



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**“PLAN ESTRATÉGICO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN  
DE LA PLANTA PURIFICADORA AGUA LOS RÍOS, CANTÓN  
MONTALVO, PROVINCIA LOS RÍOS, PERÍODO 2023-2027”.**

**AUTORA:**

**LADY PATRICIA GUAMAN ESTRADA**

**DIRECTOR:**

**ING. RAMIRO JARAMILLO**

**PARRES ACADÉMICOS:**

**ING. FLOR POVEDA**

**ING. PAOLA ALBÁN**

**GUARANDA – ECUADOR**

**2023**

## **TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

PLAN ESTRATÉGICO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA PLANTA PURIFICADORA AGUA LOS RÍOS, CANTÓN MONTALVO, PROVINCIA LOS RÍOS, PERIODO 2023-2027.

## AGRADECIMIENTO

"En este momento de culminación, quiero expresar un profundo agradecimiento a todas las personas que contribuyeron de manera significativa a la realización de esta tesis. Su apoyo inquebrantable y orientación han sido fundamentales para alcanzar este logro académico.

En primer lugar, deseo agradecer a mi director el Ing. Ramiro Jaramillo y pares académicos la Ing. Paola Albán y la Ing. Flor Poveda por su dedicación y valiosas sugerencias a lo largo de todo el proceso de investigación. Sus experiencias y sabidurías han sido un faro que me ha guiado en cada paso de este viaje.

Mi gratitud también se extiende a amigos y familiares, quienes me brindaron su apoyo incondicional durante los momentos desafiantes. Sus palabras de aliento y ánimo fueron la motivación que necesitaba para seguir adelante.

Agradezco sinceramente a la institución académica por brindarme la plataforma para llevar a cabo esta investigación. La biblioteca y los servicios de apoyo fueron de gran utilidad en la búsqueda de literatura y datos relevantes.

Esta tesis es el resultado de un esfuerzo colectivo y refleja el apoyo inestimable de todas estas personas. Mi agradecimiento perdurará siempre en mi corazón."

*Lady Patricia Guaman Estrada*

## DEDICATORIA

### **A Dios**

Por darme la vida, la salud y todas las facultades para poder absorber todo el conocimiento y finalizar esta etapa significativa en mi vida personal y profesional.

### **A mis padres**

Por darme siempre ese aliento de apoyo incondicional con profundo amor y gratitud, sus inquebrantable guía y apoyo han iluminado cada paso de mi camino, sus sabiduría y amor incondicional me han inspirado a ser mejor persona.

### **A mis hermanos/a**

Quiero decirles gracias por ser mi ejemplo para seguir. Ustedes me inspiran mucho con su deseo de crecer todos los días. Me motivan a aprender y a mejorar en cada momento. Se que hay mucho camino por recorrer, y tenerlos a ustedes me da fuerzas.

*Lady Patricia Guaman Estrada*

## CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
E INFORMÁTICA

### CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

“ING. JARAMILLO VILLAFUERTE RAMIRO FERNANDO”, “ING. POVEDA VALVERDE FLOR XIMENA, E ING. ALBÁN TRUJILLO PAOLA ESTEFANÍA”, en su orden de Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación “**PLAN ESTRATÉGICO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA PLANTA PURIFICADORA AGUA LOS RÍOS, CANTÓN MONTALVO, PROVINCIA LOS RÍOS, PERIODO 2023-2027**”. Desarrollado por la señorita LADY PATRICIA GUAMAN ESTRADA.

### CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresas**, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 9 de Noviembre del 2023

Ing. Jaramillo Villafuerte Ramiro Fernando

**Director**

Ing. Poveda Valverde Flor Ximena

**Par Académico**

Ing. Albán Trujillo Paola Estefanía

**Par Académico**

**DERECHOS DE AUTOR**

Yo Lady Patricia Guaman Estrada portadora de la Cédula de Identidad No 0202212247 en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

"Plan Estratégico Para El Fortalecimiento De La Gestión De La Planta Purificadora Agua Los Ríos, Cantón Montalvo, Provincia Los Ríos, Período 2023-2027".

Modalidad Proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El (los) autor (es) declara (n) que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

*Patricia Guaman*

Lady Patricia Guaman Estrada

## ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO .....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
RESUMEN .....	2
ABSTRACT .....	3
CAPÍTULO I.....	4
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO .....	4
1.1. Descripción del Problema.....	4
1.2. Formulación del Problema.....	4
1.3. Preguntas de Investigación.....	5
1.4. Justificación .....	5
1.5. Objetivos.....	6
1.5.1 Objetivo General.....	6
1.5.2 Objetivos Específicos .....	6
1.6. Hipótesis .....	6
1.7. Variables .....	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO .....	7

2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Marco Científico.....	9
2.3. Marco Conceptual .....	13
2.4. Marco Legal.....	15
2.5. Marco Georreferencial.....	16
CAPÍTULO III. ....	18
METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo de Investigación .....	18
3.2. Enfoque de la investigación.....	18
3.3. Métodos de Investigación.....	19
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos .....	19
3.5. Universo, Población y Muestra.....	20
3.6. Procesamiento de la Información .....	20
CAPÍTULO IV. ....	21
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	21
CAPÍTULO V. ....	51
PROPUESTA .....	52
5.1 Título de la propuesta .....	52
5.2 Antecedentes.....	52
Reseña Histórica.....	53
5.3 Contenido de la propuesta .....	56
Objetivos.....	56
Declaración de misión, visión y valores corporativos.....	57
Diagnóstico institucional.....	58
Análisis externo.....	58



PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA.....	58
CONCLUSIONES.....	112
RECOMENDACIONES .....	113
BIBLIOGRAFÍA.....	114

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tiempo trabajando en la Planta.....	21
<b>Tabla 2.</b> Trabaja en función de una planificación .....	23
<b>Tabla 3.</b> Relación con la planta .....	24
<b>Tabla 4.</b> Satisfacción con la empresa .....	25
<b>Tabla 5.</b> Ambiente de trabajo .....	26
<b>Tabla 6.</b> Satisfacción con su salario .....	27
<b>Tabla 7.</b> Capacitación relacionada con su puesto de trabajo.....	28
<b>Tabla 8.</b> La gestión en la planta es .....	29
<b>Tabla 9.</b> Aspectos de la gestión.....	30
<b>Tabla 10.</b> Fortalecer la calidad del producto .....	31
<b>Tabla 11.</b> Comprometida con el cuidado del medio ambiente.....	32
<b>Tabla 12.</b> Establece objetivos.....	33
<b>Tabla 13.</b> Capacitar a sus empleados .....	34
<b>Tabla 14.</b> Tiene misión y visión.....	35
<b>Tabla 15.</b> Desarrollo personal .....	36
<b>Tabla 16.</b> Tiempo que lleva siendo cliente.....	37
<b>Tabla 17.</b> Adquisición de Agua.....	38
<b>Tabla 18.</b> Aspectos al adquirir Agua.....	39
<b>Tabla 19.</b> Cuidado del medio ambiente.....	40
<b>Tabla 20.</b> Cumple con los estándares .....	41
<b>Tabla 21.</b> Información sobre el producto .....	42
<b>Tabla 22.</b> Ingiere agua embotellada por .....	43
<b>Tabla 23.</b> Satisfacción con el producto .....	44
<b>Tabla 24.</b> Satisfacción con los precios .....	45
<b>Tabla 25.</b> Tipo de presentación .....	46
<b>Tabla 26.</b> Característica que toma en cuenta del producto.....	47
<b>Tabla 27.</b> Análisis PESTEL .....	59
<b>Tabla 28.</b> Matriz De Prioridades Interno.....	63
<b>Tabla 29.</b> Perfil estratégico de Factores Internos .....	64
<b>Tabla 30.</b> Matriz MEFI.....	65
<b>Tabla 31.</b> Matriz de Prioridades Externo .....	67

<b>Tabla 32.</b> Perfil Estratégico de Factores Externos .....	68
<b>Tabla 33.</b> Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE) .....	69
<b>Tabla 34.</b> Rango .....	69
<b>Tabla 35.</b> Matriz FODA .....	71
<b>Tabla 36.</b> Matriz PEEA .....	74
<b>Tabla 37.</b> Matriz BCG .....	76
<b>Tabla 38.</b> Matriz de la Gran Estrategia (MGE) .....	78
<b>Tabla 39.</b> Determinación de las estrategias .....	80
<b>Tabla 40.</b> Fijación de objetivos .....	81
<b>Tabla 41.</b> Plan de acción .....	82
<b>Tabla 42.</b> Contenido de la estrategia .....	85
<b>Tabla 43.</b> Contenido de la estrategia .....	87
<b>Tabla 44.</b> Contenido de la estrategia .....	89
<b>Tabla 45.</b> Contenido de la estrategia .....	91
<b>Tabla 46.</b> Propuesta de diseño de convenio .....	92
<b>Tabla 47.</b> Estrategia (FO) .....	95
<b>Tabla 48.</b> Estrategia (DO) .....	100
<b>Tabla 49.</b> Estrategia (FA) .....	104
<b>Tabla 50.</b> Estrategia (DA) .....	107
<b>Tabla 51.</b> Proyección.....	111
<b>Tabla 52.</b> Cronograma (Gantt) .....	117
<b>Tabla 53.</b> Presupuesto Ejecutado.....	119

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Plan estratégico.....	11
<b>Figura 2.</b> Ubicación De La Planta Purificadora De Agua Por Cantón (Montalvo- Provincia Los Ríos).....	16
<b>Figura 3.</b> Ubicación De La Planta Purificadora De Agua Por Sector .....	17
<b>Figura 4.</b> Tiempo trabajando en la Planta .....	21
<b>Figura 5.</b> Trabaja en función de una planificación.....	23
<b>Figura 6.</b> Relación con la planta.....	24
<b>Figura 7.</b> Satisfacción con la empresa.....	25
<b>Figura 8.</b> Ambiente de trabajo.....	26
<b>Figura 9.</b> Satisfacción con su salario.....	27
<b>Figura 10.</b> Capacitación relacionada con su puesto de trabajo .....	28
<b>Figura 11.</b> La gestión en la planta es.....	29
<b>Figura 12.</b> Aspectos de la gestión .....	30
<b>Figura 13.</b> Fortalecer la calidad del producto .....	31
<b>Figura 14.</b> Comprometida con el cuidado del medio ambiente .....	32
<b>Figura 15.</b> Establece objetivos .....	33
<b>Figura 16.</b> Capacitar a sus empleados .....	34
<b>Figura 17.</b> Tiene misión y visión .....	35
<b>Figura 18.</b> Desarrollo personal.....	36
<b>Figura 19.</b> Tiempo que lleva siendo cliente .....	37
<b>Figura 20.</b> Adquisición de agua .....	38
<b>Figura 21.</b> Aspectos al adquirir Agua .....	39
<b>Figura 22.</b> Cuidado del medio ambiente .....	40
<b>Figura 23.</b> Cumple con los estándares .....	41
<b>Figura 24.</b> Información sobre el producto.....	42
<b>Figura 25.</b> Ingiere agua embotellada por .....	43
<b>Figura 26.</b> Satisfacción con el producto.....	44
<b>Figura 27.</b> Satisfacción con los precios.....	45
<b>Figura 28.</b> Tipo de presentación.....	46
<b>Figura 29.</b> Característica que toma en cuenta del producto .....	47
<b>Figura 30.</b> Ubicación de la Planta Purificada Agua Los Ríos.....	53

<b>Figura 31.</b> Organigrama estructural de la Planta Purificadora Agua Los Ríos.....	55
<b>Figura 32.</b> Fases de la propuesta .....	58
<b>Figura 33.</b> Gráfica de la matriz BCG .....	76
<b>Figura 34.</b> Esterilizador UV YLC-4000.....	86
<b>Figura 35.</b> Diseño de estrategia Pull. ....	88
<b>Figura 36.</b> Diseño de estrategia Bush.....	88
<b>Figura 37.</b> Diseño de distribución estratégico de publicidad.....	90

**ÍNDICE DE ANEXOS**

<b>Anexo A</b> Cronograma tentativo (GANT) .....	117
<b>Anexo B</b> Presupuesto .....	119
<b>Anexo C</b> Formatos De Encuestas .....	120
<b>Anexo D</b> Producto de la Planta Purificadora Agua Los Ríos .....	127
<b>Anexo E</b> Carta de Aceptación.....	127
<b>Anexo F</b> Certificado del Turnitin .....	129
<b>Anexo G</b> Captura del Turnitin .....	130

## INTRODUCCIÓN

El plan estratégico es una herramienta fundamental de gestión que ayuda a una empresa en la organización y coordinación de sus metas, tareas y mediciones de alcance. Su propósito es cumplir con los objetivos de la organización a corto, mediano o largo plazo, teniendo en cuenta su tamaño y amplitud.

Es esencial que el propietario de la empresa tenga claridad sobre la situación actual en la que se desarrollan, ya que existen factores externos e internos que se escapan de su control, como la competencia o las políticas gubernamentales. En un mercado cambiante y cada vez más competitivo, es prioritario y urgente trabajar con un modelo o plan estratégico que defina los objetivos, fortalezas y debilidades de la organización, con el fin de establecer lineamientos y estrategias que permitan un comportamiento ordenado y organizado.

La falta de conocimiento sobre este instrumento por parte del propietario de la planta purificadora Agua los Ríos ha tenido un impacto considerable, limitando su capacidad de competencia, desarrollo y crecimiento, afectando directamente su sistema administrativo y financiero. Por esta razón, se debe considerar de manera relevante implementar un sistema de lineamientos que permita coordinar los recursos de manera eficiente y efectiva para alcanzar los objetivos requeridos.

Además, es importante que la empresa tenga claridad sobre su misión, ya que esto permitirá alinear mejor sus actividades operativas y su función en el mercado, proporcionando un mejor servicio a sus clientes. Del mismo modo, tener una visión clara ayudará a organizar las actividades para lograr los objetivos a largo plazo.

La implementación de un plan estratégico conlleva numerosos beneficios, como la capacidad para desarrollar un sistema más eficiente que produce mejores resultados con menos recursos y en menor tiempo. Además, implica enfrentar de manera anticipada y estratégica los problemas que puedan surgir.

Es crucial considerar y desarrollar un plan estratégico focalizado en los aspectos más críticos de la organización, que podrían resultar en un fracaso rotundo o potenciar sus ventajas competitivas para lograr el éxito. En este estudio de investigación se analiza el impacto que tiene la implementación o falta de un plan estratégico en la gestión administrativa de la planta purificadora agua Los Ríos.

## RESUMEN

El objetivo principal de este trabajo de titulación consistió en desarrollar un plan estratégico destinado a fortalecer la gestión de la planta purificadora "Agua de los Ríos", ubicada en el Cantón Montalvo, en la provincia Los Ríos, abarcando el período comprendido entre 2023 y 2027. El propósito fundamental de este plan es establecer una serie de estrategias administrativas que permitieran impulsar de manera efectiva el desempeño de la planta.

La metodología adoptada para llevar a cabo este proyecto se basó en la realización de un análisis exhaustivo tanto interno como externo, empleando enfoques como el análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) y el análisis PESTEL (Político, Económico, Social, Tecnológico y Ambiental). Estos análisis proporcionaron una visión detallada de la situación en la que se encontraba la planta. Además, se combinó una aproximación cualitativa mediante el uso de diversas matrices y análisis, junto con encuestas dirigidas tanto a los empleados de la empresa como a sus clientes.

Los resultados obtenidos a partir de este proceso revelaron que existían limitaciones en el sistema actual de gestión, caracterizado por la ausencia de objetivos y estrategias claras. Esto a su vez condujo a la carencia de procesos efectivos y evaluaciones adecuadas. Se pudo concluir que el enfoque administrativo basado en prácticas empíricas, procesos rígidos y una resistencia a la implementación de nuevas ideas estaba teniendo un impacto negativo en el avance de "Agua de los Ríos".

Con el propósito de abordar estos problemas y deficiencias identificadas en la planta, se ha elaborado un plan estratégico. Este plan se orienta hacia el fortalecimiento de todas las áreas de la organización, con la implementación de estrategias alternativas. A su vez, se establecerá una matriz de control y seguimiento para garantizar la efectividad y el cumplimiento de dichas estrategias en simultáneo. En resumen, este proyecto de titulación se concentró en el diseño de un plan estratégico dirigido a mejorar la gestión de la Planta Purificadora "Agua de los Ríos". A través de un enfoque que abarcó análisis internos y externos, se identificaron los desafíos y las oportunidades que enfrentaba la organización.

**Palabras clave:** Plan estratégico, Gestión, Estrategias, Análisis FODA



## ABSTRACT

The main objective of this titling work was to develop a strategic plan aimed at strengthening the management of the "Agua de los Ríos" purification plant, located in the Montalvo Canton, in the Los Ríos province, covering the period between 2023 and 2027. The fundamental purpose of this plan is to establish a series of administrative strategies that would effectively promote the performance of the plant.

The methodology adopted to carry out this project was based on carrying out an exhaustive analysis, both internal and external, using approaches such as the SWOT analysis (Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats) and the PESTEL analysis (Political, Economic, Social, Technological and Environmental). These analyzes provided a detailed view of the situation in which the plant found itself. In addition, a qualitative approach was combined through the use of various matrices and analyses, together with surveys aimed at both the company's employees and its customers.

The results obtained from this process revealed that there were limitations in the current management system, characterized by the absence of clear objectives and strategies. This in turn led to a lack of effective processes and proper evaluations. It was possible to conclude that the administrative approach based on empirical practices, rigid processes, and a resistance to the implementation of new ideas was having a negative impact on the progress of "Agua de los Ríos".

In order to address these problems and deficiencies identified in the plant, a strategic plan has been prepared. This plan is oriented towards strengthening all areas of the organization, with the implementation of alternative strategies. In turn, a control and follow-up matrix will be established to guarantee the effectiveness and compliance of said strategies simultaneously.

In summary, this titling project focused on the design of a strategic plan aimed at improving the management of the "Agua de los Ríos" Purification Plant. Through an approach that encompassed internal and external analyses, the challenges and opportunities facing the organization were identified.

**Keywords:** Strategic plan, Management, Strategies, SWOT analysis.

## **CAPÍTULO I.**

### **FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO**

#### **1.1. Descripción del Problema**

En el Ecuador, el negocio del agua embotellada ha mostrado un crecimiento constante. Es por ello por lo que se ha determinado que en el Ecuador la tendencia de **consumo de agua embotellada** es contraria a la de hace diez años y ahora supera a las bebidas gaseosas. Según el último reporte realizado en 2018 indica que el consumo de agua embotellada se ubicó en **41,2 litros per cápita** (por persona), frente al de las bebidas gaseosas de 24,6 litros por ciudadano.

La planta purificadora Agua Los Ríos, ubicado en el Cantón Montalvo de la Provincia Los Ríos, enfrenta un desafío importante relacionado con el fortalecimiento de la gestión. A pesar de contar con una oferta de productos de calidad, la empresa no ha logrado destacarse de manera significativa frente a su competencia y captar la atención y preferencia de los consumidores. Esta falta de fortalecimiento de la gestión no adecuado se traduce en un bajo nivel de reconocimiento de la marca, una participación de mercado limitada y un rendimiento económico no óptimo.

La ausencia de un enfoque de un plan estratégico ha llevado a que la planta purificadora agua los ríos no haya logrado comunicar de manera efectiva los atributos y beneficios de su producto a su público objetivo. Además, la empresa no ha llevado a cabo una investigación de mercado exhaustiva que le permita comprender las necesidades y preferencias de los consumidores.

#### **1.2. Formulación del Problema**

¿De qué manera el plan estratégico incide en el fortalecimiento de la gestión de la planta purificadora Agua Los Ríos?

### **1.3. Preguntas de Investigación**

¿Cuál es el diagnóstico de la situación actual de la planta purificadora Agua Los Ríos en términos de estructura organizativa, procesos de producción, calidad del agua, recursos humanos y financieros?

¿Cuáles son los factores clave y las mejores prácticas para la implementación exitosa del plan estratégico en la planta purificadora Agua Los Ríos?

¿El resultado del diagnóstico de la planta purificadora Agua Los Ríos avala la realización de un plan estratégico?

### **1.4. Justificación**

La planta purificadora Agua Los Ríos, requiere trabajar de manera planificada para dirigir las operaciones de la empresa hacia el cumplimiento de metas y objetivos. De esta manera, la organización estará preparada para hacer frente a los cambios inesperados que pueden surgir en el mercado. El plan estratégico permitirá desarrollar actividades administrativas, identificar oportunidades, así como evaluar las fortalezas y debilidades de la institución, estos esfuerzos contribuirán a resolver problemas y promover mejoras en la planta purificadora Agua Los Ríos.

Con la elaboración de un plan estratégico en la planta purificadora agua los Ríos, del cantón de Montalvo, se busca crear un instrumento de apoyo que contribuya a mejorar el rendimiento integral de sus actividades, brindando una base sólida para lograr un crecimiento empresarial. Este plan proporcionará al propietario y trabajadores una guía para la toma de decisiones, permitiendo así la construcción de estrategias a corto, mediano y largo plazo y establecer el enfoque principal en la dirección técnica de la empresa.

Con la ayuda de pensamientos teóricos y elementos básicos fundamentales para investigar cómo identificar las variables internas y externas que afectan el crecimiento de la planta purificadora Agua Los Ríos en el cantón Montalvo, así como para proponer estrategias pertinentes.

Además, a través del plan estratégico, se buscará promover el progreso tanto interno como externo de la organización. Esto proporcionará un mecanismo para que la planta purificadora Agua Los Ríos logre la máxima productividad y consolide su posición empresarial tanto para su propietario como para sus empleados.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

Elaborar un plan estratégico para el fortalecimiento de la gestión de la planta purificadora Agua Los Ríos, período 2023-2027.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Fundamentar de manera teórica el plan estratégico para el fortalecimiento de la gestión de la planta purificadora Agua Los Ríos.
- Diagnosticar la situación actual de la planta purificadora agua Los Ríos.
- Proponer alternativas estratégicas para el cumplimiento de plan estratégico para el fortalecimiento de la gestión de la planta purificadora Agua Los Ríos.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis Nula**

El plan estratégico no incide en el fortalecimiento de la gestión de la “planta purificadora Agua Los Ríos”, Cantón Montalvo, Provincia Los Ríos.

### **Hipótesis Alternativa**

El plan estratégico si incide en el fortalecimiento de la gestión de la “planta purificadora Agua Los Ríos”, Cantón Montalvo, Provincia Los Ríos.

## **1.7. Variables**

**Variable independiente:** Plan Estratégico

**Variable dependiente:** Fortalecimiento de la gestión

## **CAPÍTULO II.**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

En la investigación realizada por (Vinueza M. C., 2014), con el tema “planificación estratégica para la empresa AICA”, previo a la obtención del grado magister de la universidad de las fuerzas armadas, concluye lo siguiente.

Esta tesis sostiene que la Planificación Estratégica es un sistema completo que cambia el enfoque de "qué lograr" (objetivos) a "cómo hacerlo" (estrategias). La Planificación Estratégica tiene como objetivo concentrarse en los objetivos alcanzables y determinar en qué área es posible o no competir, teniendo en cuenta las oportunidades y amenazas que ofrece el entorno.

La esencia de la planificación estratégica radica en la identificación metódica de todas las oportunidades y riesgos que surgirán en el futuro. Estos, en combinación con otros datos relevantes, proporcionan una base sólida para que una empresa tome decisiones más acertadas en el presente, aprovechando las oportunidades y evitando posibles riesgos.

La planificación estratégica consiste en un conjunto de planes funcionales o una proyección de los presupuestos actuales. Es un enfoque sistémico que orienta a una empresa a lo largo de un período de tiempo a través de su entorno, con el objetivo de alcanzar las metas establecidas.

La planificación estratégica capacita a la organización para tomar un papel proactivo en la determinación de su futuro en lugar de simplemente reaccionar ante las circunstancias. Esto significa que AICA puede emprender acciones y tener influencia sobre ellas, permitiéndole tener un mayor control sobre su destino.

La planeación estratégica: es el proceso administrativo de desarrollar y mantener una relación viable entre los objetivos recursos de la organización y las cambiantes oportunidades del mercado. El objetivo de la planeación estratégica es modelar y remodelar los negocios y productos de la empresa, de manera que se combinen para producir un desarrollo y utilidades satisfactorios. (Vinueza M. C., 2014, pp. 134-135)

La siguiente investigación realizada por (Medina, 2010), con el tema "Realización de la planificación estratégica incluido el cuadro de mando integral en el área de laboratorio clínico de la International Laboratories Services, Interlab para el período 2009 - 2012.", previa la obtención de grado de magíster en la Universidad Técnica Particular de Loja, determina lo siguiente:

En el caso de la empresa INTERNATIONAL LABORATORIES SERVICES INTERLAB, S.A., el mapa estratégico ha revelado que los elementos clave para lograr la empresa que todos deseamos se basan en la capacitación del personal, la participación de la gerencia y un compromiso total con el sistema implementado. Esto permitirá priorizar las acciones fundamentales que cumplirán con la PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA propuesta.

A través de la PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA y el BALANCED SCORECARD, los empleados entienden la estrategia de la empresa y contribuyen a implementarla.

Para que la estrategia tenga verdadero significado para los empleados, las metas y los objetivos personales, deben estar alineados con los objetivos de la empresa.

Debido a que el manto estratégico se basa en una vinculación de causa-efecto entre los diferentes objetivos, su estructuración requiere de una relación lógica entre estos objetivos, lo cual permitirá evaluar si el mapa se ha realizado adecuadamente. (Medina, 2010, pp. 69-70)

## **2.2. Marco Científico**

### **¿Qué es planear?**

Planear es el elemento del proceso administrativo que consiste en el diseño del futuro mediante el establecimiento de una serie de acciones concatenadas a las que se les asigna tiempo y recursos para el logro de los que se desea ser, tener o hacer. (Alejandro Lerma Y Kirchner, 2012, pág. 6)

Es la etapa que forma parte del proceso administrativo mediante la cual se establece directrices, se definen estrategias y se seleccionan alternativas y cursos de acción, en función de objetivos y metas generales económicas, sociales y políticas: tomando en consideración la disponibilidad de recursos reales y potenciales que permiten establecer un marco de referencia necesario para concretar programas y acciones específicas en tiempo y espacio, logrando una predicción lo más probable del futuro para generar planes que puedan garantizar el éxito. (Miguel David Rojas López, 2012, pág. 14)

### **¿Qué es estrategia?**

Son las acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización y de cada unidad de trabajo y así hacer realidad los resultados esperados al definir los proyectos estratégicos. Las estrategias son entonces las que nos permiten concretar y ejecutar los proyectos estratégicos. Son el cómo lograr y hacer realidad cada objetivo y cada proyecto estratégico. ((, 1996, pág. 21)

### **La planeación estratégica**

- Es la competencia del nivel directivo más alto de la institución.
- Es obligatorio plasmar los objetivos y metas claras.
- Deben ser establecidos en un periodo con proyección a futuro y con responsabilidad de ser realistas, medibles y alcanzables.

El plan estratégico es de largo plazo y da respuesta a la pregunta de qué debe hacer la organización en este plazo para lograr las metas organizacionales.

### **La planeación táctica**

- Es de mediano plazo
- Se da en el marco de las orientaciones producidas por la planeación estratégica.
- Es conducida o ejecutada por los ejecutivos de nivel medio de la organización.
- Se refiere a un área específica de actividad de las que consta la organización.
- Está orientada hacia la coordinación de recursos.
- Sus parámetros principales son efectividad y eficiencia.

### **La planeación operativa**

- Es conducida por los últimos niveles jerárquicos de la empresa.
- Se coordina principalmente el talento humano.
- Se rige bajo los lineamientos de la planeación táctica.
- Su función consiste en la construcción de actividades más detalladas.
- Son a corto plazo

La planificación operativa demanda una aplicación de recursos que sea eficiente y efectiva en costos en la solución de problemas y consecución de los objetivos establecidos.

### **¿Qué es un plan estratégico?**

Al hablar del plan estratégico de la empresa, nos estamos refiriendo al plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adoptado (es decir, en el momento que ha realizado la reflexión estratégica con su equipo de dirección), en referencia a lo que hará en los tres próximos años (horizonte más habitual del plan estratégico), para lograr una empresa competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de interés. (Ancín, 2017)



Plan estratégico: son una herramienta de liderazgo, ya que, gracias a ellos cada una de las personas saben con claridad y certeza hacia donde van, que va a pasar, que tienen que hacer para lograrlo y en qué tiempo deben de lograrlo. Un plan estratégico trabaja con problemas importantes que no pueden y no serán resueltos en la forma en que solamente la compañía opera en una forma normal de negocio. (Godinez, 2014)

### Para que sirve un plan estratégico

Un plan estratégico incrementa la eficiencia y eficacia en el logro de los resultados deseados, aprovechando de forma racional los recursos con los que se cuentan mientras se disminuye los posibles riesgos causados por la natural incertidumbre del ambiente. (Alejandro Lerma Y Kirchner, 2012, pág. 31)

**Figura 1.**

*Plan estratégico*



*Nota:* Sitio Web

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

### Características de un plan estratégico

La planeación estratégica, posee un grupo de características que la hacen muy propia a las demás herramientas administrativas (Millán & Díaz, 2020) se pueden resumir en los siguientes puntos de confluencia:

Está centrada en aspectos propios del negocio, ya que responde a interrogantes tales como:

- ¿En cuál negocio estamos y en cual deberíamos estar? ¿Cuáles son nuestros clientes y cuáles deberían ser? ¿Cómo está organizada nuestra empresa y como debería estar?
- Genera una perspectiva más amplia de un gerente a la hora de elegir la opción más adecuada, según la estrategia. Porque esta ofrece un marco de referencia para una planeación mucho más detallada.
- Se presenta como una propuesta a un marco temporal de largo plazo, lo que concede un periodo mayor de maniobrabilidad.
- Canaliza todo tipo de recursos en pro del alcance de las estrategias, empezando con las consideradas de mayor prioridad.
- Conlleva la concurrencia de la alta gerencia para sum planeación y desarrollo pues surge de la parte alta de la pirámide, puesto que desde este nivel jerárquico se posee la visión amplia para tener en cuenta el meso, macro y microambiente organizacional.

### **Importancia de un plan estratégico**

Según (Restrepo, 2009) en su obra planeación estratégica afirma que:

La importancia para los gerentes y las organizaciones ha aumentado en los últimos años. Los gerentes encuentran que definiendo la misión de sus empresas en los términos específicos les es más fácil imprimirles dirección y propósitos y como consecuencia, éstas funcionan mejor y responden mejor a los cambios ambientales.

La planeación estratégica nos ayuda a adquirir un concepto muy claro de nuestra organización, lo cual se hace a su vez posible la formulación de planes y actividades que nos lleven hacia sus metas, además permite prepararse para hacer frentes a los rápidos cambios del ambiente en que opera la organización. Cuando el ritmo de la vida era más lento, los gerentes podían establecer metas y planes simplemente explotando de la experiencia pasada, pero hoy los hechos suceden con demasiada rapidez para que la empresa sea siempre una guía digna de confianza y los gerentes se ven en el caso de desarrollar nuevas estrategias apropiadas para los planes únicos y las oportunidades del futuro.

## **2.3. Marco Conceptual**

### **Planeación**

La planeación comprende la definición de objetivos o metas de la organización, el establecimiento de una estrategia general para alcanzar estas y el desarrollo de una jerarquía completa de planes para integrar y coordinar actividades. (Stephen P. Robbins, 1996)

### **Planeación estratégica**

La estrategia empresarial “es la determinación de la posición futura de la empresa en especial frente a sus productos y mercados, su rentabilidad, su tamaño, su grado de innovación y sus relaciones con sus ejecutivos, sus empleados y ciertas instituciones externas”. (Chiavenato, 2001)

### **Estrategia**

Una estrategia es el modelo o plan que integran los principales objetivos, políticas, y sucesos de acciones de una organización en un todo coherente. Una estrategia bien formulada ayuda a ordenar y asignar los recursos de una organización de una forma singular y viable basada en sus capacidades y carencias internas relativas, en la anticipación de los cambios del entorno y en las eventuales maniobras de los adversarios inteligentes. (Johnson, 1980)

La estrategia es el modelo de objetivos, propósitos o metas y de las principales políticas y planes para alcanzarlos, planteados de tal manera que definen en que negocio esta o va a estar la compañía y la clase de compañía que es o va a ser. (Andrews, 1971)

### **Gestión**

La organización puede optar entre el estricto cumplimiento de la ley para evitar sanciones o abundar más de lo que le es exigible. (Gelabert, 2010)

### **Gestión empresarial**

STONER, Administración, (2012) Es un conjunto de acciones que prepara la gerencia, y directores para mejorar la productividad, competitividad de una empresa o negocio, mediante la identificación de problemas, preparación de soluciones, estrategias, recursos humanos, materiales tecnológicos, económicos, mejorando sus productos o servicios.

La gestión empresarial son las acciones, medidas realizadas por los gerentes que viabilizan el desarrollo, crecimiento económico de una organización en forma sostenida, adaptada a los cambios del mercado, usuarios, entorno, para alcanzar resultados planificados. (Ricaurte Patajalo)

### **Competencia**

Rivalidad, oposición entre quienes aspiran a conseguir lo mismo: competencia entre los solicitantes de un empleo. Misión u obligación de una persona o una entidad por ejercer un cargo o ser responsable de una labor. (española d. d., 2021)

### **Empresa**

Entidad integrada por el capital y el trabajo, como factores de la producción, y dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos. (española D. d., 2021)

### **La organización**

Todas las organizaciones son entidades sociales coordinadas, que operan de manera deliberada para alcanzar metas específicas-tarea imposible de realizar por individuos que actuaran solos-a través de una estructura determinada. La diferencia estriba en los objetivos que persigue cada organización, y en el hecho de que unas ofrecen productos mientras otros brindan servicios e incluso algunos ponen ambos a disposición de los consumidores. Por otro lado, el elemento clave de cada organización no es su instalación, maquinaria o equipo, sino su gente. (Krieger, 2011)

## **2.4. Marco Legal**

### **Reglamento sustituto para otorgar permiso de funcionamiento a los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario.**

**Art. 3.-** El Permiso de Funcionamiento es el documento otorgado por la Autoridad Sanitaria Nacional a los establecimientos sujetos a control y vigilancia sanitaria que cumplen con todos los requisitos para su funcionamiento, establecidos en la normativa vigente.

**Art. 6.-** El Certificado de Permiso de Funcionamiento otorgado a los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria ARCSA y por las Direcciones Provinciales de Salud, o quien ejerza sus competencias, tendrá vigencia de un año calendario, contado a partir de su fecha de emisión.

**Art. 7.-** El Certificado de Permiso de Funcionamiento contendrá la información que se detalla a continuación:

- a. Categoría del establecimiento.
- b. Código del establecimiento.
- c. Número del Permiso de Funcionamiento.
- d. Nombre o razón social del establecimiento.
- e. Nombre del propietario o representante legal.
- f. Nombre del responsable técnico, cuando corresponda.
- g. Actividad del establecimiento.
- h. Tipo del riesgo.
- i. Dirección exacta del establecimiento.
- j. Fecha de expedición.
- k. Fecha de vencimiento.
- l. Firma de la autoridad competente.

**Art. 12.- El propietario o representante legal del establecimiento sujeto a vigilancia y control sanitario será responsable de lo siguiente (ARCSA, 2015):**

- a. Que el establecimiento ejecute de manera única y exclusiva la(s) actividad(es) para la(s) que se otorgó el Permiso de Funcionamiento.
- b. Cumplir con las normativas vigentes relacionadas al funcionamiento del establecimiento a su cargo; y,

- c. Contar con la documentación actualizada relacionada con el establecimiento y su actividad.

## 2.5. Marco Georreferencial

Montalvo es una ciudad ecuatoriana, cabecera del cantón Montalvo en la provincia de Los Ríos en la región costa, a 35 km de la capital provincial de Babahoyo y a 54 m sobre el nivel del mar.

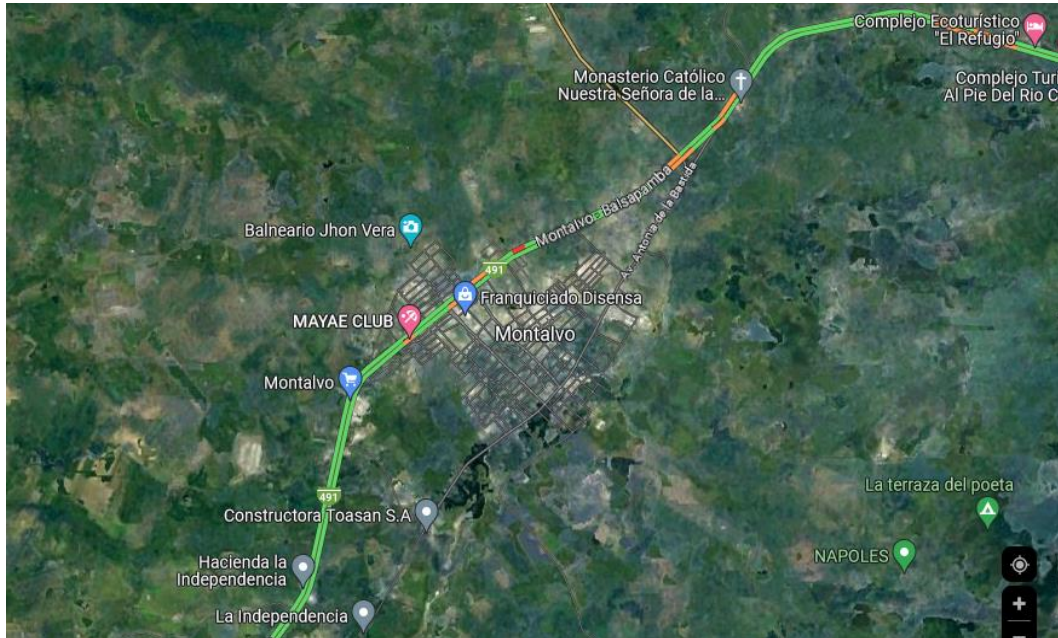
Su población es de 16.966 habitantes. La principal actividad económica es la agricultura y turismo.

Según versiones de la comisión de la Casa de la Cultura de Montalvo se conoce que su nombre fue impuesto en reconocimiento del gran poeta, estadista y filósofo Ambateño Don Juan Montalvo Fiallos.

En el Cantón Montalvo, se encuentra ubicado La Planta Purificadora Agua Los Ríos, lugar donde la empresa realiza sus actividades.

### Figura 2.

*Ubicación De La Planta Purificadora De Agua Por Cantón (Montalvo-Provincia Los Ríos)*

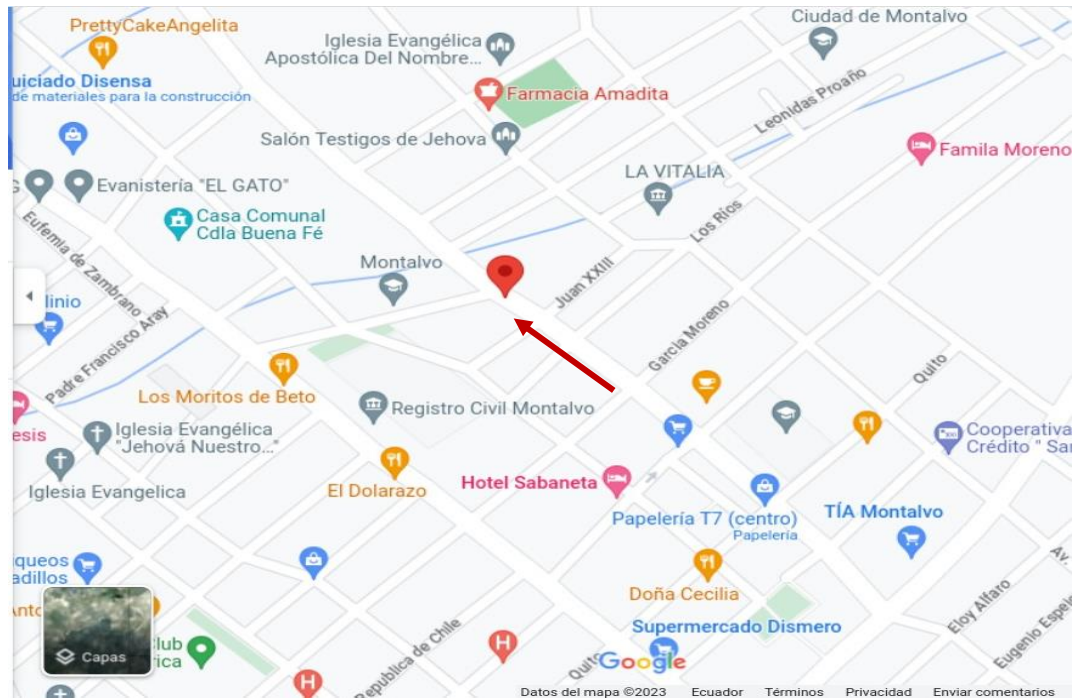


**Nota:** Investigación Cantón Montalvo

**Elaborado por:** Lady Patricia Guaman Estrada

### Figura 3.

#### Ubicación De La Planta Purificadora De Agua Por Sector



**Nota:** Investigación Cantón Montalvo

**Elaborado por:** Lady Patricia Guaman Estrada

## **CAPÍTULO III.**

### **METODOLOGÍA**

Los tipos de investigación que se va a utilizar en el presente trabajo son: cuantitativa porque se va a poder medir los resultados de forma numérica, con las diferentes matrices. También va a ser de forma cualitativa porque se va a poder completar más información de forma calificadora que beneficien el comportamiento de la institución.

#### **3.1. Tipo de Investigación**

##### **Descriptiva**

La investigación se clasifica como descriptiva debido a que proporciona una descripción representativa de la situación actual de la empresa, abarcando desde sus comportamientos y gestiones hasta sus conductas, desde aspectos particulares hasta generales.

##### **De campo**

Este estudio también se clasifica como investigación de campo, ya que se llevó a cabo en un entorno físico real donde se generaron los eventos y se recopiló la información necesaria para la investigación.

##### **Bibliográfica-Documental**

Es de carácter bibliografía – documental porque se procederá a recolectar, seleccionar y analizar información con respecto a lo proporcionado por la Planta purificadora de Agua Los Ríos.

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

La presente investigación se centra en desarrollar un plan estratégico que mejore la gestión de la planta purificadora Agua Los Ríos.



Este plan estratégico establecerá una visión a largo plazo y una dirección clara para la planta purificadora de agua también nos ayudará a identificar metas y objetivos específicos para mejorar la gestión de la planta. También nos ayudara a realizar un análisis exhaustivo de las fortalezas y debilidades. Además, hemos considerado las oportunidades y amenazas externas que pueden afectar en la gestión de la planta.

### **3.3. Métodos de Investigación**

**Método Inductivo:** se va a aplicar este método en la investigación, pues se recolectará información de lo particular a través de observaciones de fenómenos o situaciones que enmarcaran la exigencia de elaborar un plan estratégico para la planta purificadora agua los Ríos.

**Método deductivo:** Se empleará el método deductivo debido a la necesidad de obtener una comprensión integral de la situación de la planta purificadora, partiendo de un punto de referencia social, con el fin de obtener una visión general de la misma.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos**

En la presente investigación utilizaremos las siguientes técnicas e instrumentos de recopilación de datos:

**Encuesta:** Este procedimiento se llevará a cabo en conjunto con el propietario de la planta purificadora agua los Ríos, así como con los colaboradores, con el objetivo de obtener diferentes perspectivas sobre la situación de la empresa.

**Entrevista:** Se realiza entrevista con el responsable de la planta purificadora Agua. Esta entrevista puede ser estructuradas con preguntas abiertas se puede preguntar sobre los desafíos actuales, metas, objetivos, recursos disponibles y posibles mejoras.

**Observación directa:** Se puede observar directamente las actividades y procesos que se llevan a cabo en la planta purificadora agua. Registrar las observaciones y analizar los procedimientos existentes, la eficiencia operativa, cuellos de botella y las áreas de mejora.

### **3.5. Universo, Población y Muestra**

#### **Universo**

5 trabajadores

150 clientes

La planta purificadora Agua los Ríos cuenta con 5 trabajadores. Por esta razón, no se utilizará la fórmula de la muestra, ya que la empresa debería tener más de 100 operarios para realizar dicho cálculo. Por consiguiente, en el proceso de encuestar, consideraremos únicamente a los 5 trabajadores de la planta purificadora "Agua Los Ríos".

#### **Clientes**

Tras llevar a cabo una exhaustiva investigación, se ha constatado que la Planta Purificadora Agua Los Ríos mantiene una base de 150 clientes, que representa nuestro universo. Debido a la naturaleza reducida de este conjunto, hemos optado por realizar encuestas directas a la totalidad de los clientes de la Planta.

### **3.6. Procesamiento de la Información**

Emplearemos el software de Microsoft Office, en concreto Word y Excel, para el manejo de la información. Utilizaremos Excel para organizar los datos en tablas, crear gráficos y generar estadísticas, mientras que Word será utilizado para analizar e interpretar los datos.

El uso de estas aplicaciones permitirá manipular y presentar la información recopilada de manera que sea más fácil de comprender y utilizar en el contexto de la investigación realizado.

## CAPÍTULO IV.

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Encuesta dirigida a colaboradores de la planta purificadora agua Los Ríos

##### PREGUNTA 1

¿Desde hace qué tiempo es cliente de esta planta?

Tabla 1.

*Tiempo trabajando en la Planta*

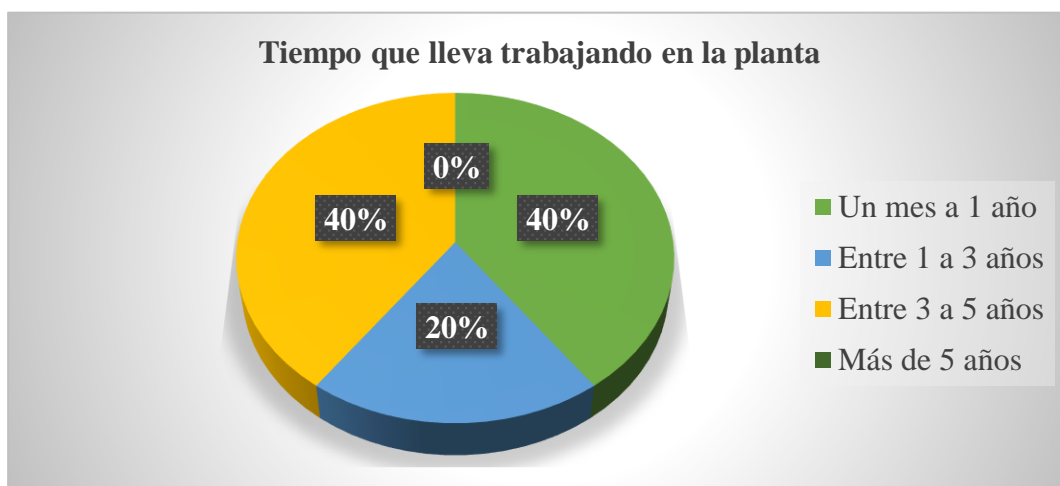
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Un mes a 1 año	2	40%
Entre 1 a 3 años	1	20%
Entre 3 a 5 años	2	40%
Más de 5 años	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

Figura 4.

*Tiempo trabajando en la Planta*



*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

**Análisis:**

Al examinar los resultados se evidencia una distribución significativa entre los colaboradores en términos de su tiempo de servicio en la planta. Un notable 40% de los encuestados revela que han estado involucrados en la organización por un período que abarca desde un mes hasta un año.

## PREGUNTA 2

¿Ustedes trabajan en función de una planificación?

**Tabla 2.**

*Trabaja en función de una planificación*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	5	100%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

**Figura 5.**

*Trabaja en función de una planificación*



*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

### Análisis:

Al examinar los resultados de la encuesta, específicamente en la pregunta dos, se destaca que el 100 % de los colaboradores de la planta purificadora nunca trabajan siguiendo un plan establecido. Esta observación señala claramente la presencia de una deficiente planificación en el funcionamiento de la planta.

### PREGUNTA 3

Su relación con la Planta es:

Tabla 3.

*Relación con la planta*

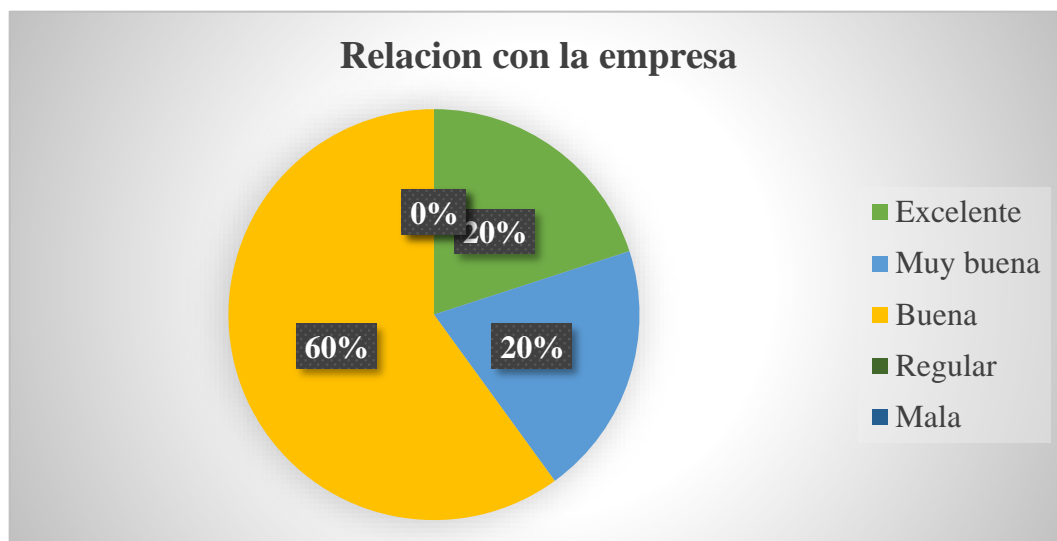
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	20%
Muy buena	1	20%
Buena	3	60%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

Figura 6.

*Relación con la planta*



*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

#### Análisis:

Al explorar los datos obtenidos en la pregunta tres de la encuesta, se hace evidente que el 60% de los colaboradores de la planta purificadora mantienen una relación positiva con la entidad. Estos resultados ilustran claramente la existencia de una sólida correlación entre los propietarios y los colaboradores, lo que refleja una dinámica armoniosa y colaborativa en la Planta purificadora agua los Ríos.

#### PREGUNTA 4

¿Qué tan satisfecho se siente ser parte de esta empresa?

Tabla 4.

*Satisfacción con la empresa*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	2	40%
Medianamente	3	60%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

Figura 7.

*Satisfacción con la empresa*



*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

#### Análisis:

En el contexto de la cuarta pregunta de la encuesta, los resultados presentan un panorama alentador. Con un 60% de los empleados expresando su satisfacción por ser parte de la Planta Purificadora "Agua Los Ríos", se puede concluir con confianza que un ambiente laboral óptimo está en vigencia.

## PREGUNTA 5

¿Qué tan satisfecho está con el ambiente de trabajo y el clima laboral en la planta?

Tabla 5.

*Ambiente de trabajo*

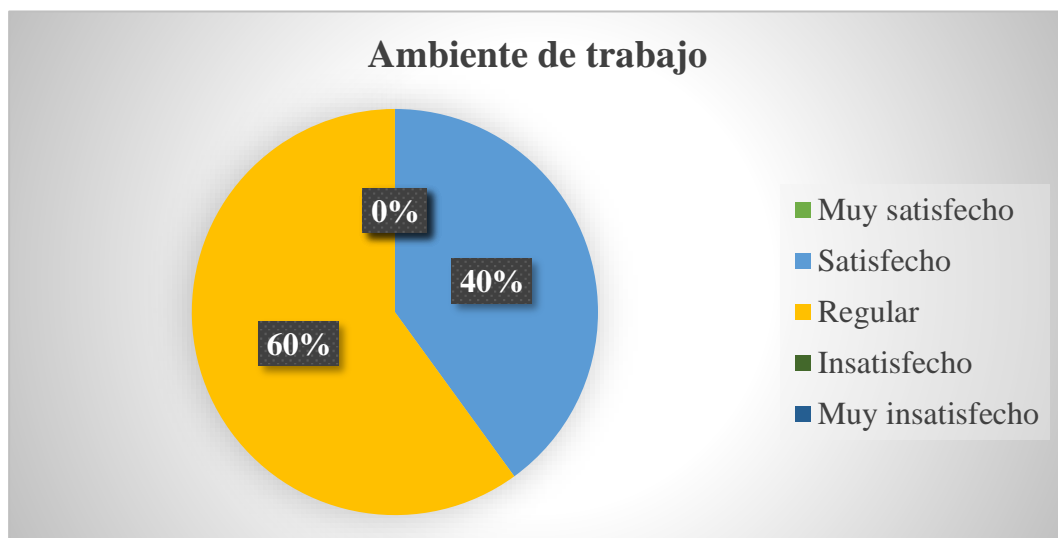
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	2	40%
Regular	3	60%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

Figura 8.

*Ambiente de trabajo*



*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

### Análisis:

En relación con la quinta pregunta de la encuesta, los resultados pintan un panorama alentador. Un 60% de los empleados señalan que el ambiente laboral en la Planta Purificadora "Agua Los Ríos" es calificado como regular. No obstante, esta evaluación indica que hay aspectos que podrían no ser óptimos en el ambiente laboral de la planta.



## PREGUNTA 6

¿Se encuentra satisfecho con su salario?

**Tabla 6.**

*Satisfacción con su salario*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	0	0%
Medianamente	5	100%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

**Figura 9.**

*Satisfacción con su salario*



*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

### **Análisis:**

En relación con la sexta pregunta de la encuesta, los resultados pintan un panorama alentador. De manera precisa, la totalidad de los empleados, es decir, el 100% indica sentir una satisfacción salarial de nivel medio, esto nos quiere decir que no se siente totalmente satisfecho con el salario que reciben como pago de su servicio en la Planta Purificadora "Agua Los Ríos"

### PREGUNTA 7

**¿Ha recibido capacitación relacionada con su puesto de trabajo en la Planta?**

**Tabla 7.**

*Capacitación relacionada con su puesto de trabajo*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	5	100%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

**Figura 10.**

*Capacitación relacionada con su puesto de trabajo*



*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

### **Análisis:**

En relación a la séptima pregunta de la encuesta, los resultados presentan una perspectiva alentadora. De manera precisa, la totalidad de los empleados, es decir, el 100%, señala que nunca ha habido capacitación relacionada con sus puestos de trabajo en la Planta Purificadora "Agua Los Ríos".

### PREGUNTA 8

¿Considera que la gestión actual en la planta para alcanzar los objetivos organizacionales es?

**Tabla 8.**

*La gestión en la planta es*

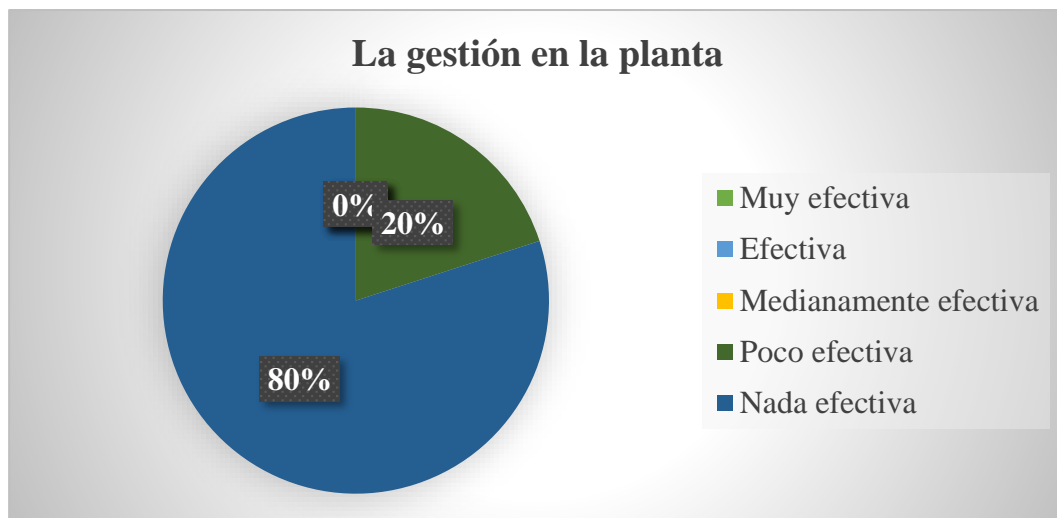
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy efectiva	0	0%
Efectiva	0	0%
Medianamente efectiva	0	0%
Poco efectiva	1	20%
Nada efectiva	4	80%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

**Figura 11:**

*La gestión en la planta es*



*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

### Análisis:

En relación con la pregunta 8 de la investigación, los resultados reflejan una percepción variada. Un considerable 80% de los colaboradores sugiere que la gestión actual de la planta es considerada inefectiva. Sin embargo, es relevante destacar que un significativo 20% de los empleados también señala que la gestión en la Planta Purificadora "Agua Los Ríos" es poco efectiva en la actualidad.

## PREGUNTA 9

¿Qué aspectos de la gestión en la planta cree que podrían ser mejorados?

Tabla 9.

Aspectos de la gestión

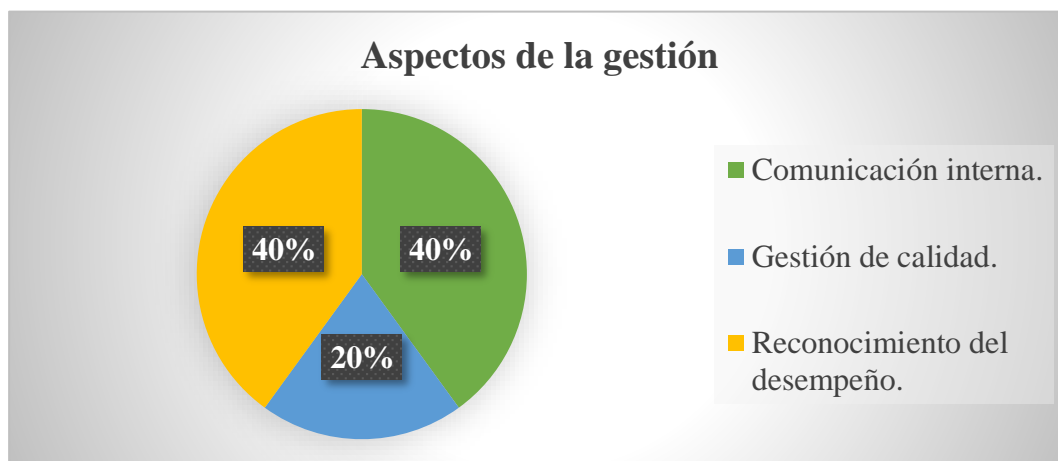
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Comunicación interna.	2	40%
Gestión de calidad.	1	20%
Reconocimiento del desempeño.	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

Figura 12.

Aspectos de la gestión



*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

### Análisis:

En relación con la pregunta 9 de la investigación, los resultados muestran una diversidad de opiniones entre los colaboradores. Un notable 40% indica que la comunicación dentro de la planta debería ser considerada para su mejora. Paralelamente, otro 40% de los trabajadores enfatiza la necesidad de mejorar el reconocimiento de los empleados. Mientras tanto, un significativo 20% se inclina por abogar por la mejora en la gestión de la calidad en la Planta Purificadora "Agua Los Ríos".

### PREGUNTA 10

¿Cuál de las siguientes opciones considera más importante para fortalecer la calidad del producto que ofrecen?

**Tabla 10.**

*Fortalecer la calidad del producto*

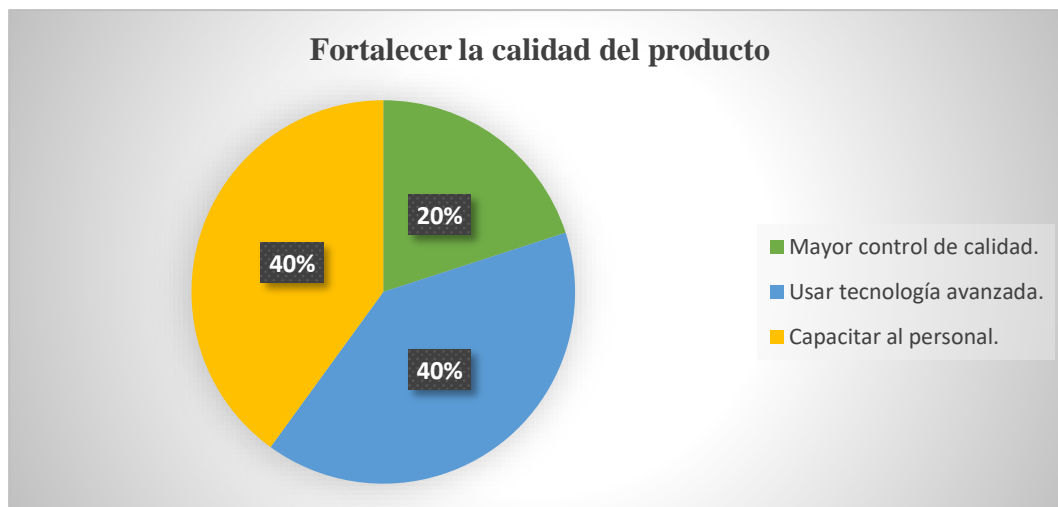
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mayor control de calidad.	1	20%
Usar tecnología avanzada.	2	40%
Capacitar al personal.	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

**Figura 13.**

*Fortalecer la calidad del producto*



*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

### Análisis:

En referencia a la pregunta 10 de la investigación, los hallazgos destacan que el 40% de los participantes sugieren la aplicación de tecnologías avanzadas como medida clave para mejorar la calidad del producto. En contraste, el 20% opina que es crucial implementar un mayor control de calidad como estrategia principal.

### PREGUNTA 11

**¿Considera que la planta "Agua Los Ríos" está comprometida con el cuidado del medio ambiente y la sostenibilidad?**

**Tabla 11.**

*Comprometida con el cuidado del medio ambiente*

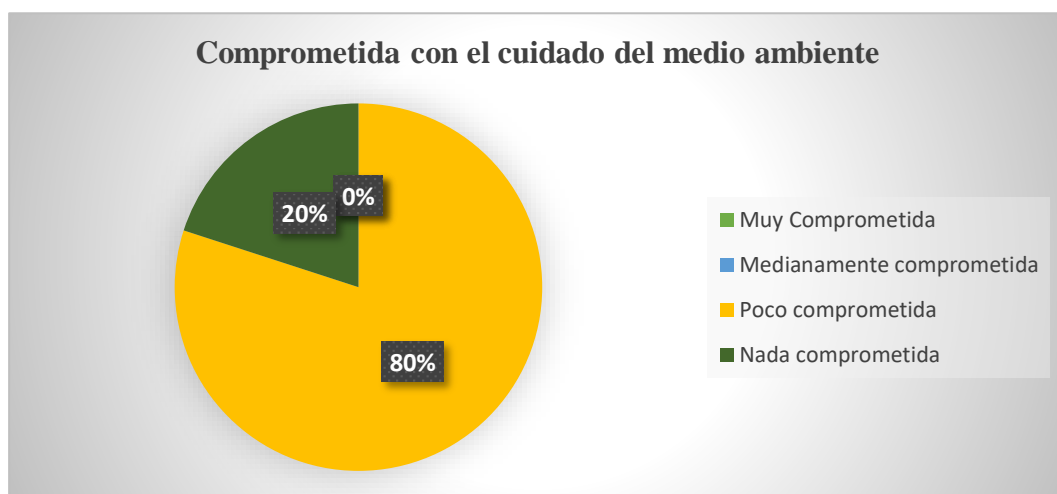
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy Comprometida	0	0%
Medianamente comprometida	0	0%
Poco comprometida	4	80%
Nada comprometida	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

**Figura 14.**

*Comprometida con el cuidado del medio ambiente*



*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

### **Análisis:**

En relación con la pregunta 11 de la investigación, los resultados muestran que una porción del 80% de los colaboradores expresa que la Planta Purificadora "Agua Los Ríos" tiene un compromiso limitado con la preservación del medio ambiente. Sin embargo, es importante resaltar que un significativo 20% de los empleados señala que la planta no presenta ningún grado de compromiso con el cuidado del entorno.

## PREGUNTA 12

### ¿La empresa establece objetivos?

**Tabla 12.**

*Establece objetivos*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Nunca	5	100%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

**Figura 15.**

*Establece objetivos*



*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

### **Análisis:**

En relación a la pregunta 12 de la investigación, los resultados revelan que una fracción del 100% de los colaboradores de la Planta Purificadora "Agua Los Ríos" informa que no tienen un objetivo definido. Esta situación implica que la falta de objetivos podría tener consecuencias negativas en su rendimiento, eficiencia y motivación, tanto en el ámbito interno de la organización como en su competitividad en el entorno externo.

### PREGUNTA 13

#### ¿La empresa capacita a sus empleados?

**Tabla 13.**

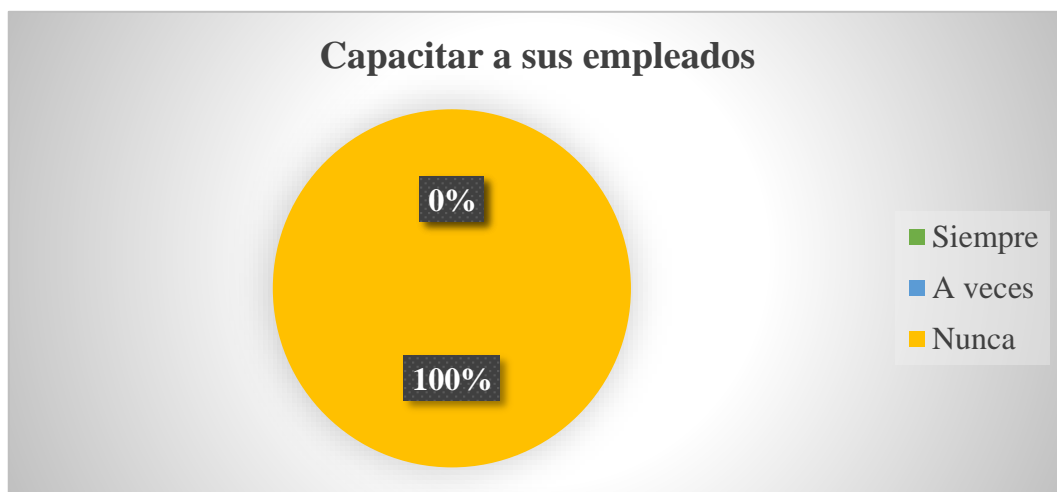
*Capacitar a sus empleados*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	5	100%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos  
*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

**Figura 16.**

*Capacitar a sus empleados*



*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos  
*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

#### **Análisis:**

Con relación a la pregunta 13 de la investigación, los resultados ponen de manifiesto que un segmento del 100% de los colaboradores informa que en la Planta Purificadora "Agua Los Ríos" no proporciona capacitación al personal. Este hallazgo sugiere que podría haber consecuencias adversas para la productividad en la planta debido a la falta de desarrollo y actualización de habilidades entre los empleados.



#### PREGUNTA 14

¿Conoce si la empresa tiene determinado misión y visión?

Tabla 14.

Tiene misión y visión

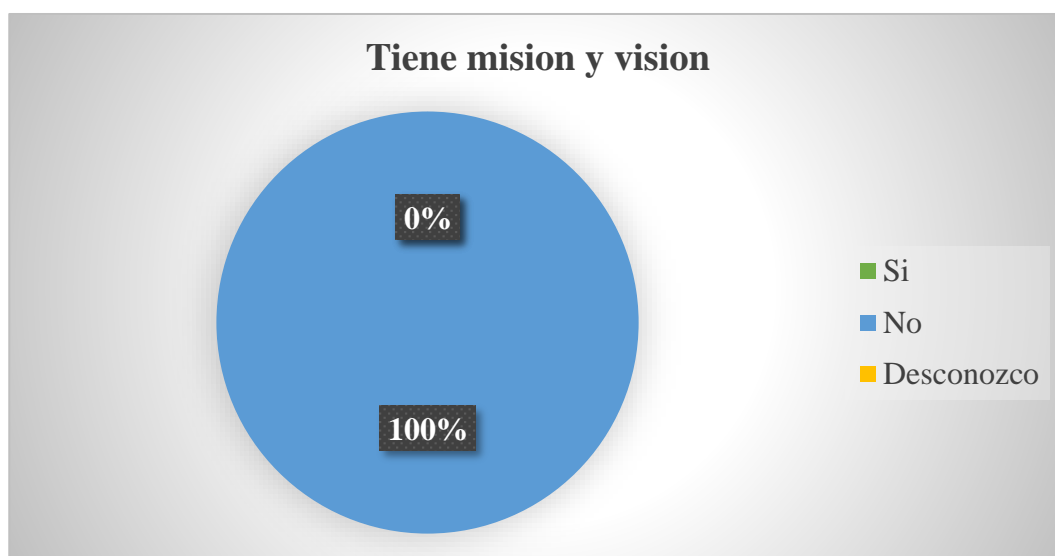
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
Desconozco	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

Figura 17.

Tiene misión y visión



*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

#### Análisis:

En relación a la pregunta 14 de la investigación, los resultados revelan que una parte del total, el 100%, señala que la Planta Purificadora "Agua Los Ríos" no cuenta con una misión ni visión definida. Este hallazgo implica que la identidad, dirección y propósito de la planta no han sido establecidos claramente.

### PREGUNTA 15

¿Los directivos de la empresa demuestran tener interés por su desarrollo personal?

Tabla 15.

*Desarrollo personal*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

Figura 18.

*Desarrollo personal*



*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

#### Análisis:

En la pregunta 15 de la investigación, los resultados indican que hay una parte del 100% que apuntan su satisfacción que la Planta Purificadora "Agua Los Ríos" tiene un interés por su desarrollo del personal.

**Encuesta dirigida a los clientes de la Planta Purificadora Agua Los Ríos.**

**PREGUNTA 1**

**¿Desde hace qué tiempo es cliente de esta empresa?**

**Tabla 16.**

*Tiempo que lleva siendo cliente*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Menos de 1 año.	16	11%
De 1 a 3 años.	52	34%
Mas de 3 años.	82	55%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

**Figura 19.**

*Tiempo que lleva siendo cliente*



*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

**Análisis:**

En la primera pregunta de la encuesta dirigida a los clientes de la planta purificadora "Agua Los Ríos", se puede observar que la mayoría de los encuestados, representando un 55%, han sido clientes durante un período considerable, superando los 3 años. De manera interesante, también se aprecia que un 11% de los encuestados son clientes relativamente nuevos, con menos de un año de relación con los servicios y productos de la planta.

## PREGUNTA 2

¿Con qué frecuencia adquiere agua purificada de la Planta "Agua Los Ríos"?

Tabla 17.

Adquisición de Agua

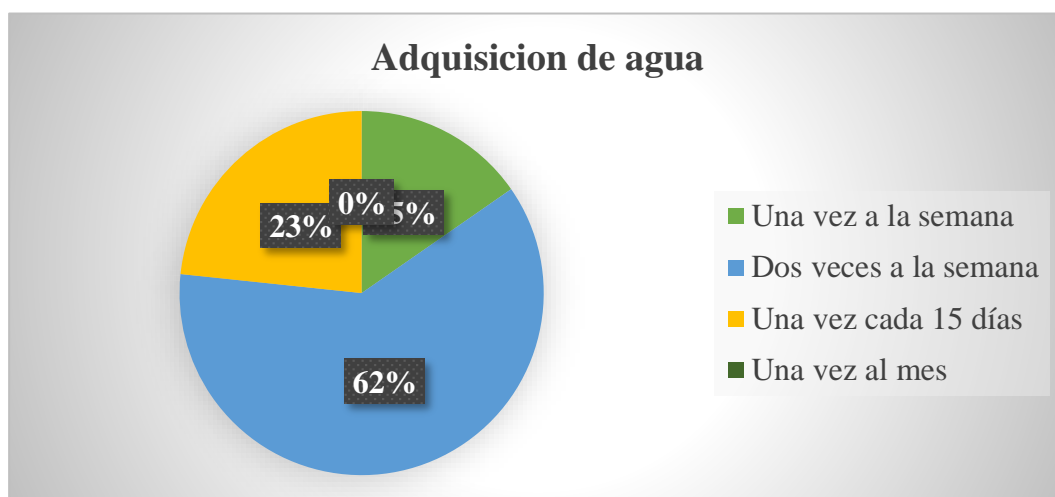
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Una vez a la semana	23	15%
Dos veces a la semana	92	62%
Una vez cada 15 días	35	23%
Una vez al mes	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

Figura 20.

Adquisición de agua



*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

### Análisis:

En la segunda pregunta de la encuesta dirigida a los clientes de la planta purificadora "Agua Los Ríos", se ha observado una correlación con el resultado obtenido en la primera pregunta. Un notable 62% de los encuestados revelan que adquieren agua purificada dos veces a la semana. Por otro lado, un porcentaje menor, específicamente el 15%, menciona que opta por adquirir este producto solo una vez a la semana.

### PREGUNTA 3

#### ¿Qué aspectos del servicio valora más al adquirir agua purificada?

Tabla 18:

*Aspectos al adquirir Agua*

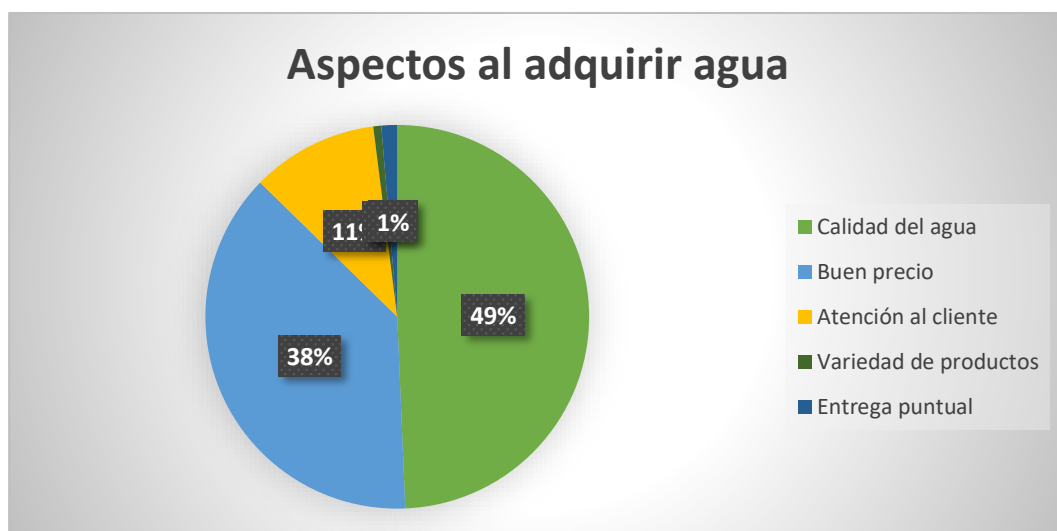
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Calidad del agua	74	49%
Buen precio	57	38%
Atención al cliente	16	11%
Variedad de productos	1	1%
Entrega puntual	2	1,3%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

Figura 21.

*Aspectos al adquirir Agua*



*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

#### Análisis:

En la tercera pregunta de la encuesta dirigida a los clientes de la planta purificadora "Agua Los Ríos", se destaca una clara preferencia por parte de los clientes en cuanto a los aspectos que valoran al adquirir agua. Se observa que un significativo 49% de los clientes otorgan una alta importancia al aspecto de la calidad del agua al realizar su compra. Por otro lado, una minoría de clientes, un escaso 1%, mencionan valorar la variedad de productos.

#### PREGUNTA 4

¿Cree que la Planta "Agua Los Ríos" se preocupa por el cuidado del medio ambiente y la sostenibilidad?

Tabla 19.

*Cuidado del medio ambiente*

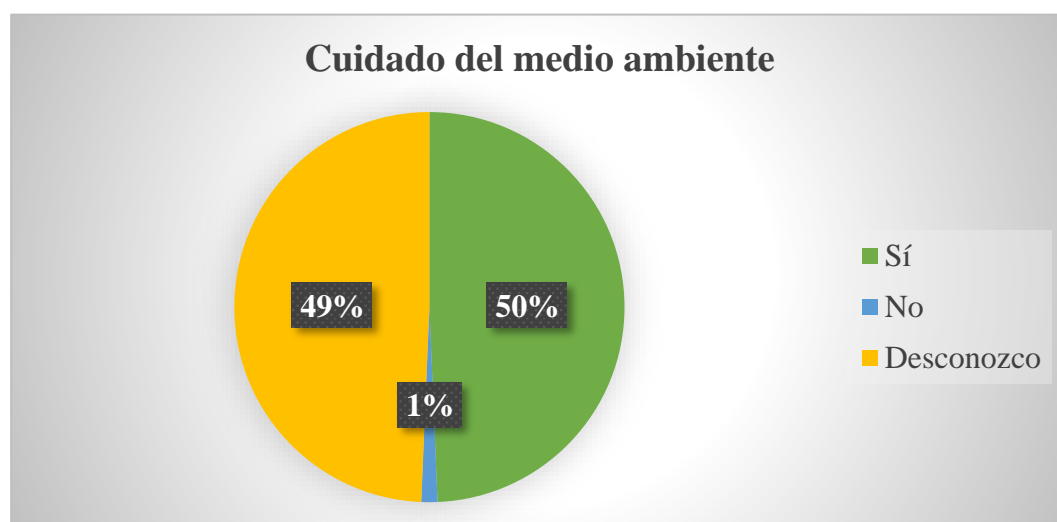
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	74	50%
No	2	1%
Desconozco	74	49%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

Figura 22.

*Cuidado del medio ambiente*



*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

#### Análisis:

En la cuarta pregunta de la encuesta dirigida a los clientes de la planta purificadora "Agua Los Ríos", se ha obtenido una visión interesante con respecto a la conciencia ambiental. Los resultados muestran que un significativo 50% de los encuestados perciben que la planta se preocupa por el cuidado del medio ambiente. Paralelamente, otro porcentaje cercano, específicamente un 49%, admite tener un conocimiento limitado o nulo sobre esta situación. Estos hallazgos destacan la existencia de diversas perspectivas entre los clientes.

## PREGUNTA 5

¿Considera que el producto cumple con los estándares de calidad esperados?

Tabla 20.

*Cumple con los estándares*

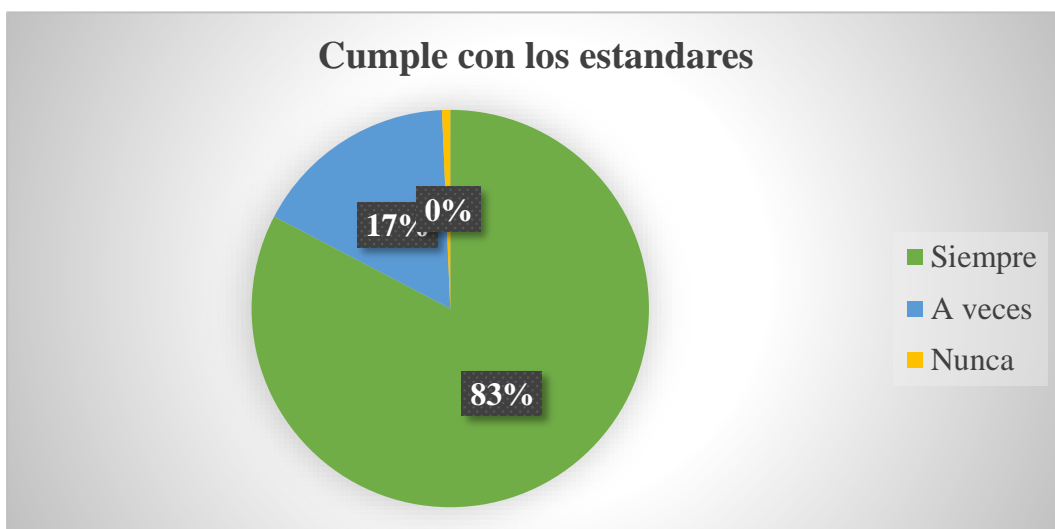
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	124	83%
A veces	25	17%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

Figura 23.

*Cumple con los estándares*



*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

### Análisis:

De acuerdo con las respuestas de los clientes de la planta purificadora "Agua Los Ríos", se puede apreciar una tendencia clara en relación con la percepción de la calidad del agua purificada. Un notable 83% de la mayoría de los clientes afirmó que el agua purificada siempre cumple con los estándares de calidad. Por otro lado, un porcentaje menor, equivalente al 17%, mencionó que en ocasiones perciben que la calidad no se ajusta plenamente a los estándares.

## PREGUNTA 6

¿Cree que la información proporcionada sobre producto y servicio es clara y suficiente?

**Tabla 21.**

*Información sobre el producto*

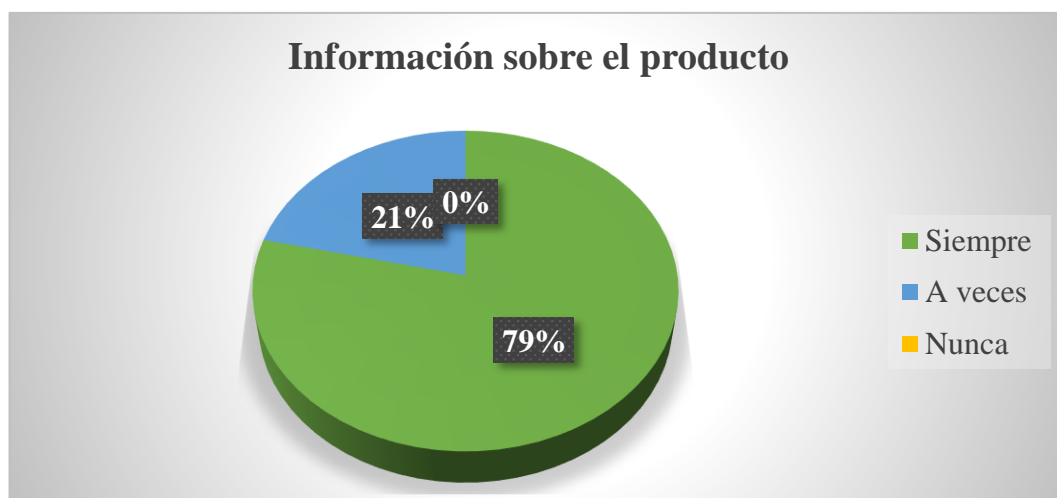
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	118	79%
A veces	32	21%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

**Figura 24.**

*Información sobre el producto*



*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

### **Análisis:**

La respuesta de los clientes de la Planta Purificadora "Agua Los Ríos" es bastante positiva en cuanto a la claridad de la información proporcionada sobre sus productos y servicios. Un 79% de los clientes considera que la información es clara, esto demuestra que la planta ha tenido éxito en comunicar de manera efectiva detalles importantes sobre sus productos y servicios a la mayoría de sus clientes.



## PREGUNTA 7

¿Usted ingiere agua embotellada por?

Tabla 22.

*Ingiere agua embotellada por*

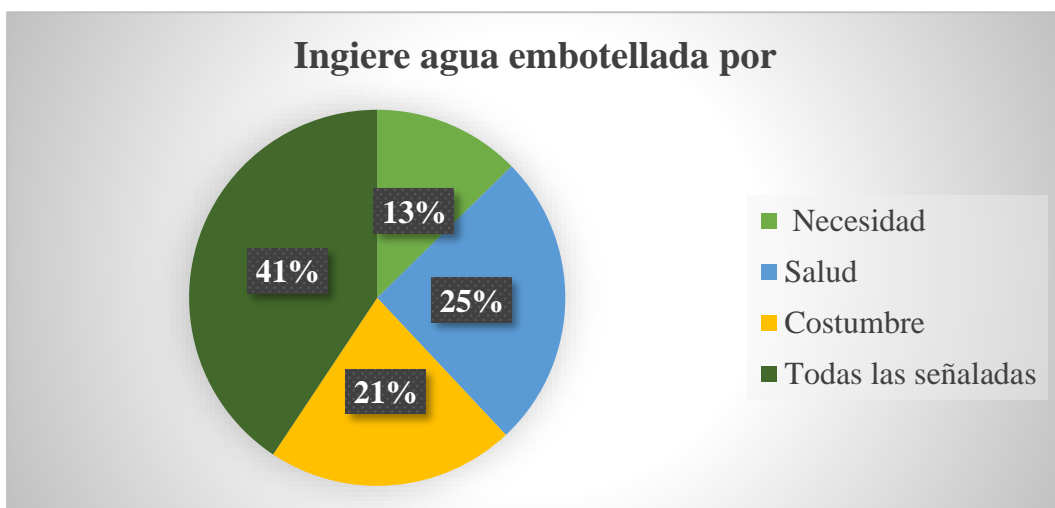
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Necesidad	19	13%
Salud	38	25%
Costumbre	32	21%
Todas las señaladas	61	41%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

Figura 25.

*Ingiere agua embotellada por*



*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

### Análisis:

Con un 41% los resultados sugieren que la salud y necesidad son los factores más influyentes para los clientes de la Planta Purificadora "Agua Los Ríos". Esto es un indicio positivo de que los clientes valoran la calidad y la seguridad del agua que consumen. La combinación de salud, costumbre y necesidad también muestra que las decisiones de los clientes pueden estar influenciadas por una mezcla de factores prácticos y emocionales.

## PREGUNTA 8

¿Está satisfecho con los productos y servicios ofrecidos por la planta?

**Tabla 23.**

*Satisfacción con el producto*

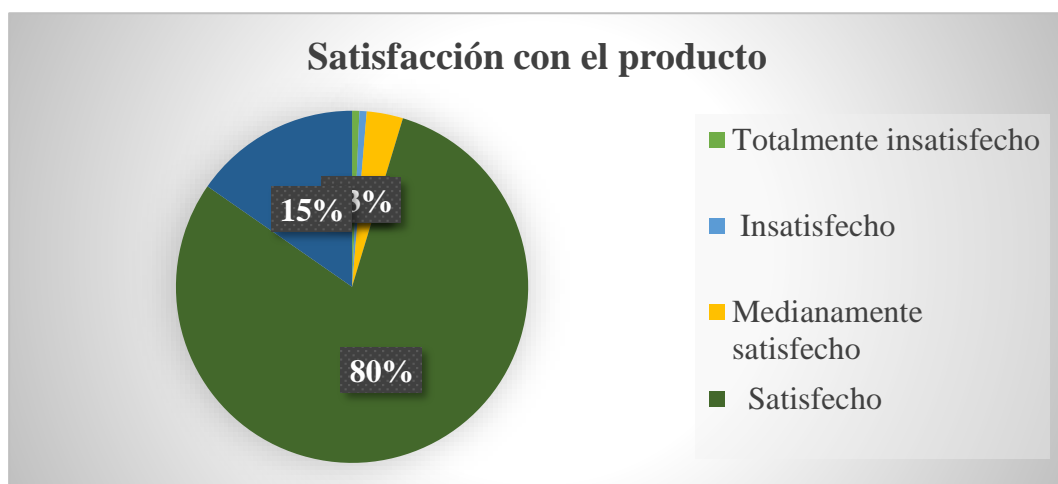
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	1	1%
Insatisfecho	1	1%
Medianamente satisfecho	5	2%
Satisfecho	120	80%
Totalmente Satisfecho	23	16%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

**Figura 26.**

*Satisfacción con el producto*



*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

### Análisis:

En general, la mayoría de los clientes (un 96% entre "Satisfecho" y "Totalmente satisfecho") parecen estar contentos con los productos y servicios de la Planta Purificadora Agua "Los Ríos". Sin embargo, es importante abordar las preocupaciones de aquellos que expresaron insatisfacción o una satisfacción media, ya que sus comentarios pueden proporcionar información valiosa sobre áreas que podrían mejorarse para lograr una satisfacción aún mayor en el futuro.

## PREGUNTA 9

¿Está satisfecho con los precios que maneja el distribuidor?

**Tabla 24.**

*Satisfacción con los precios*

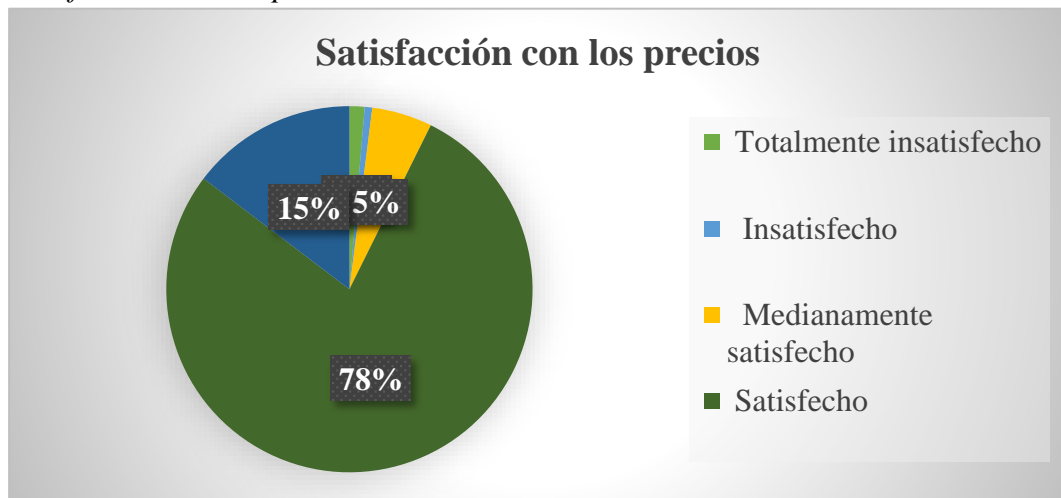
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	2	1%
Insatisfecho	1	1%
Medianamente satisfecho	8	5%
Satisfecho	117	78%
Totalmente Satisfecho	22	15%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

**Figura 27.**

*Satisfacción con los precios*



*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

### Análisis:

En general, la mayoría de los clientes (un 93% entre "Satisfecho" y "Totalmente satisfecho") parecen estar contentos con los precios manejados por el distribuidor de la Planta Purificadora Agua "Los Ríos". Sin embargo, es importante seguir monitoreando la satisfacción de los clientes en relación con los precios, ya que los cambios económicos y las percepciones individuales pueden influir en estas opiniones con el tiempo.

## PREGUNTA 10

¿En qué tipo de presentación adquiere usted este producto?

Tabla 25.

Tipo de presentación

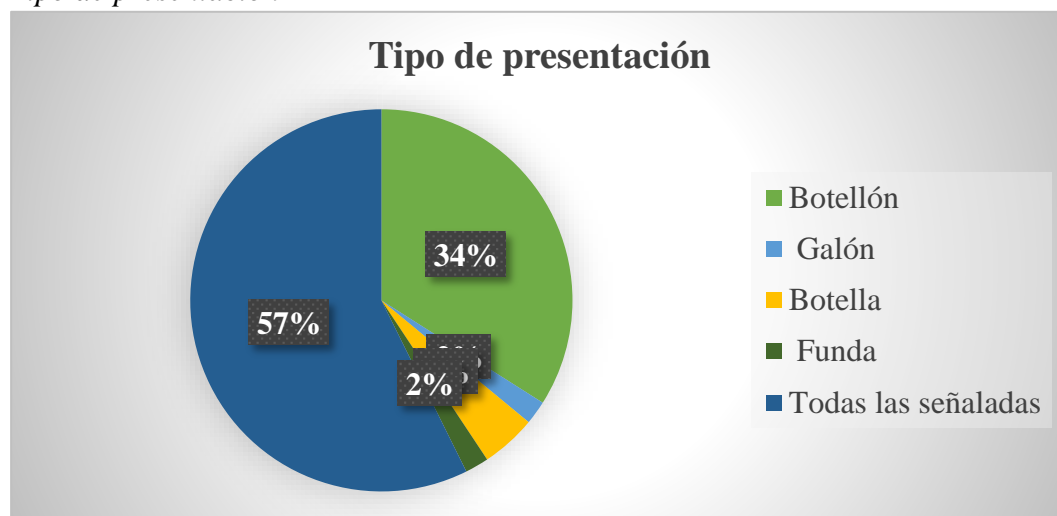
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Botellón	51	34%
Galón	3	2%
Botella	7	5%
Funda	3	2%
Todas las señaladas	86	57%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

Figura 28.

Tipo de presentación



*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

### Análisis:

Respecto a la pregunta 10 se puede observar con un porcentaje del 57% que la mayoría de los clientes de la Planta Purificadora Agua Los ríos adquieren el producto en todas las presentaciones que la planta dispone. Sin embargo, hay una variedad de preferencias entre las distintas presentaciones, lo que sugiere que ofrecer una gama diversa de opciones podría ser beneficioso para satisfacer las necesidades de diferentes tipos de clientes.

### PREGUNTA 11

¿Cuál es la característica más importante que usted toma en cuenta al momento de comprar agua purificada?

Tabla 26.

*Característica que toma en cuenta del producto*

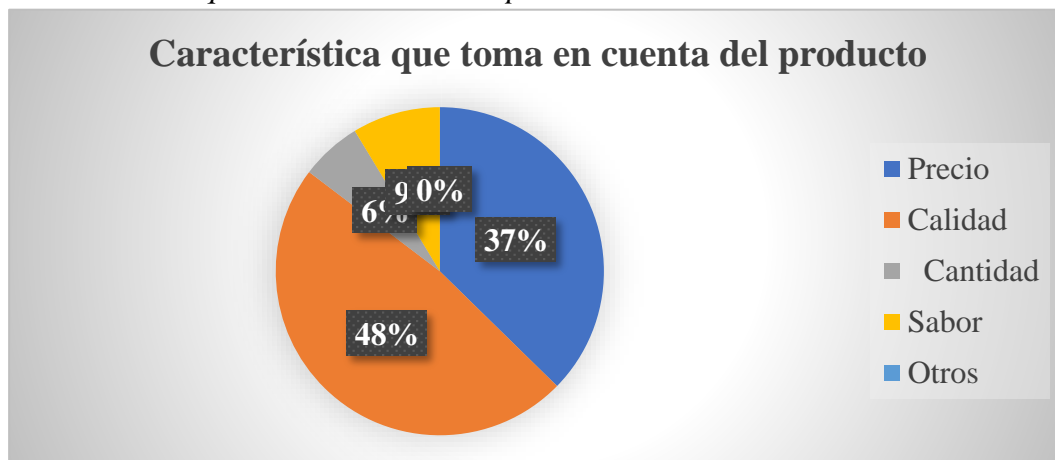
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Precio	56	37%
Calidad	72	48%
Cantidad	9	6%
Sabor	13	9%
Otros	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

Figura 29.

*Característica que toma en cuenta del producto*



*Nota:* Encuesta aplicada a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

#### Análisis:

Respecto a la última pregunta realizada a los clientes de la Planta Purificadora Agua Los Ríos la calidad y el precio son las características más influyentes al momento de comprar agua purificada según los clientes de la Planta Agua "Los Ríos". Esto resalta la importancia de mantener un equilibrio entre ofrecer productos de alta calidad y a precios competitivos para satisfacer las preferencias y necesidades de diferentes segmentos de clientes.

## **Entrevista al propietario de la Planta Purificadora Agua Los Ríos**

En una conversación con el propietario de la Planta Purificadora "Agua Los Ríos", se abordaron diversos aspectos relacionados con la operación, visión, estrategias y desafíos de la Planta en la industria de purificación de agua. A continuación, se presentan las respuestas proporcionadas por el propietario a las preguntas planteadas:

### **PREGUNTA 1**

#### **¿Cuánto tiempo lleva operando la Planta Purificadora "Agua Los Ríos"?**

Respecto a la primera pregunta que se le realizó al propietario de la Planta Purificadora "Agua Los Ríos", nos supo manifestar que ha estado operando de manera exitosa durante 5 años. Desde su inicio, nos hemos esforzado por brindar agua purificada de alta calidad a nuestros clientes.

### **PREGUNTA 2**

#### **¿La Planta Purificadora Agua Los Ríos cuenta con misión y visión?**

No cuenta con misión y visión, esto es debido a la falta de conocimientos previos lo ha llevado a pasar por alto estos aspectos cruciales en sus operaciones. Sin embargo, nos manifestó que está comprometido a corregir esta deficiencia y trabajar en colaboración con su equipo para desarrollar una misión y visión significativas que guíen su camino hacia un crecimiento sostenible y un impacto positivo en la comunidad que servimos.

### **PREGUNTA 3**

#### **¿La Planta Purificadora Agua Los Ríos cuenta con objetivos estratégicos?**

Según las declaraciones del dueño de la Planta durante la entrevista, quedó claro que la empresa efectivamente posee objetivos estratégicos. Estos objetivos abarcan diversos campos como la innovación tecnológica, la satisfacción del cliente y la eficacia operativa. Estos propósitos estratégicos sirven como guía para dirigir a la Planta hacia un rumbo que promueva un crecimiento sostenible.

### **PREGUNTA 4**

#### **¿Usted trabaja en base a una planificación?**

Respecto a esta pregunta realizada al propietario ha expresado que, en lugar de seguir un enfoque planificado, su enfoque se centra en revisar semanalmente las ganancias obtenidas.

#### **PREGUNTA 5**

##### **¿Cuántos empleados trabajan en la planta?**

Con relación a esta pregunta, el dueño ha indicado que, en la actualidad, la Planta emplea a un total de 5 trabajadores. Y que cada integrante de su equipo juega un papel fundamental en la consecución de sus metas.

#### **PREGUNTA 6**

##### **Los salarios que usted paga cree que son:**

La declaración del propietario refleja una comprensión sólida y valoración de la relevancia de ofrecer una remuneración justa y equitativa a los empleados. El propietario pudo expresar que los sueldos que se proporcionan a los empleados están en sintonía con la labor que desempeñan.

#### **PREGUNTA 7**

##### **¿Ha pensado en incrementar otro tipo de productos?**

Las palabras del propietario de la planta transmiten su posición firme en cuanto a la no ampliación de la gama de productos. Actualmente, el propietario sostiene que la oferta actual es adecuada y no planea agregar nuevos productos en este momento.

#### **PREGUNTA 8**

##### **¿Tienen algún plan de expansión para abrir nuevas plantas en el futuro cercano?**

El propietario compartió con nosotros que la ausencia de planes de expansión se debe a los comentarios de los empleados actuales, quienes han expresado su preferencia por no comprometerse a largo plazo en la planta.

#### **PREGUNTA 9**

##### **¿Cuáles son los principales productos que ofrece la planta?**

El propietario compartió que la planta proporciona una variedad de opciones de agua purificada, que van desde botellas individuales hasta garrafones, dirigidas tanto a hogares como para cualquier tipo de negocio.

#### **PREGUNTA 10**

**¿Cómo describiría el crecimiento y desarrollo de la planta desde su inicio hasta la fecha actual?**

En relación con esta pregunta el propietario de la planta nos supo manifestar que el progreso de la planta ha sido muy gratificante. Desde sus inicios, han experimentado un crecimiento constante y han continuado mejorando sus instalaciones, procesos y servicios con el objetivo de superar las expectativas de los clientes.

#### **PREGUNTA 11**

**¿Cuál es la capacidad de producción actual de la planta?**

De acuerdo con las declaraciones del propietario, la capacidad de producción diaria es un factor determinante. Por eso, los niveles de producción se distribuyen de la siguiente manera durante la semana: 500 unidades los lunes, 250 unidades los miércoles y jueves, 500 unidades los viernes, y 250 unidades los sábados.

#### **PREGUNTA 12**

**¿Cómo se han mantenido en respuesta a las demandas del mercado?**

El dueño expresó que han demostrado agilidad al ajustarse a las variaciones en las demandas del mercado. Esto incluye mejoras en la eficiencia operativa y escuchar activamente los comentarios de nuestros clientes.

#### **PREGUNTA 13**

**¿Ha habido cambios significativos en la demanda o en el perfil de los clientes?**

Ha habido ligeros cambios, puesto que los precios han permanecido en 0.50 centavos, y los consumidores están satisfechos con este costo constante debido a que la planta ofrece las tarifas más asequibles en comparación con otros competidores del mercado.

#### **PREGUNTA 14**

**¿Cuál es su nivel de satisfacción con la eficiencia operativa actual de la planta?**



Esta respuesta revela una combinación de satisfacción con los logros actuales y un compromiso activo con la búsqueda constante de mejoras. La Planta valora la eficiencia operativa y está dispuesta a invertir en la optimización de procesos para brindar un servicio aún mejor a sus clientes.

#### **PREGUNTA 15**

##### **¿Qué área considera que requiere mayor mejora en la gestión de la planta?**

"Servicio al cliente" como el área que requiere mayor mejora en la gestión de la planta ya que esta se basa en la necesidad de garantizar una experiencia satisfactoria y positiva para los clientes.

#### **PREGUNTA 16**

##### **En cuanto a la capacitación del personal, ¿qué nivel de importancia le atribuye para el fortalecimiento de la gestión?**

Respecto a la pregunta planteada, el propietario indicó que considera importante la capacitación del personal debido a su importancia en mantener al equipo al día con las prácticas y tecnologías más recientes.

#### **PREGUNTA 17**

##### **¿Cuál es el nivel de satisfacción de sus clientes con respecto a la calidad del agua purificada?**

En relación con esta pregunta, el propietario compartió que siente un profundo orgullo por mantener un nivel elevado de satisfacción entre los clientes en lo que respecta a la excelencia del agua purificada que proveen.

#### **PREGUNTA 18**

##### **¿Qué estrategias considera más relevantes para fortalecer la gestión de la planta?**

Las estrategias que el propietario valora es la satisfacción del cliente como una prioridad estratégica para fortalecer la gestión en la planta. La elección de esta estrategia refleja un compromiso con la mejora continua, la retención del cliente y la construcción de una reputación sólida y positiva.

## **CAPÍTULO V.**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 Título de la propuesta**

ELABORAR UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA PLANTA PURIFICADORA AGUA LOS RÍOS, CANTÓN MONTALVO, PROVINCIA LOS RÍOS, PERIODO 2023-2027

#### **5.2 Antecedentes**

##### **LA PLANTA PURIFICADORA AGUA LOS RÍOS**

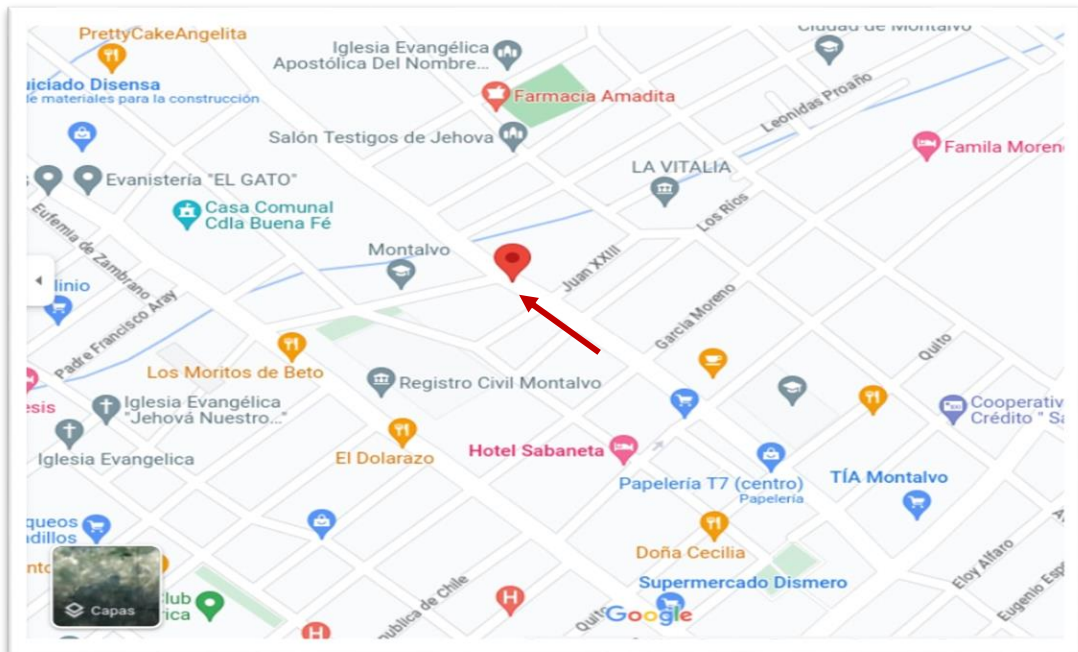
Toda la información recabada sobre la planta purificadora agua los ríos, fue a través de la observación directa, entrevistas y encuestas, a efecto se determinó lo siguiente:

##### **Datos Generales de la planta**

- **Nombre de la empresa:** Agua los Ríos
- **Ruc:** 0201413663
- **Ubicación:** Minimarket teresita Av. Babahoyo Montalvo – Ecuador.
- **Teléfono celular de la empresa:** 0991817846
- **Dirección electrónica:** agualosrios@gmail.com
- **Actividades de la empresa:** Brindar a la ciudadanía de la provincia los Ríos agua purificada en sus diferentes presentaciones: Botellón 20 litros, Galonera 4 litros, fundas de 4 libros, botella 1 litro.

**Figura 30.**

*Ubicación de la Planta Purificada Agua Los Ríos*



**Nota:** Investigación Cantón Montalvo

**Elaborado por:** Lady Patricia Guaman Estrada

### **Reseña Histórica**

En el año 2000, Felipe López fundó lo que hoy conocemos como Agua Los Ríos, marcando el inicio de una historia que ha dejado huella en la industria de la purificación de agua. Inicialmente establecida en Durán, la planta tuvo sus humildes comienzos, centrándose en la venta de fundas de agua. Durante esta fase inicial, la planta logró un promedio de 2000 fundas de agua vendidas diariamente.

Con el tiempo, la planta Agua Los Ríos tomó un giro hacia Montalvo, un movimiento estratégico que coincidió con una demanda creciente de agua purificada en la región. En ese entonces, Montalvo tenía un número limitado de plantas de agua, lo que permitió a Agua Los Ríos establecerse como un actor clave en el suministro de agua de calidad en la zona.

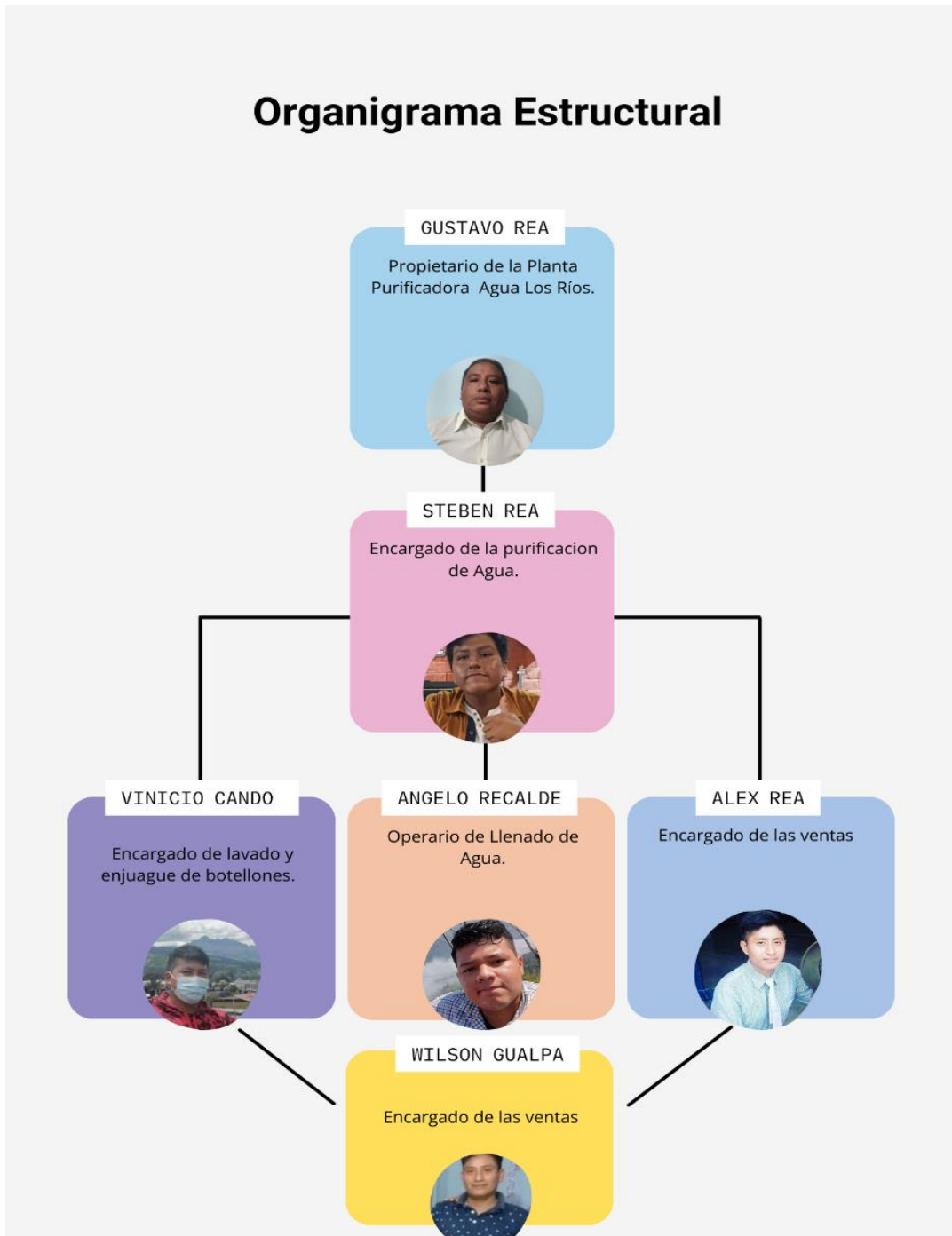
En el año 2010, la planta cambió de manos, pasando a ser propiedad de Don Regato. Durante su mandato, que abarcó desde 2010 hasta 2018, Don Regato implementó una innovación trascendental: los botellones de 20 litros.

Fue en este punto que Don Gilbert Gustavo Rea Quishpe entró en escena, colaborando estrechamente con el propietario de Agua Los Ríos. Su asociación no solo se basó en la gestión de la planta, sino que también sirvió como un vehículo para adquirir una experiencia valiosa en la distribución de productos relacionados con la purificación de agua. Durante 7 años, trabajaron juntos en el campo de la distribución, acumulando conocimientos fundamentales sobre la industria y forjando relaciones sólidas con la base de clientes.

Finalmente, en el año 2018, un nuevo capítulo se abrió cuando Don Gilbert Gustavo Rea Quishpe adquirió la propiedad de Agua Los Ríos. Su visión y compromiso llevaron a la introducción de diversas presentaciones de agua envasada, diseñada para satisfacer las necesidades y las tendencias cambiantes de los clientes. Desde entonces hasta la fecha actual, la planta ha mantenido su funcionamiento óptimo, brindando agua purificada de alta calidad y contribuyendo de manera significativa al bienestar de la comunidad.

**Figura 31.**

*Organigrama estructural de la Planta Purificadora Agua Los Ríos*



**Nota:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Lady Patricia Guaman Estrada

### **5.3 Contenido de la propuesta**

#### **Alcance**

El presente estudio implica el desarrollo de una estrategia integral dirigida a la Planta Purificadora "Agua Los Ríos". Dicha estrategia tiene como objetivo abarcar y mejorar todas las operaciones llevadas a cabo en la Planta. El enfoque central recae en la implementación de un plan estratégico diseñado para fortalecer y optimizar la gestión de la planta, abarcando todos sus aspectos relevantes.

#### **Objetivos**

##### **Objetivo general**

Elaborar un plan estratégico para el fortalecimiento de la gestión de la planta purificadora Agua Los Ríos, período 2023-2027.

##### **Objetivo específico**

- Realizar un diagnóstico situacional que permita discernir y comprender tanto los factores internos como externos que influyen en su funcionamiento, a través de variados enfoques analíticos y la aplicación de matrices apropiadas.
- Definir una filosofía coherente de la Planta Purificadora Agua Los Ríos como parte integral del plan estratégico, con el propósito de fortalecer y optimizar la gestión de la Planta.
- Desarrollar un plan estratégico mediante la unión de los resultados con el propósito de establecer mecanismos de seguimiento y evaluación para garantizar que la estrategia esté teniendo el impacto deseado y realizar ajustes según sea necesario.

## **Declaración de misión, visión y valores corporativos**

### **Misión**

"En Agua Los Ríos, nos especializamos en la producción y comercialización de agua purificada y envasada en formatos que incluyen botellones, galoneras, fundas y botellitas en el Cantón Montalvo, provincia de los Ríos. A través de un proceso de producción meticuloso y una distribución eficiente, nuestro compromiso radica en promover la salud y el bienestar de nuestros consumidores. Guiados por los más rigurosos estándares de seguridad y pureza, cada gota que proporcionamos refleja nuestra dedicación inquebrantable hacia la excelencia y la plena satisfacción de nuestros valiosos clientes."

### **Visión**

"Como pioneros en el suministro y comercialización de agua purificada, nuestra visión para el año 2027 se fundamenta en nuestro deseo de ser reconocidos en el mercado de los Ríos como líderes indiscutibles en innovación, sostenibilidad y enfoque absoluto en la satisfacción del cliente. Impulsados por un compromiso inquebrantable con la constante evolución, aspiramos a dejar una huella significativa en la calidad de vida de las personas"

### **Objetivo**

Fabricar y poner en el mercado agua purificada de alta calidad, con el objetivo de garantizar la satisfacción constante de los clientes.

### **Valores corporativos**

- Responsabilidad social y ecológica
- Trabajo en Equipo Eficiente
- Comunicación Abierta
- Enfoque en el Cliente
- Confianza en la Pureza

## Diagnóstico institucional

### Análisis externo

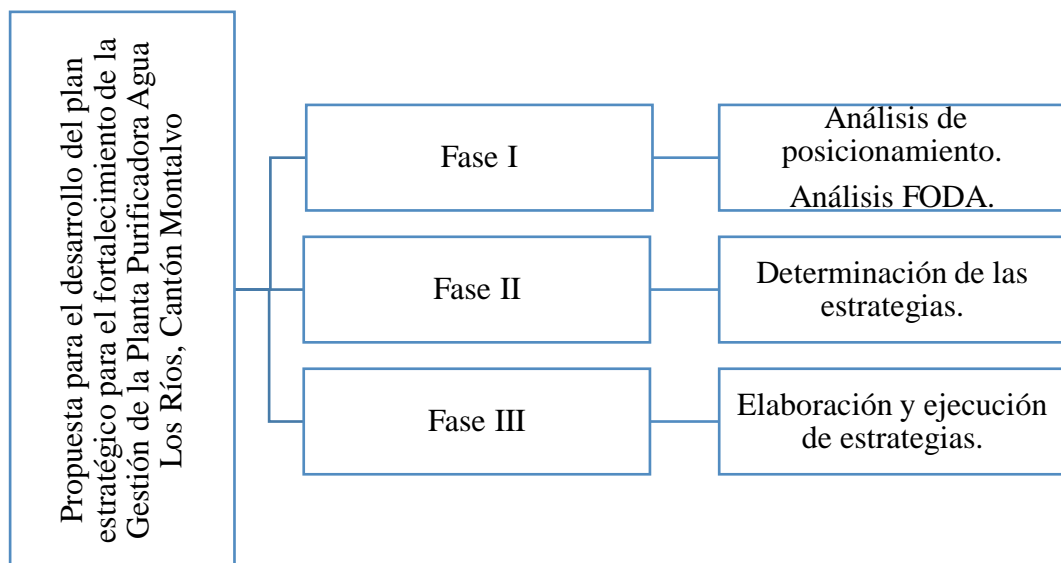
Está constituido por todos los factores externos a una organización que desempeñan un papel significativo en su funcionamiento; normalmente, estos aspectos no son controlables.

## PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA

A continuación, se presenta un esquema general de las etapas en las que se atribuirá la presente propuesta ejecutada para el desarrollo del plan estratégico para el fortalecimiento de la Gestión de la Planta Purificadora Agua Los Ríos, Cantón Montalvo.

### Figura 32.

*Fases de la propuesta.*



**Nota:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Lady Patricia Guaman Estrada



**Fase I**

**Tabla 27.**

*Análisis PESTEL*

Factor		Detalle	Plazo			Impacto
			Corto plazo (1 mes o menos)	Mediano plazo (de 1 a 3 años)	Largo plazo (más de 3 años)	
<b>Político</b>	Legislación vigente	Inicio para la ejecución de las actividades de la organización.		X		<b>Positivo</b>
	Secretaría del agua	Principal entidad encargada de la gestión de recursos hídricos.		X		<b>Positivo</b>
	Regulaciones gubernamentales.	Cumplir con normativas y estándares en cuanto a la calidad del agua, seguridad alimentaria y regulaciones ambientales.			X	<b>Positivo</b>

<b>Económico</b>	Políticas de importación y exportación.	Posibles restricciones que afecten a la obtención de insumos o la comercialización de productos.			X	<b>Negativo</b>
	Tendencias económicas	Fluctuaciones económicas que pueden influir en la demanda de agua purificada.			X	<b>Negativo</b>
	Poder adquisitivo del consumidor	La situación económica de los consumidores puede afectar su disposición a comprar agua purificada.			X	<b>Negativo</b>
<b>Social</b>	Preferencias del consumidor	Cambios en las preferencias hacia productos más saludables y sostenibles.		X		<b>Negativo</b>
<b>Tecnológico</b>	Avances en tecnología de purificación	Nuevas tecnologías pueden influir en la eficiencia y calidad de los procesos de purificación.			X	<b>Positivo</b>

<b>Ambiental</b>	Sostenibilidad	El enfoque en prácticas sostenibles y el manejo responsable de recursos naturales puede ser clave para la imagen de la empresa.			X	<b>Positivo</b>
	Cambio climático	Posibles cambios en la disponibilidad y calidad del agua debido al cambio climático.	X			<b>Negativo</b>
<b>Legal</b>	Regulaciones alimentarias y de agua.	Cumplir con las leyes y regulaciones que rigen la producción y venta de agua.		X		<b>Positivo</b>

**Nota:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Lady Patricia Guaman Estrada

### **Análisis**

El análisis PESTEL es una herramienta esencial en la evaluación exhaustiva de los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales que poseen el potencial de ejercer influencia significativa sobre una entidad específica. En este contexto, su aplicación meticulosa a la empresa "Agua Los Ríos", una planta purificadora, adquiere una relevancia crucial. Esta matriz provee una visión panorámica y enriquecedora de la interacción entre una amplia gama de factores externos y las operaciones de la planta, permitiendo un entendimiento profundo de las fuerzas que dan forma a su entorno.

Las regulaciones gubernamentales no solo dictan las pautas que la planta debe seguir en cuanto a la purificación y distribución del agua, sino que también influyen en la adopción de tecnologías y procesos que se alineen con los estándares establecidos.

En conclusión, el análisis PESTEL aplicado al caso de la planta purificadora "Agua Los Ríos" provee una comprensión profunda de los elementos que moldean su entorno. Esta perspectiva informada permite a la empresa tomar decisiones estratégicas fundamentadas y adaptativas. Específicamente, la atención a las regulaciones gubernamentales resalta su importancia, ya que estas no solo guían las operaciones, sino que también establecen la base para el cumplimiento de los criterios de calidad del agua. Así, "Agua Los Ríos" se posiciona para navegar eficazmente dentro de su contexto y asegurar su éxito a largo plazo.

### **Listado de Fuerza Internas**

1. Satisfacción del cliente
2. Calidad del agua purificada
3. Infraestructura adecuada
4. Eficiencia en la cadena de suministros
5. Buen clima laboral
6. Maquinaria de calidad
7. Personal calificado
8. Formación y capacitación al personal
9. Crecimiento de la producción
10. Escasez de personal en el proceso de entrega
11. Uniformes inadecuados para el personal
12. Empresa no registrada en el sistema de navegación GPS
13. Carencia de una valla publicitaria
14. Falta de una filosofía empresarial
15. No cuenta con una publicidad adecuada
16. Ubicación de negocio poco estratégica
17. Fallos en la infraestructura de distribución

**Tabla 28.**

*Matriz De Prioridades Interno*

<b>PROBABILIDAD DE OCURRENCIA</b>	<b>ALTO</b>	1,2,3,4,5,7,9,10 11,14,15,16	12
	<b>BAJO</b>	6,17	8,13
		<b>IMPACTO ALTO</b>	<b>IMPACTO BAJO</b>

**Nota:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Lady Patricia Guaman Estrada

**Tabla 29.***Perfil estratégico de Factores Internos*

<b>FACTORES INTERNOS</b>	<b>MUY DÉBIL</b>	<b>DÉBIL</b>	<b>INTERMEDIO</b>	<b>FUERTE</b>	<b>MUY FUERTE</b>
Satisfacción del cliente				X	
Calidad del agua purificada					X
Infraestructura adecuada				X	
Eficiencia en la cadena de suministros					X
Buen clima laboral				X	
Personal calificado					X
Crecimiento de la producción				X	
Escasez de personal en el proceso de entrega	X				
Uniformes inadecuados para el personal		X			
Falta de una filosofía empresarial	X				
No cuenta con una publicidad adecuada	X				
Ubicación de negocio poco estratégica	X				

**Nota:** Investigación de Campo**Elaborado por:** Lady Patricia Guaman Estrada

**Tabla 30.***Matriz MEFI*

Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)			
Factores Clave Internos	Peso	Calificación	Resultado Ponderado
<b>FORTALEZAS</b>			
Calidad del agua purificada	0,1	4	0,4
Eficiencia en la cadena de suministros	0,09	3	0,27
Personal calificado	0,08	3	0,24
Satisfacción del cliente	0,08	4	0,32
Infraestructura adecuada	0,09	4	0,36
Buen clima laboral	0,08	3	0,24
Crecimiento de la producción	0,07	3	0,21
<b>DEBILIDADES</b>			
Escasez de personal en el proceso de entrega	0,1	1	0,1
Falta de una filosofía empresarial	0,07	2	0,14
No cuenta con una publicidad adecuada	0,09	1	0,09
Ubicación de negocio poco estratégica	0,07	1	0,07
Uniformes inadecuados para el personal	0,08	2	0,16
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2,60</b>

**Rango**

Negativo	Regular	Positivo	Muy positivo
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

**Nota:** Investigación de Campo**Elaborado por:** Lady Patricia Guaman Estrada**Análisis**

Tras la realización de un análisis exhaustivo, se obtuvo una suma de 2.60 lo cual significa que la situación de la empresa está más hacia lo positivo que a lo regular. Sin embargo, hay que realizar un ajuste pertinente para disminuir las debilidades y aumentar las fortalezas. Este hallazgo es de suma importancia, ya que implica que la empresa posee recursos y ventajas que pueden ser aprovechados de manera efectiva. Sin embargo, también hemos identificado debilidades que están teniendo un impacto negativo en la planta y están obstaculizando su desarrollo.

Para asegurar un progreso continuo y sostenible, es crucial que se tomen medidas concretas para capitalizar las fortalezas existentes y abordar las debilidades identificadas. Esto permitirá maximizar el potencial de la empresa y eliminar cualquier barrera que esté limitando su crecimiento. Estas medidas deben ser diseñadas de manera estratégica y ejecutadas de forma diligente, con el objetivo de optimizar el desempeño de la planta y garantizar su éxito a largo plazo.

### **Listado de Fuerzas Externas**

1. Aceptación del producto
2. Fortalecimiento de marca a nivel local
3. Producto de primera necesidad
4. Fidelidad de los clientes
5. Crecimiento de la demanda del agua embotellada
6. Aumento de competidores locales
7. Cambios de políticas comerciales
8. Buenas relaciones con proveedores
9. Desarrollo de nuevos canales de distribución
10. Normativas ambientales más estrictas
11. Impacto del cambio climático
12. Escasez de agua en el sector en tiempos de verano (Limita la producción)
13. Aumento de costos de la materia prima
14. Competencia en los precios
15. Competidores con mejor tecnología



**Tabla 31.**

*Matriz de Prioridades Externo*

<b>PROBABILIDAD DE OCURRENCIA</b>	<b>ALTO</b>	1,2,3,4,5,6,8, 11,12,13,15	10
	<b>BAJO</b>	9,14	7
		<b>IMPACTO ALTO</b>	<b>IMPACTO BAJO</b>

**Nota:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Lady Patricia Guaman Estrada

**Tabla 32.***Perfil Estratégico de Factores Externos*

<b>FACTORES</b>	<b>MUY DÉBIL</b>	<b>DÉBIL</b>	<b>INTERMEDIO</b>	<b>FUERTE</b>	<b>MUY FUERTE</b>
Aceptación del producto				x	
Fortalecimiento de marca a nivel local				x	
Producto de primera necesidad					x
Fidelidad de los clientes				x	
Crecimiento de la demanda del agua embotellada					x
Aumento de competidores locales	x				
Buenas relaciones con proveedores					x
Impacto del cambio climático		x			
Escasez de agua en el sector en tiempos de verano (Limita la producción)	x				
Aumento de costos de la materia prima	x				
Competidores con mejor tecnología		x			

**Nota:** Investigación de Campo**Elaborado por:** Lady Patricia Guaman Estrada

**Tabla 33.***Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)*

<b>Factores Clave Externos</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Resultado Ponderado</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>			
Producto de primera necesidad	0,10	4	0,4
Crecimiento de la demanda del agua embotellada	0,10	4	0,4
Buenas relaciones con proveedores	0,09	3	0,27
Aceptación del producto	0,10	4	0,4
Fortalecimiento de marca a nivel local	0,08	3	0,24
Fidelidad de los clientes	0,08	3	0,24
<b>AMENAZAS</b>			
Aumento de competidores locales	0,10	2	0,2
Escasez de agua en el sector en tiempos de verano (Limita la producción)	0,09	1	0,09
Aumento de costos de la materia prima	0,09	1	0,09
Impacto del cambio climático	0,08	1	0,08
Competidores con mejor tecnología	0,09	1	0,09
<b>TOTAL</b>	<b>1,00</b>		<b>2,50</b>

**Tabla 34.***Rango*

<b>Negativo</b>	<b>Regular</b>	<b>Positivo</b>	<b>Muy positivo</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

**Nota:** Investigación de Campo**Elaborado por:** Lady Patricia Guaman Estrada**Análisis**

La Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE) ofrece una evaluación fundamental de las oportunidades y amenazas que enfrenta la Planta Agua Los Ríos en su entorno externo. En este análisis, hemos identificado que existen amenazas con una puntuación total de 0.55 y oportunidades con una puntuación de 1.95, lo que suma un total de 2.50.

Este resultado revela que las oportunidades superan a las amenazas en el entorno de la planta. Este hallazgo es de gran relevancia, ya que sugiere que la planta tiene un terreno fértil para el crecimiento y desarrollo.

La información obtenida en esta matriz es esencial para la toma de decisiones estratégicas. Ayuda a la planta a tomar decisiones informadas, diseñar un plan estratégico y tomar medidas que capitalicen las oportunidades identificadas, al tiempo que mitiguen las amenazas. Estas decisiones estratégicas pueden ser fundamentales para el éxito continuo de la planta y su adaptación a un entorno en constante cambio.

La Planta Agua Los Ríos está en una posición ventajosa para aprovechar las oportunidades presentes en su entorno y debe estar atenta a la gestión de las amenazas para asegurar su éxito futuro.

**Tabla 35.**

*Matriz FODA*

<b>Internas</b>	<p style="text-align: center;"><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad del agua purificada.</li> <li>• Eficiencia en la cadena de suministros.</li> <li>• Personal calificado</li> <li>• Satisfacción del cliente</li> <li>• Infraestructura adecuada</li> <li>• Buen clima laboral</li> <li>• Crecimiento de la producción.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escasez de personal en el proceso de entrega.</li> <li>• Falta de una filosofía empresarial</li> <li>• No cuenta con una adecuada publicidad</li> <li>• Ubicación del negocio poco estratégica</li> <li>• Uniformes inadecuados para el personal</li> </ul>
	<b>Externas</b>	<p style="text-align: center;"><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto de primera necesidad.</li> <li>• Crecimiento de la demanda del agua embotellada.</li> <li>• Buenas relaciones con proveedores.</li> <li>• Aceptación del producto</li> <li>• Fortalecimiento de la marca a nivel local.</li> <li>• Fidelidad de los clientes</li> </ul>

**Nota:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Lady Patricia Guaman Estrada

### **Análisis de la Matriz FODA**

La matriz FODA proporciona una evaluación estructurada de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que enfrenta la Planta Purificadora Agua Los Ríos en su entorno interno y externo.

De esta forma, la Planta Purificadora Agua Los Ríos tiene una base sólida de fortalezas internas y oportunidades externas para aprovechar, pero también enfrenta desafíos en forma de debilidades internas y amenazas externas. Este análisis FODA proporciona una base para el desarrollo de un plan estratégico que capitalice las fortalezas y oportunidades, mientras aborda las debilidades y mitiga las amenazas.

### **Análisis previo a la elaboración de Matriz PEEA**

En el caso de una planta purificadora de agua en el Cantón Montalvo, provincia de Los Ríos, podemos realizar varios análisis para completar cada una de las dimensiones de la matriz:

- 1. Análisis de Presión:** En esta dimensión, se identifican las actividades humanas y naturales que ejercen presión sobre el medio ambiente. En el caso de una planta purificadora de agua, algunas presiones pueden incluir:
  - Descarga de aguas residuales industriales y domésticas al río local.
  - Uso de productos químicos en los procesos de purificación que podrían generar residuos peligrosos.
  - Consumo de energía para operar la planta y sus efectos en las emisiones de gases de efecto invernadero.
- 2. Análisis de Estado:** En esta dimensión, se evalúa el estado actual del medio ambiente y los recursos naturales afectados por las presiones. Algunos elementos para considerar son:
  - Calidad del agua en el río local antes y después de la planta.
  - Niveles de contaminantes químicos en el agua tratada y en los residuos generados por la planta.
  - Cambios en la biodiversidad acuática y terrestre en la zona cercana a la planta.

- 3. Análisis de Respuesta:** Aquí se evalúan las respuestas y medidas que se están tomando para abordar las presiones identificadas y mejorar el estado del medio ambiente. Algunos aspectos para considerar pueden ser:
- Tecnologías de purificación utilizadas y su eficiencia en la eliminación de contaminantes.
  - Programas de monitoreo de la calidad del agua y la salud de los ecosistemas circundantes.
  - Políticas y regulaciones locales relacionadas con la gestión del agua y la protección ambiental.
- 4. Análisis de Actores:** Esta dimensión analiza a los diferentes actores involucrados en el proyecto de la planta purificadora de agua y cómo interactúan en relación con el medio ambiente. Algunos actores pueden ser.
- Gobierno local y nacional: Regulación y supervisión de las operaciones de la planta.
  - Comunidad local: Usuarios de agua purificada y potencialmente afectados por las operaciones de la planta.
  - Empresas industriales cercanas: Fuentes potenciales de contaminantes en el agua.
  - Organizaciones ambientales: Supervisión y defensa de la calidad ambiental.

Estos análisis proporcionan una base para la elaboración de la Matriz PEEA, la información obtenida de cada dimensión ayudará a comprender mejor el impacto ambiental de la planta purificadora de agua en el Cantón Montalvo y permitirá tomar decisiones informadas para minimizar los impactos negativos y promover la sostenibilidad ambiental.

**Tabla 36.**

*Matriz PEEA*

	<b>Estrategias Ofensivas</b>	<b>Estrategias Defensivas</b>
<b>Estrategias de Crecimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Expansión a nuevos mercados</li><li>• Desarrollo de nuevos productos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fidelización de clientes</li><li>• Diversificación de proveedores</li></ul>
<b>Estrategias de Intensificación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aumento de la inversión en I+D</li><li>• Mejora de la eficiencia en procesos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Negociación de contratos a largo plazo.</li><li>• Alianzas estratégicas con proveedores.</li></ul>
<b>Estrategias de Diversificación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollo de líneas de productos complementarios.</li><li>• Entrada en industrias relacionadas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mejora de la cadena de suministro.</li><li>• Adopción de tecnologías para reducir costos.</li></ul>
<b>Estrategias de Defensa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mejora de la calidad y cumplimiento de normativas.</li><li>• Innovación continua en productos y procesos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollo de planes de contingencia.</li><li>• Monitoreo de tendencias y cambios en el mercado.</li></ul>

**Nota:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Lady Patricia Guaman Estrada

### **Análisis de la Matriz PEEA**

La matriz PEEA combina la evaluación estratégica (FODA) con estrategias generales para abordar las diferentes combinaciones de factores internos y externos. A continuación, se presentan los aspectos clave y las implicaciones del análisis:

- **Estrategias Ofensivas:** La planta puede considerar la expansión a nuevos mercados y el desarrollo de nuevos productos como estrategias para aprovechar sus fortalezas y las oportunidades externas. Además, fidelizar clientes y diversificar proveedores pueden ayudar a fortalecer la posición competitiva.



- **Estrategias Defensivas:** La fidelización de clientes y la diversificación de proveedores son enfoques defensivos que ayudarán a mantener la estabilidad y mitigar las amenazas. Las alianzas estratégicas con proveedores y la negociación de contratos a largo plazo también pueden asegurar la cadena de suministro.
- **Estrategias de Intensificación:** Aumentar la inversión en I+D y mejorar la eficiencia en procesos son estrategias que pueden aprovechar las fortalezas internas para lograr un crecimiento sostenible. Las alianzas estratégicas con proveedores y la negociación de contratos a largo plazo pueden optimizar los recursos.
- **Estrategias de Diversificación:** Desarrollar líneas de productos complementarios y entrar en industrias relacionadas pueden diversificar los ingresos y aprovechar las oportunidades de crecimiento. Mejorar la cadena de suministro y adoptar tecnologías para reducir costos son medidas defensivas.
- **Estrategias de Defensa:** Mejorar la calidad y el cumplimiento de normativas, así como la innovación continua en productos y procesos, puede fortalecer la posición competitiva y abordar amenazas. El desarrollo de planes de contingencia y el monitoreo constante del mercado son esenciales para enfrentar desafíos.

Entonces, la matriz PEEA ofrece una guía estratégica para el Plan Estratégico de la Planta Purificadora Agua Los Ríos. Las estrategias ofensivas y defensivas se alinean con las fortalezas y debilidades internas, mientras que las estrategias de crecimiento, intensificación y diversificación aprovechan las oportunidades externas. Este análisis proporciona un enfoque estructurado para desarrollar acciones y metas en el período 2023-2027, aprovechando las fortalezas y oportunidades mientras aborda las debilidades y amenazas.

**Tabla 37.**

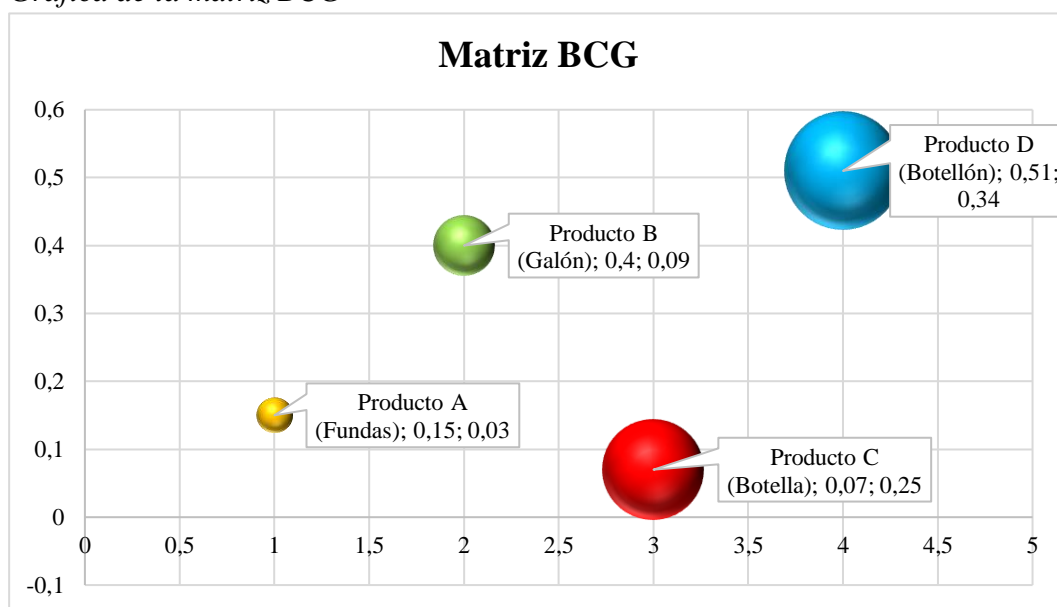
*Matriz BCG*

Productos/Servicios	Crecimiento de Mercado	Participación en el Mercado	Clasificación BCG
<b>Producto A (Fundas)</b>	0,15	0,03	Perro
<b>Producto B (Galón)</b>	0,40	0,09	Interrogante
<b>Producto C (Botella)</b>	0,07	0,25	Vaca Lechera
<b>Producto D (Botellón)</b>	0,51	0,34	Estrella

**Nota:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Lady Patricia Guaman Estrada

**Figura 33.**

*Gráfica de la matriz BCG*



**Nota:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Lady Patricia Guaman Estrada

### **Análisis de la Matriz BCG**

La matriz BCG divide los productos o servicios en cuatro categorías: Pregunta, Estrella, Vaca Lechera y Perro. Aquí se resumen los aspectos clave y las implicaciones del análisis:

- **Producto B(Interrogante):** Este producto tiene una baja participación en el mercado y un bajo crecimiento del mercado. Requiere decisiones cuidadosas sobre si invertir para aumentar su participación o descontinuarlo. En este caso, se debe evaluar si vale la pena destinar recursos para mejorar su rendimiento o considerar su eliminación.
- **Producto D (Estrella):** Este producto tiene una participación moderada en el mercado, pero un alto crecimiento del mercado. Es una oportunidad para invertir y crecer aún más, ya que tiene el potencial de convertirse en una "Vaca Lechera" en el futuro. Estrategias de crecimiento y expansión podrían ser apropiadas.
- **Producto C (Vaca Lechera):** Este producto tiene una alta participación en el mercado, pero el crecimiento del mercado es bajo. Proporciona ingresos constantes y estables a la empresa, aunque su crecimiento es limitado. Estrategias para mantener su posición y maximizar los beneficios a largo plazo son apropiadas.
- **Producto A (Perro):** Este producto tiene una baja participación en el mercado y un bajo crecimiento del mercado. Puede ser considerado como un candidato para la descontinuación, ya que no está generando ingresos significativos y no muestra un gran potencial de crecimiento.

Entonces, la Matriz BCG ayuda a la Planta Purificadora Agua Los Ríos a analizar su cartera de productos y servicios desde una perspectiva de crecimiento y participación en el mercado. Esto guía la asignación de recursos y decisiones estratégicas para cada producto. En este caso, se sugiere considerar estrategias de crecimiento y expansión para el Producto C, mantener y maximizar los beneficios del Producto D, evaluar cuidadosamente el Producto B y considerar la eliminación del Producto A.

**Tabla 38.***Matriz de la Gran Estrategia (MGE)*

	Productos/ Servicios	Crecimie nto de Mercado	Participaci ón en el Mercado	Clasifica ción BCG	Puntuació n Ponderada IE	Gran Estrategia
<b>Estrategia de Crecimiento</b>	Producto D	0,51	0,34	Estrella	0,17	Expansión y Desarrollo
<b>Estrategia de Intensificació n</b>	Producto C	0,07	0,25	Interroga nte Vaca	0,017	Diversifica ción y Mantenimi ento
	Producto B	0,40	0,09	Lechera	0,036	
<b>Estrategia de Defensa</b>	Producto A	0.15	0,03	Perro	0,0045	Retiro y Liquidació n

**Nota:** Investigación de Campo**Elaborado por:** Lady Patricia Guaman Estrada**Análisis de la Matriz MGE**

La Matriz MGE combina las matrices BCG e IE para desarrollar estrategias corporativas a nivel de cartera de productos o servicios.

- **Estrategias de Crecimiento:** El Producto D se clasifica como una "Estrella" en la matriz BCG, lo que indica una alta participación en el mercado y un alto crecimiento del mercado. La puntuación ponderada IE también es significativa. La estrategia sugerida es la "Expansión y Desarrollo", enfocándose en invertir para maximizar el crecimiento y la participación en el mercado.
- **Estrategias de Intensificación:** Los Productos B y C tienen diferentes clasificaciones BCG ("Interrogante" y "Vaca Lechera", respectivamente). La puntuación ponderada IE sugiere diversificar y mantener el Producto D, mientras se mantiene la posición del Producto C como una "Vaca Lechera". Estas estrategias están en línea con sus características en la matriz BCG.

- **Estrategias de Defensa:** El Producto A se clasifica como un "Perro" en la matriz BCG, lo que indica una baja participación en el mercado y un bajo crecimiento del mercado. La estrategia sugerida es "Retiro y Liquidación", considerando la baja rentabilidad y el enfoque en productos más prometedores.

De esta forma, la Matriz MGE ofrece una guía estratégica para el Plan Estratégico de la Planta Purificadora Agua Los Ríos a nivel de cartera de productos. Las estrategias recomendadas incluyen la expansión y desarrollo del Producto D, la diversificación y el mantenimiento de los Productos B y C, y el retiro y la liquidación del Producto A. Esta combinación de estrategias asegura el crecimiento, la estabilidad y la optimización de la cartera de productos en el período 2023-2027.

## Fase II

**Tabla 39.**

*Determinación de las estrategias*

DAFO	Fortalezas	Debilidades
	<p><b>F1.</b> Calidad de agua purificada.</p> <p><b>F2.</b> Eficiencia en la cadena de suministros.</p> <p><b>F3.</b> Personal calificado.</p> <p><b>F4.</b> Satisfacción del cliente.</p> <p><b>F5.</b> Infraestructura adecuada.</p> <p><b>F6.</b> Buen clima laboral.</p> <p><b>F7.</b> Crecimiento de la producción.</p>	<p><b>D1.</b> Escasez de personal en el proceso de entrega.</p> <p><b>D2.</b> Falta de una filosofía empresarial.</p> <p><b>D3.</b> No cuenta con una adecuada publicidad.</p> <p><b>D4.</b> Ubicación del negocio poco estratégica.</p> <p><b>D5.</b> Uniformes inadecuados para el personal.</p>
Oportunidades	Estrategias F-O	Estrategias D-O
<p><b>O1.</b> Producto de primera necesidad.</p> <p><b>O2.</b> Crecimiento de la demanda de agua embotellada.</p> <p><b>O3.</b> Buenas relaciones con proveedores.</p> <p><b>O4.</b> Aceptación del producto.</p> <p><b>O5.</b> Fortalecimiento de la marca a nivel local.</p> <p><b>O6.</b> Fidelidad de los clientes.</p>	<p>Desarrollar alianzas estratégicas en el mercado para posicionar a los productos de la planta Purificadora Agua Los Ríos.</p>	<p>Establecer capacitaciones técnicas para que el personal tenga claro los objetivos de la planta y con ello crear una infraestructura adecuada con tecnología avanzada.</p>
Amenazas	Estrategias F-A	Estrategias D-A
<p><b>A1.</b> Aumento de competidores locales.</p> <p><b>A2.</b> Escasez de agua en el sector en tiempos de verano (limita la producción).</p> <p><b>A3.</b> Aumento de costos de la materia prima.</p> <p><b>A4.</b> Impacto del cambio climático.</p> <p><b>A5.</b> Competidores con mejor tecnología.</p>	<p>Gestión de riesgos</p>	<p>Establecer un fondo de contingencia para afrontar la falta de recursos que pueda aparecer con la finalidad de no caer en una inestabilidad económica.</p>

**Nota:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Lady Patricia Guaman Estrada

## Fijación de objetivos

**Tabla 40.**

*Fijación de objetivos*

<b>OBJETIVOS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>
<p>Realizar un diagnóstico situacional que permita discernir y comprender tanto los factores internos como externos que influyen en su funcionamiento, a través de variados enfoques analíticos y la aplicación de matrices apropiadas.</p> <p>Definir una filosofía coherente de la Planta Purificadora Agua Los Ríos como parte integral del plan estratégico, con el propósito de fortalecer y optimizar la gestión de la Planta.</p> <p>Desarrollar un plan estratégico mediante la unión de los resultados con el propósito de establecer mecanismos de seguimiento y evaluación para garantizar que la estrategia esté teniendo el impacto deseado y realizar ajustes según sea necesario.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mejorar la innovación de purificación de agua que permita fortalecer la imagen positiva de la imagen de marca.</li><li>• Ampliar y fortalecer las alianzas con proveedores mediante la adopción de nueva tecnología avanzada.</li><li>• Cumplir con los estándares más altos de calidad que permitan la expansión a nuevos mercados a nivel nacional.</li><li>• Establecer alianzas de investigación con las universidades bajo las normativas ambientales actuales.</li></ul>

**Nota:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Lady Patricia Guaman Estrada

## Creación del plan de acción

Es esencial desarrollar un plan de acción para la planta Purificadora Agua los Ríos, Cantón Montalvo, Provincia los Ríos, periodo 2023-2027. Este plan incluirá los detalles de las estrategias implementadas, los indicadores utilizados, los roles y responsabilidades asignados a cada persona, el presupuesto total y el cronograma de actividades.

**Tabla 41.**

*Plan de acción*

ESTRATEGIAS	TÁCTICAS	RESPONSA BLE	COSTO	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN 2023-2027								
				Oct- Dic 2023	Ene- Jun 2024	Jul-Dic 2024	Ene- Jun 2025	Jul-Dic 2025	Ene- Jun 2026	Jul-Dic 2026	Ene- Jun 2027	Jul-Dic 2027
Mejorar la innovación de purificación de agua que permita fortalecer la imagen positiva de la imagen de marca.	Implementación de nuevos sistemas de luz ultravioleta clase A para la purificación de agua.	Propietario de la Planta Purificadora de Agua los Ríos.	\$10000									
Ampliar y fortalecer las alianzas con proveedores mediante la adopción de nueva tecnología avanzada.	Mejorar el precio para beneficio de los proveedores mediante la optimización y reducción de costes de purificación y envasado.	Propietario de la Planta Purificadora de Agua los Ríos.	\$10000									



<p>Cumplir con los estándares más altos de calidad que permitan la expansión a nuevos mercados a nivel nacional.</p>	<p>Propuestas de proveer agua purificada a grandes empresas de comercialización a nivel nacional por medio de promociones publicitarias.</p>	<p>Encargado de la Purificación de Agua.</p>	<p>\$5000</p>	<table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>																											
<p>Establecer alianzas de investigación con las universidades bajo las normativas ambientales actuales.</p>	<p>Convenios con las universidades a nivel nacional.</p>	<p>Propietario de la Planta Purificadora de Agua los Ríos.</p>	<p>\$5000</p>	<table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>																											

**Nota:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Lady Patricia Guaman Estrada

### **Fase III Elección elaboración y ejecución de estrategias**

#### **Implementación de nuevos sistemas de luz ultravioleta Clase A para la purificación de agua.**

El uso de la luz ultravioleta para la purificación de agua ha sido una práctica que ha existido durante muchos años, aunque en los últimos años ha sido aplicada en la desinfección de líquidos. La radiación ultravioleta se genera a través de una lámpara especial y tiene la capacidad de penetrar la pared celular de los organismos, alterando su material genético y evitando su reproducción. Esta forma de tratamiento puede eliminar virus y bacterias, aunque se recomienda complementarlo con cloro para prevenir el crecimiento posterior de bacterias. Una de las ventajas de la luz ultravioleta es su facilidad de uso y mantenimiento, además de que no produce residuos tóxicos. Sin embargo, también tiene algunas limitaciones, como la incapacidad de inactivar protozoarios y su ineficacia en aguas con sólidos suspendidos, color o materia orgánica soluble, ya que estas sustancias pueden absorber la radiación y afectar la eficacia del tratamiento. La efectividad de la luz ultravioleta en la desinfección del agua depende de la dosis absorbida por los organismos, que está determinada por la intensidad de la lámpara y el tiempo de exposición. Si la dosis no es suficiente, el material genético de los organismos puede resultar dañado, pero no destruido, lo que puede favorecer el crecimiento bacteriano una vez que cese el tratamiento.

**Tabla 42.***Contenido de la estrategia*

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>TÁCTICAS</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Implementación de nuevos sistemas de luz ultravioleta Clase A para la purificación de agua	<b>Descripción de la estrategia</b>	\$10000
	Compra de Los esterilizadores UV YLC-4000, El tratamiento con luz ultravioleta es ampliamente reconocido y ha sido probado como un método efectivo de desinfección del agua. A diferencia de otros métodos como la cloración o la ozonización, la luz UV no altera las propiedades del agua, como su color, olor o sabor, y no genera subproductos dañinos. La luz UV solo aporta la energía de la radiación ultravioleta necesaria para desinfectar el agua. Además, la desinfección UV requiere tiempos de contacto mucho más cortos en comparación con otros métodos, lo que lo hace rápido y eficiente. También es una opción económica y amigable con el medio ambiente.	
<b>SUBTOTAL</b>		\$8800
<b>IVA</b>		\$1200
<b>TOTAL</b>		\$10000

*Nota:* Investigación de Campo*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

**Figura 34.**

*Esterilizador UV YLC-4000*



*Nota:* Investigación de Campo

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

### **Ampliar y fortalecer las alianzas con proveedores mediante la adopción de nueva tecnología avanzada**

Se propone mejorar el precio con el fin de beneficiar a los proveedores a través de la optimización y reducción de los costes de los procesos de purificación y envasado. Se ha propuesto una mejora en el precio con el objetivo de beneficiar a los proveedores. Para lograr esto, se plantea optimizar y reducir los costos de los procesos de purificación y envasado. Hasta el momento la Planta Purificadora Agua Los Ríos ha implementado una estrategia en la que se ha acercado directamente a sus clientes para llegar a ellos. Sin embargo, dado que se trata de un producto de consumo masivo que se dirige al consumidor final, es necesario establecer canales de distribución adecuados para la comercialización del agua embotellada. Para ello, sería importante analizar las prácticas exitosas de la competencia en cuanto a distribución y tomarlas como base para mejorar la experiencia del cliente en este aspecto.

Además, es fundamental que la Planta Purificadora Agua Los Ríos establezca una comunicación constante con los distribuidores, para darles capacitación sobre el producto y asegurarse de que estén cumpliendo con las condiciones de ubicación y manejo establecidas. También se podrían establecer incentivos adicionales para los distribuidores que cumplan con los objetivos de ventas propuestos. De esta manera, al tercerizar la distribución y establecer estrategias promocionales efectivas, la Planta Purificadora Agua Los Ríos podrá alcanzar una mayor eficiencia en la comercialización de su producto y aumentar su presencia en el mercado.

**Tabla 43.**

*Contenido de la estrategia*

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>TÁCTICAS</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Ampliar y fortalecer las alianzas con proveedores mediante la adopción de nueva tecnología avanzada	<b>Descripción de la estrategia</b>	\$10000
	Implementar la estrategia Pull se enfoca en llegar directamente al consumidor, provocando así un impulso que se transmite hacia atrás en la cadena productiva.  La estrategia Pull se implementaría para motivar a los distribuidores a aumentar las ventas del producto.	
<b>SUBTOTAL</b>		\$8800
<b>IVA</b>		\$1200
<b>TOTAL</b>		\$10000

*Nota:* Investigación de Campo

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

**Figura 35.**

*Diseño de estrategia Pull.*

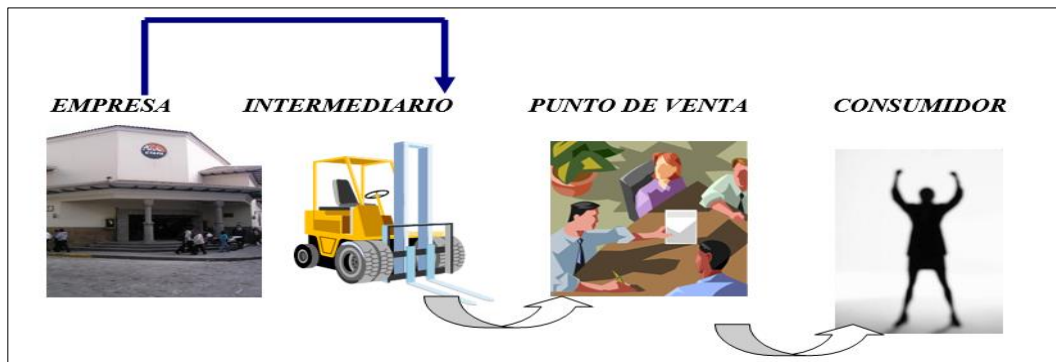


*Nota:* Investigación de Campo

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

**Figura 36.**

*Diseño de estrategia Bush*



*Nota:* Investigación de Campo

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

**Cumplir con los estándares más altos de calidad que permitan la expansión a nuevos mercados a nivel nacional.**

Antes de lanzar la campaña publicitaria del producto, se considera importante generar expectativa sobre el próximo lanzamiento de agua embotellada por parte de ETAPA. Esto permitirá preparar el terreno para la publicidad específica del producto y alentar a los consumidores a probarlo.

En términos de promoción del producto, es necesario tener en cuenta los motivadores de consumo. El factor más importante en el consumo de agua es la sed y la salud, por lo que estas razones deben ser insinuadas en las campañas publicitarias.

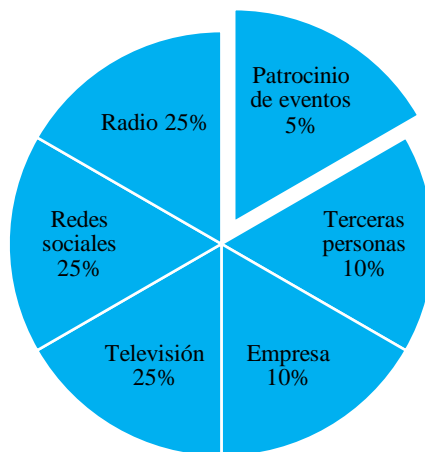
**Tabla 44.***Contenido de la estrategia*

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>TÁCTICAS</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Cumplir con los estándares más altos de calidad que permitan la expansión a nuevos mercados a nivel nacional.	<b>Descripción de la estrategia</b>	
	Propuestas de proveer agua purificada a grandes empresas de comercialización a nivel nacional por medio de promociones publicitarias.	\$5000
<b>SUBTOTAL</b>		\$4400
<b>IVA</b>		\$600
<b>TOTAL</b>		\$5000

*Nota:* Investigación de Campo*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

**Figura 37.**

*Diseño de distribución estratégico de publicidad.*



*Nota:* Investigación de Campo

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

### **Establecer alianzas de investigación con las universidades bajo las normativas ambientales actuales.**

Los convenios entre empresas privadas y universidades son de gran importancia debido a los beneficios que aportan tanto al mundo académico como al empresarial y, en última instancia, a la sociedad en general. Las universidades suelen ser centros de investigación y desarrollo de tecnología. Al colaborar con empresas privadas, pueden transferir conocimientos y tecnologías avanzadas, lo que ayuda a las empresas a mantenerse competitivas e innovadoras. Las alianzas entre empresas y universidades permiten la realización de investigaciones conjuntas. Esto puede conducir al descubrimiento de soluciones innovadoras a problemas comerciales o científicos, lo que beneficia a ambas partes. Las empresas pueden beneficiarse al reclutar estudiantes o graduados de universidades que han adquirido habilidades específicas relevantes para su sector. Estas alianzas pueden ayudar a cerrar la brecha entre las habilidades que demanda el mercado laboral y las que ofrecen las instituciones académicas. Las universidades son fuentes de talento joven y creativo. Las empresas pueden aprovechar esto al ofrecer pasantías, programas de prácticas o proyectos conjuntos, lo que les permite acceder a ideas frescas y perspectivas innovadoras.



Los convenios entre empresas y universidades pueden tener un impacto positivo en el desarrollo económico regional. Pueden fomentar la creación de empleo, atraer inversiones y estimular la innovación, lo que beneficia a la comunidad en general. Las alianzas con empresas pueden generar recursos financieros para las universidades, a través de donaciones, becas o contratos de investigación.

Solución de problemas reales: Las empresas pueden plantear problemas o desafíos específicos que enfrentan en su actividad diaria, y las universidades pueden contribuir con la investigación y el desarrollo de soluciones. Esto puede conducir a la creación de productos o servicios innovadores. La colaboración entre empresas y universidades promueve la cultura de la innovación en ambos sectores.

**Tabla 45.**

*Contenido de la estrategia*

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>TÁCTICAS</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Establecer alianzas de investigación con las universidades bajo las normativas ambientales actuales	Realizar convenios como propuestas para las universidades en el ámbito, local, cantonal, provincial y regional.	\$5000
<b>SUBTOTAL</b>		\$4400
<b>IVA</b>		\$600
<b>TOTAL</b>		\$5000

*Nota:* Investigación de Campo

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

**Tabla 46.**

*Propuesta de diseño de convenio*

**CONVENIO DE COOPERACIÓN ACADÉMICA**

Intervienen en la celebración del presente instrumento, por una parte La planta purificadora Agua Los Ríos, ubicado en el Cantón Montalvo de la Provincia Los Ríos, legalmente representada por Don Gilbert Gustavo Rea Quishpe, en su calidad de propietario de la Planta Purificadora Agua Los Ríos, conforme se desprende del nombramiento adjunto: y. por otra, la Universidad.....legalmente representada por el....., en su calidad de RECTOR, conforme se desprende del documento adjunto, partes que en lo posterior se les denominará como la CORPORACIÓN Y UNIVERSIDAD respectivamente, quienes libre y voluntariamente acuerdan celebrar el presente Convenio de Cooperación Académica.

**PRIMERA. ANTECEDENTES**

La planta purificadora Agua Los Ríos, ubicado en el Cantón Montalvo de la Provincia Los Ríos es una Corporación civil, la misma que tiene a cargo de purificación de agua para el consumo humano se encuentra empeñada en impulsar la ingeniería en las especializaciones de ingeniería en biotecnología, innovación molecular, industrial, ambiental.

2. La Universidad..... es una Institución de Educación Superior, legalmente constituida de conformidad con la Ley de Universidades, la misma que entre sus atribuciones cuenta con la capacidad de suscribir convenios con organismos especializados para realizar actividades académicas, trabajos y proyectos de investigación.

3. La CORPORACIÓN juntamente con la UNIVERSIDAD, celebraron el ..... de ..... de ..... el Convenio de Cooperación Académica CENACE No. ...., tendiente al desarrollo de actividades de investigación, transferencia de tecnología, capacitación de recursos humanos e intercambio de información y documentación científico- tecnológica. con una duración de 5 años.

**SEGUNDO. - OBJETO**

Con los antecedentes expuestos. las partes. en la calidad que comparecen. libre y voluntariamente. proceden a renovar el Convenio de Cooperación Académica CENACE No. .... tendientes al desarrollo de actividades de investigación. transferencia de tecnología. capacitación de recursos humanos. e intercambio de información y documentación científica - tecnológica.

**TERCERA. - ALCANCE**

El presente Convenio se aplicará en los siguientes ámbitos:

- Practicas preprofesionales para estudiantes.
- Desarrollo de actividades de investigación en temas propuestos por el CENACE y aquellos orientados al esquema de Proyectos.

- Actividades de colaboración con los laboratorios y bibliotecas técnicas relacionadas.

#### **CUARTA. - ACUERDOS DE COOPERACIÓN**

Los Acuerdos de Cooperación Institucional deberán plasmarse con la calidad de adendum. al presente convenio. para cada evento que se llegare a ejecutar. Previo a la suscripción de los acuerdos con cargo a cualquiera de los ámbitos citados en la cláusula precedente, las partes nominarán un delegado, quien estará autorizado para establecer en cada caso los términos. programas de trabajo, duración, modalidad de ejecución, acciones de entrenamiento de personal y presupuesto.

#### **QUINTA. - OTROS CONVENIOS**

El presente Convenio no limita el derecho de las partes a la formalización de acuerdos o Convenios con otras Instituciones Educativas u Organismos Especializados.

#### **SEXTA. - VIGENCIA Y DURACIÓN**

El presente Convenio tendrá una duración de cinco (5) años, contados a partir de su suscripción, pudiendo ser renovado por periodos iguales si las partes así lo manifiestan mediante comunicaciones escritas, con tres meses de anticipación.

#### **SÉPTIMA. - OBLIGACIÓN PATRONAL**

La CORPORACIÓN, dada la naturaleza del presente Convenio, no adquiere ninguna obligación de carácter laboral, ni responsabilidad alguna por este concepto con el personal que participe en la ejecución de los convenios.

#### **OCTAVA. TERMINACIÓN DEL CONVENIO**

Las partes podrán convenir por mutuo acuerdo o de manera unilateral. en la extinción de todas o algunas de las obligaciones previstas en este Convenio, para el efecto suscribirán la correspondiente acta de liquidación. La terminación por mutuo acuerdo no se hará extensiva a los acuerdos de cooperación que con cargo a este convenio se hayan suscrito y se encuentren en ejecución. sino que los mismos regirán hasta el plazo en ellos previsto. La terminación por mutuo acuerdo. no implica renuncia a derechos causados o adquiridos a favor de las partes.

La terminación unilateral podrá ser efectuada en cualquier momento previa notificación por la parte que se considere afectada por la falta en el cumplimiento de los objetivos y condiciones del presente convenio.

#### **NOVENA CONTROVERSIAS**

Si se suscitaren divergencias o controversias entre las partes, estas tratarán de llegar a un acuerdo que solucione el problema.

**CLAUSULA ARBITRAL:** De no obtenerse el acuerdo, las partes someterán el asunto controvertido a los procesos de mediación y arbitraje de conformidad con lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación y de conformidad con las siguientes reglas:

- Las partes expresamente se someten al Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de ....
- Los árbitros serán profesionales del derecho, relacionados con el tema controvertido. de reconocida moral y técnica, que garanticen la imparcialidad y objetividad de sus resoluciones.
- El término para expedir el laudo arbitral será de noventa días, desde el momento de su posesión, Los asuntos resueltos mediante el laudo arbitral tendrán el mismo valor de las sentencias de última instancia dictadas por la justicia ordinaria.
- De renunciar al Convenio Arbitral, las partes renuncian fuero y domicilio y acuerdan someterse a los tribunales de la ciudad de .... y al trámite verbal sumario.
- La legislación aplicable a este Contrato es la ecuatoriana.

#### **DÉCIMA. - NOTIFICACIONES**

Toda comunicación o notificación dirigida a cualquiera de las partes, durante el desarrollo del convenio, deberá efectuarse por escrito a las siguientes direcciones.....

#### **DÉCIMA PRIMERA. - ACEPTACIÓN DE LAS PARTES**

Libre y voluntariamente, previo el cumplimiento de todos los requisitos exigidos por las leyes de la materia, las partes declaran expresamente su aceptación a todo lo convenido a cuyas estipulaciones se someten, en fe de lo cual firman en unidad de acto en tres ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de..... a los ..... días del mes de ..... de 20....

*Nota:* Investigación de Campo

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

**Tabla 47.**

*Estrategia (FO)*

<b>NOMBRE DE LA ESTRATEGIA</b>	Desarrollar alianzas estratégicas en el mercado para posicionar a los productos de la planta Purificadora Agua Los Ríos.
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	Aumentar las alianzas en el sector del mercado
<b>IMPLEMENTACIÓN</b>	
<b>IDENTIFICACIÓN DE EMPRESAS DE PURIFICACIÓN DE AGUA</b>	<p><b>ACTIVIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Investigar y evaluar empresas especializadas en la purificación de agua.</b></li> </ul> <p><b>Objetivo:</b> Identificar y analizar empresas que se destacan en el desarrollo de purificación de agua</p> <p><b>Pasos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar búsquedas en línea y consultas para identificar que empresas realizan trabajos de tratamiento y purificación de agua.</li> <li>• Evaluar la reputación de las empresas encontradas.</li> <li>• Analizar los métodos tecnológicos con los que se manejan para poder determinar el nivel de tecnología que se utilizara en la planta de tratamiento de agua.</li> <li>• <b>Establecer criterios de selección basados en compatibilidad</b></li> </ul> <p><b>Objetivo:</b> Desarrollar criterios que permitan seleccionar empresas con tecnologías avanzada que permitan la eficiencia y operación de la planta de tratamiento de agua.</p> <p><b>Pasos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los requisitos indispensables para poner en marcha un plan de tratamiento de agua.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir criterios de compatibilidad de las tecnologías que pueden ser utilizadas.</li> </ul> <p><b>PRESUPUESTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Investigación y evaluación: \$200</li> </ul> <p>Asignar fondos el acceso a informes de mercado y posiblemente honorarios si la consulta fue externa.</p> <p>Controlar los gastos para garantizar una gestión eficiente.</p>
<p><b>ESTABLECIMIENTO DE ALIANZAS y NEGOCIACIÓN</b></p>	<p><b>ACTIVIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Iniciar conversaciones con empresas seleccionadas.</b></li> </ul> <p><b>Objetivo:</b> Establecer contacto con las empresas seleccionadas en la investigación y determinar posibles alianzas y apoyo para la creación de una nueva planta de tratamiento y purificación de agua</p> <p><b>Pasos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar la estrategia y propósito de la planificación.</li> <li>Notificar por diferentes medios para que conozca de primera mano la planificación.</li> <li>Compartir información relevante de la propuesta y adquirir más información para mejorar la planificación.</li> <li><b>Negociar términos de colaboración y acuerdos estratégicos.</b></li> </ul> <p><b>Objetivo:</b> Establecer términos y condiciones claras sobre el proyecto teniendo en cuenta un beneficio para ambas partes.</p> <p><b>Pasos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir una propuesta inicial con lo más indispensable que incluya deberes y responsabilidades para ambas partes.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciar reuniones de negociación para discutir lo más necesario y resolver las dudas que se puedan generar.</li> <li>• Ajustar la propuesta en beneficio de ambas partes.</li> <li>• Redactar un acuerdo formal con los términos acordados y firmas de las partes.</li> </ul> <p><b>PRESUPUESTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costos de negociación y viajes: \$300</li> </ul> <p>Detalle de Gastos:</p> <p>Gastos asociados con reuniones cara a cara, incluyendo transporte y alojamiento si es necesario. Materiales de presentación y documentación necesarios para respaldar las conversaciones.</p>
<p><b>IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS PARA LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA</b></p>	<p><b>ACTIVIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Adquirir tecnologías que mejoren la eficiencia operativa.</b></li> </ul> <p><b>Objetivo:</b> Identificar, evaluar y adquirir tecnologías que contribuyan a la eficacia operacional de la planta de tratamiento de agua.</p> <p><b>Pasos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Examinar en detalle las áreas de operaciones que podrían aprovechar tecnologías en desarrollo.</li> <li>• Investigar proveedores y soluciones tecnológicas que estén alineados con las necesidades identificadas.</li> <li>• Concertar reuniones con proveedores potenciales para obtener demostraciones y detalles técnicos sobre las soluciones propuestas.</li> <li>• Evaluar las opciones en términos de costo, escalabilidad, integración y beneficios operativos.</li> </ul>

	<p><b>PRESUPUESTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de tecnologías: \$2000</li> </ul> <p>Detalle de Gastos:</p> <p>Los gastos de licenciamiento y compra de las tecnologías seleccionadas deben ser tenidos en cuenta.</p> <p>Asimismo, se deben considerar los posibles costos de capacitación del personal para asegurar una implementación efectiva de las nuevas soluciones.</p> <p>En caso necesario, también se deben contemplar los costos de consultoría para la integración y personalización de las tecnologías adquiridas.</p>
<p><b>MONITOREO Y EVALUACIÓN</b></p>	<p><b>ACTIVIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Establecer un sistema de monitoreo para evaluar el impacto de las tecnologías.</b></li> </ul> <p><b>Objetivo:</b> Desarrollar un sistema de seguimiento efectivo para evaluar el rendimiento y el impacto de las nuevas tecnologías en la eficiencia operativa.</p> <p><b>Pasos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las métricas clave que deben ser monitorizadas para evaluar el éxito de las nuevas tecnologías, como la eficiencia, la productividad y la reducción de costos.</li> <li>• Seleccionar herramientas y plataformas de seguimiento que se alineen con los objetivos establecidos.</li> <li>• Integrar el sistema de seguimiento con las nuevas tecnologías y sistemas existentes.</li> <li>• Implementar procedimientos para recopilar datos y generar informes.</li> <li>• Designar un equipo responsable de realizar el seguimiento y el análisis de datos.</li> </ul>



	<p><b>Realice ajustes según sea necesario.</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Tomar medidas proactivas para responder a los datos recopilados por el sistema de monitoreo, realizando ajustes y mejoras cuando sea necesario.</p> <p><b>Pasos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un proceso de revisión periódica de los resultados y compararlos con los objetivos iniciales.</li> <li>• Colaborar con los equipos operativos y de tecnología para implementar ajustes y mejoras basados en las recomendaciones del sistema de monitoreo.</li> <li>• Realizar evaluaciones continuas del rendimiento de las tecnologías y su impacto en los procesos operativos.</li> <li>• Asegurar la flexibilidad del sistema para adaptarse a los cambios en el entorno operativo y en las metas organizacionales.</li> </ul> <p><b>PRESUPUESTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo y mantenimiento de sistema de monitoreo: \$300</li> </ul> <p>Desarrollo inicial del sistema de monitoreo, incluyendo software y posiblemente hardware necesario.</p> <p>Gastos continuos de mantenimiento para garantizar la efectividad.</p>
--	---

*Nota:* Investigación de Campo  
*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

**Tabla 48.**

*Estrategia (DO)*

<b>NOMBRE DE LA ESTRATEGIA</b>	Establecer capacitaciones técnicas para que el personal tenga claro los objetivos de la planta y con ello crear una infraestructura adecuada con tecnología avanzada.
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	Proporcionar capacitaciones técnicas al personal
<b>IMPLEMENTACIÓN</b>	
<b>ANÁLISIS DE CAPACITACIONES TECNICAS</b>	<p><b>ACTIVIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Evaluar las capacitaciones técnicas que podrían servir para la propuesta.</b></li> </ul> <p><b>Objetivo:</b> Analizar las nuevas capacitaciones técnicas para el personal que ejecute el plan de tratamiento de agua.</p> <p><b>Pasos:</b></p> <p>Identificar las necesidades de capacitación</p> <p>Definir los objetivos de capacitación</p> <p>Diseñar el programa de capacitación</p> <p><b>Analizar la viabilidad económica y operativa de las capacitaciones.</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Evaluar si la introducción de nuevos servicios complementarios es económicamente viable y operativamente sostenible.</p> <p><b>Pasos:</b></p> <p>Realizar un análisis de costos y beneficios para determinar la rentabilidad de la diversificación.</p> <p>Evaluar la capacidad operativa actual y determinar si se requieren inversiones adicionales en infraestructura o personal.</p>

	<p>Considerar los riesgos potenciales asociados con la diversificación y desarrollar estrategias de mitigación.</p> <p>Realizar proyecciones financieras para comprender el impacto a corto y largo plazo de la diversificación en la rentabilidad global del negocio.</p> <p><b>PRESUPUESTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación de mercado: \$200</li> </ul> <p>Detalle de Gastos:</p> <p>Contratación de servicios de investigación de mercado o software especializado.</p> <p>Costos asociados con encuestas y entrevistas a clientes.</p> <p>Gastos de análisis de datos y generación de informes.</p>
<p><b>DESARROLLO DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN</b></p>	<p><b>ACTIVIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Identificar las habilidades necesarias para ampliar los servicios.</b></li> </ul> <p><b>Objetivo:</b> Evaluar la viabilidad económica y operativa de las capacitaciones en una organización, determinar si las capacitaciones son financieramente rentables y si se están implementando de manera eficiente.</p> <p><b>Pasos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las capacitaciones existentes.</li> <li>• Analizar la eficiencia operativa</li> <li>• Evaluar la calidad de las capacitaciones</li> <li>• Identificar oportunidades de mejora</li> </ul> <p><b>Desarrollar programas de capacitación para el personal.</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Elaborar programas de capacitación para el personal a fin de mejorar sus habilidades y conocimientos, aumentar su productividad y promover su crecimiento profesional.</p>

	<p><b>Pasos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis exhaustivo de las necesidades de capacitación del personal.</li> <li>• Establecer objetivos claros y específicos para los programas de capacitación.</li> <li>• Diseñar un programa de capacitación que se adapte a las necesidades identificadas y a los objetivos establecidos.</li> <li>• Llevar a cabo la implementación de los programas de capacitación.</li> </ul> <p><b>PRESUPUESTO</b></p> <p>Desarrollo de programas de capacitación: \$1500</p> <p>Detalle de Gastos:</p> <p>Gastos relacionados con el desarrollo de programas de capacitación, incluyendo honorarios de consultores, creación de materiales, costos de implementación de sesiones de formación y evaluación y seguimiento del programa.</p> <p><b>Temas de Capacitación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación de las etapas del proceso de tratamiento de agua, desde la captación del agua hasta su distribución.</li> <li>• Tipos de plantas de tratamiento de agua, incluyendo plantas convencionales, plantas de filtración rápida y plantas de ósmosis inversa.</li> <li>• Calidad del agua: conceptos básicos sobre los parámetros de calidad del agua, como pH, turbidez, cloro residual, entre otros, y cómo se evalúan y controlan en una planta de tratamiento.</li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de coagulación y floculación: explicación de los procesos de coagulación y floculación utilizados en una planta de tratamiento para remover partículas y sustancias suspendidas en el agua.</li> <li>• Procesos de filtración: descripción de los diferentes procesos de filtración utilizados en una planta de tratamiento, como la filtración por arena, carbón activado o membranas, y cómo funcionan.</li> <li>• Desinfección del agua: explicación de los diferentes métodos de desinfección utilizados en una planta de tratamiento, como la cloración, la ozonización o la radiación ultravioleta, y su importancia para garantizar la calidad microbiológica del agua.</li> <li>• Mantenimiento y operación de la planta: recomendaciones para el correcto mantenimiento y operación de los equipos y sistemas de una planta de tratamiento, incluyendo la capacitación del personal, buenas prácticas y normativas.</li> <li>• Sostenibilidad y eficiencia energética: enfoque en prácticas y tecnologías que permiten hacer más eficientes y sostenibles las plantas de tratamiento, como el uso de energías renovables, el aprovechamiento de subproductos y la reducción del consumo de agua y energía.</li> </ul>
<p><b>EVALUACIÓN DE RESULTADOS</b></p>	<p>Para evaluar los resultados obtenidos de cada estrategia implementada, se puede emplear un indicador de desempeño que refleje el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos para cada estrategia. Se propone una fórmula general para calcular este indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de Desempeño (identificación) = (Resultados Logrados/Objetivos Establecidos) × 100</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• En esta fórmula, los "Resultados Logrados" se refieren a la medida cuantitativa o cualitativa de los resultados obtenidos a través de la implementación de la estrategia, mientras que los "Objetivos Establecidos" se refieren a la medida cuantitativa o cualitativa de los objetivos específicos establecidos al inicio de la implementación de la estrategia.</li><li>• El resultado de esta fórmula proporcionará un índice que refleja el nivel de éxito en la implementación de cada estrategia. Un índice del 100% indicaría que se han alcanzado todos los objetivos establecidos, mientras que un índice inferior al 100% sugerirá la necesidad de hacer ajustes o mejoras en ciertas áreas.</li></ul>
--	--

**Nota:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Lady Patricia Guaman Estrada

**Tabla 49:**

*Estrategia (FA)*

<b>NOMBRE DE LA ESTRATEGIA</b>	Gestión de riesgos
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	Mejorar la gestión de riesgos medioambientales y establecer prácticas ambientales adecuadas que permitan una operación de la planta.
<b>IMPLEMENTACIÓN</b>	
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS Y NORMATIVAS AMBIENTALES</b>	<p><b>ACTIVIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Realizar una evaluación exhaustiva de los riesgos ambientales asociados con las operaciones actuales.</b></li> </ul> <p><b>Objetivo:</b> Identificar y evaluar de manera exhaustiva los posibles riesgos ambientales asociados con las operaciones de tratamiento de agua.</p> <p><b>Pasos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un análisis exhaustivo de las operaciones de tratamiento de agua para identificar los diferentes procesos y actividades que pueden tener un impacto en el medio ambiente.</li> <li>• Identificar los posibles riesgos ambientales asociados con cada proceso y actividad identificada en el paso anterior.</li> <li>• Evaluar la magnitud y probabilidad de cada riesgo identificado.</li> <li>• Realizar un estudio detallado del contexto ambiental en el que se encuentra la planta de tratamiento de agua.</li> <li>• <b>Actualizar y asegurarse de cumplir con las normativas ambientales locales.</b></li> </ul>

	<p>Objetivo: Garantizar que las operaciones de tratamiento de agua cumplan con las normativas ambientales locales y nacionales.</p> <p><b>Pasos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investiga y familiarízate con las normativas ambientales locales y nacionales que se aplican al tratamiento de agua.</li> <li>• Evalúa la situación actual de tus operaciones de tratamiento de agua para identificar posibles incumplimientos de las normativas ambientales.</li> <li>• Desarrolla un plan que incluya todas las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de las normativas ambientales.</li> <li>• Proporciona capacitación adecuada a todo el personal involucrado en el tratamiento de agua.</li> </ul> <p><b>PRESUPUESTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultoría ambiental y análisis de riesgos: \$400</li> </ul> <p>Detalle de Gastos:</p> <p>Los costos por el servicio de consultores ambientales para realizar la evaluación de riesgos y revisión del cumplimiento normativo.</p> <p>Los gastos relacionados con el proceso de mapeo y análisis de las áreas de riesgo.</p> <p>La elaboración de planes de acción y documentación necesaria para enfrentar las situaciones que no cumplen con las normas establecidas.</p>
<p><b>INVERSIÓN Y TECNOLOGÍAS SOSTENIBLES</b></p>	<p><b>ACTIVIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Identificar e implementar tecnologías que reduzcan el impacto ambiental.</b></li> </ul> <p><b>Objetivo:</b> Identificar e implementar tecnologías que ayuden a reducir el impacto ambiental, promoviendo la sustentabilidad y la protección del medio ambiente.</p>



	<p><b>Pasos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un análisis exhaustivo del impacto ambiental de las actividades o procesos existentes.</li> <li>• Se debe investigar y descubrir tecnologías que hayan demostrado éxito en la reducción del impacto ambiental.</li> <li>• Analizar los costos y beneficios de cada tecnología.</li> <li>• Seleccionar la tecnología que se ajuste mejor a las necesidades y capacidades de la empresa.</li> </ul> <p><b>PRESUPUESTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición e implementación de tecnologías sostenibles: \$1000</li> </ul> <p>Detalle de Gastos:</p> <p>Gastos relacionados con la compra de tecnologías sostenibles, incluyendo la adquisición de equipos y dispositivos.</p> <p>Gastos de instalación y puesta en marcha de las nuevas tecnologías.</p> <p>Formación del personal para asegurar el correcto uso de las tecnologías implementadas.</p> <p>Seguimiento y mantenimiento regular de las tecnologías para garantizar su eficacia en el tiempo.</p>
<p><b>EVALUACIÓN DE RESULTADOS</b></p>	<p>Para medir el éxito de la implementación de cada estrategia, se puede utilizar un indicador de desempeño que evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos. Este indicador se calcula dividiendo los resultados logrados entre los objetivos establecidos y multiplicando el resultado por 100. Un índice del 100% indicaría que se han alcanzado todos los objetivos, mientras que un valor inferior sugiere áreas de mejora o ajustes necesarios.</p>

*Nota:* Investigación de Campo

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

**Tabla 50.**

*Estrategia (DA)*

<p><b>NOMBRE DE LA ESTRATEGIA</b></p>	<p>Establecer un fondo de contingencia para afrontar la falta de recursos que puedan aparecer con la finalidad de no caer en una inestabilidad económica.</p>
<p><b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b></p>	<p>Delimitar un fondo contingente</p>
<p style="text-align: center;"><b>IMPLEMENTACIÓN</b></p>	
<p><b>ANÁLISIS DE RIESGOS ECONÓMICOS Y LEGALES</b></p>	<p><b>ACTIVIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Establecer un fondo financiero dedicado a enfrentar posibles crisis económicas y cambios regulatorios.</b></li> </ul> <p><b>Objetivo:</b> Establecer un fondo de contingencia para afrontar la falta de recursos, garantizando así una estabilidad económica y evitando posibles crisis financiera para la planta.</p> <p><b>Pasos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un análisis exhaustivo de la situación económica actual de la empresa o del individuo.</li> <li>• Determinar el monto objetivo necesario para el fondo de contingencia.</li> <li>• Crear un presupuesto detallado que tenga en cuenta el fondo de contingencia.</li> <li>• Establecer un método de ahorro regular para el fondo de contingencia.</li> </ul> <p><b>PRESUPUESTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultoría legal y económica: \$600</li> </ul> <p>Detalle de Gastos:</p> <p>Los gastos relacionados con los servicios de consultores legales y económicos para asesorar en la creación del fondo, así como los costos relacionados con la investigación y análisis de escenarios.</p>

<p><b>CREACIÓN DEL FONDO DE CONTINGENCIA</b></p>	<p><b>ACTIVIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Iniciar conversaciones con empresas seleccionadas.</b></li> </ul> <p><b>Objetivo:</b> Establecer un primer contacto con empresas seleccionadas para explorar posibles oportunidades de colaboración.</p> <p><b>Pasos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza una investigación exhaustiva para identificar las empresas que podrían ser buenas oportunidades de colaboración.</li> <li>• Define una estrategia clara sobre cómo se va a acercar a cada una de las empresas seleccionadas.</li> <li>• Antes de establecer contacto con las empresas, asegúrate de tener un mensaje claro y atractivo que explique quién eres, qué haces y qué beneficios podrías ofrecerles en una posible colaboración.</li> <li>• Establecer el primer contacto con las empresas seleccionadas.</li> <li>• <b>Negociar términos de colaboración y acuerdos estratégicos.</b></li> </ul> <p><b>Objetivo:</b> Negociar términos de colaboración y acuerdos estratégicos es establecer acuerdos mutuamente beneficiosos entre dos o más partes, con el fin de trabajar juntas de manera efectiva y lograr objetivos comunes.</p> <p><b>Pasos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar una investigación exhaustiva sobre la parte con la que se va a negociar.</li> <li>• Definir claramente los objetivos que se desean lograr con la colaboración o acuerdo estratégico.</li> <li>• Identificar áreas en las que ambas partes puedan encontrar puntos de acuerdo.</li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer límites dentro de los cuales está dispuesto a negociar y establezca las prioridades que son más importantes para usted en la negociación.</li> </ul> <p><b>PRESUPUESTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación del fondo: \$400</li> </ul> <p>Detalle de Gastos:</p> <p>Gastos relacionados con la elaboración de materiales de presentación, propuestas y documentos necesarios para las negociaciones.</p> <p>Posibles costos de desplazamiento y hospedaje en caso de ser necesaria una reunión cara a cara.</p> <p>Recursos para garantizar una comunicación efectiva durante las conversaciones, como llamadas y videoconferencias.</p>
<p><b>EVALUACIÓN DE RESULTADOS</b></p>	<p>Para evaluar los resultados de la implementación de cada estrategia, se puede utilizar un indicador de desempeño que mida el grado de éxito en el logro de los objetivos establecidos. Se propone una fórmula general para calcular este indicador:</p> $\text{Índice de Desempeño} = (\text{Resultados Logrados} / \text{Objetivos Establecidos}) \times 100$ <p>Los "Resultados Logrados" representan la medida cuantitativa o cualitativa de los resultados obtenidos a través de la implementación de la estrategia, mientras que los "Objetivos Establecidos" son la medida cuantitativa o cualitativa de los objetivos específicos establecidos al principio de la implementación.</p> <p>Esta fórmula proporciona un índice que refleja el nivel de éxito en la implementación de cada estrategia.</p>

*Nota:* Investigación de Campo

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

**Tabla 51.***Proyección*

<b>Actividad</b>	<b>Presupuesto 2024</b>	<b>Presupuesto 2025</b>	<b>Presupuesto 2026</b>	<b>Presupuesto 2027</b>
Investigar y evaluar empresas especializadas en la purificación de agua.	\$200	\$300	\$400	\$500
Iniciar conversaciones con empresas seleccionadas. Negociar términos de colaboración y acuerdos estratégicos.	\$300	\$200	\$300	\$200
Adquirir tecnologías que mejoren la eficiencia operativa.	\$2000	\$2000	\$3000	\$2000
Establecer un sistema de monitoreo para evaluar el impacto de las tecnologías. Realice ajustes según sea necesario.	\$300	\$500	\$400	\$500
Evaluar las capacitaciones técnicas que podrían servir para la propuesta. Analizar la viabilidad económica y operativa de las capacitaciones.	\$200	\$200	\$200	\$200
Identificar las habilidades necesarias para ampliar los servicios. Desarrollar programas de capacitación para el personal.	\$1500	\$1500	\$2000	\$1000
Recopilar retroalimentación de clientes sobre los nuevos servicios.	\$2000	\$2000	\$2500	\$1000
Realizar una evaluación exhaustiva de los riesgos ambientales asociados con las operaciones articulares.	\$400	\$400	\$500	\$200
Identificar e implementar tecnologías que reduzcan el impacto ambiental.	\$1000	\$1100	\$1200	\$200
Establecer un fondo financiero dedicado a enfrentar posibles crisis económicas y cambios regulatorios.	\$600	\$600	\$600	\$200
Iniciar conversaciones con empresas seleccionadas Negociar términos de colaboración y acuerdos estratégicos.	\$400	\$400	\$500	\$200
<b>Total</b>	<b>\$8.900</b>	<b>\$9.200</b>	<b>\$9.400</b>	<b>\$6.200</b>

*Nota:* Investigación de Campo*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

## CONCLUSIONES

- Se concluye que es necesario la mejora en la infraestructura, pues luego del análisis de los datos recopilados de la Planta Purificadora Agua Los Ríos, Cantón Montalvo, Provincia Los Ríos se concluye que la planta purificadora presenta deficiencias en su infraestructura actual, lo que afecta la eficiencia y la capacidad de producción.
- Se determino la existencia de dificultades en el suministro de materia prima, ya que se identifica una preocupante dependencia de fuentes externas de materia prima. Esta vulnerabilidad podría poner en peligro la operación de la planta en caso de interrupciones en el suministro.
- Se concluye que se presenta un escaso enfoque en la sostenibilidad ambiental, pues a pesar de las regulaciones ambientales cada vez más estrictas, la planta no ha implementado medidas significativas de sostenibilidad. Esto podría dar lugar a problemas regulatorios en el futuro.
- Existe la falta de capacitación del personal, pues los datos recopilados sugieren que el personal de la planta no está debidamente capacitado para operar y mantener los equipos de purificación de agua. Esto puede llevar a problemas de calidad del agua y costos operativos innecesarios.
- Finalmente se concluye que se presenta en nivel medio la satisfacción del cliente: A partir de los datos recopilados, se concluye que la satisfacción del cliente con la calidad del agua y el servicio es nivel medio. Esto podría afectar la reputación de la planta y la retención de clientes.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Planta Purificadora Agua Los Ríos, Cantón Montalvo, Provincia Los Ríos Modernización de la infraestructura ya que necesita realizar inversiones significativas para mejorar la infraestructura de la planta, incluyendo la actualización de equipos y la ampliación de la capacidad de producción.
- Se recomienda que se adecue a una diversificación de las fuentes de materia prima con el fin de reducir la dependencia de fuentes externas, se debe considerar la diversificación de las fuentes de materia prima, como la exploración de nuevas fuentes de agua.
- La Planta Purificadora Agua Los Ríos, Cantón Montalvo, Provincia Los Ríos debe accionar la implementación de prácticas sostenibles para que así la planta pueda adoptar medidas de sostenibilidad ambiental, como la reducción de residuos y el uso de energías renovables, para cumplir con las regulaciones y reducir su impacto ambiental.
- Se recomienda programas de capacitación y desarrollo del personal a fin de ofrecer programas de capacitación y desarrollo continuo para el personal, con el objetivo de mejorar la competencia técnica y la eficiencia operativa.
- Se recomienda a la Planta Purificadora Agua Los Ríos, Cantón Montalvo, Provincia Los Ríos Mejorar de la atención al cliente, para establecer programas de mejora continua en la atención al cliente, incluyendo la resolución rápida de quejas y la comunicación efectiva sobre la calidad del agua suministrada.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alejandro Lerma Y Kirchner, S. B. (2012). *Planeación Estratégica*. Alfomega.
- Ancín, J. M. (2017). *El plan estratégico en la práctica*. Madrid: Pozuelo de Alarcon.
- Andrews, K. R. (1971). *The Concept of Corporate Strategy*. USA.
- ARCSA. (2015). *Reglamento sustitutivo para otorgar permisos de funcionamiento a los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario*.
- Johnson, Q. &. (1980). *Quality funtion deployment: An extended framework for service quality and customer satisfaction in the hospital industry*. USA.
- Krieger, E. B. (2011). *Comportamiento Organizacional* . México .
- Medina, C. M. (2010). *Planificacion Estrategica [Tesis de maestria, Universidad Tecnica Particular de Loja]*. Repositorio Institucional.
- Miguel David Rojas López, L. J. (2012). *Plan estrategico fun damentos y casos*. Colombia.
- Millán, J. J., & Díaz, M. T. (2020). *Manual práctico de planeación estratégica*. Mexico.
- Restrepo, I. M. (2009). *La formación de la estrategia en mintzberg y las posibilidades de su aportación para el futuro*. Colombia.
- Ricaurte Patajalo, F. A. (n.d.). *Estrategias para el fortalecimiento de la gestión empresarial de AGROFAR, empresa productora y comercializadora de abonos foliares, ubicada en Mira, provincia del Carchi*. . Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Carchi.
- Stephen P. Robbins, D. A. (1996). *fundamentos de administración*. México: Cámara Nacional de la Industria.
- Vinueza, M. C. (n.d.).
- Vinueza, M. C. (2014). *Planificacion Estrategica de la Empresa AICA [Tesis de maestria Universidad de las fuerzas armadas]*. Repositorio Institucional.



## WEB GRAFÍA

- Chiavenato, I. (2001). *Administración* . Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- española, d. d. (2021, Diciembre 16). *Diccionario de la lengua española*.  
Diccionario de la lengua española: <https://dle.rae.es/plan>
- española, D. d. (2021, Diciembre 16). *Diccionario de la lengua española*.  
Diccionario de la lengua española: <https://dle.rae.es/plan>
- Gelabert, M. P. (2010). *Gestión de personas* . Madrid: Pozuelo de Alarcón.
- Godinez, H. (2014). *Planeación Estratégica total*. Mexico.

# **ANEXOS**





**Anexo B. Presupuesto**

**Tabla 53. Presupuesto Ejecutado**

<b>CONCEPTO</b>	<b>UNIDADES</b>	<b>PRECIO POR UNIDADES</b>	<b>VALOR</b>
Hojas (resmas)	5	3,5	\$ 17,50
Impresiones	900	0,25	\$ 225,00
Copias	900	0,10	\$ 90,00
Carpetas	8	0,60	\$ 4,80
Esferos	24	0,50	\$ 12,00
Anillados	3	2,00	\$ 6,00
Perforadora	1	2,00	\$ 2,00
Grapa	2	3,00	\$ 6,00
Reparación de computadora	1	40,00	\$ 40,00
Pasajes	5(personas)	3,00	\$ 100,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 503,30</b>

*Nota:* Investigación de Campo

*Elaborado por:* Lady Patricia Guaman Estrada

## Anexo C Formatos De Encuestas



### Formato de encuesta dirigida a los colaboradores de la Planta Purificadora Agua Los Ríos

**Objetivo:** Recolectar información sobre la gestión de la Planta Purificadora Agua Los Ríos.

La recolección de información sobre los trabajadores de La Planta Purificadora Agua Los Ríos es esencial dentro de un plan estratégico para fortalecer la gestión. Al contar con datos precisos sobre el personal, la planta puede optimizar su funcionamiento, mejorar la calidad del agua tratada y garantizar un servicio confiable y seguro para la comunidad

#### 1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la Planta Purificadora "Agua Los Ríos"?

- a) Un mes a 1 año
- b) Entre 1 a 3 años
- c) Entre 3 a 5 años
- d) Más de 5 años

#### 2. ¿Ustedes trabajan en función de una planificación?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

#### 3. Su relación con la empresa es:

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Regular
- e) Mala

- 4. ¿Qué tan satisfecho se siente ser parte de esta empresa?**
- a) Mucho
  - b) Medianamente
  - c) Poco
  - d) Nada
- 5. ¿Qué tan satisfecho está con el ambiente de trabajo y el clima laboral en la planta?**
- a) Muy satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Regular
  - d) Insatisfecho
  - e) Muy insatisfecho
- 6. ¿Se encuentra satisfecho con sus salarios?**
- a) Mucho
  - b) Medianamente
  - c) Poco
  - d) Nada
- 7. ¿Ha recibido capacitación relacionada con su puesto de trabajo en la planta?**
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
- 8. ¿Considera que la gestión actual en la planta para alcanzar los objetivos organizacionales es?**
- a) Muy efectiva
  - b) Efectiva
  - c) Medianamente efectiva
  - d) Poco efectiva
  - e) Nada efectiva

**9. ¿Qué aspectos de la gestión en la planta cree que podrían ser mejorados?**

- a) Comunicación interna.
- b) Gestión de calidad.
- c) Reconocimiento del desempeño.

**10. ¿Cuál de las siguientes opciones considera más importante para fortalecer la calidad del producto que ofrecen?**

- a) Mayor control de calidad.
- b) Usar tecnología avanzada.
- c) Capacitar al personal.

**11. ¿Considera que la planta "Agua Los Ríos" está comprometida con el cuidado del medio ambiente y la sostenibilidad?**

- a) Muy Comprometida
- b) Medianamente comprometida
- c) Poco comprometida
- d) Nada comprometida

**12. ¿La empresa establece objetivos?**

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

**13. ¿La empresa capacita a sus empleados?**

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

**14. ¿Conoce si la empresa tiene determinado misión y visión?**

- a) Si
- b) No
- c) Desconozco

**15. ¿Los directivos de la empresa demuestran tener interés por su desarrollo personal?**

- a) Si
- b) No





## **Formato de encuesta dirigida a los clientes de la Planta Purificadora Agua Los Ríos**

**Objetivo:** La presente encuesta tiene por objetivo recolectar información sobre los clientes de la Planta Purificadora Agua Los Ríos.

Recolectar información sobre los clientes de La Planta Purificadora Agua Los Ríos es esencial para el desarrollo de un plan estratégico sólido y efectivo. Esta información proporciona una base sólida para tomar decisiones informadas, mejorar la calidad del servicio, fomentar la lealtad del cliente y asegurar el crecimiento y la competitividad a largo plazo.

**Clientes:** 108 encuestas

### **1. ¿Desde hace qué tiempo es cliente de esta empresa?**

- a) Menos de 1 año.
- b) De 1 a 3 años.
- c) Mas de 3 años.

### **2. ¿Con qué frecuencia adquiere agua purificada de la Planta "Agua Los Ríos"?**

- a) Una vez a la semana
- b) Dos veces a la semana
- c) Una vez cada 15 días
- d) Una vez al mes

### **3. ¿Qué aspectos del servicio valora más al adquirir agua purificada?**

- a) Calidad del agua
- b) Buen precio
- c) Atención al cliente
- d) Variedad de productos
- e) Entrega puntual

- 4. ¿Cree que la Planta "Agua Los Ríos" se preocupa por el cuidado del medio ambiente y la sostenibilidad?**
- a) Sí
- b) No
- c) Desconozco
- 5. ¿Considera que el producto cumple con los estándares de calidad esperados?**
- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca
- 6. ¿Cree que la información proporcionada sobre producto y servicio es clara y suficiente?**
- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca
- 7. ¿Usted ingiere agua embotellada por?**
- a) Necesidad
- b) Salud
- c) Costumbre
- d) Todas las señaladas
- 8. ¿Está satisfecho con los productos y servicios ofrecidos por la planta?**
- a) Totalmente insatisfecho
- b) Insatisfecho
- c) Medianamente satisfecho
- d) Satisfecho
- e) Totalmente Satisfecho
- 9. ¿Está satisfecho con los precios que maneja el distribuidor?**
- a) Totalmente insatisfecho
- b) Insatisfecho
- c) Medianamente satisfecho
- d) Satisfecho
- e) Totalmente Satisfecho

**10. ¿En qué tipo de presentación adquiere usted este producto?**

- a) Botellón
- b) Galón
- c) Botella
- d) Funda
- e) Todas las señaladas

**11. ¿Cuál es la característica más importante que usted toma en cuenta al momento de comprar agua purificada?**

- a) Precio
- b) Calidad
- c) Cantidad
- d) Sabor
- e) Otros



## **Formato de entrevista al propietario de la Planta Purificadora Agua Los Ríos**

**Objetivo:** Esta entrevista tiene por objetivo recolectar información que sea útil para la realización del presente proyecto.

La entrevista al propietario proporcionará información clave que servirá como base para desarrollar un plan estratégico sólido y efectivo para el fortalecimiento de la gestión de la planta purificadora de agua en los ríos.

- 1. ¿Cuánto tiempo lleva operando la Planta Purificadora "Agua Los Ríos"?**
- 2. ¿La Planta Purificadora Agua Los Ríos cuenta con misión y visión?**
- 3. ¿La Planta Purificadora Agua Los Ríos cuenta con objetivos estratégicos?**
- 4. ¿Usted trabaja en base a una planificación?**
- 5. ¿Cuántos empleados trabajan en la planta?**
- 6. Los salarios que usted paga creen que son:**
- 7. ¿Ha pensado en incrementar otro tipo de productos?**
- 8. ¿Tienen algún plan de expansión para abrir nuevas plantas en el futuro cercano?**
- 9. ¿Cuáles son los principales productos que ofrece la planta?**
- 10. ¿Cómo describiría el crecimiento y desarrollo de la planta desde su inicio hasta la fecha actual?**
- 11. ¿Cuál es la capacidad de producción actual de la planta?**
- 12. ¿Cómo se han mantenido en respuesta a las demandas del mercado?**
- 13. ¿Ha habido cambios significativos en la demanda o en el perfil de los clientes?**
- 14. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la eficiencia operativa actual de la planta?**
- 15. ¿Qué área considera que requiere mayor mejora en la gestión de la planta?**
- 16. En cuanto a la capacitación del personal, ¿qué nivel de importancia le atribuye para el fortalecimiento de la gestión?**
- 17. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de sus clientes con respecto a la calidad del agua purificada?**

**Anexo D** *Producto de la Planta Purificadora Agua Los Ríos*



**Nota:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Lady Patricia Guaman Estrada

Anexo E Carta de Aceptación



---

Montalvo, 19 de Mayo del 2023

**Propietario de la planta purificadora de Agua.**  
Gustavo Gilberth Rea Quishpe  
**Coordinador/A de la Unidad de Integración Curricular**  
Ing. Gina Alarcón

**Presente.-**

**De mi consideración:**

A nombre de la empresa Planta Purificadora Agua Los Ríos tengo a bien en expresarle un cordial y atento saludo, esperando que vuestras elevadas funciones se desarrollen con el mayor de los éxitos.

En atención a vuestro, oficio de fecha **16 de abril de 2023**, en el cual solicito la autorización para que realice el trabajo de titulación a la estudiante, **Lady Patricia Guaman Estrada**, con cedula de ciudadanía No. **0202212247**, estudiante de la Universidad Estatal de Bolívar. Manifiesto que, si es procedente aceptar vuestra solicitud, referente al trabajo de titulación con el tema de **“PLAN ESTRATÉGICO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA PLANTA PURIFICADORA AGUA LOS RÍOS, CANTÓN MONTALVO, PROVINCIA LOS RÍOS, PERIODO 2023-2027”**, en virtud de lo expuesto solicito a usted, designar tutor para de esta manera validar el trabajo de titulación de mi representada.

Sin más que decirle, le deseo que vuestras elevadas funciones se desarrollen con el mejor de los éxitos.

**Atentamente.**

---

**Gustavo Gilberth Rea Quishpe**  
**Propietario de la planta purificadora de Agua**

Anexo F *Certificado del Turnitin*



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
E INFORMÁTICA

**ING. JARAMILLO VILLAFUERTE RAMIRO FERNANDO EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.**

**CERTIFICA**

Que el trabajo de investigación curricular denominado “PLAN ESTRATÉGICO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA PLANTA PURIFICADORA AGUA LOS RÍOS, CANTÓN MONTALVO, PROVINCIA LOS RÍOS, PERÍODO 2023-2027”. presentado por Lady Patricia Guaman Estrada, estudiante de la carrera de Administración de Empresas pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta TURNITIN, reflejando un porcentaje de similitud de 7%, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 20 de noviembre del 2023

Atentamente,

Ing. Jaramillo Villafuerte Ramiro Fernando

**Director**

## Anexo G Captura del Turnitin

### Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS LADY PATRICIA GUAMAN ESTRADA.docx**

AUTOR

**LADY PATRICIA GUAMAN ESTRADA**

RECUENTO DE PALABRAS

**22969 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**127395 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**138 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**3.5MB**

FECHA DE ENTREGA

**Nov 20, 2023 11:34 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Nov 20, 2023 11:36 AM GMT-5**

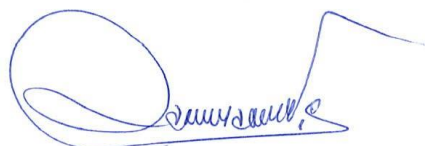
#### ● 7% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Bloques de texto excluidos manualmente



C.I. 020097099-4

Resumen