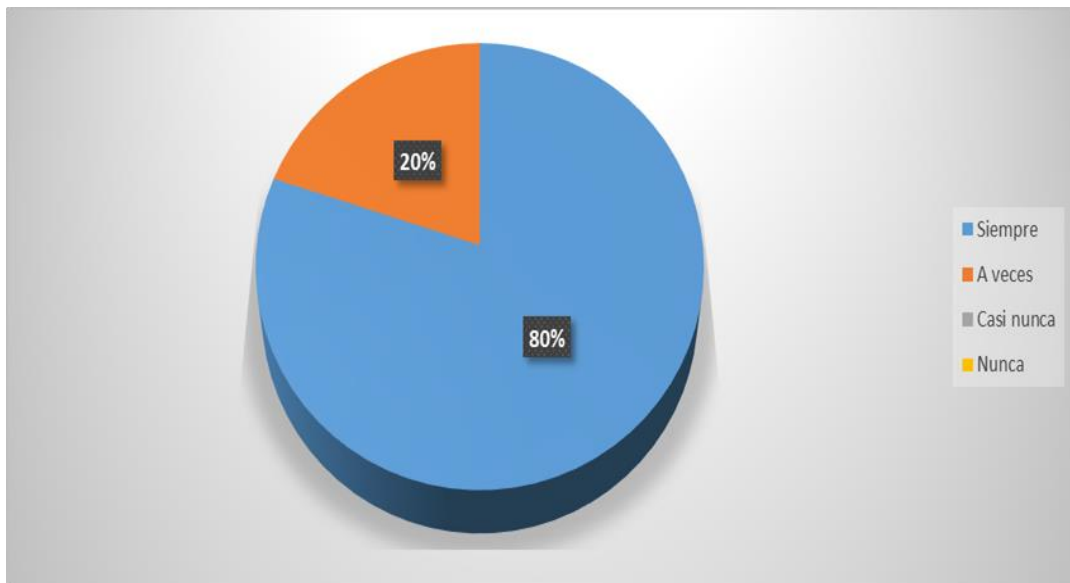
**4.-¿Con que frecuencia a sufrido un corte temporal en el servicio sin ser informado de los motivos?**

**Tabla 8.- Corte temporal del servicio**

PREGUNTA 4	CAJERA	JEFE DE PLANTA	OPERARIO DE PLANTA	OBrero	GUARDIA
Siempre	√	√	√	√	
A veces					√
Casi nunca					
Nunca					

**Elaborado:** Pincay Ronquillo Raquel Natali

**Grafico 4.- Corte temporal del servicio**



**Elaborado:** Pincay Ronquillo Raquel Natali

**Análisis e interpretación**

Mediante la presente representación gráfica la autora de investigación logra determinar que del 100% de las personas encuestadas, todas coinciden que la atención de la empresa de agua potable y alcantarillado EPAPA-COLI en relación al servicio de suministro de agua y alcantarillado, es mala por lo tanto manifiestan su insatisfacción sobre su servicio.

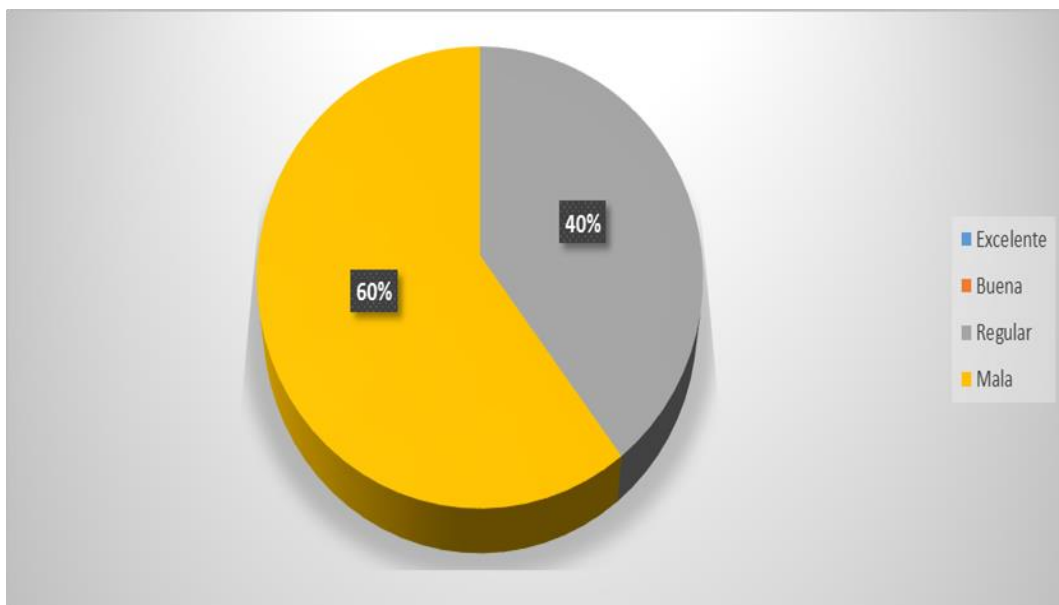
**5.- ¿Cómo percibe usted el servicio de atención al cliente que la empresa EPAPA-COLI presta para un determinado tramite?**

**Tabla 9.- Servicio de atención al cliente**

PREGUNTA 5	CAJERA	JEFE DE PLANTA	OPERARIO DE PLANTA	OBRERO	GUARDIA
Excelente					
Buena					
Regular		√			√
Mala	√		√	√	

**Elaborado:** Pincay Ronquillo Raquel Natali

**Grafico 5.- Servicio de Atención al cliente**



**Elaborado:** Pincay Ronquillo Raquel Natali

**Análisis e interpretación**

Mediante la presente representación gráfica la autora de investigación logra determinar que del 100% de las personas encuestadas, el 60% coincide que la atención de la empresa de agua potable y alcantarillado EPAPA-COLI en relación a determinados tramites de vital importancia para sus clientes es mala, mientras que el 40% restante sostiene que es regular.

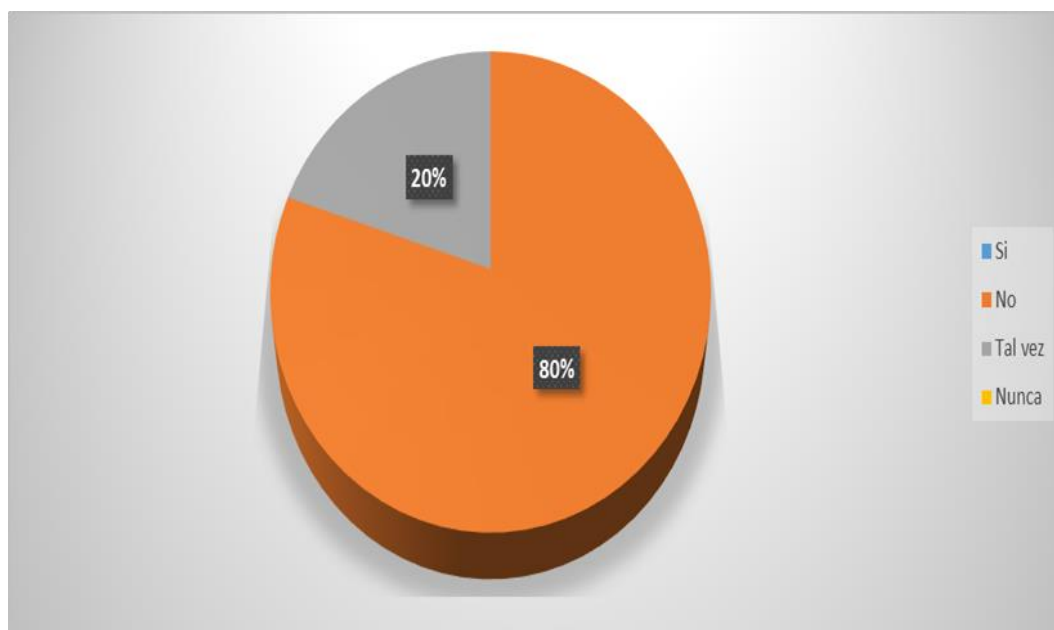
**6.- ¿Conoce usted los tramites que debe realizar para obtener el servicio que brinda la empresa EPAPA-COLI?**

**Tabla 10.- Tramites a realizar**

PREGUNTA 6	CAJERA	JEFE DE PLANTA	OPERARIO DE PLANTA	OBRERO	GUARDIA
Si					
No	√		√	√	√
Tal vez		√			
Nunca					

**Elaborado:** Pincay Ronquillo Raquel Natali

**Grafico 6.- Trámites a realizar**



**Elaborado:** Pincay Ronquillo Raquel Natali

**Análisis e interpretación**

Mediante la presente representación gráfica la autora de investigación logra determinar que del 100% de las personas encuestadas, el 80% coincide en no conocer los trámites que deben realizar para obtener el servicio que brinda la empresa EPAPA-COLI, mientras que el 20% sostienen que tal vez.

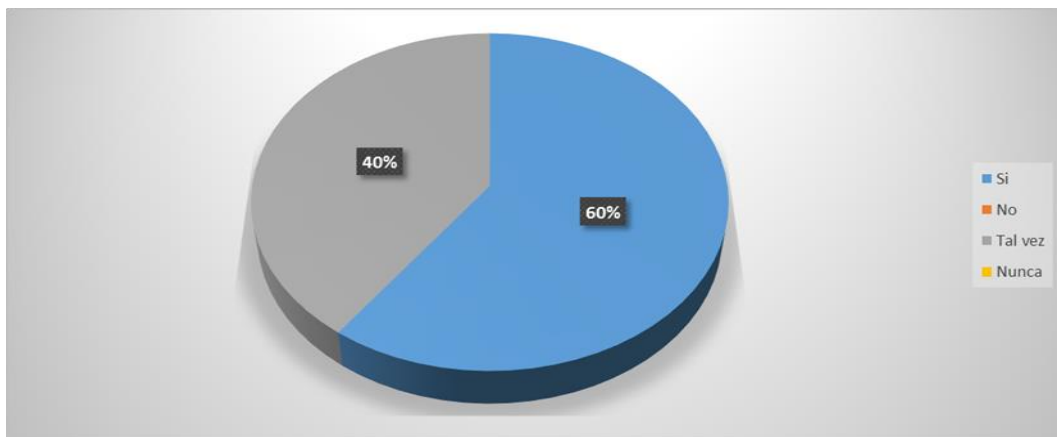
**7.- ¿Cree usted que el tiempo que la empresa EPAPA-COLI se toma para la instalación del servicio de agua potable o alcantarillado ocasiona 0 inconvenientes a los usuarios?**

**Tabla 11.- instalación del servicio de agua potable**

PREGUNTA 7	CAJERA	JEFE DE PLANTA	OPERARIO DE PLANTA	OBRERO	GUARDIA
Si	√	√	√		
No					
Tal vez				√	√
Nunca					

**Elaborado:** Pincay Ronquillo Raquel Natali

**Grafico 7.- Instalación del servicio de agua potable**



**Elaborado:** Pincay Ronquillo Raquel Natali

### **Análisis e interpretación**

Mediante la presente representación gráfica la autora de investigación logra determinar que del 100% de las personas encuestadas, el 40% coincide que tal vez el tiempo que la empresa EPAPA-COLI se toma para la instalación del servicio de agua potable o alcantarillado ocasiona inconvenientes a los usuarios, mientras que el 60% aseguran que el tiempo que la empresa EPAPA-COLI se toma para la instalación del servicio de agua potable o alcantarillado si ocasiona inconvenientes a los usuarios.

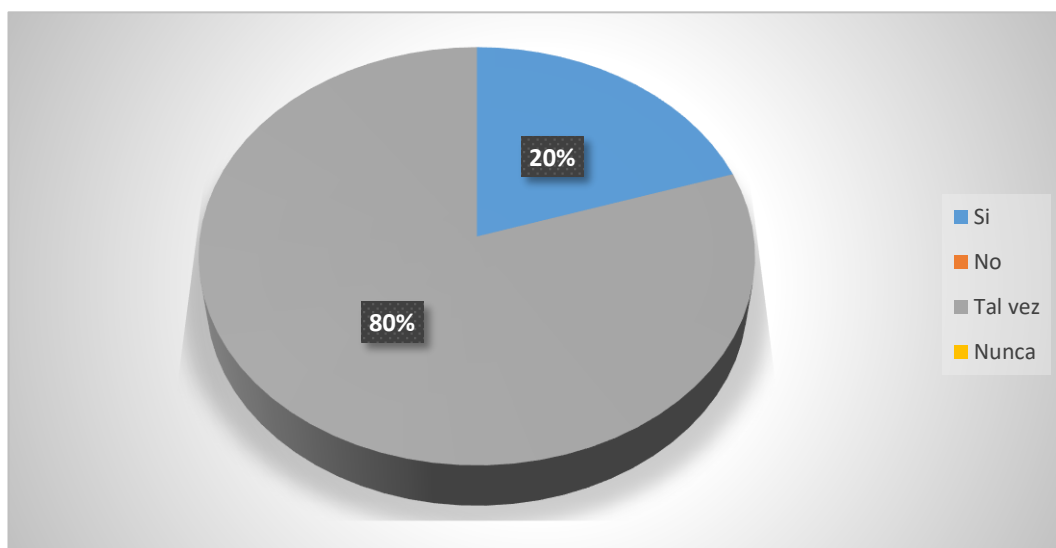
**8.-El servicio de Agua potable y alcantarillado que otorga la empresa EPAPA-COLI, beneficia en el cuidado de la familia de los usuarios.**

**Tabla 12.- Beneficio en el cuidado de los usuarios**

PREGUNTA 8	CAJERA	JEFE DE PLANTA	OPERARIO DE PLANTA	OBRERO	GUARDIA
Si			√		
No					
Tal vez	√	√		√	√
Nunca					

**Elaborado:** Pincay Ronquillo Raquel Natali

**Grafico 8.- Beneficio en el cuidado de los usuarios**



**Elaborado:** Pincay Ronquillo Raquel Natali

**Análisis e interpretación**

Mediante la presente representación gráfica la autora de investigación logra determinar que del 100% de las personas encuestadas, el 20% coincide que el servicio de Agua potable y alcantarillado que otorga la empresa EPAPA-COLI, beneficia en el cuidado de la familia de los usuarios, mientras que el 80% aseguran que tal vez el servicio de Agua potable y alcantarillado que otorga la empresa EPAPA-COLI, beneficia en el cuidado de la familia de los usuarios.

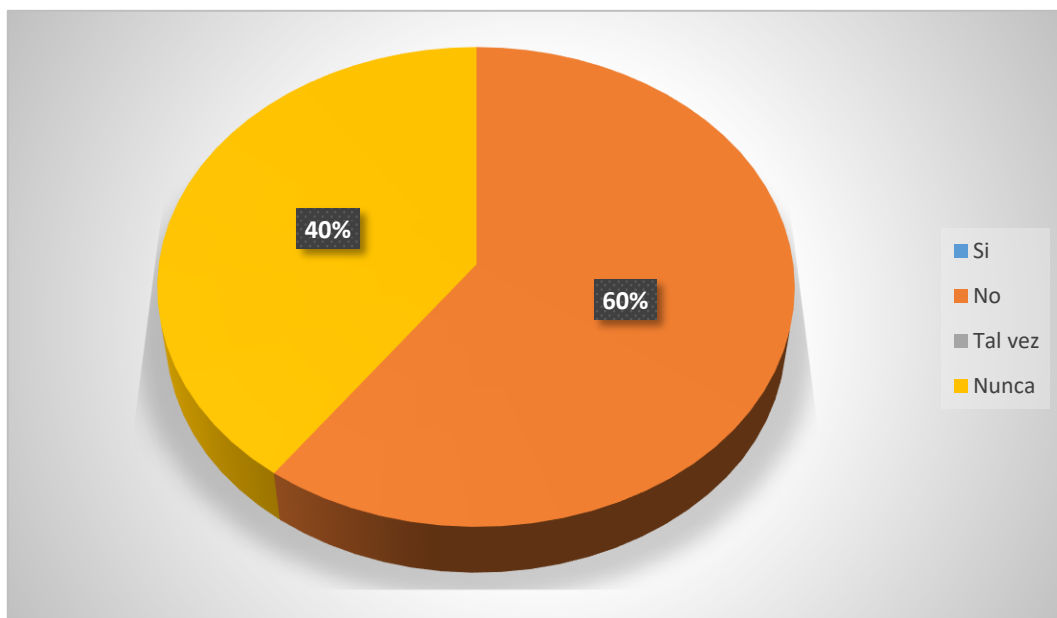
**9.- Visita los inspectores continuamente su vivienda por algún reclamo que haya hecho.**

**Tabla 13.- Visita de los inspectores**

PREGUNTA 9	CAJERA	JEFE DE PLANTA	OPERARIO DE PLANTA	OBRERO	GUARDIA
Si					
No	√	√	√		
Tal vez					
Nunca				√	√

**Elaborado:** Pincay Ronquillo Raquel Natali

**Grafico 9.- Visita de los inspectores**



**Elaborado:** Pincay Ronquillo Raquel Natali

**Análisis e interpretación**

Mediante la presente representación gráfica la autora de investigación logra determinar que del 100% de las personas encuestadas, el 60 % coincide que los inspectores nunca visitan su vivienda por algún reclamo que haya hecho el servicio de Agua potable y alcantarillado que otorga la empresa EPAPA-COLI, mientras que el 40% aseguran que los inspectores no visitan su vivienda por algún reclamo que haya hecho el servicio de Agua potable y alcantarillado que otorga la empresa EPAPA-COLI.

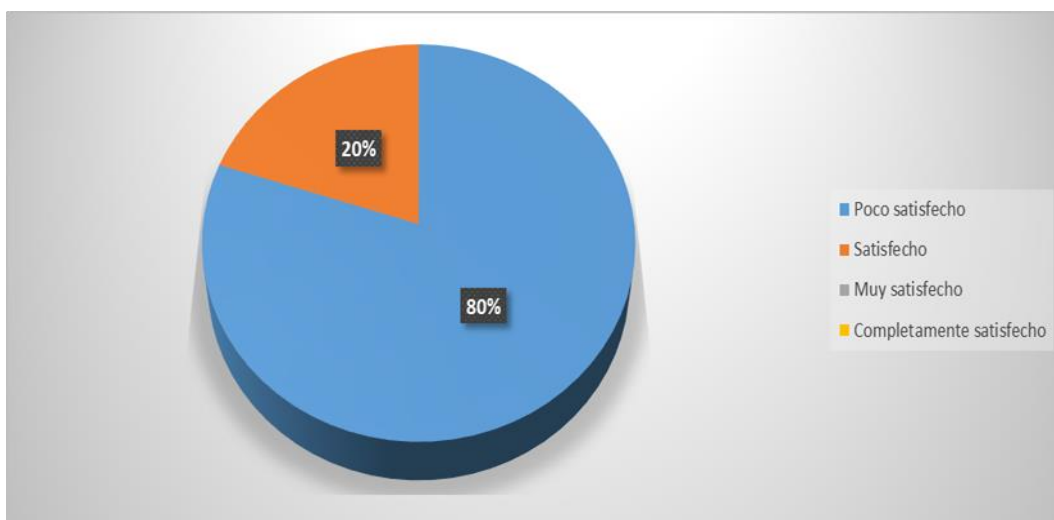
**10.-En general, ¿qué tan satisfecho está con el servicio que ofrece empresa pública de agua potable y alcantarillado EPAPA-COLI?**

**Tabla 14.- Satisfacción de los clientes**

PREGUNTA 10	CAJERA	JEFE DE PLANTA	OPERARIO DE PLANTA	OBRERO	GUARDIA
Poco satisfecho	√		√	√	√
Satisfecho		√			
Muy satisfecho					
Completamente satisfecho					

**Elaborado:** Pincay Ronquillo Raquel Natali

**Grafico 10.- Satisfacción de los clientes**



**Elaborado:** Pincay Ronquillo Raquel Natali

**Análisis e interpretación**

Mediante la presente representación gráfica la autora de investigación logra determinar que el 80% de los clientes de la empresa pública EPAPA-COLI, están poco satisfechos por el servicio brindado, mientras que el 20% están satisfechos por el servicio que reciben.



**Tabla. 15 resultado de la entrevista**

<b>FORMULARIO</b>	<b>GERENTE</b>	<b>CONTADORA</b>	<b>TESORERA</b>
1.- ¿En la actualidad el personal involucrado en el servicio de atención al usuario cuenta con claras instrucciones sobre el manejo de sus funciones?	Claro cuenta con instrucciones claras sobre, el manejo de sus funciones, lamentablemente no se ha realizado actualizaciones sobre el procedimiento de las mismas.	Ellos cuentan con claras instrucciones sobre la atención al cliente, las cuales no se implementan adecuadamente, además no están actualizadas, por de la entidad.	Si Tenemos instrucciones sobre la atención al cliente pero al parecer no están actualizadas, por parte de nuestros superiores.
2.- ¿La empresa tiene políticas y procedimientos establecidos sobre la Atención y servicio al usuario?	Son políticas y procedimientos que no están actualizadas, las cuales necesitan ser revisadas.	Se cuenta con políticas y procedimientos, pero actualmente no se encuentran actualizadas a las necesidades de los clientes de la entidad.	Desconozco sobre políticas, se de procedimientos pero sé que no está actualizado.
3.- ¿Con que frecuencia se recibe quejas sobre la atención de los usuarios al cliente de la empresa pública?	Se reciben con frecuencia ya que si bien es cierto los clientes cancelan el servicio, al parecer la reconexión no se la realiza con la diligencia del caso.	Sé que se reciben quejas frecuentemente, por la incomodidad que provoca la insatisfacción del servicio a los clientes.	Frecuentement e nuestros superiores reciben quejas sobre la atención a los clientes
4.- ¿Conoce actualmente el impacto que tiene una pésima atención a los	Realmente no conozco el impacto en su totalidad, pero la incorformidad	Es un impacto totalmente negativo, que disminuye los	Por supuesto el impacto es negativo crea insatisfacion sobre el

usuarios de parte de la empresa?	de los clientes es muy clara	ingresos de la entidad publica.	cliente, en lo que tiene que ver con nuestra atención.
5.- ¿El personal que labora en la empresa recibe capacitaciones constantes sobre el servicio de atención al usuario?	No por el momento, hace más de un año que no se da una capacitación al usuario sobre la atención al cliente.	No por el momento, ya más de un año que no se realizan capacitaciones al personal en atención al cliente.	Tenemos más de un año que no recibimos capacitación sobre la atención al cliente.
6.- ¿Qué factores considera que podrían estar influyendo en que no se esté dando una adecuada atención al cliente de parte del personal de la empresa?	La falta de guía y capacitación al usuario sobre la atención a los clientes de la empresa pública.	Un factor importante es la falta de políticas y procedimientos actualizada sobre la atención a los clientes de la empresa pública, y la socialización dentro de la entidad a sus colaboradores sobre las mismas.	La falta de políticas y procedimientos sobre la atención a los clientes de la empresa pública, así como la capacitación sobre las mismas
7.- ¿Conoce usted si hay de parte de los directivos de la empresa pública una estrategia a implementar para la mejora del servicio al usuario de parte de la empresa pública?	Por el momento no hay estrategias a implementar para la mejora del servicio del usuario	No tengo conocimiento al respecto sobre estrategias a implementar para la mejora del servicio del usuario.	Desconozco del tema al respecto
8.- ¿Considera que la implementación de	Obviamente, ya que se constituiría en	Desde luego, se constituiría en una herramienta	Sería de gran ayuda y beneficio

un plan de mejoras en el servicio del usuario beneficiaria a la empresa pública?	una guía de ayuda para el usuario en la mejora de atención al cliente.	en manos del usuario para mejorar la atención de los clientes.	poder, contar con un plan de mejoras en la atención al cliente.
--	--	--	---

### **Análisis de la Entrevistas**

**1.- ¿En la actualidad el personal involucrado en el servicio de atención al usuario cuenta con claras instrucciones sobre el manejo de sus funciones?**

#### **Interpretación**

Mediante las respuestas obtenidas sobre esta pregunta, la autora de la presente investigación, concluye que si bien el personal involucrado directamente con la presente problemática, tiene claras instrucciones sobre el manejo de sus funciones, este procedimiento no se ha actualizado últimamente en base de las exigencias de los clientes de la empresa de agua potable.

**2.- ¿La empresa tiene políticas y procedimientos establecidos sobre la Atención y servicio al usuario?**

Mediante las respuestas obtenidas sobre esta pregunta, la autora de la presente investigación, concluye que la empresa cuenta con políticas y procedimientos para la atención del servicio de Agua potable y alcantarillado que otorga la empresa EPAPA-COLI, a sus clientes, lastimosamente estos procedimientos y políticas, no están actualizados ya que no han sido revisados últimamente.

**3.- ¿Con que frecuencia se recibe quejas sobre la atención de los usuarios al cliente de la empresa pública?**

Mediante las respuestas obtenidas sobre esta pregunta, la autora de la presente investigación, concluye que son frecuentes las quejas que se reciben sobre la atención que brindan los usuarios a los clientes de la empresa de servicio de Agua potable y alcantarillado EPAPA-COLI que otorga, a sus clientes, principalmente por la reconexión del servicio.

**4.- ¿Conoce actualmente el impacto que tiene una pésima atención a los usuarios de parte de la empresa?**

Mediante las respuestas obtenidas sobre esta pregunta, la autora de la presente investigación, concluye que es de conocimiento de los entrevistados que el impacto que provoca la pésima atención por parte del usuario a los clientes es totalmente negativo para la empresa de servicio de Agua potable y alcantarillado EPAPA-COLI, ya que causa una disminución significativa en sus ingresos.

**5.- ¿El personal que labora en la empresa recibe capacitaciones constantes sobre el servicio de atención del usuario?**

Mediante las respuestas obtenidas sobre esta pregunta, la autora de la presente investigación, concluye que el personal que labora en la empresa de servicio de Agua potable y alcantarillado EPAPA-COLI, no recibe capacitaciones hace más de un año lo que causa que los usuarios de la empresa no actualicen su conocimiento sobre el servicio de atención del usuario.

**6.- ¿Qué factores considera que podrían estar influyendo en que no se esté dando una adecuada atención al cliente de parte del personal de la empresa?**

Mediante las respuestas obtenidas sobre esta pregunta, la autora de la presente investigación concluye que los factores que están influyendo en la adecuada atención a los clientes de la empresa son: la falta de guía y capacitación al usuario sobre la atención a los clientes de la empresa pública, otro de los factores es la falta de políticas y procedimientos

actualizada sobre la atención a los clientes de la empresa, así como la falta de capacitación al personal.

**7.- ¿Conoce usted si hay de parte de los directivos de la empresa pública una estrategia a implementar para la mejora del servicio al usuario de parte de la empresa pública?**

Mediante las respuestas obtenidas sobre esta pregunta, la cual tuvo una respuesta radical, la autora de la presente investigación concluye que por el momento no hay estrategias a implementar para la mejora del servicio del usuario.

**8.- ¿Considera que la implementación de un plan de mejoras en el servicio del usuario beneficiaría a la empresa pública?**

Mediante las respuestas obtenidas sobre esta pregunta, la autora de la presente investigación concluye que sería muy beneficioso la implementación de un plan de mejoras ya que, se constituiría en una herramienta en manos del usuario para mejorar la atención de los clientes.

## **PLAN DE MEJORA**

Propuesta de mejora de servicio al usuario para la satisfacción del cliente, en la empresa pública de agua potable y alcantarillado Epapa-coli

### **Objetivo**

El objetivo de la propuesta es garantizar la mejora en la gestión de servicio al usuario del cliente en Epapa-coli, mediante la aplicación de un adecuado procedimiento de gestión por parte de los usuarios a los clientes, asegurando que el servicio prestado por el usuario, sea de satisfacción de los clientes, al recibir un servicio de calidad

### **Alcance**

El alcance de la propuesta es establecer una mejora en el procedimiento, de servicio al usuario del cliente en Epapa-coli, que sirva de herramienta y guía al usuario involucrado directamente con la atención al cliente.

## **Responsables**

Para la implementación de la mejora en el procedimiento de servicio al usuario del cliente, es necesario haya responsable de su puesta en marcha, control y evaluación de resultados.

Los responsables de la implementación serán:

- Gerente
- Jefe de atención al cliente
- Contadora

## **Procedimiento a implementarse**

Atención al cliente:

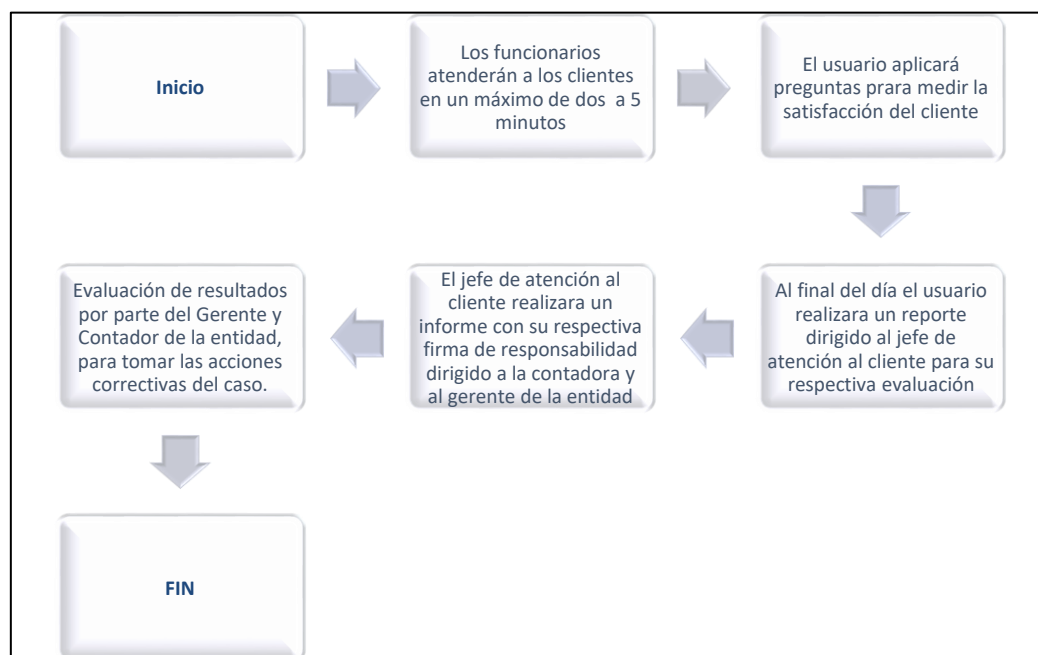
- Los funcionarios atenderán a los clientes en un máximo de dos minutos y hasta 5 en el caso que el trámite los amerite, para maximizar el tiempo de atención.
- Se aplicará preguntas al usuario, las cuales, dirigidas a medir su grado de satisfacción, y serán: como califica la atención por parte del usuario, sobresaliente, muy buena, buena y mala, esto se lo realiza con el fin de medir la satisfacción del cliente.
- Al final del día el usuario realizará un reporte dirigido al jefe de atención al cliente para su respectiva evaluación.
- El jefe de atención al cliente realizará un informe con su respectiva firma de responsabilidad dirigida a la contadora y al gerente de la entidad.
- Evaluación de resultados por parte del Gerente y Contador de la entidad, para tomar las acciones correctivas del caso.

**Tabla 16.- Plan de mejora**

CONTENIDO		PLAN DE MEJORA			
<b>Objetivo</b>		PROPUESTA DE MEJORA DE SERVICIO AL USUARIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, EN LA EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EPAPA-COLI			
<b>Responsable</b>		Pincay Ronquillo Raquel Natali			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Determinar una propuesta de mejora de servicio al usuario para la satisfacción del cliente en la empresa EPAPA-COLI	Gerente/Jefe de Atención al cliente/ Contadora/ Pincay Ronquillo Raquel Natali	Mediante el diseño de una propuesta de mejora de servicio al usuario	Para garantizar la satisfacción de los clientes de la empresa pública de agua potable y alcantarillado EPAPA-COLI	En la empresa EPAPA-COLI	Periodo 2020

**Elaborado:** Pincay Ronquillo Raquel Natali

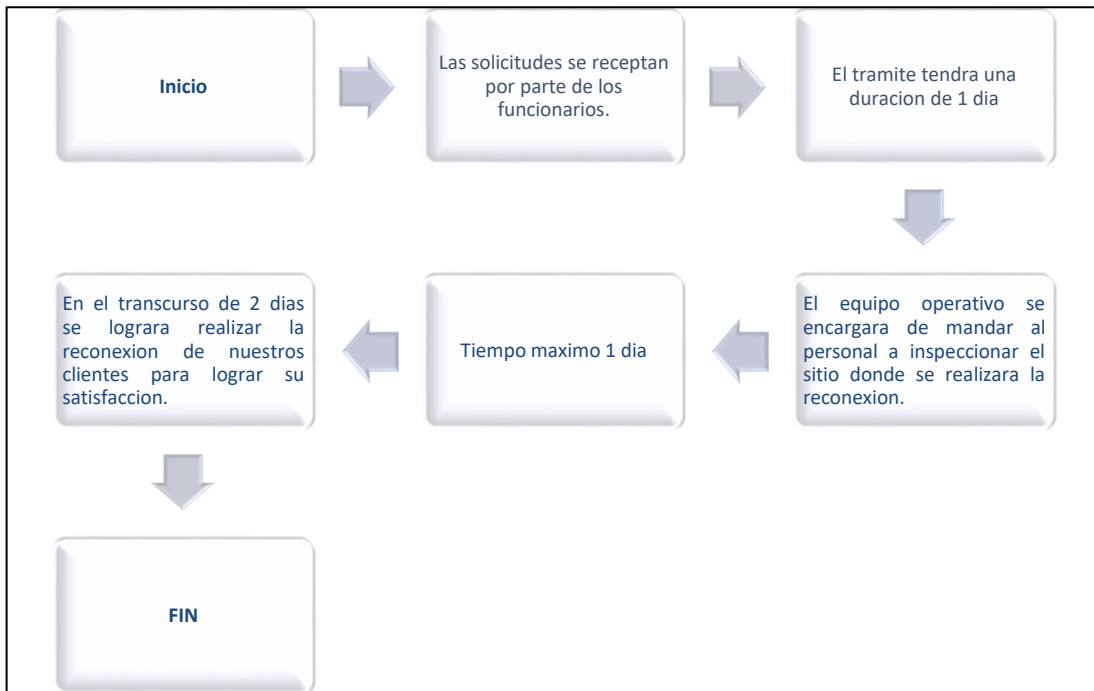
**Tabla 17. Flujo grama de procedimiento de atención al cliente**



**Elaborado:** Pincay Ronquillo Raquel Natali

## Procedimiento a implementar sobre la reconexión del servicio

Tabla 18.- Flujo grama de reconexión de servicio



**Elaborado:** Pincay Ronquillo Raquel Natali



## Conclusiones

- Se identificaron los fundamentos teóricos de las variables de servicio al usuario y satisfacción al cliente para la mejora de la empresa pública EPAPA-COLI
- Se relacionó los métodos y técnicas apropiada al proyecto para el debido desenvolvimiento de las funciones de la entidad.
- Se elaboró un plan de mejora de servicio al usuario para obtener la satisfacción total de los clientes.
- El 100% de los clientes de la empresa pública tienen más de un año de ser cliente de las mismas
- Mediante un análisis se determinó que en menos de 6 meses se presentaron quejas y reclamos por parte de los clientes.

## **Recomendaciones**

- Implementar más fundamentos teóricos de las variables de servicio al usuario y satisfacción al cliente.
- Aumentar nuevos métodos y técnicas que ayuden a mejorar las funciones de la entidad.
- Incrementar el plan de mejora para obtener la satisfacción de los clientes de la empresa pública EPAPA-COLI
- Garantizar un buen servicio para así obtener más clientela.
- Cumplir con las normas y condiciones que la empresa propone al momento de realizar un convenio con ellos para evitar quejas y reclamos.

## Bibliografía

- Abascal, E., & Grande, E. I. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC.
- ADS Quality. (2002). *Enciclopedia de la Calidad*. Madrid: FC Editorial.
- Aguilera, J., Alvarez, K., & Babio, M. (1987). *Investigación cualitativa*. Madrid: Centro de Publicaciones. Ministerio de Educación y Ciencia.
- Alfaro, N. J., Jiménez, J. M., & Vargas, V. M. (2010). *Gráficos multivariantes aplicados al control estadístico de la calidad*. Netbiblo.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 6ta ...* Caracas: Episteme.
- Armendariz, S. J. (2013). *Gestión de la calidad y de la seguridad e Higiene Alimentaria*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Bastos, B. A. (2006). *Fidelización Del Cliente*. Vigo: Ideaspropias Editorial S.L.
- Cañedo, F. M. (2017). *MF0665\_3 - Gestión de la calidad y medioambiental en industrias de proceso*. Madrid: Elearning.
- Díaz, B. L., Torruco, G. U., Martínez, H. M., & Varela, R. M. (13 de Mayo de 2013). *Redalyc.org*. Obtenido de Redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Díaz, d. R. (2001). *Diseño y elaboracion de cuestionarios para la investigacion comercial*. Madrid: ESIC.
- Fuentelsaz, G. C., Icart, I. M., & Pulpón, S. A. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Barcelona: Edicions Universitat Barcelona.
- Gómez, M. M. (2008). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Cordova: Brujas.
- Gosso, F. (2008). *hiper satisfaccion del cliente*. San Rafael: Panorama.

- Grande, E. I. (2009). *FUNDAMENTOS Y TECNICAS DE INVESTIGACION COMERCIAL*. Madrid: Esic.
- Hammer, M., & Stanton, S. A. (1997). *La Revolución de la reingeniería: un manual de trabajo*. Madrid: Díaz de Santos.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Membrado, M. J. (2002). *Innovación y mejora continua según el modelo EFQM de excelencia*. Madrid: Diaz de Santos.
- Miranda, G. F., Antonio, C. M., & Sergio, R. L. (2007). *Introducción a la Gestión de Calidad*. Madrid: Delta Publicaciones.
- Moreno, B. M. (2000). *Introducción a la Metodología de la investigación educativa*. Mexico: Progreso.
- Morris, C. G., & Maisto, A. A. (2005). *Introducción a la psicología*. Mexico : Pearson Educación.
- OGC. (2010). *Mejora continua del servicio*. Londres: The Stationery Office.
- Ospino, R. J. (2004). *Metodología de la investigación en ciencias de la salud*. Medellín: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Pérez, T. V. (2006). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. Vigo: Ideas propias.
- Plaza, M. M. (2002). *Modelo para la gestión estratégica de la calidad total : aplicación a la empresa agroalimentaria*. Madrid: EOI Esc.Organiz.Industrial.
- Pulido, H. G. (2005). *Calidad total y productividad*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Rodríguez, P. N. (2005). *La administración educativa pública mexicana en el nivel superior*. Juarez: Anuies.
- Rojas, M. J. (2000). *Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud*. La Paz.
- Sentís, V. J. (2003). *Manual de Bioestadística*. Barcelona: Masson.
- Sentís, V. J. (2003). *Manual de Bioestadística*. Barcelona: Masson S.A.

Tapia, I. J. (2014). *Repositorio Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de Repositorio Universidad Central del Ecuador:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2990/1/T-UCE-0011-50.pdf>

Tarí, G. J. (2000). *Calidad total fuente de ventaja competitiva*. Murcia: Publicaciones Universidad de Alicante.

Vivanco, M. (2005). *Muestreo Estadístico. Diseño Y Aplicaciones*. Santiago: Editorial Universitaria.

**A**

**N**

**E**

**X**

**O**

**S**

## **ANEXOS**

### **Anexo 1.- Carta de Aceptación**

**Colimes, 12 de noviembre del 2019**

**Señores**

**Empresa Pública de agua potable y alcantarillado EPAPA-COLI**

**Colimes**

Yo, **Rosado O. Héctor**, con cedula de identidad personal No. **0911866879**, en pleno uso de mis facultades legales e intelectuales, por este medio doy mi autorización a, **Pincay Ronquillo Raquel Natali**, con cedula de identidad personal No. **0957540248**, para que elabore su proyecto de su carrera en representación del nombre y representación, de la empresa pública de agua potable y alcantarillado Epapa-Coli, del cantón Colimes de la provincia del Guayas, con domicilio en las calles Adolfo Santisteban.

Doy mi consentimiento y autorización para que en mi nombre y representación, **Pincay Ronquillo Raquel Natali**, pueda realizar el proyecto correspondiente de su carrera previo a la obtención de su título, y pueda realizar en el momento que estime conveniente, las consultas necesarias, y la recopilación de información sobre la empresa para su proyecto.

Atentamente,

**Eco. Rosado O. Héctor**

**C.I. 0911866879**

## ENCUESTA

### 1.-Encuesta realizada a los usuarios de la empresa pública de agua potable y alcantarillado EPAPA-COLI

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Variable Dependiente:** Satisfacción al cliente

**2.-Objetivo:** Conocer el grado de satisfacción de los clientes que se benefician de la empresa EPAPA-COLI del cantón Colimes.

### 3.- Instrucciones:

- Utilizar esferográfico negro o azul
- Coloque un ✓ en la opción que escoja.
- No poner dos ✓ caso contrario se anulara la respuesta.

### Cuestionario

#### 1. ¿Desde hace cuánto es cliente de la empresa pública de agua potable y alcantarillado EPAPA-COLI?

- Menos de 1 mes
- 1 a 6 meses
- 6 meses a 1 año
- Más de 1 año

#### 2. ¿Hace que tiempo presento algún reclamo a la empresa pública de agua potable y alcantarillado EPAPA-COLI en relación al servicio de suministro de agua y alcantarillado?

- Menos de 1 mes
- 1 a 6 meses
- 6 meses a 1 año
- Más de 1 año



**3.- ¿Cómo valoras la atención al cliente de parte del usuario de la empresa pública de agua potable y alcantarillado EPAPA-COLI en relación al servicio de suministro de agua y alcantarillado?**

Excelente

Buena

Regular

Mala

**4. -¿Con que frecuencia a sufrido un corte temporal en el servicio sin ser informado de los motivos?**

Siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

**5.- ¿Cómo percibe usted el servicio de atención al cliente que la empresa EPAPA-COLI presta para un determinado tramite?**

Excelente

Bueno

Regular

Malo

**6.- ¿Conoce usted los tramites que debe realizar para obtener el servicio que brinda la empresa EPAPA-COLI?**

Si

No

Tal vez

Nunca

**7.- ¿Cree usted que el tiempo que la empresa EPAPA-COLI se toma para la instalación del servicio de agua potable o alcantarillado ocasiona inconvenientes a los usuarios?**

Si

No

Tal vez

Nunca

**8.-El servicio de Agua potable y alcantarillado que otorga la empresa EPAPA-COLI, beneficia en el cuidado de la familia de los usuarios**

Si

No

Tal vez

Nunca

**9.- Visita los inspectores continuamente su vivienda por algún reclamo que haya hecho.**

Si

No

Tal vez

Nunca

**10.-En general, ¿qué tan satisfecho está con el servicio que ofrece empresa pública de agua potable y alcantarillado EPAPA-COLI?**

Poco satisfecho

Satisfecho

Muy satisfecho

Completamente satisfecho

**5.-La encuesta a finalizado, gracias por su colaboración.**

**Raquel Natali Pincay Ronquillo C.I 0957540248**

## ENTREVISTA

### Datos Generales

Fecha: \_\_\_\_\_ Lugar: \_\_\_\_\_

### Datos Generales

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Cargo del entrevistado: \_\_\_\_\_

Nombre de la Entrevistadora: \_\_\_\_\_

**Objetivo:** Obtener información del servicio para la mejora de la atención que se le brinda al usuario.

**Variable Dependiente:** Mejora del servicio al usuario

## FORMULARIO

1.- ¿En la actualidad el personal involucrado en el servicio de atención al usuario cuenta con claras instrucciones sobre el manejo de sus funciones?

---

---

---

2.- ¿La empresa tiene políticas y procedimientos establecidos sobre la Atención y servicio al usuario?

---

---

---

3.- ¿Con que frecuencia se recibe quejas sobre la atención de los usuarios al cliente de la empresa pública?

---

---

---

**4.- ¿Conoce actualmente el impacto que tiene una pésima atención a los usuarios de parte de la empresa?**

---

---

---

**5.- ¿El personal que labora en la empresa recibe capacitaciones constantes sobre el servicio de atención al usuario?**

---

---

---

**6.- ¿Qué factores considera que podrían estar influyendo en que no se esté dando una adecuada atención al cliente de parte del personal de la empresa?**

---

---

---

**7.- ¿Conoce usted si hay de parte de los directivos de la empresa pública una estrategia a implementar para la mejora del servicio al usuario de parte de la empresa pública?**

---

---

---

**8.- ¿Considera que la implementación de un plan de mejoras en el servicio del usuario beneficiaría a la empresa pública?**

---

---

## FOTOS DE LA EMPRESA



Foto 1.- Departamento de Gerencia



Foto 2.- Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado



**Foto 3.- Personal de la empresa pública EPAPA-COLI**



**Foto 4.- Departamento de Contabilidad**

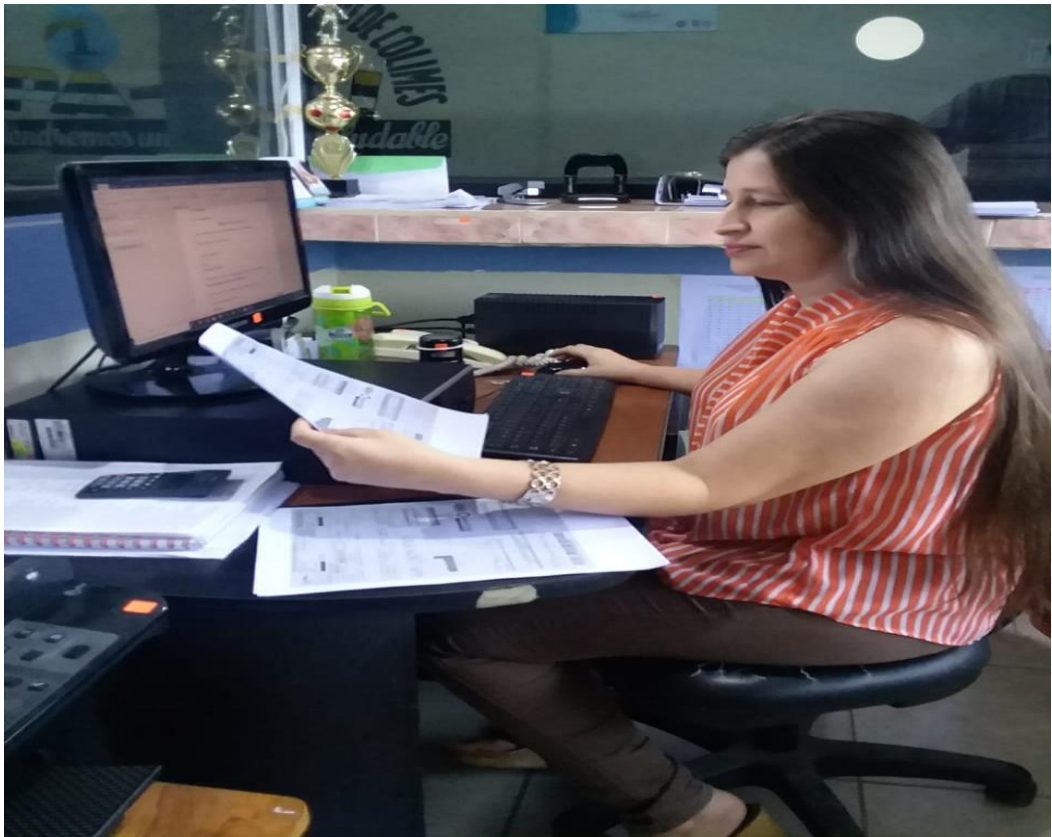


Foto 5.- Departamento de Tesorería



Foto 6.- Abastecimiento de agua potable EPAPA-COLI