

RESUMEN

El propósito de este proyecto de investigación es el de analizar el comportamiento de los consumidores de los servicios que ofrece la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado EPAA-MEJÍA, EP en las principales parroquias de Aloasí, Machachi y sus Barrios Aledaños; y a su vez determinar el nivel de satisfacción de los usuarios. En este estudio se realizó varios análisis con el principal objetivo de conocer la percepción de los clientes acerca de los servicios que brinda la institución para de esta manera proporcionar a los directivos una perspectiva de la opinión de la ciudadanía, ya que es una entidad pública y su principal razón de ser está en la satisfacción de las necesidades básicas indispensables para todo ser humano, y que sirva de guía para mejorar la eficiencia en la empresa y que se logre el cumplimiento de los objetivos institucionales para que en un futuro se plantee un Plan de Mejoramiento de atención al cliente sobre el servicio de Agua Potable y Alcantarillado, con el fin de combatir las falencias que existe dentro de la institución y mejorar la calidad del servicio y de esta manera satisfacer y ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos.

PALABRAS CLAVE

- **SERVICIO**
- **ATENCIÓN AL CLIENTE**
- **PERCEPCIÓN**
- **SATISFACCIÓN**
- **CALIDAD**

ABSTRACT

The purpose of this research project is to analyze the behavior of consumers of the services offered by the Public Enterprise for Water and Sewage EPAA-MEJIA, EP in the main parishes of Aloasí, Machachi and Adjoining Areas; and in turn determine the level of user satisfaction. In this study several tests with the main objective of knowing the perception of customers about the services provided by the institution to thereby provide managers with an overview of the opinion of citizens was conducted, as it is a public entity and its main reason for being is to satisfy the essential basic needs for every human being, and as a guide to improve efficiency in the company and that compliance with corporate goals is achieved so that in the future a Plan is raised improvement of customer service on drinking water and sewerage in order to combat the shortcomings that exist within the institution and improve service quality and thus meet and provide quality service to citizens.

KEYWORDS

- **SERVICE**
- **CUSTOMER SUPPORT**
- **PERCEPTION**
- **SATISFACTION**
- **QUALITY**