



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA**

**TEMA: “ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR  
DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA EMPRESA PÚBLICA DE  
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN MEJÍA”**

Marcela Alexandra Vaca Gallo

# ANTECEDENTES



Fue creada  
mediante  
Ordenanza  
Municipal



30 de Marzo de  
2011



Basadas en políticas  
trazadas desde la  
Alcaldía Municipal y  
aprobadas por el  
consejo

Servicio de plomería

Asistencia Sanitaria a  
domicilio

Servicio de  
Retroexcavadora

Servicio de evacuación de  
pozos sépticos

# MARCO TEÓRICO

Teoría del  
Comportamiento  
del Consumidor

Según HAWKINS

- Es el estudio de personas, grupos u organizaciones y los procesos que siguen para seleccionar, conseguir, usar y disponer de productos, servicios, experiencias o ideas para satisfacer necesidades y los impactos que estos procesos tienen en el consumidor y la sociedad.

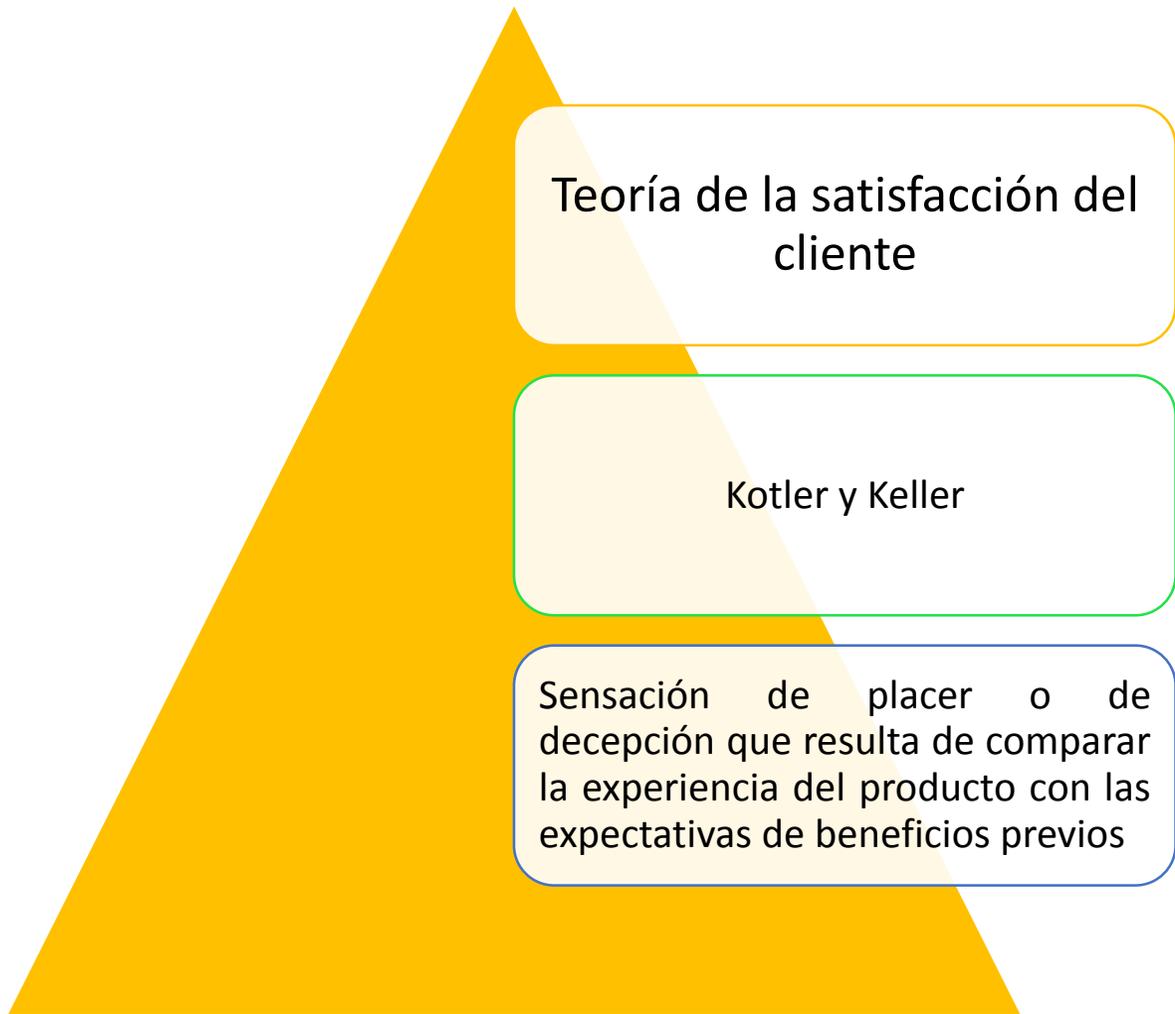
QÚE COMPRA

QUIÉN COMPRA

POR QUÉ SE  
COMPRA

CUÁNDO SE  
COMPRA

DÓNDE SE COMPRA



# ESTUDIO DE MERCADO

Determinar el nivel de satisfacción de los clientes por los servicios que ofrece la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Mejía EPAA-MEJÍA, EP, en las parroquias de Machachi, Aloasí y los Barrios Aledaños y si sus procesos administrativos de atención al cliente satisfacen las necesidades

Efectuar un diagnóstico de la calidad de los servicios que ofrece la EPAA.MEJÍA, EP, mediante la encuesta para conocer la satisfacción de los clientes.

Analizar los procedimientos administrativos de atención al cliente que utiliza la empresa, para poder diagnosticar de qué manera este incide en la calidad del servicio de la EPAA-MEJÍA, EP.

Conocer si existe satisfacción de los clientes a través del modelo seleccionado, para conocer las necesidades de los mismos; y determinar estrategias de atención al cliente que ayuden al mejoramiento del servicio.



## ➤ Análisis Univariado

¿El servicio que brinda la EPAA-MEJÍA, EP, lo considera?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	32	13,4	16,2	16,2
	Muy bueno	84	35,3	42,4	58,6
	Bueno	74	31,1	37,4	96,0
	Regular	8	3,4	4,0	100,0
	Total	198	83,2	100,0	
Perdidos	Sistema	40	16,8		
Total		238	100,0		

Plan de Desarrollo del Cantón Mejía en el año 2014 a las Plantas de Tratamiento se las ha entubado para evitar la contaminación, el tratamiento que se da al agua es de aeración, filtración y desinfección con cloro, donde predominan las tuberías de asbesto cemento

¿La EPAA-MEJÍA, EP comunica acerca de?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Suspensión del servicio	161	67,6	81,3	81,3
	Cambio de redes de agua y alcantarillado	21	8,8	10,6	91,9
	Instalaciones de redes de agua y alcantarillado nuevas	14	5,9	7,1	99,0
	Información de los servicios complementarios	2	,8	1,0	100,0
	Total	198	83,2	100,0	
Perdidos	Sistema	40	16,8		
Total		238	100,0		

Según los resultados otorgados por el área de Comunicación Social de la EPAA-MEJÍA, EP dentro de su Plan Comunicacional del 2014 – 2105 se manifiesta que en un 65% se comunica mensualmente de forma precisa y oportuna sobre la suspensión del servicio informando también de los servicios complementarios con que cuenta la institución

¿Cómo considera la atención y trato que le brinda el personal de campo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy buena	52	21,8	26,3	26,3
	Buena	65	27,3	32,8	59,1
	Regular	78	32,8	39,4	98,5
	Mala	2	,8	1,0	99,5
	Muy mala	1	,4	,5	100,0
	Total	198	83,2	100,0	
Perdidos	Sistema	40	16,8		
Total		238	100,0		

Según los resultados obtenidos en el Plan Estratégico Anual 2015 de la EPAA-MEJÍA, EP, la Jefatura de Talento Humano confirma el limitado personal de campo existente para atención inmediata en los pedidos y requerimientos presentados por los clientes de la empresa.

- **Análisis Bivariado**

Tabla de contingencia ¿Los trámites que realiza en la empresa son solucionados en el tiempo acordado? \*  
 ¿Está satisfecho con los servicios que brinda la EPAA-MEJÍA, EP?

		Recuento		
		¿Está satisfecho con los servicios que brinda la EPAA-MEJÍA, EP?		Total
		Si	No	
¿Los trámites que realiza en la empresa son solucionados en el tiempo acordado?	Siempre	44	0	44
	Casi siempre	78	2	80
	A veces	68	5	73
Total		190	7	197

Se observa que el mayor contingente es de 78 persona; es decir las dos coinciden en sus respuestas notándose una contingencia de asociación y relación determinando que se encuentran satisfechos con el servicio y que los trámites casi siempre son solucionados en el tiempo acordado.

**Pregunta 10.** ¿Está satisfecho con los servicios que brinda la EPAA-MEJÍA, EP?

**Pregunta 2.** ¿El servicio que brinda la EPAA-MEJÍA, EP, lo considera?

**HO:** No existe relación entre las medidas de frecuencia, satisfacción de los servicios que brinda la EPAA-MEJÍA, EP y como lo considera al servicio.

**HA:** Si existe relación entre las medidas de frecuencia, satisfacción de los servicios que brinda la EPAA-MEJÍA, EP y como lo considera al servicio.

H0: Si A y B es mayor a 5% se RECHAZA

HA: Si A y B es menor a 5% se ACEPTA

ANOVA de un factor					
¿El servicio que brinda la EPAA-MEJÍA, EP, lo considera?					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	3,628	1	3,628	6,058	.015
Intra-grupos	117,382	196	,599		
Total	121,010	197			

El nivel de significancia se encuentra dentro de la zona de aceptación, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna indicando que las dos variables se encuentran estrechamente relacionadas

**H0:** No existe relación entre las medidas de sugerencias tomadas en cuenta para el mejoramiento del servicio y la satisfacción de los servicios que brinda la EPAA-MEJÍA, EP.

**HA:** Si existe relación entre las medidas de sugerencias tomadas en cuenta para el mejoramiento del servicio y la satisfacción de los servicios que brinda la EPAA-MEJÍA, EP

H0: Si A y B es mayor a 5% se RECHAZA

HA: Si A y B es menor a 5% se ACEPTA

Estadísticos de contraste		
	¿Cree que sus sugerencias han sido tomadas en cuenta para el mejoramiento de los servicios?	¿Está satisfecho con los servicios que brinda la EPAA-MEJÍA, EP?
Chi-cuadrado	185,273 <sup>a</sup>	170,990 <sup>b</sup>
gl	3	1
Sig. asintót.	,000	,000

Si se encuentran satisfechos y a su vez los usuarios consideran que las sugerencias si son tomadas en cuenta para el mejoramiento de servicio. Por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa

Correlaciones			
		¿Los trámites que realiza en la empresa son solucionados en el tiempo acordado?	¿El servicio que brinda la EPAA-MEJÍA, EP, lo considera?
¿Los trámites que realiza en la empresa son solucionados en el tiempo acordado?	Correlación de Pearson	1	,415**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	197	197
¿El servicio que brinda la EPAA-MEJÍA, EP, lo considera?	Correlación de Pearson	,415**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	197	198

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Su correlación es de 0,415 es decir su asociación es baja por lo que es necesario establecer adecuados procesos de recepción de trámites y que sean resueltos en los tiempos establecidos y así mejorar la percepción del cliente y satisfacer las necesidades de la ciudadanía del Cantón.

# OFERTA, DEMANDA Y DEMANDA INSATISFECHA

DEMANDA ACTUAL	
FECHA	NÚM. HABITANTES
2012	27623
2013	27859
2014	28562
2015	28851
2016	31215

OFERTA ACTUAL	
FECHA	NÚM. CLIENTES
2012	6825
2013	6917
2014	7193
2015	7681
2016	7639

PROYECCIÓN DE LA DEMANDA	
FECHA	NÚMERO DE HABITANTES
2016	31215
2017	32183
2018	33180
2019	34209
2020	35269

PROYECCIÓN DE LA OFERTA	
AÑO	NÚM. CLIENTES
2016	7639
2017	7876
2018	8120
2019	8372
2020	8631



DEMANDA INSATISFECHA			
AÑO	OFERTA PROYECTADA	DEMANDA PROYECTADA	DEMANDA INSATISFECHA
2016	7639	31215	23576
2017	7857	32108	24251
2018	8082	33026	24944
2019	8313	33971	25658
2020	8551	34942	26391

# ESTRATEGIAS Y PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVO DE MARKETING		
PASO	MERCADO	EMPRESA
1.- ¿DÓNDE ESTAMOS?	El acceso al servicio de agua potable y alcantarillado es un derecho humano y fundamental para la vida y la salud.	Al ser un organismo público, se considera que el acceso al agua, con calidad y cantidad suficiente y a un precio asequible, debería ser una prueba de garantía de los derechos humanos para todos, usando, de ser necesario, medidas sociales o mecanismos de solidaridad apropiados para la población más desfavorecida
2.- ¿A DÓNDE VAMOS SEGÚN LA TENDENCIA?	Asegurar el agua para todos de forma sostenible.	La tendencia es ofrecer el servicio básico y mantener un crecimiento paulatino para el año 2018.
3.- ¿A DÓNDE QUISIÉRAMOS LLEGAR?	A una gobernabilidad del servicio de agua a nivel cantonal, donde se ofrezca agua potable segura, con saneamiento e higiene, mejorando la calidad del agua y elevando el nivel del servicio	
4.- ¿A DÓNDE DEBERÍAMOS LLEGAR?	Ofrecer el servicio de agua y alcantarillado con calidad mejorada y gestión de las aguas residuales teniendo en cuenta las limitaciones medioambientales establecidas por el MAE	
<b>OBJETIVO</b>	Para el año 2018 incrementar en un 90% la calidad y servicio que ofrece la empresa.	

OBJETIVO DE RECURSOS HUMANOS		
PASO	MERCADO	EMPRESA
<b>1.- ¿DÓNDE ESTAMOS?</b>	La empresa cuenta con poco personal calificado.	El personal administrativo y de campo requiere de una capacitación permanente y cuenta con un limitado personal calificado con conocimientos sólidos en cada una de las áreas.
<b>2.- ¿A DÓNDE VAMOS SEGÚN LA TENDENCIA?</b>	Continuar trabajando con el personal existente.	El personal de la empresa tiene conocimientos por la experiencia adquirida la cual es necesaria para seguir trabajando con el mismo.
<b>3.- ¿A DÓNDE QUISIÉRAMOS LLEGAR?</b>	Reclutar personal joven e idóneo para cada puesto de trabajo y que la mayoría del personal que labore en la institución tenga formación y capacitación que le permita ser más competitivo.	
<b>4.- ¿A DÓNDE DEBERÍAMOS LLEGAR?</b>	Capacitar y desarrollar programas, cursos, talleres, seminarios que vayan en función del mejoramiento de los conocimientos del personal existente, con un mínimo de 80 horas de capacitación al año.	
<b>OBJETIVO</b>	Ejecutar planes de capacitación de 100 horas por empleado y trabajador para el año 2017.	

**ESTRATEGIAS DE PERSONAL**

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>IMPULSOR</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>MEDICIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
<b>Disponer de talento humano proactivo que tenga iniciativa y predisposición al cambio que garantice un servicio de calidad</b>	Mejoramiento en el servicio al cliente	100%	Evaluación al personal	Evaluación y capacitación al personal de la EPAA-MEJÍA, EP.	Semestral	Jefatura de Recursos Humanos Gerencia	\$ 2.500,00
	Reconocimiento por cumplimiento de objetivos	100%	Gestión al cliente	Plan de objetivos para empleados y trabajadores	Mensual	Jefatura de Recursos Humanos Gerencia	\$500.00
	Reunión con empleados	100%	Involucramiento y que el personal se comprometa	Reuniones cada 15 días para actualizar la información para la toma de decisiones	Quincenal	Jefatura de Recursos Humanos Gerencia	\$ 500,00
	<b>TOTAL</b>						

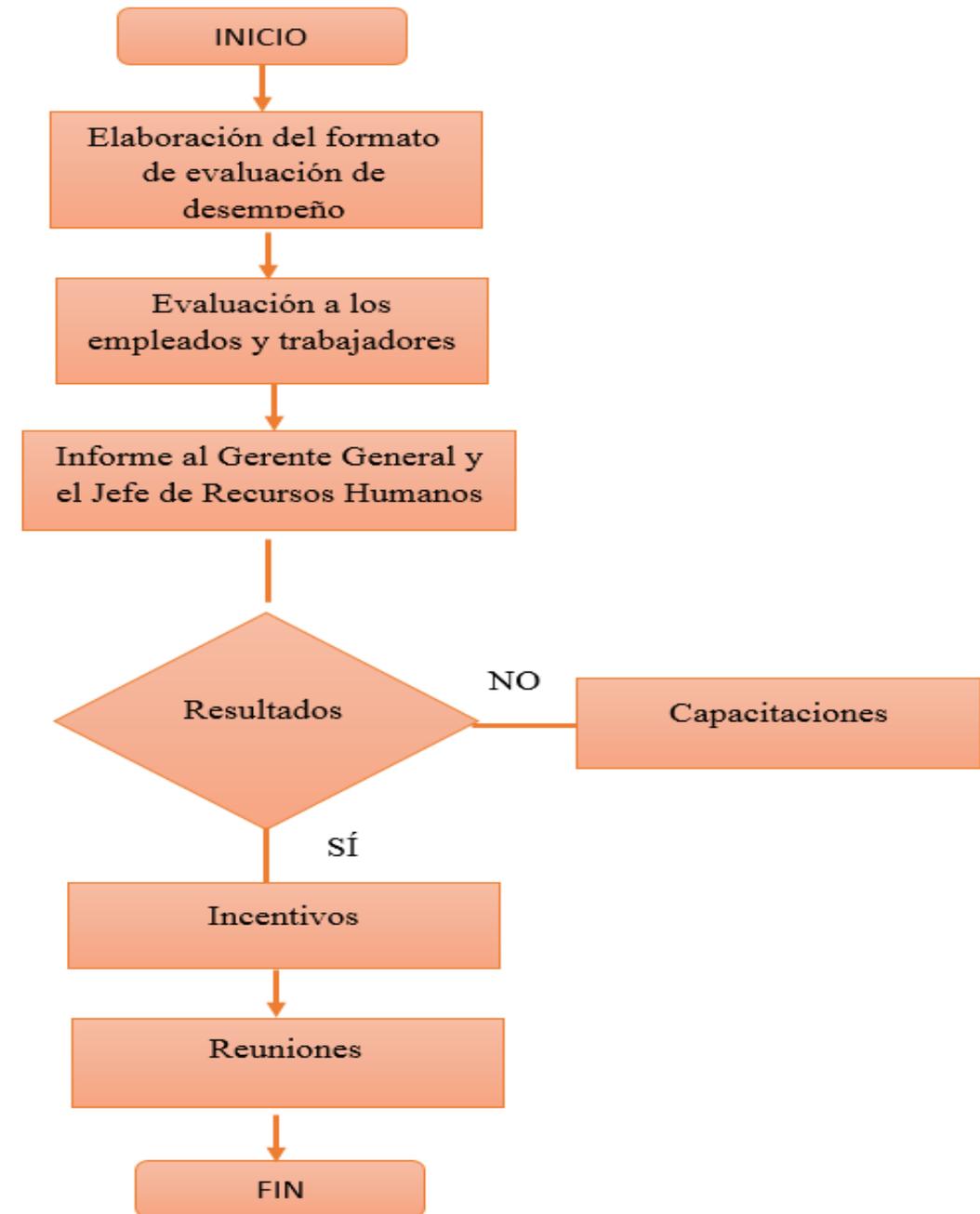
## ESTRATEGIAS DE SERVICIO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META	IMPULSOR	ESTRATEGIA	MEDICIÓN	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
Desarrollar procesos eficientes institucionales de atención al cliente	% de recepción de quejas, reclamos y atención al cliente	100%	Entrega de una atención personalizada para el cliente de la EPAA-MEJÍA, EP	Empleados eficientes  Capacitación constante a los empleados	Semestral	Jefatura de Comercialización	\$ 3.000,00
	Número de clientes en espera	100%	Optimización de tiempos	Innovación de tecnología (equipos de punta)	Anual	Jefatura Financiera	\$7.5000.00
	Número de clientes satisfechos	100%	Atención ágil	Desarrollo de talleres de atención al cliente	Bi-Mensual	Jefatura de Comercialización  Jefatura de Talento humano	\$ 1.2000,00
	<b>TOTAL</b>						

### Formato de evaluación de desempeño

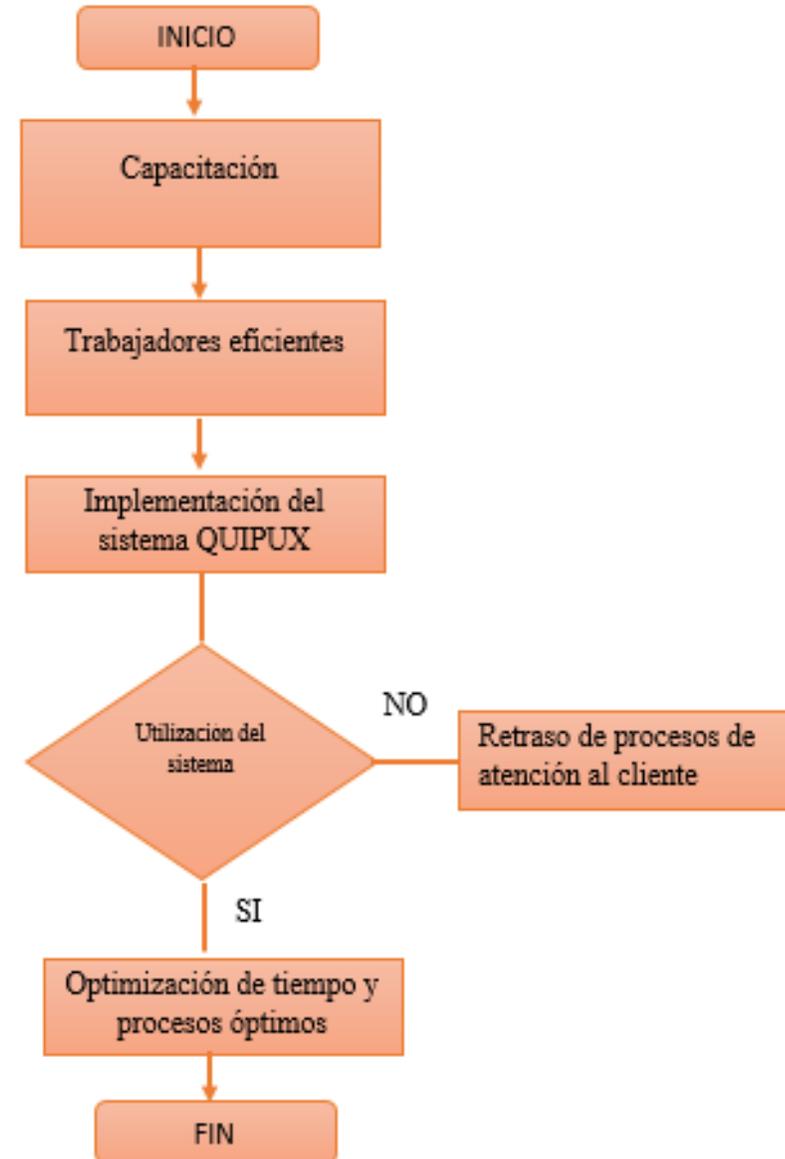
Empleados y trabajadores se les otorgará al/los mejor/es trabajador/es incentivos económicos y materiales a través de la autogestión con las grandes empresas

Reuniones



2 capacitaciones: servicio y satisfacción al cliente y la segunda capacitación serán enfocados en los temas de trabajo en equipo, comunicación, motivación y compromiso empresarial

Sistema QUIPUX



# CONCLUSIONES

Se determinó que el 3% de las personas encuestadas de las diferentes parroquias de Aloasí, Machachi y sus Barrios Aledaños no están conformes con el servicio que brinda la EPAA-MEJÍA, EP

La EPAA-MEJÍA no cuenta con una correcta planificación estratégica lo que le ha impedido el desarrollo integral de la empresa.

En la investigación se determina que no existe un seguimiento o monitoreo de las actividades previstas en los proyectos de la empresa; el personal ejecutor de los mismos desconoce los objetivos que deben ser cumplidos afectando el desarrollo óptimo y eficiente de la gestión administrativa

# RECOMENDACIONES

Realizar capacitaciones constantes al personal para el mejoramiento de sus respectivas funciones y de la atención al cliente, de cuya gestión depende el resultado exitoso de la institución.

Diseñar estrategias y planes que contribuyan en el desarrollo y mejoramiento de la empresa para cumplir con los objetivos institucionales a fin de lograr satisfacer y superar las expectativas de los usuarios de la EPAA-MEJÍA, EP.

Gestionar un Plan de mejoramiento de Servicio y Atención al Cliente para poder conocer y resolver las necesidades de los usuarios.

GRACIAS...!

