



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de
investigación previo a la obtención del Título de
Ingeniera de Empresas**

**TEMA: “Perfil estratégico y ventaja competitiva en
la EPM GIDSA del cantón Ambato”**

AUTORA: Irene Margoth Aldás Mera

TUTORA: Ing. Nora Isabel Santiago Chávez, MBA

AMBATO – ECUADOR

Noviembre 2019



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Nora Isabel Santiago Chávez, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Perfil estratégico y la ventaja competitiva en la EPM - GIDSA del cantón Ambato**” presentado por la señorita **Irene Margoth Aldás Mera** para optar por el Título de Ingeniera en Organización de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 20 de noviembre 2019



Ing. Nora Isabel Santiago Chávez, Mg.

C.I. 0601351745

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Irene Margoth Aldás Mera** declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniera en Organización de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Irene Margoth Aldas Mera

C.I.1804640249

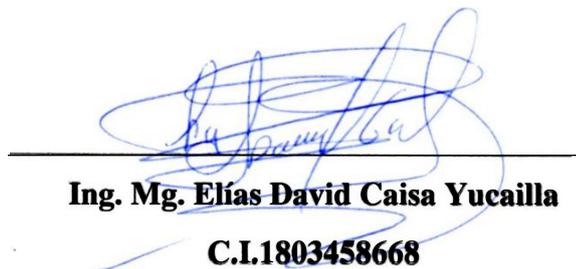
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Dr. Danilo Javier Altamirano Analuisa

C.I.1803086923



Ing. Mg. Elías David Caisa Yucailla

C.I.1803458668

Ambato, 20 de noviembre 2019

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Irene Margoth Aldás Mera

C.I. 1804640249

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico principalmente a mi Dios y a mi mamita Virgen por ser mi fuerza y guía para salir adelante.

A mis padres Luis Aldas y Susana Mera que son el motor principal de mi vida que con sus apoyos, consejos, amor y consideración han estado en mi vida estudiantil demostrándome que lo más valioso que ellos pueden dejarme como herencia es la oportunidad de estudiar, y así ser una buena profesional y excelente persona.

A mi hermano Marlon Aldas por su apoyo su amor que ha estado apoyándome en las buenas y en las malas, y a la vez servirle como ejemplo de dedicación y superación ante cualquier adversidad de la vida.

Irene Margoth Aldás Mera

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Dios y a mi mamita Virgen por guiar mi camino cada día y por la bendición de vivir la oportunidad de regalarme salud y sabiduría para hoy estar culminando una etapa de mi vida.

A mis padres Luis y Susana que con mucho sacrificio me dieron la oportunidad de estudiar y aprender que las metas se consiguen venciendo muchos obstáculos que en la vida se nos presenta. Y por haberme enseñado que la humildad y sencillez es lo más valioso que tiene una persona.

A mi Hermano Marlon Aldas que con su alegría ha sido un complemento en mi vida que son sus palabras de aliento me han ayudado para seguir mis sueños.

A mi prima Anabel Aldas por ser una gran persona más que una prima una hermana quien con su tiempo sus palabras me ayudo a salir adelante a no rendirme y confiar en mí y brindarme todo su apoyo paciencia y amor.

Irene Margoth Aldás Mera

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
ÍNDICE DE IMÁGENES	xv
RESUMEN EJECUTIVO	xvi
ABSTRACT	xvii
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Tema de investigación.....	1
1.2. Planteamiento del problema.....	1
1.3. Contextualización y análisis crítico	1
1.3.1. Contextualización.....	1
1.3.1.1. Contextualización macro.....	1
1.3.1.2. Contextualización meso	3
1.3.1.3. Contextualización micro	4
1.3.2. Análisis crítico	4
1.4. Prognosis y formulación del problema	5
1.4.1. Prognosis	5
1.4.2. Formulación del problema	6
1.5. Preguntas directrices y delimitación del problema	6
1.5.1. Preguntas directrices	6
1.5.2. Delimitación del problema.....	6
1.6. Justificación y objetivos	7
1.6.1. Justificación.....	7
1.6.2. Objetivos	9

1.6.2.1. Objetivo general	9
1.6.2.2. Objetivos específicos	10
CAPÍTULO II.....	11
2. MARCO TEÓRICO	11
2.1. Antecedentes investigativos	11
2.2. Fundamentación filosófica	13
2.3. Fundamentación legal	14
2.4. Fundamentación teórica	14
2.4.1. Perfil estratégico.....	14
2.4.1.1. Planificación estratégica.....	15
2.4.1.2. Modelo de gestión estratégica.....	16
2.4.1.3. Diagnóstico estratégico	17
2.4.1.4. Importancia del perfil estratégico.....	18
2.4.1.5. Principios estratégicos.....	18
2.4.1.6. Para que es útil	19
2.4.1.7. Enfoque estratégico de la Empresa	20
2.4.2. Ventaja competitiva	20
2.4.2.1. Uso de los recursos para obtener una ventaja competitiva	22
2.4.2.2. Propósito para obtener una ventaja competitiva	22
2.4.2.3. Tipos de ventajas competitivas:	23
2.5. Formulación de la hipótesis	24
CAPÍTULO III.....	25
3. METODOLOGÍA	25
3.1. Enfoque de la investigación	25
3.2. Modalidad de la investigación	25
3.2.1. Investigación de campo.....	25
3.2.2. Investigación bibliográfica.....	25
3.3. Tipos de investigación.....	25
3.3.1 Investigación Descriptiva.....	26
3.3.2 Investigación Correlacional	26
3.4. Población y muestra	26

3.4.1. Población.....	26
3.4.1. Muestra.....	26
3.5. Operacionalización de variables	29
3.5.1. Variable independiente: Perfil Estratégico.....	29
3.5.2. Variable dependiente: Ventaja competitiva	30
3.6. Plan de recolección y análisis de la información	31
3.6.1. Plan de recolección de la información	31
3.6.1. Análisis de la información	31
CAPÍTULO IV	32
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	32
4.1. Análisis e interpretación de la encuesta aplicada a la comunidad del cantón Ambato.....	32
4.2. Análisis e interpretación de la encuesta aplicada al Personal de EPM - GIDSA del cantón Ambato	44
4.3. Entrevista dirigida al gerente de EPM - GIDSA del cantón Ambato	54
4.3.1. Matriz de las encuestas aplicadas a la comunidad del cantón Ambato.....	56
4.3.1.1. Conclusiones	58
4.3.1.2. Recomendaciones.....	58
4.3.2. Matriz de las encuetas aplicada al personal de la EPM GIDSA del cantón Ambato.....	59
4.3.2.1. Conclusiones	62
4.3.2.2. Recomendaciones.....	62
4.4. Verificación y planeamiento de hipótesis	63
CAPÍTULO V.....	66
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	66
5.1. Conclusiones	66
5.2. Recomendaciones.....	67
CAPÍTULO VI	68
PROPUESTA.....	68
6.1. Datos informativos	68
6.2. Antecedentes	69
6.3. Justificación.....	69

6.4. Objetivos	69
6.4.1. Objetivo general	69
6.4.2. Objetivos específicos	70
6.5. Análisis de factibilidad.....	70
6.5.1. Factibilidad socio - cultural.....	70
6.5.2. Factibilidad tecnológica	70
6.5.3. Factibilidad organizacional	70
6.6. Fundamentación científica – técnica.....	71
6.7. Plan de acción	73
Objetivos Estratégicos.....	77
BIBLIOGRAFÍA	96
ANEXOS	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tamaño de la muestra de la Población	27
Tabla 2: Variable independiente: Perfil Estratégico	29
Tabla 3: Variable dependiente: Ventaja competitiva	30
Tabla 4: Recolección de la información.....	31
Tabla 5: Sistema de contenedores	32
Tabla 6: Horarios de recolección de basura	33
Tabla 7: Respeta los horarios de recolección	34
Tabla 8: Frecuencia de limpieza de la acera	35
Tabla 9: Recicla con frecuencia	36
Tabla 10: Sistema de recolección de basura	37
Tabla 11: Imagen del contenedor de su barrio	38
Tabla 12: Imagen alrededor del contenedor	39
Tabla 13: En que saca la basura	40
Tabla 14: Ventaja Competitiva considera	41
Tabla 15: Deposito de escombros	42
Tabla 16: Empresa competitiva.....	43
Tabla 17: Recolección de los residuos	44
Tabla 18: Barrido de las calles	45
Tabla 19: Realización del barrido y recolección de residuos.....	46
Tabla 20: Recolección de residuos.....	47
Tabla 21: Herramientas para la recolección de residuos.....	48
Tabla 22: Elementos de protección	49
Tabla 23: Clasificación de residuos	50
Tabla 24: ventaja Competitiva adecuada	51
Tabla 25: Frecuencia de lavado de contenedores.....	52
Tabla 26: Plan anual de servicios.....	53
Tabla 27: Clasificación de residuos	63
Tabla 28: Plan anual de servicios.....	63
Tabla 29: Frecuencias observadas.....	63
Tabla 30: Frecuencias teóricas	64
Tabla 31: Tabla de distribución de chi cuadrado	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Enfoque estratégico	20
Figura 2: Sistema de contenedores.....	32
Figura 3: Horarios de recolección de basura.....	33
Figura 4: Respeta los horarios de recolección.....	34
Figura 5: Frecuencia de limpieza de la acera	35
Figura 6: Recicla con frecuencia.....	36
Figura 7: Sistema de recolección de basura	37
Figura 8: Imagen del contenedor de su barrio.....	38
Figura 9: Imagen alrededor del contenedor	39
Figura 10: En que saca la basura.....	40
Figura 11: Ventaja Competitiva considera.....	41
Figura 12: Deposito de escombros	42
Figura 13: Empresa Competitiva	43
Figura 14: Recolección de los residuos.....	44
Figura 15: Barrido de las calles.....	45
Figura 16: Realización del barrido y recolección de residuos	46
Figura 17: Recolección de residuos	47
Figura 18: Herramientas para la recolección de residuos	48
Figura 19: Elementos de protección.....	49
Figura 20: Clasificación de residuos	50
Figura 21: Ventaja Competitiva adecuada	51
Figura 22: Frecuencia de lavado de contenedores	52
Figura 23: Plan anual de servicios	53
Figura 24: Chi cuadrado.....	65

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta a empleados.....	99
Anexo 2: Encuesta comunidad ambateña.....	101
Anexo 3: Entrevista.....	103
Anexo 4: Solicitud al Señor alcalde.....	104

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1.....	105
Imagen 2.....	105
Imagen 3.....	105
Imagen 4.....	105
Imagen 5.....	106
Imagen 6.....	106
Imagen 7.....	106
Imagen 8.....	106

RESUMEN EJECUTIVO

EPM-GIDSA es la encargada de la prestación de servicios públicos que se relacionan con la salud pública como son el manejo integral de los desechos sólidos, la cual implica una mejora constante en las actividades que se realizan, buscando la eficiencia y eficacia.

El presente estudio se realizó con el propósito de investigar sobre el perfil estratégico y la ventaja competitiva para eficientizar la administración, recolección y extracción de los desechos sólidos, en la EPM - GIDSA del cantón Ambato.

Es por esta razón que el presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de influencia del Perfil Estratégico a través de un análisis situacional en la Ventaja Competitiva de la Empresa EPM-GIDSA.

Los datos obtenidos por la aplicación de campo mediante los instrumentos de recolección al gerente y empleados de la empresa, así como también a la ciudadanía ambateña, se pudo obtener información que aporó a cumplir los objetivos propuestos en el proyecto, es así que se pudo evidenciar la falta de un plan anual de servicios de recolección de desechos sólidos.

Llegando a la conclusión que EPM - GIDSA no dispone de un perfil estratégico para una efectiva recolección de los desechos sólidos, ya que no cuenta con procedimientos técnicos adecuados para brindar un correcto servicio a la comunidad. A partir de los análisis realizados en primera instancia, se pudo concluir que en relación a los factores internos existen fortalezas ligadas al grado de interés de las autoridades de la empresa.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, PERFIL ESTRATÉGICO, VENTAJA COMPETITIVA, RECOLECCIÓN, DESECHOS SÓLIDOS, PLAN ANUAL DE SERVICIOS.

ABSTRACT

EPM-GIDSA is responsible for the provision of public services that relate to public health such as the integral management of solid waste, which implies a constant improvement in the activities carried out, seeking efficiency and effectiveness.

The present study was carried out with the purpose of investigating the strategic profile and the competitive advantage to make efficient the administration, collection and extraction of solid waste, in the EPM - GIDSA of the Canton Ambato.

It is for this reason that this research work aims to determine the level of influence of the Strategic Profile through a situational analysis on the Competitive Advantage of the EPM-GIDSA Company.

The data obtained by the field application by means of the collection instruments to the manager and employees of the company, as well as to the citizens of Barcelona, could obtain information that contributed to fulfill the objectives proposed in the project, so it was possible to show the lack of an annual solid waste collection service plan.

Coming to the conclusion that EPM - GIDSA does not have a strategic profile for effective solid waste collection, since it does not have adequate technical procedures to provide a proper service to the community. From the analysis carried out in the first instance, it was concluded that in relation to internal factors there are strengths linked to the degree of interest of the authorities of the company.

KEY WORDS: INVESTIGATION, STRATEGIC PROFILE, COMPETITIVE ADVANTAGE, COLLECTION, SOLID WASTE, ANNUAL SERVICE PLAN.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Tema de investigación

“PERFIL ESTRATÉGICO Y LA VENTAJA COMPETITIVA EN LA EPM - GIDSA DEL CANTÓN AMBATO”

1.2. Planteamiento del problema

El inadecuado perfil estratégico afecta a la ventaja competitiva en la EPM - GIDSA del cantón Ambato.

1.3. Contextualización y análisis crítico

1.3.1. Contextualización

1.3.1.1. Contextualización macro

Según el informe del Banco Mundial si no se adoptan medidas urgentes, para 2050 los desechos a nivel mundial crecerán un 70 % con respecto a los niveles actuales. (Banco Mundial , 2018)

En el informe se prevé que en el curso de los próximos 30 años la generación de desechos a nivel mundial, impulsada por la rápida urbanización y el crecimiento de las poblaciones, aumentará de 2010 millones de toneladas registradas en 2016 a 3400 millones. Los países de ingreso alto, si bien representan el 16 % de la población mundial, generan más de un tercio (34 %) de los desechos del mundo. La región de Asia oriental y el Pacífico genera casi un cuarto (23 %) del total. Asimismo, se espera que para 2050 la generación de desechos en las regiones de África al sur del Sahara y Asia meridional se triplique y se duplique con creces, respectivamente.

En *What a Waste 2.0* se subraya que la gestión de los residuos sólidos, a pesar de que constituye un elemento esencial de las ciudades sostenibles, sanas e inclusivas, suele pasarse por alto, sobre todo en los países de ingreso bajo. Mientras que en los países de ingreso alto se recupera más de un tercio de los desechos por medio del reciclado y la

compostificación, en los países de ingreso bajo solo se recicla un 4 % de los desechos. (Banco Mundial , 2018)

A partir del volumen de desechos generados, su composición y la manera en que se gestionan, se estima que en 2016 el tratamiento y la eliminación de desechos generaron la emisión de 1600 millones de toneladas de dióxido de carbono equivalente, lo que representa alrededor del 5 % de las emisiones mundiales.

“La mala gestión de los desechos está perjudicando la salud humana y los entornos locales, agravando al mismo tiempo los desafíos que plantea el cambio climático”, afirmó Laura Tuck, vicepresidenta de Desarrollo Sostenible del Banco Mundial. “Desafortunadamente, los más pobres de la sociedad suelen ser los más perjudicados por la mala gestión de los desechos. Pero las cosas no tienen por qué ser así. Los recursos que tenemos deben usarse y reutilizarse continuamente, de manera que no terminen en los vertederos”. (Banco Mundial , 2018)

En el informe se señala que contar con sistemas adecuados de gestión de desechos resulta esencial para construir una economía circular, en la que los productos se diseñen y optimicen para ser reutilizados y reciclados. A medida que los Gobiernos nacionales y locales se vuelquen a la economía circular, la incorporación de formas inteligentes y sostenibles de gestionar los desechos ayudará a promover el crecimiento económico eficiente y minimizar el impacto ambiental.

“Los desechos no recogidos y mal eliminados tienen un impacto significativo en la salud pública. El costo de abordar ese impacto es mucho más elevado que el de elaborar y hacer funcionar sistemas sencillos y adecuados de gestión de desechos. Las soluciones existen y nosotros podemos ayudar a los países a encontrarlas”. (Schrader, 2018)

Es fundamental brindar apoyo a los países para tomar decisiones cruciales relacionadas con la política de gestión de residuos sólidos, y el financiamiento y la planificación de dicha gestión. Las soluciones incluyen:

- Proporcionar financiamiento a los países más necesitados, en especial a los que crecen con mayor rapidez, para elaborar sistemas de gestión de desechos de avanzada;

- Apoyar a los principales países generadores de residuos para que puedan reducir el consumo de plásticos y los desechos marinos a través de programas integrales de reciclaje y reducción de residuos;
- Reducir los desechos alimenticios a través de la educación del consumidor, la gestión de desechos orgánicos y programas coordinados de gestión de desechos alimenticios.

Para abordar el manejo de los residuos sólidos no es suficiente conocer los aspectos técnicos de la recolección, limpieza de calles y disposición final.

Por otra parte, la generación y manejo de residuos sólidos especiales, como los residuos de hospitales y los industriales peligrosos, están afectando en mayor o menor grado la administración de los residuos sólidos. Esta última se ha visto comprometida con la recepción, tolerada o ilegal, de cantidades apreciables de desechos nocivos para la salud humana y el ambiente, cuyo manejo tiene características más complejas.

1.3.1.2. Contextualización meso

En el Ecuador los servicios de recolección de desechos sólidos aparte de proveer una limitada cobertura a comunidades de bajos ingresos, generalmente carecen de procedimientos sanitarios de eliminación de los desechos. La eliminación de residuos industriales y tóxicos representa un desafío significativo y que ha sido abordado en forma poco sistemática en la mayoría de ciudades.

En ciudades de menor tamaño, las deficiencias son aún más evidentes. La gran mayoría de las ciudades no cuentan con rellenos sanitarios con controles adecuados de disposición de residuos, por lo que un gran volumen de basura se dispone en tiraderos a cielo abierto. El manejo inadecuado de residuos sólidos conlleva a impactos ambientales notorios como son: la contaminación de aguas superficiales por la disposición de residuos en cauces de ríos, contaminación del suelo y los acuíferos; contaminación del aire por la quema incontrolada de desechos y el deterioro del paisaje. Adicionalmente, las consecuencias del deficiente servicio de recolección y disposición de residuos sólidos incluyen la alta incidencia de enfermedades gastrointestinales y respiratorias en la población de la región. (Sáez & Joheni, 2014)

1.3.1.3. Contextualización micro

En la actualidad en el cantón Ambato, se ha visto vulnerado por una creciente contaminación ambiental ocasionada por desechos sólidos orgánico e industriales, residuos tóxicos, domiciliarios, hospitalarios, farmacéuticos, patógenos, contaminación visual, acústica, etc.

El manejo inadecuado de los desechos sólidos se da por la falta de colaboración de la población, ya que estos no cuentan con el nivel de educación adecuada, y peor aún con una cultura de manejo de desechos, por lo que desconocen completamente los procedimientos de reciclaje, eliminando sus desperdicios de todas las maneras posibles pero por ninguna de las correctas produciendo botaderos de basura en las calles, violando los preceptos, principios y derechos constitucionales como es el derecho al buen vivir o SUMAK KAUSAI. (Chávez, 2018)

El manejo inadecuado de los desechos sólidos, la falta de una cultura para reciclaje, todo esto debido al ciclo tradicional de adquirir, consumir, desechar es muy difícil de romper, a más de ello el no conocer la normativa determinada en la TULAS (Texto Unificado de la Legislación Ambiental Secundaria del Ministerio del Ambiente) que regulariza el medio ambiente así como el manejo de desechos sólidos se ha evidenciado por su limitada aplicación, siendo no solo esta una de las principales causas ya que se encuentra también la falta e insipiencia de personal capacitado así como de equipo necesario para el manejo de desechos sólidos, produciendo un inadecuado manejo de los mismos y a su vez la proliferación de enfermedades infecto contagiosas y de afecciones respiratorias en la ciudadanía, los problemas sociales relacionados con el reciclaje, no se solucionan solamente con la educación debido al poco conocimiento en este proceso, a consecuencia de este hecho se generan enfermedades que afectan a las personas que se encuentran ubicadas en lugares cercanas al relleno sanitario y ocasionando mala imagen del sector. (Chávez, 2018)

1.3.2. Análisis crítico

El inadecuado perfil estratégico impide determinar con exactitud si afecta o no a la ventaja competitiva, la falta de personal responsable que se encargue de aplicar las herramientas adecuadas para cumplir con dicho perfil afecta de manera directa a la empresa.

El manejo de los desechos sólidos en el Ecuador ha sido relegado a planos secundarios, la concienciación y participación ciudadana, y las políticas de las autoridades; han llevado al manejo de los desechos sólidos hasta la situación en que se debate actualmente.

Es en los últimos años que se ha querido de alguna manera dar solución a los problemas ambientales generados por los vertederos a cielo abierto, y en este sentido, hoy más que nunca, la propia ciudadanía es la que exige a sus autoridades que se preocupen de dar un tratamiento adecuado a la basura.

La necesidad importante en la gestión y manejo de los desechos sólidos se ve enfocada a establecer planes, objetivos y metas, que permitan un manejo eficiente y eficaz del servicio de aseo en todos y cada uno de los componentes.

1.4. Prognosis y formulación del problema

1.4.1. Prognosis

El inadecuado perfil estratégico en EPM - GIDSA a futuro presentará problemas como el descontento por parte de las personas a quienes ofrece sus servicios.

Al no dar solución a este problema la empresa con el pasar del tiempo perderá credibilidad y por ende su ventaja competitiva se verá afectada, ya que las personas buscaran otra forma de deshacerse de sus desechos sólidos.

El aumento en la producción de basura incrementa la cantidad de materia que cada año se devuelve al medio ambiente de una forma degradada, amenazando potencialmente la integridad de los seres vivos y de los recursos naturales renovables y no renovables.

La contaminación ambiental y los riesgos para la salud humana son problemas que se producen por el manejo inadecuado de los desechos sólidos. El problema tiende a agravarse más y más dado que la población crece y consume más aumentando así la generación de desechos sólidos cada día: éste puede ser el factor principal para el origen de muchos problemas ambientales ocasionados en el aire, suelo, aguas superficiales y subterráneas, pero no solo estarían afectando al Medio Ambiente sino también se relacionan con la salud humana.

Un mal sistema de gestión de la basura, produce un deterioro del entorno debido a la contaminación del aire, del agua y del suelo. Cuando se carece de un manejo apropiado de los desechos sólidos, se está arriesgando la salud de la gente.

1.4.2. Formulación del problema

¿Cómo el inadecuado perfil estratégico afecta a la ventaja competitiva a la EPM - GIDSA del cantón Ambato?

1.5. Preguntas directrices y delimitación del problema

1.5.1. Preguntas directrices

¿Cómo se efectúan los procedimientos técnicos para alcanzar un perfil estratégico en “EPM-GIDSA”?

¿De qué manera se definen las ventajas competitivas en “EPM-GIDSA”?

¿De qué serviría proponer un plan anual de servicios de recolección de desechos sólidos para “EPM-GIDSA”?

1.5.2. Delimitación del problema

Conceptual

La investigación en EPM-GIDSA se la llevará a cabo de la siguiente manera:

- **Campo:** Organización de Empresas
- **Área:** Empresas
- **Aspecto:** Ventaja competitiva

Espacial

EPM-GIDSA se encuentra ubicada en la siguiente dirección:

- **Provincia:** Tungurahua
- **Cantón:** Ambato
- **Parroquia:** Izamba

- **Dirección:** César Augusto Salazar y José Cobo Parque Recreacional y Cultural Izamba

Temporal

Esta investigación se llevará a cabo en el período abril – septiembre 2019

1.6. Justificación y objetivos

1.6.1. Justificación

La investigación que se va a realizar es importante por dos razones: la primera está centrada en contribuir con metodología precisa de perfil estratégico y la segunda se enfoca en optimizar la ventaja competitiva del nivel administrativo de EPM-GIDSA; por otra parte, también es importante la generación de estrategias de evaluación y retroalimentación de los factores que inciden en el tema planteado.

“El perfil estratégico es una técnica de diagnóstico estratégico que utiliza la empresa para detectar sus fortalezas y debilidades o sus oportunidades y amenazas” Kluwer, (2019).

“La competitividad establece el éxito o el fracaso de las empresas. Para que una empresa pueda subsistir en cualquier mercado competitivo, debe superar a sus competidores” Espinosa, (2017).

El manejo adecuado de residuos sólidos es uno de los problemas más complejos que enfrentan las municipalidades a nivel mundial. Está asociado a los niveles de consumo y desarrollo económico, a los estilos de vida e identificación con valores ambientales y de conservación de la sociedad, a la capacidad técnica-gerencial de las entidades a cargo del servicio, a la priorización de las inversiones que se requieren en equipos e infraestructuras para la disposición final, a los niveles de educación y participación ciudadanas, a la efectividad de los mecanismos legales de control y penalización, al acceso a la tecnología, al establecimiento de los incentivos para desarrollar industrias de reciclaje, entre otros aspectos.

El monopolio es una estructura de mercado, incluida dentro de las formas de competencia imperfecta, en la cual un único productor o vendedor controla la oferta de un bien, siendo muy probable que dicha empresa fije libremente sus precios al alza, llegando a perjudicar

así a los muchos consumidores que necesitan obtenerlo. Por esto, en economía, la estructura monopólica de mercado no es eficiente y existe el concepto de que es indeseable. (Rothbard, 2014). Partiendo de esta definición se puede manifestar que EPM-GIDSA es la única empresa presta servicios en la gestión integral de los desechos sólidos del cantón Ambato.

EPM-GIDSA es la encargada de la prestación de servicios públicos que se relacionan con la salud pública como son el manejo integral de los desechos sólidos, la cual implica una mejora constante en las actividades que se realizan, buscando la eficiencia y eficacia, la planificación y control mejora la capacidad de rendimiento y organización de la empresa, y orienta los resultados a los que se quiere y se debe llegar.

La Empresa Pública Municipal para la Gestión Integral de los Desechos Sólidos del cantón Ambato (EPM-Gidsa), en lo que respecta al área administrativa – operativa cuenta con un total de 219 trabajadores, de los cuales 36 son los encargados del área administrativa y 183 del área operativa cumpliendo funciones tales como: mantenimiento, operación / recolección, operación / barrido, operación relleno sanitario, entre otras.

Es importante resaltar que no se han indagado opciones previas al manejo de desechos, desde los hogares, empresas, hospitales, negocios, instituciones públicas, privadas, que permitan clasificar los desechos, en biodegradables, no degradables, o en alternativos, lo que bajaría el nivel de contaminación, y mejoraría el sistema de trabajo, además la falta de cultura, promoción, concientización en la responsabilidad que tenemos con la naturaleza no se ha hecho presente, ya que no hay campañas de motivación, de respeto al entorno, de la misma manera se ve el poco interés que tiene la industria del reciclaje por inmiscuirse en la zona, a lo mejor no le resulta atractivo o rentable; pero la autoridad debe establecer reconocimientos económicos que permitan dinamizar la economía de este sector y coadyuvar a la clasificación anticipada de los desechos y que irán en beneficio de la sociedad.

El desmesurado incremento en el volumen de los residuos en la sociedad actual está situando en peligro la capacidad de la naturaleza para mantener nuestras necesidades y las de futuras generaciones. La basura está considerada como uno de los problemas ambientales más grandes de nuestra sociedad. La población y el consumo per cápita crece, y por ende la basura; pero el espacio no y además su tratamiento no es el adecuado. En la

actualidad la gestión de los residuos se ha concentrado fundamentalmente en un único aspecto, la eliminación de los mismos a través de basurales, rellenos sanitarios y en algunos casos, de incineradores. Estas soluciones de final de tubería, como se las designan, no tienen en cuenta la necesidad de reducir el consumo de materias primas y de energía, y plantean graves peligros para el medio ambiente y la salud de las personas.

Hoy en día el problema de la contaminación ambiental figura entre las principales preocupaciones en la sociedad mundial debido a los efectos que este produce en la salud. Sin dudas los residuos peligrosos son una de las principales causas de contaminación ambiental. La vinculación de la salud humana y el sistema ambiental se presenta como una prioridad mundial por el carácter estratégico que significa para la sostenibilidad del desarrollo humano. Cadena, (2015)

Los residuos sólidos son un problema a nivel mundial que se agrava con la irresponsabilidad que se tiene al no cambiar nuestros hábitos de consumo y de disposición final de nuestros residuos, que es el resultado de lo que a diario generamos en todas las actividades que realizamos ya sea en el trabajo, centro de estudio, hogar, centros recreativos, etc. Álvarez, (2015)

Durante las últimas décadas ha surgido una gran preocupación ambiental y de salud por los problemas que originan los residuos, principalmente los denominados peligrosos. Esta preocupación nació en los países con mayor desarrollo económico, obligó a encarar los problemas de contaminación del medio ambiente y los daños que pueden ocasionarle a este y a la salud de la humanidad, y por tanto a los trabajadores; por la incorrecta disposición de los residuos peligrosos, son de una enorme importancia. García, (2019)

La presente investigación cuenta con la aprobación del Gerente General y de todo el personal que labora en EPM-GIDSA, para su desarrollo. Se dispone la utilización de recursos materiales, tecnológicos, bibliográficos y herramientas para su elaboración como también el acceso a la información necesaria. El presente estudio servirá como fuente de referencia para otras investigaciones, que tengan el mismo propósito de estudio.

1.6.2. Objetivos

1.6.2.1. Objetivo general

Determinar el Perfil Estratégico y la Ventaja Competitiva de la Empresa EPM-GIDSA

1.6.2.2. Objetivos específicos

- Analizar los procedimientos técnicos de las áreas funcionales en la empresa EPM-GIDSA.
- Definir las ventajas competitivas que permita a la empresa GIDSA.
- Proponer un plan anual de servicios en base al perfil estratégico en cuanto a la recolección de desechos sólidos, que permita generar una ventaja competitiva en la empresa EPM-GIDSA.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

Al revisar el repositorio varias universidades y artículos científicos, referidos al tema, se detallan las siguientes investigaciones:

En su proyecto de titulación “Importancia de la dirección estratégica en la empresa” realizado por (Balaguer, 2015), en el cual manifiesta que, el artículo tiene por objeto poner de manifiesto la importancia de realizar un Plan Estratégico en cualquier empresa, independientemente del tipo que sea (microempresa, Pyme, gran empresa). La dirección de la empresa debe ser consciente de la difícil situación que está atravesando el sector (prácticamente afecta a todos los sectores) a causa de la crisis económica actual.

Hay que definir una estrategia y seguirla, luego estará bien o mal, pero debemos seguirla. Importante tener en cuenta que la estrategia es la misma para toda la empresa. La estrategia nos dice si está bien o mal lo que estamos haciendo, otra cosa es que nos equivoquemos en la estrategia. Hay que tener claro lo que queremos ser y luego intentaremos adaptarnos, si no tenemos definido donde queremos ir difícilmente llegaremos ahí.

Llerena, (2016) en su trabajo de titulación “Planificación estratégica para mejorar la gestión integral de los residuos sólidos municipales del cantón San Cristóbal” en el cual tiene como objetivo general Diseñar un Plan Estratégico para el Manejo de los Residuos Sólidos en San Cristóbal a través de un análisis situacional, haciendo un diagnóstico interno de la organización planteando y formulando estrategias e indicadores de gestión que contribuyan a la eficiencia del servicio público brindado por el GMSC. Concluyendo que El diagnóstico situacional, se logró identificar las variables de apoyo y las que trabajan en contra de la consecución de los objetivos presentes y futuros del Municipio.

En su trabajo de titulación “Plan estratégico para la gestión de residuos sólidos domiciliarios en la comuna de Hualaihué”, Castro, (2013) manifiesta que, Este trabajo de título ha sido realizado con la intencionalidad de realizar una propuesta de planificación estratégica para la Ilustre Municipalidad de Hualaihué en relación a la gestión de residuos

sólidos domiciliarios que se generan en la comuna. La comuna de Hualaihué cuenta con una superficie geológica que reduce la capacidad de conectividad total entre sus habitantes, lo que limitó la realización de encuestas a una muestra poblacional que tuvo que considerar los distritos de Río Negro, Contao, Lleguimán y Hualaihué, dejando fuera Llancahué y Vodudahue, los cuales están formados por islas y una parte perteneciente al territorio continental. Estos distritos representan a menos del cinco por ciento de la población total de la comuna, pero no por eso fueron desconsiderados del análisis y la formación de la estrategia. Esta comuna cuenta con población tanto rural como urbana. La población urbana se encuentra concentrada en la localidad de Hornopirén, perteneciente al distrito de Río Negro, la cual abarca un 39 por ciento de la población, mientras que la población rural está constituida por los distritos restantes donde también se consideran las islas y archipiélagos que la constituyen. La administración comunal cuenta con la dirección de obras, departamento encargado de efectuar las labores de aseo y ornato para la comuna de Hualaihué. El servicio actual consta de la extracción y disposición final de basura desde contenedores dispuestos en las calles además del servicio de limpieza viaria. El municipio no cuenta con un departamento que tenga a cargo las labores específicas vinculadas al cuidado del medio ambiente, pero por otro lado no cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo estas actividades otorgando servicios de calidad ajustados a la normativa legal y ambiental. Parte del desarrollo de este trabajo implica la realización de análisis de los factores externos e internos que afectan directamente la entrega del servicio actual de aseo y ornato para la comuna, para la posterior identificación de las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que existen para contribuir a la mejora del servicio. Posteriormente se identificaron los factores críticos de éxito para las perspectivas comunes, adicionando las de gobernabilidad y marco legal. Para la creación de la estrategia, se establecieron la misión y visión de ésta, los lineamientos y objetivos estratégicos. Los lineamientos estratégicos fueron constituidos en base a dos líneas de acción, la mejora del servicio de gestión de RSD y la planificación de un modelo basado en la colaboración de agentes externos, para la creación de un mercado de residuos. Los habitantes de la comuna y la administración pública se muestran dispuestos a establecer un cambio de paradigma en el cuidado del medio ambiente y la gestión de los RSD, cambio que no será fácil de hacerse efectivo sin una base de conocimientos y conciencia ecológica establecida con anticipación.

Arias & Rocillo, (2018) en el proyecto investigativo “Plan estratégico para mejorar la gestión de residuos sólidos de la Asociación de Recicladores del Distrito de Chiclayo” manifiestan que, la Asociación de recicladores del distrito de Chiclayo, viene realizando el servicio de recolección desde julio del 2015. En el tiempo que viene ejerciendo sus labores, no ha existido una visión empresarial y mucho menos una dirección estratégica, que les permita mejorar su organización interna, poseer recursos propios y mejorar su nivel de ingresos. Concluyen que con el análisis al proceso de segregación y recolección selectiva que se desarrolla en la Asociación de Recicladores del distrito de Chiclayo. Se concluye que esta necesita de un direccionamiento estratégico que constituya las bases para aumentar al 40% el número de viviendas urbanas participantes, permitiendo la calificación al programa de incentivos municipal, abarcando cinco componentes fundamentales: Filosofía, Visión, misión, valores y objetivos estratégicos para la organización.

Soliz, (2012) en el proyecto de investigación que lleva por tema “Planificación estratégica, para una efectiva recolección y tratamiento de desechos sólidos, en la Empresa Aseo del Valle, ubicada en la ciudad de Huehuetenango”, manifiestan que En Guatemala en la actualidad el término contaminar es un vocablo común, los desechos sólidos (basura), presentan incidencia de enfermedades como factor indirecto. El problema más difícil de solucionar es la acumulación de desechos sólidos en lugares no autorizados, este engloba desde pérdida de valores humanos hasta falta de fondos destinados a resolver el problema, se evidencia también la falta de interés de las autoridades, al no ven la incidencia que pueda ocasionar si no se tratan de una manera adecuada. En el presente trabajo de investigación se analiza la planificación estratégica para eficientizar la administración, recolección y extracción de los desechos sólidos, en la empresa Aseo del Valle.

2.2. Fundamentación filosófica

Esta investigación se basa en un paradigma que tiene sus propias características, pero a la vez sus limitaciones, un paradigma es un conjunto de reglas que rigen esta disciplina, estas reglas se asumen normalmente como verdades incuestionables porque son tan evidentes que se tornan transparentes para los que están inmersos en ellas.

Esta investigación se sustenta en un paradigma crítico-propositivo comprometido con la tarea de investigar el perfil estratégico y la ventaja competitiva en la EPM - GIDSA del cantón Ambato.

El procedimiento de investigación utiliza instrumentos fiables para la recolección de información y recurre a técnicas estadísticas para la valoración e interpretación de resultados, todo esto requiere de un eficaz manejo y análisis para conseguir la oportuna toma de decisiones.

2.3. Fundamentación legal

La presente investigación se sustenta en la Constitución de la República del Ecuador vigente, en los siguientes artículos:

Art. 264.- Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.

Art. 415.- El Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados adoptarán políticas integrales y participativas de ordenamiento territorial urbano y de uso del suelo, que permitan regular el crecimiento urbano, el manejo de la fauna urbana e incentiven el establecimiento de zonas verdes. Los gobiernos autónomos descentralizados desarrollarán programas de uso racional del agua, y de reducción reciclaje y tratamiento adecuado de desechos sólidos y líquidos. Se incentivará y facilitará el transporte terrestre no motorizado, en especial mediante el establecimiento de ciclo vías. (Constitución Del Ecuador, 2008)

El COOTAD en su artículo 55 establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales son los responsables directos del manejo de sus desechos sólidos pero no se puede negar su baja capacidad de gestión en este tema, pues, la mayor parte de municipios crearon unidades para proveer el servicio bajo la dependencia jerárquica de las direcciones de higiene y en otros a través de las comisarías municipales que tienen una débil imagen institucional y no cuentan con autonomía administrativa ni financiera. (COOTAD , 2010)

2.4. Fundamentación teórica

2.4.1. Perfil estratégico

Según Guerras & Navas, (2015) mencionan que, “El perfil estratégico es una herramienta de análisis realizado por una empresa. En ésta valora los factores, oportunidades y amenazas que el entorno proporciona a la compañía”. (p. 37).

2.4.1.1. Planificación estratégica

Vicuña, (2017) manifiesta que, “la planificación estratégica fundamenta en el proceso de definición (hoy) de lo que queremos hacer en el futuro, apoyando en la correspondiente reflexión y pensamiento estratégico”. También se puede decir que establece la herramienta en la que la alta dirección recoge las direcciones estratégicas corporativas que ha adoptado por hoy, es decir (en el momento que ha realizado la reflexión estratégica con su equipo de dirección), a diferencia en lo que ara en el próximo año, (horizonte más habitual del plan estratégico). (p. 49)

Y así lograr una empresa competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de interés.

La Planificación Estratégica comienza dando respuesta a tres preguntas:

¿Dónde estamos hoy?

- Análisis de la situación
- Análisis del macro y micro ambiente

¿Dónde queremos ir?

- Planteamiento de objetivos y metas a largo plazo

¿Cómo podemos llegar a donde quiere ir?

- Desarrollar las estrategias necesarias y suficientes para ser eficientes y generar un buen servicio.

Beneficios de la planificación estratégica

- Refuerza los principios adquiridos en la misión, visión y estrategia
- Fomenta la planeación y la comunicación organizacional

- Asigna prioridades en el destino de los recursos
- Obliga a los ejecutivos a ver la ejecución desde la macro perspectiva, señalando los objetivos centrales a modo que pueden contribuir a lograrlos

2.4.1.2. Modelo de gestión estratégica

De forma general, resulta necesario establecer la importancia que tiene una organización para lo cual se plantea, tanto la visión y misión, así como también las metas y objetivos, ya sean esto a corto, mediano o largo plazo, puesto que, estos direccionarán los esfuerzos y determinarán el camino que ésta deberá seguir para consolidarlos.

Betancourt, (2016) en su texto de Gestión estratégica “Navegando hacia el cuarto paradigma”, define la gestión estratégica como “el arte y/o ciencia de anticipar y gerenciar participativamente el cambio con el propósito de crear permanentemente estrategias que permitan garantizar el futuro del negocio”. (p. 17)

Puesto en otras palabras, el modelo de gestión estratégica puede ser considerado como una herramienta utilizada por los departamentos gerenciales o administrativos de una organización para generar ventajas competitivas formulando estrategias que permitan el cumplimiento de metas y objetivos, optimizando los recursos de la organización y adaptándolos de forma eficiente al medio en que esta opere.

Un sistema de gestión estratégica se entiende como un proceso lógico que cumple varias etapas, dentro de las cuales resulta necesario recalcar la definición de la visión y misión, un estudio interno y externo que puede definirse como el análisis situacional, definición del problemas o problemas de la organización, la estructuración de estrategias, la definición de proyectos y presupuesto de los mismos:

- Se puede definir a la visión como la aspiración alcanzable a la que la organización pretende llegar un período de tiempo determinado
- Por otra parte, la misión, comprende aspectos relacionados con el servicio, los procesos productivos, usuarios y la filosofía bajo la cual se maneja la organización.
- El análisis situacional comprende principalmente un estudio interno de fortalezas y debilidades de la organización, así mismo como un análisis de ciertos factores

externos como amenazas y oportunidades. Este tipo de estudio o análisis es denominado FODA.

- La estructuración de estrategias establece medios de acción para orientar y direccionar las operaciones de la organización. Estas estrategias enfatizan el cumplimiento de la misión y objetivos de la organización, garantizando que se aprovechen las oportunidades y fortalezas, neutralizando amenazas y corrigiendo debilidades.
- La definición del problema o problemas hace referencia a las carencias de la organización o procesos que se deben reestructurar.
- Los proyectos se pueden definir como nuevas líneas de acción en las que puede intervenir o invertir la organización.
- En cuanto a los presupuestos, se puede decir que estos hacen referencia a la demanda de capitales que demanda cada proyecto nuevo.

En la siguiente figura se representa el esquema planteado, junto con la misión y la visión, constituyen el punto de partida para la formulación del Plan Estratégico.

2.4.1.3. Diagnóstico estratégico

El diagnóstico estratégico permite establecer con que niveles de eficiencia está funcionando la institución, del mismo modo facilita el monitoreo de las estrategias implantadas durante el proceso de planificación estratégica, certifica el óptimo cumplimiento de las mismas y tabula los resultados obtenidos.

De forma general se puede decir que el diagnóstico estratégico no busca otra cosa que dar respuestas a varias preguntas que se van presentando a lo largo de la investigación. Así tenemos por ejemplo la primera pregunta a responder, ¿En qué tipo de servicio se encuentra la institución? Una vez respondida esta pregunta se pueden pasar a determinar otros factores como ¿a quiénes están enfocados los servicios o productos de la institución?, ¿quiénes son los clientes y potenciales clientes de la institución?, ¿cuáles son los recursos que dispone la institución para el desarrollo de sus actividades?

Al continuar con el diagnóstico estratégico se deberán determinar factores como:

- **Análisis del entorno de la institución**

¿Es óptimo el entorno para que la institución desarrolle sus actividades?

¿Dispone el entorno de los recursos necesarios y suficientes para que la institución cumpla con sus procesos?

- **Análisis de mercado**

¿Cuál es el factor crítico de éxito de la institución?

¿Cuál es la capacidad financiera de la institución y si está será suficiente para operar dentro de los límites de su misión y objetivos?

- **Planes y estrategias**

¿Dispone la institución de algún plan estratégico?

¿Cuenta con algún tipo de plan de contingencia?

¿Efectúa controles de gestión?

¿Se cumplen las metas y objetivos presupuestados?

2.4.1.4. Importancia del perfil estratégico

Según el sitio web EcuRed (2019), Los estudios estratégicos son de vital importancia en las organizaciones para:

- Formar una alianza estratégica con otra organización.
- Establecer un negocio en otro país.
- Monitorear el comportamiento del sector al que pertenecen.
- Involucrarse en un nuevo sector.
- Evaluar la conveniencia de contratar un nuevo suministrador.
- Identificar oportunidades para integrarse a un clúster productivo.
- Analizar a las empresas competidoras.
- Conocer personas de otras empresas con los cuales se prevé negociar.

2.4.1.5. Principios estratégicos

- Consideramos como inalienables:

- Explotar los puntos fuertes y evitar los puntos débiles.
- Aprovechar las oportunidades ofrecidas por el entorno y el mercado.
- La innovación oportuna.
- La concentración de fuerzas.
- El aprovechamiento de potencias sinérgicos.
- La armonización de los objetivos con los medios.
- La simplicidad.
- Y la perseverancia.

2.4.1.6. Para que es útil

- Especificar un proyecto empresarial de futuro ilusionante solo y consistente.
- Enmarca todas las decisiones estratégicas de la empresa dentro de un proyecto de futuro.
- Tomar hoy las decisiones en un marco de actuación a futuro.
- Transmitir a la empresa de una misión que satisfaga las aspiraciones de todos los grupos de interés.
- Identificar y definir cuáles son los objetivos de la empresa a largo plazo.
- Definir funciones y responsabilidades a niveles claves.
- Coordinar el proceso en la toma de decisiones de la empresa, facilitar los arbitrajes en caso de conflictos o incompatibilidades, y permitir el seguimiento y revisión continuada de las acciones emprendidas ante cambios importantes.
- Asegurarnos nuestra competitividad como empresa.

Valencia, (2016) define como “Una función administrativa indispensable para administrar de forma adecuada todo tipo y tamaño de organización”. (p. 81)

Para comprender ampliamente el concepto de la planeación estratégica se debe considerar factores críticos que, de acuerdo Goodstein, (2019) son:

- La estrategia es un patrón de decisiones coherentes, unificado de decisiones coherentes, unificado e integrador lo cual significa que su desarrollo es consciente, específico y proactivo.
- La estrategia constituye un medio para establecer el propósito de una organización con base en sus objetivos a largo plazo, sus planes de acción y la asignación de recursos.

- La estrategia representa una respuesta a las fortalezas y debilidades internas y a las oportunidades y amenazas externas de la empresa con el fin de desarrollar una ventaja competitiva.

Campa & Amat, (2013) mencionan que,

El concepto de planeación estrategia empresarial implica la determinada de las metas que pretende lograr la empresa, y que puede hacer referencia a catar clientes, incrementar el beneficio o ganar competitividad, así como el establecimiento de una guía que oriente sobre cómo utilizar y combinar sus recursos y capacidades para el logro de estos objetivos. (p. 26)

2.4.1.7. Enfoque estratégico de la Empresa

Enfoque estratégico	Visión		Misión	
	Valores			
	Dimensión Ambiental	Dimensión de servicios	Dimensión institucional	Dimensión social
	Reducir la cantidad de desechos sólidos para la disposición final en el relleno sanitario	Asegurar la continuidad, sostenibilidad y crecimiento de cobertura de los servicios.	Acreditar a la EPM-GIDSA como modelo de gestión	Impulsar una educación y cultura ciudadana responsable e innovadora para la gestión de desechos sólidos
Programas implementación	Separar adecuadamente los desechos sólidos desde la fuente hasta su disposición final.	Servicio de recolección	Obtener la certificación ISO 9000 e ISO 14000	Campañas de información, derechos, obligaciones y servicios.
	Procesamiento y comercialización los desechos sólidos generados recolectados	Gestión del relleno sanitario.	Gestión del talento humano.	Establecer alternativas ciudadanas que integren y mejoren el sistema de limpieza.
	Alianzas con el sector privado para la recolección, clasificación, procesamiento y comercialización de desechos	Gestión del mantenimiento.	Gestión administrativa	Establecer alternativas ciudadanas que integren y mejoren el sistema de barrido.
	Optimizar la disposición final de los desechos sólidos no reciclables.	Gestión del barrido y limpieza	Gestión tecnológica.	Generar y participar en espacios de coordinación interinstitucional.

Figura 1: Enfoque estratégico
Fuente: EPM-GIDSA, (2019)

2.4.2. Ventaja competitiva

“Competitividad, globalización de la economía, ventajas competitivas, mejora de la calidad, reducción de costes, cultura empresarial”. (Burke, 2019, p. 32)

Para Eugene Porter citado por Riquelme, (2018), “La ventaja competitiva proviene fundamentalmente del valor que una empresa logra crear para sus clientes”. (p. 5)

Por ello las ventajas competitivas se relacionan con el valor percibido por los clientes en relación a la empresa y se consiguen:

- Cuando el cliente atribuye a sus productos un valor percibido superior para igualar precio,
- Cuando la empresa tiene un precio inferior para igual valor alcanzado.

La ventaja competitividad es crear bienes y servicios de manera distinta que lo hacen los actuales y posibles competidores:

La ventaja competitiva busca generar productos o servicios de una forma diferente a los competidores. Para que una empresa pueda competir con una ventaja competitiva determinada, debe realizar los arreglos organizacionales que le permitan obtenerla. Por lo tanto, determinar donde radican las fuentes de ventaja competitiva es una cuestión de suma importancia no sólo desde el punto de vista teórico, sino que fundamentalmente desde el punto de vista práctico, porque es el elemento central del análisis estratégico. (Fuente & Muñoz, 2017)

La ventaja competitiva está correctamente aplicada cuando cumple con las condiciones de eficiencia y eficacia en factores tanto: internas y externas, (Porter, 1989): “una empresa obtiene la ventaja competitiva, desempeñando estas actividades (de la cadena de valor) estratégicamente importantes más barato o mejor que sus competidores”.

Según el sitio web (Forocapitalpymes, 2019), la ventaja competitiva puede ser interna o externa:

- **Ventaja competitiva interna**

Cuando se apoya en una superioridad de la empresa debido a los costes de fabricación, administración o gestión de producto, lo que le da al productor un coste unitario inferior al del competidor prioritario.

Una ventaja competitiva interna es el resultado de una mejor productividad; y por ello, da a la empresa una rentabilidad mejor y una mayor capacidad de resistencia a una reducción del precio de venta impuesta por el mercado o por la competencia. Una estrategia basada

en una ventaja competitiva interna es una estrategia de dominación a través de los costes, lo que, antes de nada, pone de relieve el saber hacer organizativo y tecnológico de la empresa.

- **Ventaja competitiva externa**

Cuando se apoya en unas cualidades distintivas del producto que constituyen un valor para el comprador, disminuyendo sus costes de uso, o aumentando su rendimiento de uso.

Una ventaja competitiva externa confiere a la empresa un poder extraordinario, pues consigue que el mercado acepte un precio de venta superior al del competidor prioritario. Una estrategia fundamentada en una ventaja competitiva externa es una estrategia de diferenciación, que pone de relieve el saber hacer del marketing de la empresa, así como su capacidad para detectar oportunidades y satisfacer necesidades que aún no estaban cubiertas por los productos actuales.

2.4.2.1. Uso de los recursos para obtener una ventaja competitiva

Fundamentando que los servicios de recursos de una empresa determinan principalmente su ventaja competitiva sostenida; Hunger & Wheelen (2013), citando a Grant, proyecta un enfoque basado en recursos para analizar la estrategia, que consta de cinco pasos:

1. Identificar y especificar los recursos de la empresa con relación a sus fortalezas y debilidades
2. Combinar las fortalezas de la empresa en capacidades distintivas y competencias centrales.
3. Valorar el potencial de beneficios de estas capacidades y competencia con relación a su posibilidad de ser una ventaja competitiva razonable y su capacidad para recolectar los beneficios generados por su aplicación
4. Identificar las brechas de recursos e invertir en mejorar las debilidades. (p. 151)

La ventaja competitiva ha sido una revolución de la información y de las teorías económicas; sin lugar a duda ha actuado un cambio fundamental en el concepto que cada gerente de la organización tiene el papel de los sistemas de información. Antes de las teorías de Porter, la información se consideraba un factor entre otros en el proceso que determina los negocios.

2.4.2.2. Propósito para obtener una ventaja competitiva

Para que una empresa alcance una efectiva capacidad de generar valor a largo plazo su estrategia empresarial debe orientarse en perfilar un plan de ventaja competitiva sostenible en el tiempo.

Según Porter dos son los tipos de ventajas competitivas que se puedan observar en el mercado:

- El liderazgo en costos, o sea la capacidad de realizar un producto a un precio inferior nuestros competidores,
- La diferenciación del producto, o sea la capacidad de ofrecer un producto distinto y más atractivo para los consumidores frente a los productos ofrecidos por nuestros competidores.
- La aparición de la ventaja competitiva va a depender de la habilidad de la empresa para responder flexible y rápidamente a los cambios en las tendencias de los mercados.
- La empresa puede conseguir ventajas competitivas provocando cambios a través de la innovación, pero no sólo innovación en la parte más técnica, sino en la gestión y la administración de la empresa. Rodilla, (2019)

2.4.2.3. Tipos de ventajas competitivas:

1. Genéricas: una condición básica para comprender la competencia es definir el sector en la que se va a participar, ya que el sector representa una realidad dinámica, producto de los diversos cambios (internos o externos) que pueden modificar la estructura o funcionamiento del sector, y esto significaría oportunidades para cualquier empresa. se debe escoger el enfoque o la forma de competir que va a tener la empresa dentro del sector, y esto es lo que se denomina posicionamiento, dentro de él está el ámbito o campo de actividad al que se va a dedicar la empresa, es decir, si se va a competir en todo el sector (enfoque amplio) o en un segmento (enfoque limitado).
2. Liderazgo en coste: cuando tiene costes inferiores a los de sus competidores para un producto o servicio semejante o comparable en calidad. Esta ventaja le permite a la empresa bajar sus precios hasta incluso anular el margen de su competidor más próximo sin que desaparezcan, por ello, sus beneficios.

3. Persigue la diferenciación del producto o servicio a través de la sensación de exclusividad que ofrece a los clientes y, con ello, haciendo que sea percibido como único en el mercado. De esta forma se consiguen dos efectos importantes sobre el cliente:
 - Queda insensibilizado al precio (pues está dispuesto a pagar lo que sea)
 - Fideliza al cliente al darle aquello que realmente valora
4. Enfoque o alta segmentación: Consiste en aplicar la estrategia genérica de liderazgo en coste o la de diferenciación, pero orientado a un nicho de mercado concreto y no a todo el mercado. Rodilla, (2019)

2.5. Formulación de la hipótesis

¿El inadecuado perfil estratégico afecta a la ventaja competitiva en la EPM - GIDSA del cantón Ambato?

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la investigación

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cuali- cuantitativo. Cualitativo, porque analizara el perfil estratégico y la ventaja competitiva en la EPM – GIDSA, y Cuantitativo porque busca determinar el nivel de conocimiento de las causas de las variables de estudio.

Los enfoques cualitativo y cuantitativo de la investigación tienen su propia fundamentación epistemológica, diseños metodológicos, técnicas e instrumentos acordes con la naturaleza de los objetos de estudio, las situaciones sociales y las preguntas que se plantean los investigadores bien con el propósito de explicar, comprender o transformar la realidad social. Monje, (2011)

3.2. Modalidad de la investigación

3.2.1. Investigación de campo

Para el desarrollo de este proyecto la modalidad de investigación aplicada será la de campo, pues se llevará a cabo en el lugar de los hechos para obtener información de perfil estratégico y la ventaja competitiva de la empresa.

3.2.2. Investigación bibliográfica

Así también se utilizará la investigación bibliográfica, con el propósito de conocer, ampliar y profundizar enfoques y conceptualizaciones de diferentes autores y páginas de internet sobre el perfil estratégico y la ventaja competitiva, para de esta manera sustentar la investigación y por ende estructurar el marco teórico, la hipótesis y la propuesta de solución.

3.3. Tipos de investigación

3.3.1 Investigación Descriptiva

En el análisis investigativo se describieron los hechos y realidades que se han originado sobre el perfil estratégico EPM - GIDSA, efectuando así una interpretación correcta y objetiva en la ventaja competitiva en la empresa.

3.3.2 Investigación Correlacional

Los estudios correlacionales, tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, es decir determinar estadísticamente si las variaciones en uno o varios factores son afines con la variación en otro u otros factores.

De esta manera la correlación de las variables en la investigación realizada en EPM - GIDSA fueron entre la variable independiente: Perfil Estratégico; y la variable dependiente Ventaja Competitiva.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Martínez, (2017) “La población o universo es un conjunto de unidades o elementos que presentan una característica común”.

Para llevar a cabo la presente investigación la población objeto de estudio fue el personal de la EPM – GIDSA sumando un total de 180 empleados a quienes se les aplicó una encuesta; de igual manera se tomó en cuenta a la población ambateña, a los cuales se les aplicó encuestas, las mismas que servirán para recolectar la información necesaria que sirva de sustento para la investigación.

3.4.1. Muestra

La muestra se define como un conjunto de medidas pertenecientes a una parte de la población. También es una parte de la población o subconjunto de elementos, que resulta de la aplicación de algún proceso, generalmente de selección aleatoria, con el objeto de investigar todas o parte de las características de estos elementos”, según (Martínez, 2006).

Para realizar la presente investigación se calculó la muestra total del PEA (población económicamente activa) que se mantiene a nivel del cantón Ambato, de acuerdo a datos publicados por el INEC, la cual permitió tener una visión global de las causas y efectos más representativos que originan el problema de investigación. La muestra no garantiza un total de exactitud, pero si una representación con respecto a su población.

Para calcular la muestra se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + N e^2}$$

, donde

- N: es el tamaño de la población = 106,742 habitantes. (PEA)
- Z: es el nivel de confianza= 95% $0.95/2 = 0.4750 = 1.96$
- P: es la variabilidad positiva= 0.5
- Q: es la variabilidad negativa= $1 - 0.5=0.5$
- e: es la precisión o error = 5% (0.05)

TABLA 1: TAMAÑO DE LA MUESTRA DE LA POBLACIÓN

Descripción	N	$Z^2(PQN)$	$Z^2(PQ)$	$e^2(N)$	$Z^2(PQ)+e^2(N)$	Z^2PQN/Z^2PQ+Ne^2	%
PEA	106,742	102,515.02	0.9604	266.855	267.8154	383	100.00
TOTAL	106,742					383	100%

Elaborado por: Irene Aldás

3.5. Operacionalización de variables

3.5.1. Variable independiente: Perfil Estratégico

TABLA 2: VARIABLE INDEPENDIENTE: PERFIL ESTRATÉGICO

CONTEXTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Perfil Estratégico</p> <p>Técnica de diagnóstico estratégico que utiliza la empresa para detectar sus fortalezas y debilidades o sus oportunidades y amenazas. Se trata de una técnica válida tanto para el análisis interno como para el análisis del entorno, si bien inicialmente surgió como técnica del análisis interno exclusivamente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalezas • Oportunidades • Debilidades • Amenazas 	<p>¿Cuántas veces recolecta al día los residuos sólidos (basura) en el cantón?</p> <p>¿Cuántas veces al día se realiza el barrido de las calles del cantón?</p> <p>¿En qué momento del día realizan el barrido y la recolección de los residuos?</p> <p>¿En qué recolectan los residuos?</p> <p>¿Con que herramientas realizan el barrido y recolección de los residuos sólidos?</p>	<p>Encuesta y cuestionario al personal</p>

Elaborado por: Irene Aldás

3.5.2. Variable dependiente: Ventaja competitiva

TABLA 3: VARIABLE DEPENDIENTE: VENTAJA COMPETITIVA

CONTEXTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Ventaja competitiva</p> <p>La ventaja competitiva es la capacidad de una empresa de sobreponerse a otra u otras de la misma industria o sector mediante técnicas no necesariamente definidas. Cada empresa puede innovar a su manera. Sin embargo, estas ventajas competitivas no siempre se pueden mantener por mucho tiempo debido a que los mercados cambian constantemente y las empresas tienen que estar alerta a estos cambios para no "pasar de moda" con las ventajas competitivas que desarrollen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La ventaja competitiva es única • Supone un beneficio tangible para los consumidores. • Debe ser sostenible a largo plazo. • No es imitación; busca lo contrario: la innovación. • Busca beneficios superiores. 	<p>¿Con que elementos de protección cuentan para realizar sus actividades?</p> <p>¿La clasificación de los residuos permite a la empresa generar ventajas competitivas?</p> <p>¿Piensa usted que la ventaja competitiva generada por la empresa en la que usted labora es la adecuada?</p> <p>¿Con que frecuencia lavan los contenedores y a qué horas?</p> <p>¿A usted le gustaría que se implemente un plan anual de servicios de recolección de desechos sólidos para generar ventajas competitivas en la empresa?</p>	<p>Encuesta y cuestionario personal</p>

Elaborado por: Irene Aldás

3.6. Plan de recolección y análisis de la información

3.6.1. Plan de recolección de la información

En la ejecución de la presente investigación se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos para la recolección de la información:

TABLA 4: RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Tipos de información	Técnicas de investigación	Instrumento de recolección de información
1. Información secundaria 2. Información primaria	1.1 Lectura Científica 2.1 Observación 2.2 Encuesta	1.1.1 Libros, tesis de grado, Páginas Web 2.1.1 Encuesta 2.2.1 Cuestionario

Elaborado por: Irene Aldás

3.6.1. Análisis de la información

La presente investigación se lo realizará con el siguiente procedimiento:

- Depuración de datos, es decir seleccionar la información que se considera válida y la información defectuosa.
- Elaboración de cuadros de las respuestas obtenidas por cada una de las preguntas de la encuesta.
- Tabulación de datos en donde se aplicará las herramientas estadísticas, se ingresará los datos al computador para el procesamiento respectivo y se los representará en tablas y gráficos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de la encuesta aplicada a la comunidad del cantón Ambato.

Pregunta N°1

¿El barrio cuenta con sistema de contenedores?

TABLA 5: SISTEMA DE CONTENEDORES

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	130	34%
NO	253	66%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad del cantón Ambato
Elaborado por: Irene Aldás

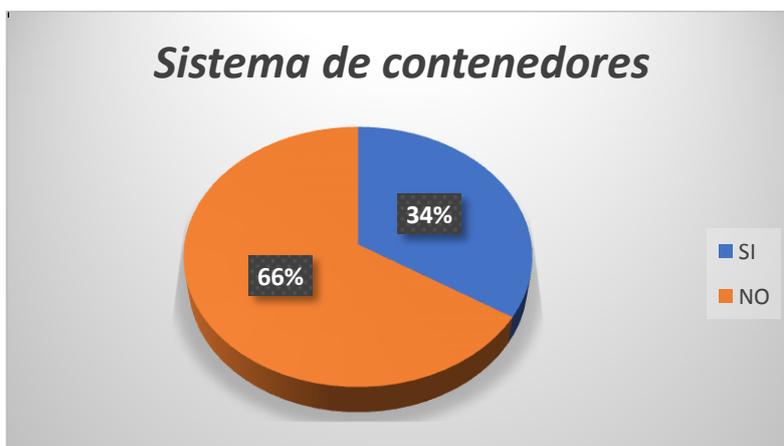


Figura 2: Sistema de contenedores
Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad del cantón Ambato
Elaborado por: Irene Aldás

Análisis e interpretación

Del total de los encuestados el 66% manifiesta que su barrio no cuenta con el sistema de contenedores, mientras que el 34% respondió que sí cuentan con contenedores.

La mayor parte de las personas encuestadas en diferentes sectores de la ciudad supieron manifestar que no cuentan con el sistema de contenedores para arrojar la basura que

originan, causando malestar en los moradores de los sectores que no cuentan con este servicio.

Pregunta N°2

¿Conoce los horarios de recolección de basura?

TABLA 6: HORARIOS DE RECOLECCIÓN DE BASURA

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	101	26%
NO	282	74%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad del cantón Ambato
Elaborado por: Irene Aldás

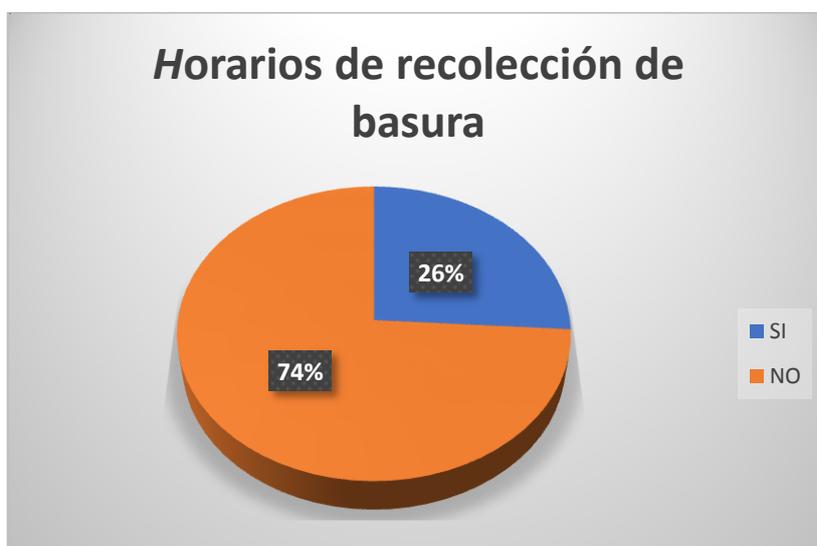


Figura 3: Horarios de recolección de basura
Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad del cantón Ambato
Elaborado por: Irene Aldás

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados el 74% respondió que desconocen de los horarios de la recolección de basura, mientras que un índice más bajo siendo este el 26% manifestó que si conocen.

Como se puede observar la mayor parte de las personas encuestadas desconocen de los horarios establecidos para la recolección de la basura, siendo el principal factor la falta de información por parte de las autoridades pertinentes.

Pregunta N°3

¿Respetan los horarios de recolección?

TABLA 7: RESPETA LOS HORARIOS DE RECOLECCIÓN

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	92	24%
NO	291	76%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad del cantón Ambato
Elaborado por: Irene Aldás



Figura 4: Respetan los horarios de recolección
Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad del cantón Ambato
Elaborado por: Irene Aldás

Análisis e interpretación

Del total de los encuestados el 76% manifestó que no respetan los horarios de recolección de la basura, mientras que el 24% si lo hace.

En cuestión a los horarios de la recolección de la basura la mayor parte de los encuestados no respetan los horarios establecidos, ya se por la falta de información o porque no tienen horas fijas para llevar a cabo este servicio.

Pregunta N°4

¿Con que frecuencia limpia la acera de su casa o negocio?

TABLA 8: FRECUENCIA DE LIMPIEZA DE LA ACERA

Opción	Frecuencia	Porcentaje
1 vez al día	205	54%
2 veces al día	76	20%
Otros	102	27%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad del cantón Ambato
Elaborado por: Irene Aldás

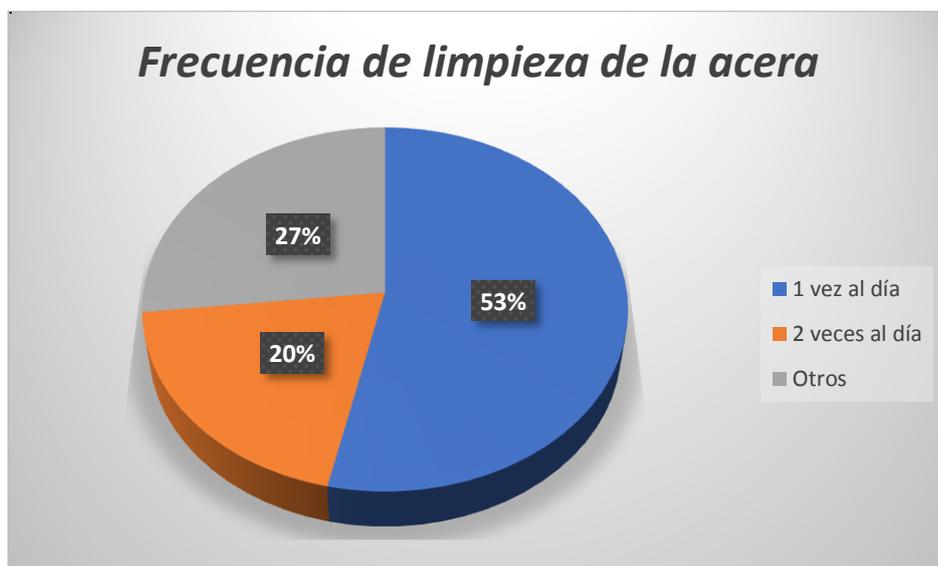


Figura 5: Frecuencia de limpieza de la acera
Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad del cantón Ambato
Elaborado por: Irene Aldás

Análisis e interpretación

Del total de los encuestados el 53% limpia la acera de su casa o negocio una vez al día, el 27% respondió otros y finalmente el 20% lo hace dos veces al día.

En cuestión a la frecuencia de limpieza de la acera la mayor parte de las personas encuetadas realiza esta actividad una vez al día.

Pregunta N°5

¿Usted recicla con frecuencia?

TABLA 9: RECICLA CON FRECUENCIA

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	85	22%
NO	298	78%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad del cantón Ambato

Elaborado por: Irene Aldás



Figura 6: Recicla con frecuencia

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad del cantón Ambato

Elaborado por: Irene Aldás

Análisis e interpretación

Del total de los encuestados el 78% respondió que no recicla con frecuencia, mientras que el 22% si lo hace.

En cuestión a los hábitos de reciclaje la mayor parte de las personas a quienes se les aplico la encuesta no realizan esta actividad, mientras que un índice bajo si lo hace y venden sus

productos reciclados a los chatarreros a las empresas dedicadas al reciclaje o a su vez regalan lo reciclado a las escuelas.

Pregunta N°6

¿Cómo califica usted el sistema de recolección de basura?

TABLA 10: SISTEMA DE RECOLECCIÓN DE BASURA

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	25	7%
Bueno	35	9%
Regular	188	49%
Malo	135	35%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad del cantón Ambato
Elaborado por: Irene Aldás



Figura 7: Sistema de recolección de basura
Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad del cantón Ambato
Elaborado por: Irene Aldás

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados el 49% respondió que el sistema de recolección de basura es regular, el 35% que es malo, el 9% manifestó que es bueno y un índice más bajo siendo este el 7% califica al sistema de recolección de basura como excelente.

Es notorio el desconformismo por parte de las personas en lo que se refiere al sistema de recolección de basura, ya que la mayor parte de acuerdo en que el servicio prestado es regular y malo.

Pregunta N°7

¿Cómo piensa usted que es generalmente la imagen del contenedor de su barrio?

TABLA 11: IMAGEN DEL CONTENEDOR DE SU BARRIO

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	27	7%
Bueno	120	31%
Malo	236	62%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad del cantón Ambato
Elaborado por: Irene Aldás

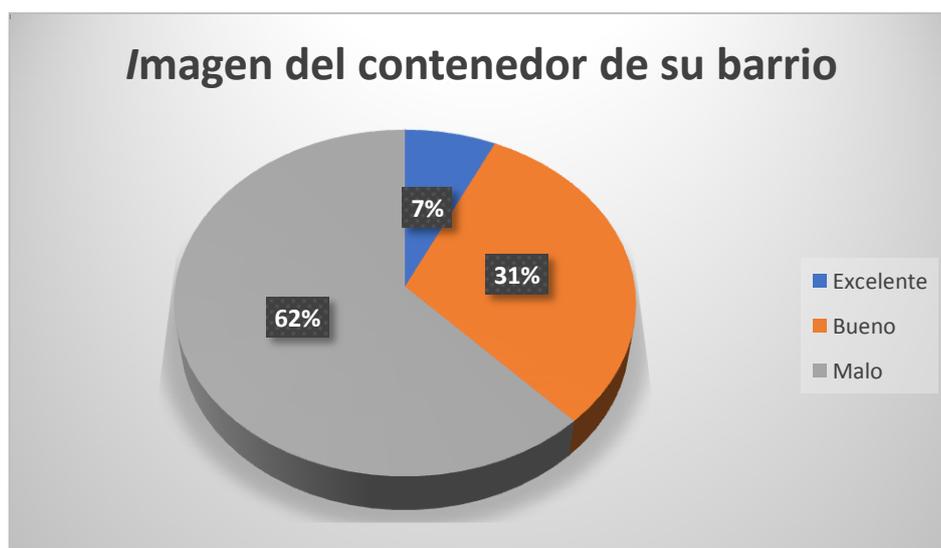


Figura 8: Imagen del contenedor de su barrio
Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad del cantón Ambato
Elaborado por: Irene Aldás

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados el 62% respondió que la imagen del contenedor en su barrio es mala, el 31% que es bueno y finalmente un 7% que es excelente.

Como se puede observar la mayor parte de las personas a quienes se les aplico la encuesta supo manifestar que la imagen de los contenederos en su barrio es malo.

Pregunta N°8

¿Alrededor del contenedor frecuentemente se mantiene sucio o con malos olores?

TABLA 12: IMAGEN ALREDEDOR DEL CONTENEDOR

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	261	69%
A veces	90	23%
Nunca	32	8%
TOTAL	393	103%

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad del cantón Ambato
Elaborado por: Irene Aldás

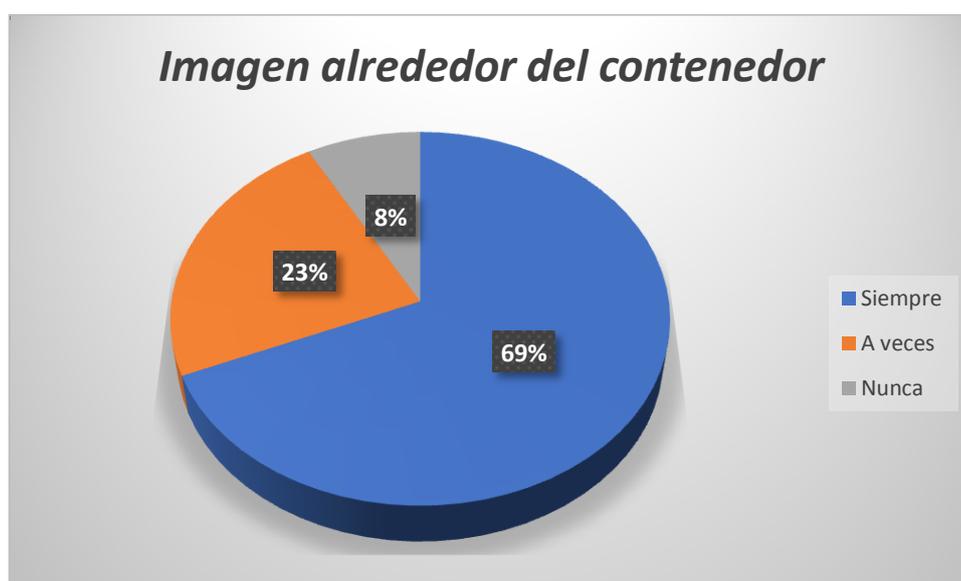


Figura 9: Imagen alrededor del contenedor
Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad del cantón Ambato
Elaborado por: Irene Aldás

Análisis e interpretación

Del total de las personas encuestadas el 69% respondió que siempre se mantiene sucio y con malos olores, el 23% que a veces y finalmente el 8% que nunca.

La mayor parte de las personas a quienes se les aplico la encuesta concuerdan en que los contenedores de sus barrios frecuentemente se mantienen sucio o con malos olores, provocando de esta manera malestar en las personas que utilizan este servicio.

Pregunta N°9

¿Usted saca la basura frecuentemente en?

TABLA 13: EN QUE SACA LA BASURA

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Bolsas de basura	138	36%
Costales	118	31%
Tachos	68	18%
Otros	59	15%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad del cantón Ambato
Elaborado por: Irene Aldás



Figura 10: En que saca la basura
Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad del cantón Ambato
Elaborado por: Irene Aldás

Análisis e interpretación

Del total de los encuestados el 36% respondió que saca la basura en bolsas, el 31% lo hace en costales, el 18% en tachos y finalmente el 15% utiliza otro método para sacar la basura que genera.

En función de los resultados obtenidos se puede observar que la mayor parte de las personas utiliza bolsas de basura para sacar los desechos que generan, ya sea en sus hogares o negocios.

Pregunta N°10

¿Considera usted que la ventaja competitiva generada por la empresa GIDSA es?

TABLA 14: VENTAJA COMPETITIVA CONSIDERA

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	31	8%
Bueno	92	24%
Malo	260	68%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad del cantón Ambato
Elaborado por: Irene Aldás

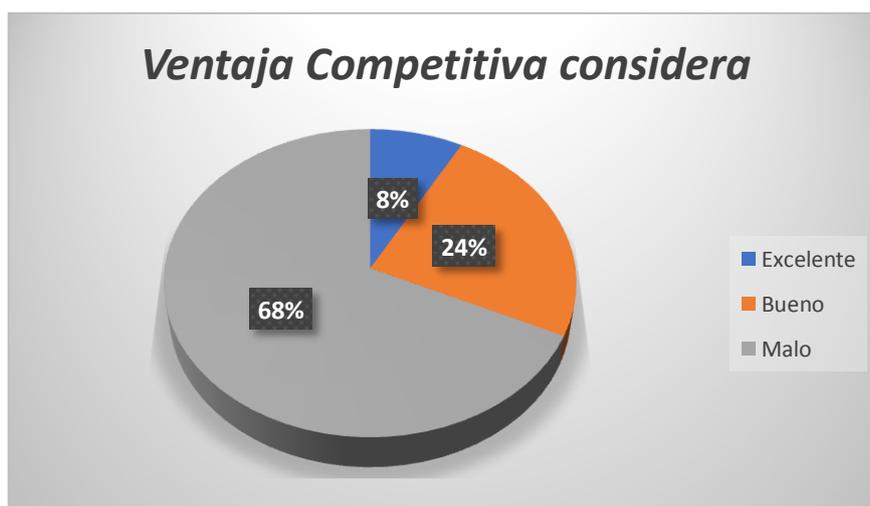


Figura 11: Ventaja Competitiva considera
Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad del cantón Ambato
Elaborado por: Irene Aldás

Análisis e interpretación

Del total de los encuestados el 68% considera que la ventaja competitiva generada por la empresa GIDSA es mala, el 24% que es buena y un índice más bajo siendo este el 8% que es excelente.

La mayor parte de las personas encuestadas concuerda en que la ventaja competitiva generada por la empresa GIDSA es mala.

Pregunta N°11

¿Dónde deposita los escombros (materiales de construcción) generados en su domicilio o negocio?

TABLA 15: DEPOSITO DE ESCOMBROS

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Terrenos vacíos	205	54%
Volqueta	53	14%
Ecotachos	125	33%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad del cantón Ambato
Elaborado por: Irene Aldás

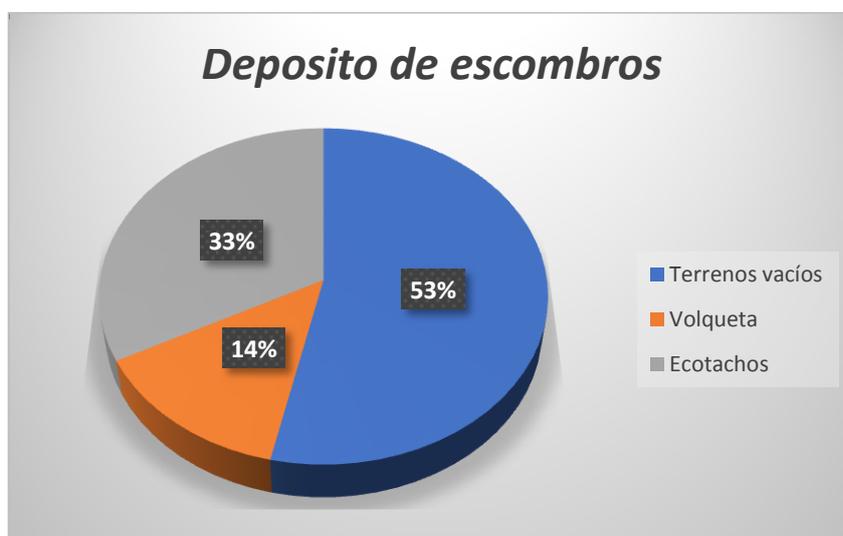


Figura 12: Deposito de escombros
Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad del cantón Ambato
Elaborado por: Irene Aldás

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados el 53% deposita los escombros generados en terrenos vacíos, el 33% lo hace en los ecotachos y el 14% los deposita en volquetas.

Como se puede observar la mayor parte de las personas deposita los escombros (materiales de construcción) generados ya sea en su domicilio o negocio terrenos vacíos, ocasionando de esta manera un daño al medio ambiente y por ende a las personas dueñas de dichos terrenos.

Pregunta N°12

¿Cuál es su opinión acerca de la gestión realizada por la empresa GIDSA para convertirse en una empresa competitiva?

TABLA 16: EMPRESA COMPETITIVA

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	30	8%
Bueno	65	17%
Regular	189	49%
Deficiente	99	26%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad del cantón Ambato
Elaborado por: Irene Aldás

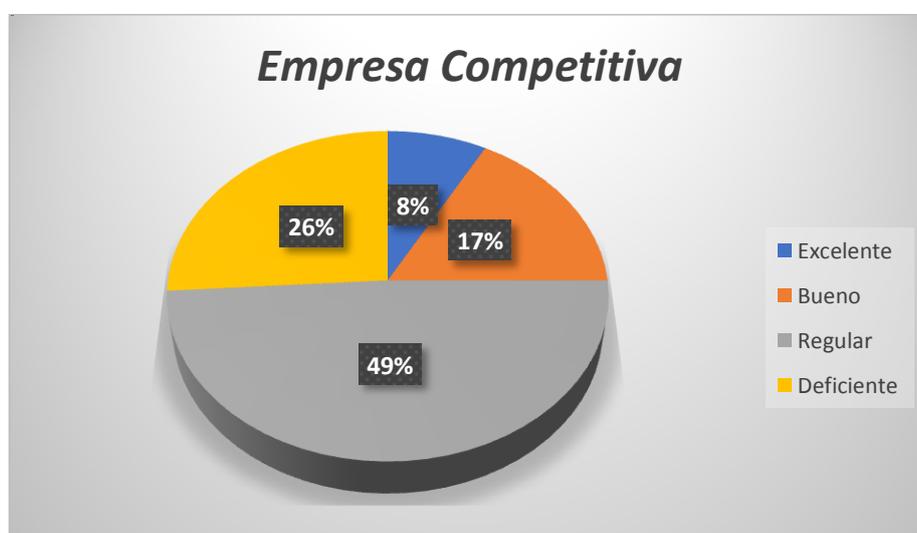


Figura 13: Empresa Competitiva

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad del cantón Ambato
Elaborado por: Irene Aldás

Análisis e interpretación

Del 100% de las personas encuestadas el 49% considera que es regular la gestión realizada por la empresa GIDSA para convertirse en una empresa competitiva, el 26% que es deficiente, el 17% que es buena y finalmente el 8% respondió que es excelente.

La mayor parte de las personas a quienes se les aplicó las encuestas concuerdan en que la gestión realizada por la empresa GIDSA para convertirse en una empresa competitiva es regular.

4.2. Análisis e interpretación de la encuesta aplicada al Personal de EPM - GIDSA del cantón Ambato

Pregunta N°1

¿Cuántas veces recolecta al día los residuos sólidos (basura) en el cantón?

TABLA 17: RECOLECCIÓN DE LOS RESIDUOS

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Una	45	25%
Dos	62	34%
Más de dos veces	73	41%
TOTAL	180	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Personal de EPM - GIDSA
Elaborado por: Irene Aldás

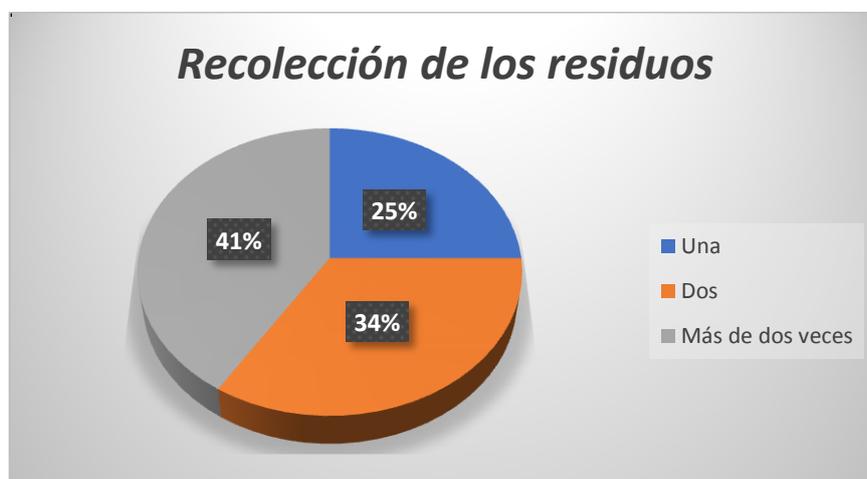


Figura 14: Recolección de los residuos
Fuente: Encuesta aplicada al Personal de EPM - GIDSA
Elaborado por: Irene Aldás

Análisis e interpretación

Del total del personal encuestado el 41% respondió que recolectan los residuos sólidos (basura) en el cantón más de dos veces al día, el 34% que lo hacen dos veces al día y el 25% que realizan esta actividad una vez al día.

La mayor parte del personal manifestó que realizan la recolección de los desechos sólidos en el cantón más de dos veces al día, para mantener de esta manera las calles limpias y libres de desperdicios.

Pregunta N°2

¿Cuántas veces al día se realiza el barrido de las calles del cantón?

TABLA 18: BARRIDO DE LAS CALLES

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Una	67	37%
Dos	43	24%
Más de dos veces	70	39%
TOTAL	180	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Personal de EPM - GIDSA
Elaborado por: Irene Aldás

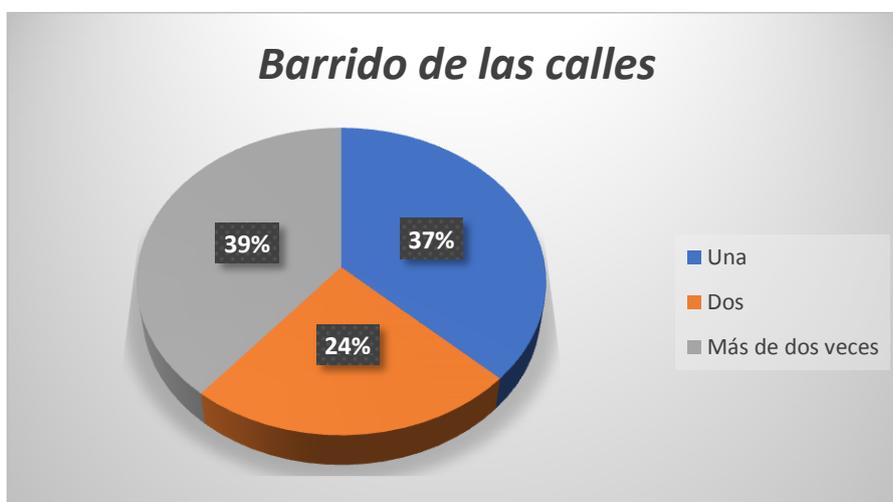


Figura 15: Barrido de las calles
Fuente: Encuesta aplicada al Personal de EPM - GIDSA
Elaborado por: Irene Aldás

Análisis e interpretación

Del total del personal el 39% manifestó que realizan el barrido de las calles del cantón más de dos veces al día, el 37% que lo hacen una sola vez y el restante 24% que realizan esta actividad dos veces al día.

Como se puede observar la existe una pequeña similitud en cuanto al barrido de las calles del cantón, ya que el personal respondió que llevan a cabo esta actividad de dos a mas de dos veces al día.

Pregunta N°3

¿En qué momento del día realizan el barrido y la recolección de los residuos?

TABLA 19: REALIZACIÓN DEL BARRIDO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Por la mañana	33	18%
Por la tarde	76	43%
Por la noche	71	39%
TOTAL	180	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Personal de EPM - GIDSA
Elaborado por: Irene Aldás



Figura 16: Realización del barrido y recolección de residuos
Fuente: Encuesta aplicada al Personal de EPM - GIDSA
Elaborado por: Irene Aldás

Análisis e interpretación

Del total del personal encuestado el 43% respondió que el barrido y la recolección de los residuos se lo realiza por la tarde, el 39% que se lo lleva a cabo por la noche y el 18% manifestó que se lo realiza por la mañana.

En cuanto al barrido y la recolección de los residuos se puede observar que el personal en su mayoría realiza esta actividad en la tarde y en la noche.

Pregunta N°4

¿En qué recolectan los residuos?

TABLA 20: RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Carretillas	54	30%
Coches	12	7%
Camiones	25	14%
Fundas	45	25%
Tachos	44	24%
TOTAL	180	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Personal de EPM - GIDSA
Elaborado por: Irene Aldás



Figura 17: Recolección de residuos
Fuente: Encuesta aplicada al Personal de EPM - GIDSA

Análisis e interpretación

Del 100% del personal encuestado el 30% manifestó que recolecta los residuos en carretillas, el 25% lo hace en fundas, el 24% en tachos, el 24% en camiones y finalmente el 7% lo hace en coches.

Como se puede observar existen muchas alternativas utilizadas por parte el personal en cuanto a la recolección de los residuos.

Pregunta N°5

¿Con que herramientas realizan el barrido y recolección de los residuos sólidos?

TABLA 21: HERRAMIENTAS PARA LA RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Escobas	74	40%
Palas	22	9%
Fundas	30	18%
Tachos	54	33%
TOTAL	180	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Personal de EPM - GIDSA
Elaborado por: Irene Aldás



Figura 18: Herramientas para la recolección de residuos
Fuente: Encuesta aplicada al Personal de EPM - GIDSA

Análisis e interpretación

Del total del personal encuestado el 40% utiliza escobas para el barrido y recolección de los residuos sólidos, el 33% utiliza tachos, el 18% fundas y el restante 9% utiliza palas.

La mayor parte del personal a quienes se les aplico la encuesta concuerda en que la herramienta más utilizada para realizar el barrido y recolección de los residuos sólidos es la escoba.

Pregunta N°6

¿Con que elementos de protección cuentan para realizar sus actividades?

TABLA 22: ELEMENTOS DE PROTECCIÓN

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Mascarillas	44	24%
Guantes	56	31%
Overoles	70	39%
Otros	10	6%
TOTAL	180	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Personal de EPM - GIDSA
Elaborado por: Irene Aldás

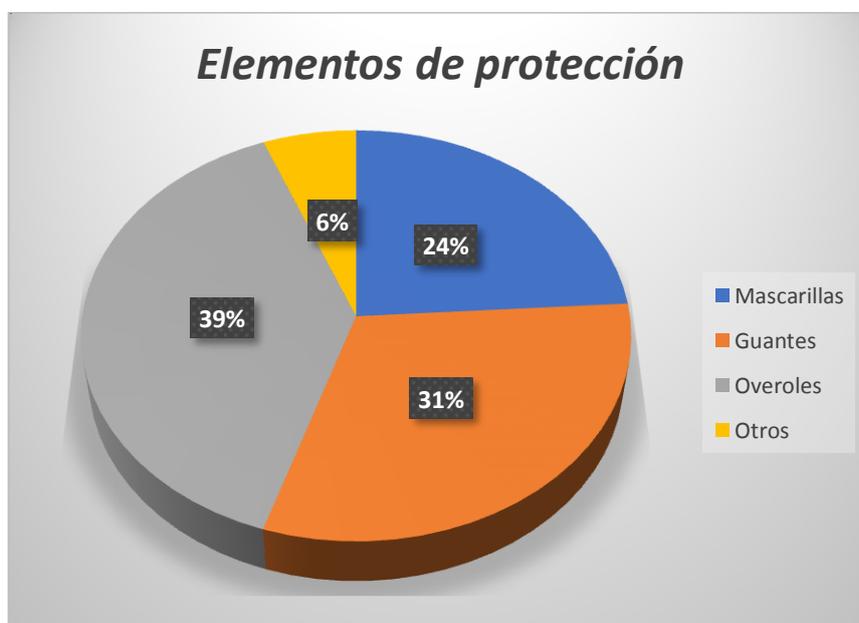


Figura 19: Elementos de protección

Fuente: Encuesta aplicada al Personal de EPM - GIDSA
Elaborado por: Irene Aldás

Análisis e interpretación

Del 100% del personal a quien se le aplico la encuesta el 39% manifiesta que utiliza overol para llevar a cabo sus actividades, el 31% guantes, el 24% mascarillas y el 6% otro tipo de protección.

Como se puede observar el personal utiliza distintos elementos de protección para llevar a cabo sus actividades diarias.

Pregunta N°7

¿La clasificación de los residuos permite a la empresa generar ventajas competitivas?

TABLA 23: CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	45	25%
NO	135	75%
TOTAL	180	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Personal de EPM - GIDSA
Elaborado por: Irene Aldás



Figura 20: Clasificación de residuos
Fuente: Encuesta aplicada al Personal de EPM - GIDSA
Elaborado por: Irene Aldás

Análisis e interpretación

Del total del personal el 50% manifestó que no clasifica los residuos al momento de recolectarlos, el 31% que lo hace a veces y el 19% que si los clasifica.

En cuanto a la clasificación de los residuos, la mayor parte del personal concuerda en que no lleva a cabo esta actividad.

Pregunta N°8

¿Piensa usted que la ventaja competitiva generada por la empresa en la que usted labora es la adecuada?

TABLA 24: VENTAJA COMPETITIVA ADECUADA

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	98	25%
NO	45	54%
A VECES	37	21%
TOTAL	180	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Personal de EPM - GIDSA
Elaborado por: Irene Aldás



Figura 21: Ventaja Competitiva adecuada
Fuente: Encuesta aplicada al Personal de EPM - GIDSA

Elaborado por: Irene Aldás

Análisis e interpretación

Del total de los encuestados el 54% respondió que no es adecuada la ventaja competitiva generada por la empresa, el 25% que si lo es y finalmente el 21% que lo es a veces.

La mayor parte del personal concuerda en que no es adecuada la ventaja competitiva generada por la empresa.

Pregunta N°9

¿Con que frecuencia lavan los contenedores y a qué horas?

TABLA 25: FRECUENCIA DE LAVADO DE CONTENEDORES

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Por la noche, cada 15 días	180	100%
TOTAL	180	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Personal de EPM – GIDSA
Elaborado por: Irene Aldás

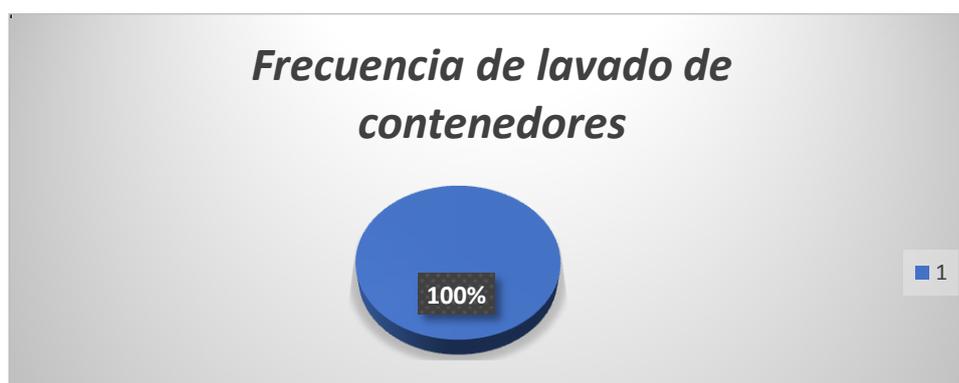


Figura 22: Frecuencia de lavado de contenedores
Fuente: Encuesta aplicada al Personal de EPM – GIDSA
Elaborado por: Irene Aldás

Análisis e interpretación

El 100% de los encuestados manifestó que la frecuencia de lavado de los contenedores se lo realiza por la noche cada 15 días.

Como se puede observar en su totalidad en personal supo manifestar que el lavado de los contenedores se lo realiza por las noches, cada 15 días.

Pregunta N°10

¿A usted le gustaría que se implemente un plan anual de servicios de recolección de desechos sólidos para generar ventajas competitivas en la empresa?

TABLA 26: PLAN ANUAL DE SERVICIOS

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	180	100%
NO	0	0%
TOTAL	180	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Personal de EPM - GIDSA
Elaborado por: Irene Aldás

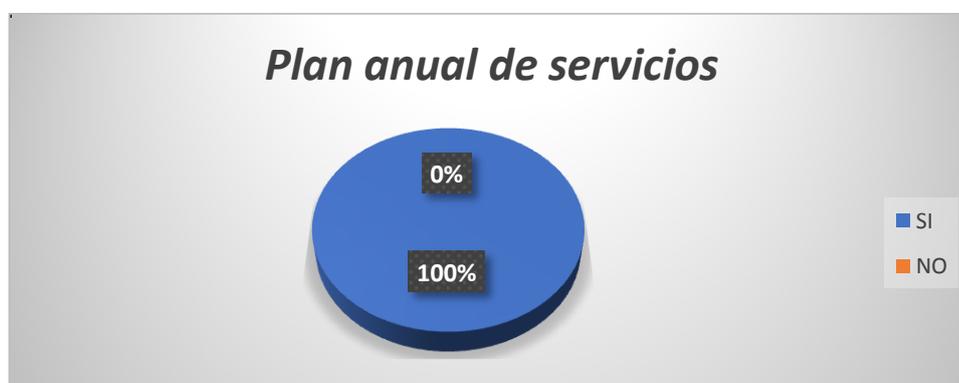


Figura 23: Plan anual de servicios
Fuente: Encuesta aplicada al Personal de EPM - GIDSA
Elaborado por: Irene Aldás

Análisis e interpretación

El 100% del personal respondió que si les gustaría que se implemente un plan anual de servicios de recolección de desechos sólidos.

En su totalidad el personal concuerda en que se debería implementar un plan anual de servicios de recolección de desechos sólidos en EPM – GIDSA.

4.3. Entrevista dirigida al gerente de EPM - GIDSA del cantón Ambato

Pregunta N°1

¿Se encuentran debidamente ubicados los contenedores en el cantón Ambato?

Respuesta: Se lo hace en relación a la densidad poblacional, por la producción diaria de basura urbana

Pregunta N°2

¿Qué cantidad de residuos (basura) se produce al día en el cantón Ambato?

Respuesta: 300 toneladas diarias

Pregunta N°3

¿Cuál de los residuos sólidos se produce más en el cantón?

Respuesta: Desechos Orgánicos 60% e inorgánicos 40%

Pregunta 4

¿Dónde son llevados los residuos sólidos?

Respuesta: Al relleno sanitario

Pregunta N°5

¿Cuántos contenedores están dispuestos por la empresa en el cantón?

Respuesta: 1846 contenedores

Pregunta N°6

¿El personal de aseo, se encuentra debidamente capacitado?

Respuesta: Si se realiza capacitaciones permanentes

Pregunta N°7

¿El personal de aseo, cuenta con elementos que permita clasificar la basura en el momento de la recolección?

Respuesta: NO, Sin embargo, tenemos un proyecto de reciclaje

Pregunta N°8

¿Le gustaría implementar un plan anual de servicios de recolección de desechos sólidos, que permita generar ventajas competitivas en la empresa EPM-GIDSA?

Respuesta: Si, para mejorar la dotación del servicio contenerizado.

4.3.1. Matriz de las encuestas aplicadas a la comunidad del cantón Ambato

PREGUNTAS	SI	NO	VENTAJA COMPETITIVA	VENTAJA COMPETITIVA A LA INVERSA
¿El barrio cuenta con sistema de contenedores?	34%	66%		✓
¿Conoce los horarios de recolección de basura?	26%	74%		✓
¿Respetan los horarios de recolección?	24%	76%		✓
¿Usted recicla con frecuencia?	22%	78%		✓

PREGUNTA	1 VEZ AL DIAS	2 VECES AL DIA	OTROS	VENTAJA COMPETITIVA	VENTAJA COMPETITIVA A LA INVERSA
¿Con que frecuencia limpia la acera de su casa o negocio?	54%	20%	27%	✓	
PREGUNTA	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	VENTAJA COMPETITIVA	VENTAJA COMPETITIVA A LA INVERSA
¿Alrededor del contenedor frecuentemente se mantiene sucio o con malos olores?	69%	23%	8%		✓

PREGUNTA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	VENTAJA COMPETITIVA	VENTAJA COMPETITIVA A LA INVERSA
¿Cómo califica usted el sistema de recolección de basura?	7%	9%	49%	35%		✓
¿Cómo piensa usted que es generalmente la imagen del contenedor de su barrio?	7%	31%	0%	32%		✓
¿Considera usted que la ventaja competitiva generada por la empresa GIDSA es?	8%	24%	0%	68%	✓	
¿Cuál es su opinión acerca de la gestión realizada por la empresa GIDSA para convertirse en una empresa competitiva?	8%	17%	49%	26%	✓	

PREGUNTA	BOLSA DE BASURA	COSTALES	TACHOS	OTROS	VENTAJA COMPETITIVA	VENTAJA COMPETITIVA A LA INVERSA
¿Usted saca la basura frecuentemente en?	36%	31%	18%	15%	✓	
PREGUNTA	TERRENOS VACÍOS	VOLQUETAS	ECO TACHOS	OTROS	VENTAJA COMPETITIVA	VENTAJA COMPETITIVA A LA INVERSA
¿Dónde deposita los escombros (materiales de construcción) generados en su domicilio o negocio?	54%	14%	33%	0%	✓	

4.3.1.1. Conclusiones

- 1.- Como se puede observar la mayor parte de las personas a quienes se les aplicó las encuestas manifestaron que su barrio no cuenta con el servicio de contenedores, desconocen los horarios de recolección de basura, razón por la cual no respetan los mismo y la mayor parte no posee una cultura de reciclaje.
- 2.- El sistema de recolección de basura según los encuestados tiene una tendencia de regular a malo, de igual manera la imagen de los contenedores.
- 3.- En cuanto a la ventaja competitiva la mayoría de los encuestados concuerdan en que de acuerdo al servicio que presta la empresa GIDSA es mala y las gestiones que realiza para alcanzar la misma son regulares.
- 4.- La mayor parte de las personas manifestaron que sacan la basura que generan en bolsas y costales; y en cuanto a los materiales de construcción al desconocer del lugar correcto en el que deben depositarlos la mayoría los deposita o bota en terrenos baldíos ocasionando de esta manera un daño al medio ambiente.

4.3.1.2. Recomendaciones

- 1.- Se deberían realizar estudios técnicos para verificar los sectores más vulnerables que necesiten del servicio de contenedores, así como también realizar campañas informativas sobre los horarios de recolección de los desechos sólidos e incentivar el reciclaje en la sociedad.
- 2.- Se recomienda mejorar el sistema de recolección de basura para brindar un mejor servicio a la comunidad y de igual manera realizar limpieza continua de los contenedores para de esta manera mejorar la imagen y presentación de los mismos.
- 3.- Se recomienda implementar un plan anual de servicios en la empresa para que de esta manera mejore los servicios que presta y así conseguir ser una empresa competitiva.
- 4.- Se deberían realizar talleres motivacionales o informativos sobre el correcto depósito de los escombros, para de esta manera incentivar a la sociedad que no dañen al medio ambiente por el mal manejo de este tipo de desechos.

4.3.2. Matriz de las encuestas aplicada al personal de la EPM GIDSA del cantón Ambato

PREGUNTAS	UNA	DOS	MÁS DE DOS	VENTAJA COMPETITIVA	VENTAJA COMPETITIVA INVERSA
¿Cuántas veces recolecta al día los residuos sólidos (basura) en el cantón?	25%	34%	41%	✓	
¿Cuántas veces al día se realiza el barrido de las calles del cantón?	37%	24%	39%	✓	
PREGUNTAS	POR LA MAÑANA	POR LA TARDE	POR LA NOCHE	VENTAJA COMPETITIVA	VENTAJA COMPETITIVA INVERSA
¿En qué momento del día realizan el barrido y la recolección de los residuos?	18%	43%	39%	✓	
PREGUNTAS	SI	NO	A VECES	VENTAJA COMPETITIVA	VENTAJA COMPETITIVA INVERSA
¿Piensa usted que la ventaja competitiva generada por la empresa en la que usted labora es la adecuada?	25%	54%	21%	✓	

PREGUNTA	ESCOBAS	PALAS	FUNDAS	TACHOS	VENTAJA COMPETITIVA	VENTAJA COMPETITIVA INVERSA
¿Con que herramientas realizan el barrido y recolección de los residuos sólidos?	40%	9%	18%	33%	✓	
PREGUNTA	MASCARILLAS	GUANTES	OVEROLES	OTROS	VENTAJA COMPETITIVA	VENTAJA COMPETITIVA INVERSA
¿Con que elementos de protección cuentan para realizar sus actividades?	24%	31%	39%	6%	✓	

PREGUNTAS	CARRETILLAS	COCHES	CAMIONES	FUNDAS	TACHOS	VENTAJA COMPETITIVA	VENTAJA COMPETITIVA INVERSA
¿En qué recolectan los residuos?	30%	7%	14%	25%	24%		✓

PREGUNTAS	SI	NO	VENTAJA COMPETITIVA	VENTAJA COMPETITIVA INVERSA
¿La clasificación de los residuos permite a la empresa generar ventajas competitivas?	25%	75%	✓	
¿A usted le gustaría que se implemente un plan anual de servicios de recolección de desechos sólidos para generar ventajas competitivas en la empresa?	100%	0%	✓	

PREGUNTA	CADA 15 DÍAS EN LA NOCHE	VENTAJA COMPETITIVA	VENTAJA COMPETITIVA INVERSA
¿Con que frecuencia lavan los contenedores y a qué horas?	100%	✓	

4.3.2.1. Conclusiones

- 1.- El personal de la empresa GIDSA manifestó que la frecuencia de recolección de residuos sólidos es de dos y más de dos veces al día, así como también las veces que realizan el barrido de las calles del cantón.
- 2.- El barrido y recolección de los residuos se los realiza generalmente por la tarde.
- 3.- La mayor parte del personal concuerda en que la empresa no concuerda una ventaja competitiva adecuada.
- 4.- La mayor parte de servicios con los que cuenta GIDSA van de regular a malos, razón por la cual existe inconformidad por parte de los usuarios y de los mismos empleados.

4.3.2.2. Recomendaciones

- 1.- Implementar la frecuencia de barrido y recolección de residuos sólidos en el cantón, generaría que la comunidad se sienta conforme con los servicios de la empresa y por ende estos contribuirían a que GIDSA se convierta en una empresa competitiva.
- 2.- En cuanto al barrido y recolección de los residuos deberían realizarlos con más frecuencia por la noche, puesto que, los desechos generados por la tarde se acumularían hasta el siguiente día ocasionando de esta manera malestar en los usuarios.
- 3.- Se deberían mejorar los servicios que presta la empresa a la comunidad, para de esta manera generar ventaja competitiva y llegar hacer una empresa de renombre en el cantón.
- 4.- Con la implementación de un plan anual de servicios la empresa GIDSA crecería competitivamente y se convertiría en una empresa de recolección de residuos sólidos, no solo a nivel cantonal sino también a nivel nacional.

4.4. Verificación y planeamiento de hipótesis

a) Planteamiento de la hipótesis

H0: El perfil estratégico no influye en la ventaja competitiva en la EPM - GIDSA del cantón Ambato.

Pregunta 7.- ¿La clasificación de los residuos permite a la empresa generar ventajas competitivas?

TABLA 27: CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	45	25%
NO	135	75%
TOTAL	180	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Personal de EPM - GIDSA
Elaborado por: Irene Aldás

H1: El perfil estratégico influye en la ventaja competitiva en la EPM - GIDSA del cantón Ambato.

Pregunta 10.- ¿A usted le gustaría que se implemente un plan anual de servicios de recolección de desechos sólidos para generar ventajas competitivas en la empresa?

TABLA 28: PLAN ANUAL DE SERVICIOS

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	180	100%
NO	0	0%
TOTAL	180	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Personal de EPM - GIDSA
Elaborado por: Irene Aldás

b) Tabla de frecuencias observadas

TABLA 29: FRECUENCIAS OBSERVADAS

Hipótesis	Si	No	Total
P7	45	135	180
P10	180	0	180
TOTAL	225	135	360

Fuente: Encuesta aplicada al Personal de EPM - GIDSA
Elaborado por: Irene Aldás

c) Tabla de frecuencias teóricas

TABLA 30: FRECUENCIAS TEÓRICAS

Hipótesis	Si	No	Total
P7	112.5	67.5	180
P10	112.5	67.5	180
TOTAL	225	135	360

Fuente: Encuesta aplicada al Personal de EPM - GIDSA
Elaborado por: Irene Aldás

d) Grados de libertad

Para el cálculo del grado de libertad se utiliza la siguiente fórmula, en función del número de columnas y filas:

$$gl = (nf - 1) \times (nc - 1)$$

Dónde:

- gl = Grado de libertad
- nc = Número de columnas
- nf = Número de filas

Reemplazando: $gl = (2 - 1) \times (2 - 1) = (1) \times (1) = 1$

Buscar en la tabla de distribución de X^2 el valor de comparación contra el valor calculado con un nivel de significancia del 5%

Tabla 31: Tabla de distribución de chi cuadrado

Grados de libertad	Probabilidad										
	0.95	0.90	0.80	0.70	0.50	0.30	0.20	0.10	0.05	0.01	0.001
1	0.004	0.02	0.06	0.15	0.46	1.07	1.64	2.71	3.84	6.64	10.83
2	0.10	0.21	0.45	0.71	1.39	2.41	3.22	4.60	5.99	9.21	13.82
3	0.35	0.58	1.01	1.42	2.37	3.66	4.64	6.25	7.82	11.34	16.27
4	0.71	1.06	1.65	2.20	3.36	4.88	5.99	7.78	9.49	13.28	18.47
No significativo									Significativo		

Fuente: Tablas estadísticas/Distribución X^2
Elaborado por: Irene Aldás

e) Calcular el valor de $X^2 = \sum \frac{(fo-fe)^2}{fe}$

Tabla 32: Cálculo de X^2

O	E	(O-E)	(O-E) ²	(O-E) ² /E
45	112.5	-67.5	4.556.25	40.5
180	112.5	67.5	4.556.25	40.5
135	67.5	67.5	4.556.25	67.5
0	67.5	-67.5	4.556.25	67.5
Total				216

Elaborado por: Irene Aldás

f) Comparar los valores: X^2 calculado y el de la tabla de distribución.

Como $X^2_{(Calculado)} = 216 >$ (Mayor que) $X^2_{(Tabla)} = 3.84$, se rechaza el H_0 y se acepta la hipótesis de investigación H_1 : El perfil estratégico influye en la ventaja competitiva en la EPM - GIDSA del cantón Ambato.

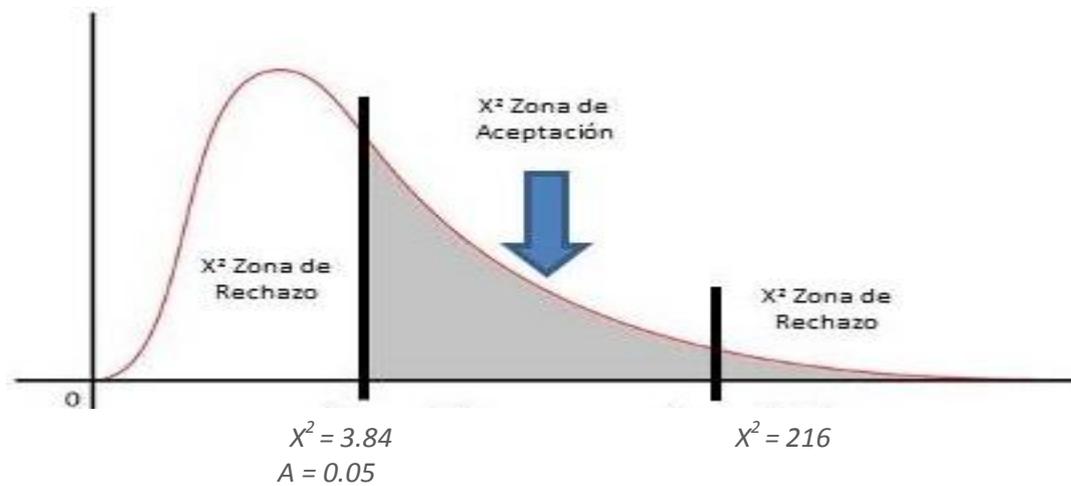


Figura 24: Chi cuadrado
Elaborado por: Irene Aldás

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se determinó que EPM - GIDSA no dispone de un perfil estratégico para una efectiva recolección de los desechos sólidos, ya que no cuenta con procedimientos técnicos adecuados para brindar un correcto servicio a la comunidad, esto se ve reflejado en la encuesta realizada a la comunidad ambateña puesto que el 74% del total de los encuestados manifestó que desconocen de los horarios de recolección de la basura, por esta misma razón irrespetan dichos horarios. De igual manera es notoria la inconformidad por parte de la ciudadanía ya que un 49% respondió que el servicio prestado por la empresa es regular, con una tendencia a malo en un 35%.
- A partir de los análisis realizados en primera instancia, se pudo concluir que en relación a los factores internos existen fortalezas ligadas al grado de interés de las autoridades de EPM - GIDSA en relación al cuidado del medio ambiente, destacando que es un tema muy importante para la comunidad; sin embargo la principal debilidad recae en el accionar que tiene la empresa, ya que no cuenta con la capacidad estratégica ni los recursos necesarios para prestar un buen servicio y ejecutar proyectos basados en la gestión integral de desechos sólidos.
- Se concluye que EPM - GIDSA, no tiene planes de acción concretos para los diferentes departamentos que tiene la empresa y por ende esta es la importancia de la implementación del plan anual de servicios de recolección de desechos sólidos.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda que EPM - GIDSA, implemente el perfil estratégico para una efectiva recolección de los desechos sólidos, de esta manera generando un rumbo claro de la empresa y por ende la satisfacción de la ciudadanía ambateña a quienes ofrecen el servicio de recolección de desechos sólidos.
- Implementar herramientas administrativas, para determinar estrategias que le permitan obtener beneficios de las fortalezas internas, aprovechar las oportunidades externas, que la conduzcan a reducir las debilidades internas y a evitar el impacto de las amenazas externas, y así automáticamente se obtendrán ventajas competitivas, finalmente un plan de capacitación al personal operativo que labora en la empresa.
- Que EPM - GIDSA, promueva a la Municipalidad del cantón Ambato para que realice y apruebe un reglamento de desechos sólidos que enmarque la recolección, almacenamiento, manejo y disposición final de los desechos sólidos que son generados por los domicilios, comercios, mercados, áreas industriales y otro ente donde se originen y produzcan desechos sólidos.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos informativos

Título:

Desarrollar un plan anual de servicios de recolección de desechos sólidos, que permita generar ventajas competitivas en la “EPM-GIDSA” del cantón Ambato.

Institución ejecutora:

EPM-GIDSA del cantón Ambato

Beneficiarios:

- Empresa
- Empleados
- Usuarios

Ubicación: EPM-GIDSA

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Dirección: Parroquia Izamba César Augusto Salazar y José Cobo Parque Recreacional y Cultural Izamba

Tiempo estimado de ejecución:

Inicio: abril 2019

Fin: septiembre 2019

Equipo técnico responsable:

Investigadora: Irene Aldás

Tutor: Ing. Nora Santiago, Mg.

6.2. Antecedentes

El sistema actual de gestión de residuos sólidos en Ambato es manejado por la Empresa Pública Municipal para la Gestión Integral de Desechos Sólidos del cantón Ambato (EPM-GIDSA), institución que tiene como objetivo la prestación de servicios referente a la recolección y disposición final de residuos producidos en la ciudad de Ambato, y por otro lado la empresa privada GLOBALPARTS S.A. que presta sus servicios de recolección mediante el sistema de contenerización de residuos sólidos en Ambato.

La EPM-GIDSA para brindar el servicio de recolección contenerizada tiene instalado en la ciudad de Ambato 1846 contenedores metálicos conformando 9 zonas; que son evacuados por 6 camiones de carga lateral; y el lavado de estos se produce por medio de 2 vehículos lava-contenedor de carga lateral; se cuenta con una camioneta para el mantenimiento de los contenedores en las zonas que se lo requiera en caso de ser reubicado o traslado del contenedor se lo realiza a través de un remolque.

6.3. Justificación

Al valerse del estudio realizado se determina que es viable desarrollar e implementar un plan anual de servicios de recolección de desechos sólidos, para mejorar y fortalecer el servicio de recolección de desechos sólidos que EPM - GIDSA, presta en el cantón Ambato, y de esta manera generar un rumbo claro, debido a que existen debilidades que se detectaron tanto en la administración de la empresa como en el trabajo operativo que realiza.

El perfil estratégico en términos generales, se implementa al menos en ocho pasos, los cuales describen la planificación, implementación y evaluación del proceso. Sin embargo, cada empresa deberá diseñar los mecanismos, instrumentos y la metodología que considere más conveniente para el caso particular que le toque manejar, es por ello que los ocho pasos varían en función de la situación que se encuentre cada empresa.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo general

Implementar un plan anual basado en el perfil estratégico para mejorar el servicio de recolección de desechos sólidos, que permita generar ventajas competitivas en la empresa “EPM-GIDSA” del cantón Ambato.

6.4.2. Objetivos específicos

- Plantear estrategias de diferenciación que permitan incrementar la satisfacción de la empresa hacia sus usuarios.
- Diseñar estrategias de enfoque o segmentación que permita satisfacer requerimientos de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
- Formular estrategias de liderazgo que permitan generar ventaja competitiva para la empresa.

6.5. Análisis de factibilidad

6.5.1. Factibilidad socio - cultural

La propuesta es factible puesto que mediante la aplicación del perfil estratégico se procura beneficiar tanto a los colaboradores de la empresa al igual que a todos sus usuarios de la misma; el perfil estratégico es un tema importante en toda empresa puesto que en esta etapa operativa se necesita plantear los objetivos que la empresa quiere alcanzar en el corto y largo plazo, estos deben estar acompañados de metas cuantificables y a su vez se deben desarrollar varias estrategias o actividades a realizar, estos objetivos, metas, y actividades están determinadas por la etapa de diagnóstico situacional.

6.5.2. Factibilidad tecnológica

En cuanto a la tecnología EPM-GIDSA actualmente cuenta con un sitio web (<http://www.epmgidsa.gob.ec>), en el cual dan a conocer los datos más relevantes en cuanto a la empresa, así como también los servicios con los que dispone, de igual manera cuenta con el servicio en línea para sus usuarios en lo que respecta a la facturación electrónica, entre otros.

6.5.3. Factibilidad organizacional

La propuesta es factible ya que se cuenta con la completa colaboración del gerente y de los empleados que laboran en esta empresa, los cuales tienen toda la predisposición para brindar toda la información necesaria para llevar a cabo el desarrollo de la propuesta.

6.5.4. Factibilidad económica – financiera

En el aspecto económico el factor primordial son los recursos económicos disponibles para la ejecución de la propuesta, para ello se formulan presupuestos con las fuentes de ingresos y los rubros de gastos realizables dentro del plan, la empresa está dispuesta a asumir estos costos para el desarrollo del plan anual de servicios.

6.6. Fundamentación científica – técnica

La EPM-GIDSA, implementará el plan anual de servicios de recolección de desechos sólidos, para generar ventajas competitivas en la empresa y por ende mejorar el servicio que ofrece a la ciudadanía ambateña, con personal capacitado para tener una mejor acogida por parte de todos sus usuarios.

6.7. Plan de acción

TABLA 33: PLAN DE ACCIÓN

FASES	ETAPA	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Generar instrumentos específicos, para el adecuado manejo y recolección de desechos sólidos.	100%	Optimizar los actuales procesos de limpieza viaria, bajo los estándares actuales de operación (desarrollo de indicadores)	Humanos Económicos Materiales	Agosto 2019	Investigadora
2	Implementar sistemas de manejo contenerizado de residuos sólidos.	100%	Implementar soluciones sustentables de disposición final, con reducción en la disposición.	Humanos Económicos Materiales	Agosto 2019	Investigadora
3	Optimizar los actuales procesos de recolección y transporte.	100%	Diseñar e implementar sistema de control operacional de la recogida y transporte, a nivel cantonal.	Humanos Económicos Materiales	Agosto 2019	Investigadora

Elaborado por: Irene Aldás

**PLAN ANUAL DE SERVICIOS DE
RECOLECCIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS,
EN LA “EPM-GIDSA”.**



Introducción

EPM-GIDSA es la encargada de la prestación de servicios públicos que se relacionan con la salud pública como son el manejo integral de los desechos sólidos, la cual implica una mejora constante en las actividades que se realizan, buscando la eficiencia y eficacia, la planificación y control mejora la capacidad de rendimiento y organización de la empresa, y orienta los resultados a los que se quiere y se debe llegar.

La Empresa Pública Municipal para la Gestión Integral de los Desechos Sólidos del cantón Ambato (EPM-Gidsa), en lo que respecta al área administrativa – operativa cuenta con un total de 219 trabajadores, de los cuales 36 son los encargados del área administrativa y 183 del área operativa cumpliendo funciones tales como: mantenimiento, operación / recolección, operación / barrido, operación relleno sanitario, entre otras.

La generación de desechos sólidos es parte insoluble de las actividades que realiza un gobierno Local. Se debe considerar que dentro del ciclo de vida de los desechos sólidos (generación, transportación, almacenamiento, recolección, tratamiento y disposición final), los municipios constituyen el escenario esencial, en el que se desenvuelven y se vinculan las diferentes actividades asociadas al manejo de los mismos. Resulta esencial el tratamiento acertado de los temas y su consideración de forma priorizada en el contexto de las actividades de Gestión Ambiental, a través de los cuales se potencie el establecimiento de esquemas de manejo seguro que garanticen un mayor nivel de protección ambiental, como parte de las metas y objetivos de los diferentes sectores productivos y de servicios, en función del mejoramiento de los servicios que brindan las Municipalidades.

Filosofía institucional

Misión

La EPM GIDSA presta servicios de calidad en la gestión integral de desechos sólidos del cantón Ambato que contribuyen a mantener la salud, bienestar de los habitantes y la protección del ambiente, con la participación activa de la ciudadanía y utilizando efectivamente el talento humano y los recursos.

Visión

La EPM-GIDSA hasta el 2020 será una empresa sustentable, innovadora, tecnificada y referente como modelo en la gestión integral de desechos sólidos, siendo un ente facilitador de la reducción, reutilización y reciclaje, contribuyendo conjuntamente con la ciudadanía al equilibrio ecológico.

Valores Corporativos

- Actitud de servicio.
- Honestidad.
- Respeto y cordialidad.
- Justicia y equidad.
- Organización y efectividad.
- Trabajo en equipo.
- Proactividad.
- Solidaridad.
- Responsabilidad social y ambiental.

Filosofía institucional

Objetivos Estratégicos

REDUCIR LA CANTIDAD DE DESECHOS SÓLIDOS PARA LA DISPOSICIÓN FINAL EN EL RELLENO SANITARIO.

1. Separar adecuadamente los desechos sólidos desde la fuente hasta su disposición final.
2. Procesamiento y comercialización los desechos sólidos generados recolectados.
3. Alianzas con el sector privado para la recolección, clasificación, procesamiento y comercialización de desechos.
4. Optimizar la disposición final de los desechos sólidos no reciclables.

ASEGURAR LA CONTINUIDAD, SOSTENIBILIDAD Y CRECIMIENTO DE COBERTURA DE LOS SERVICIOS.

1. Servicio de recolección
2. Gestión del relleno sanitario.
3. Gestión del mantenimiento.
4. Gestión del barrido y limpieza

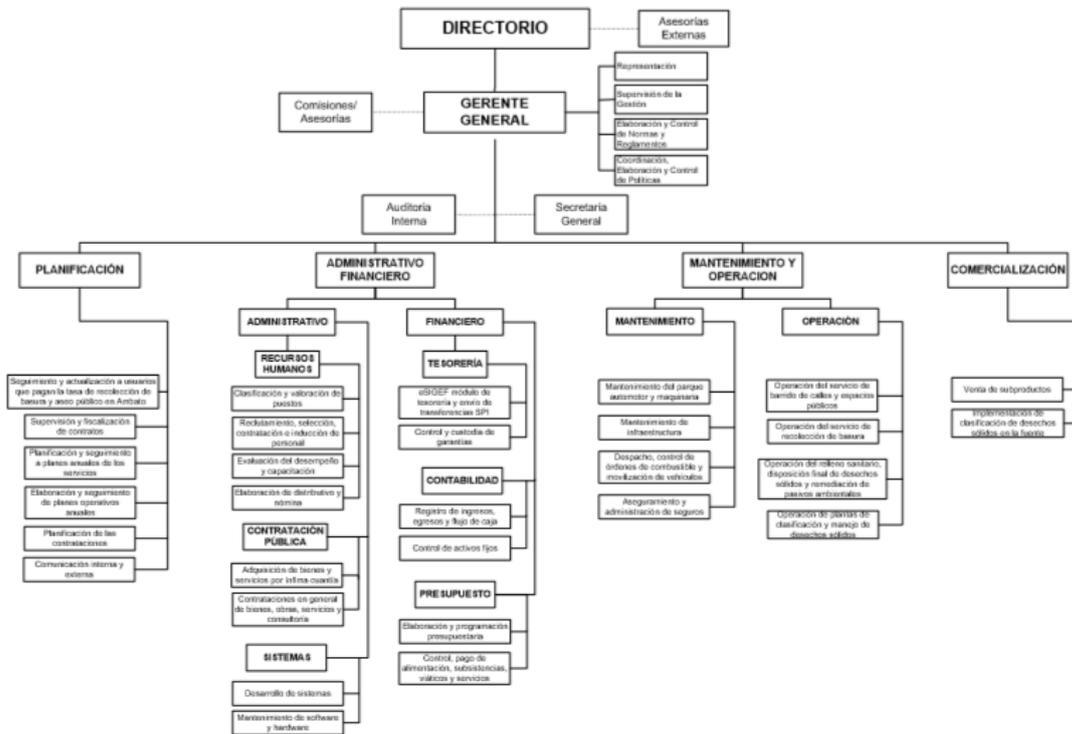
ACREDITAR A LA EMPRESA COMO MODELO DE GESTIÓN.

1. Obtener la certificación ISO 9000 e ISO 14000
2. Gestión del talento humano.
3. Gestión administrativa/tecnológica.

PLAN ANUAL DE SERVICIOS DE RECOLECCIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS, EN LA “EPM-GIDSA”.



Organigrama institucional



PERFIL ESTRATÉGICO ACTUAL

PERFIL ESTRATEGICO					
AREAS FUNCIONALES					
FACTORES CLAVES	MN	N	E	P	MP
PLANIFICACIÓN					
Seguimiento y actualización a usuarios que pagan la tasa de recolección de basura y aseo público en Ambato		●	●		
Comunicación interna y externa		●	●		
RECURSOS HUMANOS					
Clasificación y valoración de puestos		●	●		
Evaluación del desempeño y capacitación		●	●		
ADMINISTRACION FINANCIERA					
Registro de ingresos, egresos y flujo de caja		●	●		
MANTENIMIENTO					
Mantenimiento del parque automotor y maquinaria		●	●		
Mantenimiento de infraestructura		●	●		
OPERACIÓN					
Operación del servicio de barrido de calles y espacios públicos		●	●		
Operación del servicio de recolección de basura		●	●		
Operación de plantas de clasificación y manejo de desechos sólidos		●	●		
COMERCIALIZACIÓN					
Venta de subproductos		●	●		
Implementación de clasificación de desechos sólidos en la fuente		●	●		

Desarrollo

Problemática Actual

El problema ambiental más sentido por la población y de difícil solución por su complejidad sociocultural, es la contaminación del suelo producida por los desechos sólidos provenientes de las actividades humanas (desechos industriales, domésticos y hospitalarios).

Los desechos tienen diversas características físicas, químicas y biológicas, con un efecto nocivo de distinta naturaleza sobre la salud humana, la flora y la fauna; además de los problemas de orden estético.

En el caso de los desechos hospitalarios, merece especial atención su disposición y tratamiento por la EPM - GIDSA, ante el grado de peligrosidad para la salud humana y la biodiversidad en general que representan.

Objetivos del plan anual de servicios

- Concientizar a la comunidad ambateña la importancia de un manejo adecuado de los desechos y del programa a ejecutarse en la localidad.
- Eliminar o minimizar los impactos generados por los desechos sólidos en el medio ambiente y la salud de la población.
- Reducir los costos asociados con el manejo de los desechos sólidos y la protección al medio ambiente, incentivando a la población a desarrollar innovaciones para reducir la generación de los desechos e implementar una adecuada disposición final.
- Realizar un inventario y monitorear los desechos generados en el cantón Ambato.
- Monitorear adecuadamente el plan de manejo de desechos sólidos para asegurar su cumplimiento.
- Categorización de los desechos sólidos para establecer el plan de manejo posterior.

Análisis FODA

El Análisis FODA significa hacer una revisión y análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la situación ambiental actual del cantón Ambato.

Las Fortalezas: Se identifican como las cualidades propias o internas de los sectores representados en el Grupo.

Las Oportunidades: Aquellos factores externos que en algún momento pueden fortalecer las debilidades.

Las Debilidades: Son factores internos, fácilmente reconocibles. Son debilidades todas aquellas fallas de los distintos sectores.

Las Amenazas: Son factores externos, que agudizan o agravan las debilidades y hacen que se pierdan las oportunidades.

Análisis FODA Aplicado

1. Fortalezas de los Servicios:

- Las municipalidades tienen autonomía en sus funciones por lo que se pueden desarrollar diversos esfuerzos para mejorar los servicios.
- Existen instrumentos legales que apoyan la gestión municipal por medio del Código Municipal, Código Ambiental, Reglamento de los Desechos Sólidos, Ministerio de Salud.
- Tiene garantizado un porcentaje de ingresos proveniente de la prestación de los servicios.
- Existe un apoyo del Gobierno en la gestión municipal de desechos sólidos.

2. Oportunidades de los servicios:

- Se puede reducir los desechos sólidos a nivel de la fuente y origen.
- Establecer políticas educacionales a todo nivel.
- Establecimiento de un programa de reciclaje con la incorporación de la separación de desechos.
- Actualizar los costos del servicio.
- Investigar metodologías y tecnologías para la industrialización de la basura en general.
- Crear programas adecuados de capacitación al personal del manejo de los desechos sólidos.
- Búsqueda de fuentes de financiamiento interno y externo.
- Organización de las comunidades y del sector productivo industrial.
- Programas de salud dirigidos a la solución de la problemática.
- Sitios de disposición final.
- Se reduce la contaminación ambiental.
- Capacidad de inversión (financiamiento)

3. Debilidades de los Servicios:

- Bajos niveles de profesionalización por falta de capacitación.
- Deficientes sistemas y controles en el cobro de las tarifas de los servicios.
- Ineficientes sistemas de información.
- Desconocimiento de la normativa vigente.
- Inexistencia de reglamentos para el manejo de desechos sólidos.
- El manejo de desechos sólidos nos es valorado como un sector importante.
- Falta de cultura y educación adecuada.

- Falta de la tecnología adecuada para la recolección.
- Carencia de políticas y estrategias nacionales y locales en el manejo de los desechos sólidos.
- Factores climáticos, topográficos y geográficos del cantón.
- Poco apoyo del gobierno central.
- Conocimiento de los miembros de la EPM - GIDSA sobre la temática de los residuos sólidos, que afecta negativamente en la oportuna toma de decisiones técnicas.
- Falta de participación comunal

4. Amenazas de los Servicios:

- El manejo inadecuado de los desechos sólidos atenta contra la salud pública.
- Contaminación de los recursos naturales: agua, suelo, aire.
- Colapso económico municipal.
- Contaminación en general.
- Caminos en mal estado.
- Desastres naturales.

Análisis de la Situación

1. Aspectos básicos que contiene un Plan de Manejo de Desechos Sólidos.

1.1. Introducción.

Se tiene en cuenta las características de la organización, las regulaciones vigentes del sector, así como las regulaciones en la Constitución de la República del Ecuador, Código Ambiental, normativa del Ministerio de Salud.

1.2. Identificación de los Desechos Sólidos.

Clasificación de los desechos sólidos:

a. Desechos sólidos orgánicos: restos alimentos, desechos de jardinería y residuos agrícolas, animales muertos, huesos, otros biodegradables.

b. Desechos sólidos inorgánicos:

- Desechos sólidos generales: papel y cartón, vidrio, cristal y cerámica, desechos de metales y/o que contengan metales, madera, plásticos, gomas y cueros, textiles (trapos, gasas, fibras), y barreduras.
- Desechos sólidos pétreos: piedras, rocas, escombros de demoliciones y restos de construcciones, cenizas, desechos de tablas o planchas resultado de demoliciones.

PLAN ANUAL DE SERVICIOS DE RECOLECCIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS, EN LA “EPM-GIDSA”.



- Desechos industriales: La cantidad de residuos que genera una industria es función de la tecnología del proceso productivo, calidad de las materias primas o productos intermedios, propiedades físicas y químicas de las materias auxiliares empleadas, combustibles utilizados y los envases y embalajes del proceso, entre estos están los de la industria básica, textil, maquinarias, automovilística, goma y curtido de cueros, petróleo, química, alimenticia, eléctrica, transporte, agrícola, etc.

c. Desechos peligrosos: todas aquellas sustancias, materiales u objetos generados por cualquier actividad que, por sus características físicas, biológicas o químicas, puedan representar un peligro para el medio ambiente y la salud humana, por ejemplo, los desechos hospitalarios.

1.3. Composición y fuente de generación de los desechos sólidos:

Básicamente se trata de identificar en una base másica o volumétrica los distintos componentes de los residuos.

Usualmente los valores de composición de residuos sólidos empresariales, industriales o domésticos se describen en términos de porcentaje en masa, también comúnmente en base húmeda y contenidos como materia orgánica.



PLAN ANUAL DE SERVICIOS DE RECOLECCIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS, EN LA “EPM-GIDSA”.	
<p>2. Producción Per Cápita (PPC)</p> <p>La producción de desechos sólidos es una variable que depende fundamentalmente del tamaño de la población y de sus características socioeconómicas.</p> <p>Una variable necesaria para dimensionar el sitio de disposición final es la llamada Producción per cápita (PPC). Esta medida asocia el tamaño de la población, la cantidad de residuos y el tiempo; siendo la unidad de expresión el kilogramo por habitante por día (Kg/hab/día). Este valor se determina experimentalmente en el lugar de generación.</p> <p>En el esfuerzo por manejar los desechos sólidos en forma sostenible con el ambiente, se habilito el relleno sanitario.</p> <p>2.1 Estimación teórica de Producción Per Cápita (PPC) en un asentamiento poblacional.</p> <p>En términos generales, la PPC varía de una población a otra, de acuerdo principalmente a su grado de urbanización, su densidad poblacional y su nivel de consumo o nivel socioeconómico, así como en una organización o en una industria depende de las actividades predominantes en el sector.</p>	

3. Manejo interno de los desechos sólidos.

Se recogen las razones que lo provocan, la cobertura de información existente para apoyar la actividad de gestión y manejo de los desechos sólidos, el conocimiento y la aplicación de la Ley Ambiental vigente y las normativas para el manejo de estos. Violaciones y no conformidades de las normas establecidas, así como de las buenas prácticas.

Se deben identificar:

- Los responsables del manejo de los desechos sólidos y los participantes en el proceso de manejo.
- Las acciones de coordinación interdepartamental, o entre áreas de generación, así como los procedimientos legales y contractuales que tienen que ver con el manejo.

Se tiene en cuenta todas las actividades de planificación, coordinación, estrategias y recursos materiales y financieros para la ejecución del manejo.

3.1 Recolección: Se describe las acciones que deben realizar los recolectores u operadores para recoger y trasladar los desechos generados, al equipo destinado a transportarlos a los lugares de disposición final. Se especifica frecuencia y medios de trabajo, seguridad y protección.

3.2 Tratamiento: El tratamiento es la modificación de las características físicas, químicas o biológicas de los desechos sólidos, con el objeto de reducir su nocividad, controlar su agresividad ambiental y facilitar su gestión. Existen diferentes tipos de tratamiento de los desechos sólidos, estos pueden ser tanto a nivel de entidad o ya en lugares específicos (plantas de recuperación o plantas de tratamiento de desechos sólidos) de la localidad donde este enclavada la organización.

Tipos de tratamientos:

Reciclaje: Es un proceso mediante el cual ciertos materiales de los desechos sólidos se separan, recogen, clasifican y almacenan para reincorporarlos como materia prima al ciclo productivo. Es decir, proceso que sufre un material o producto para ser reincorporado a un ciclo de producción o de consumo, ya sea el mismo en que fue generado u otro diferente, a través de la industrialización de los desechos sólidos.

Recuperación: Actividad relacionada con la obtención de materiales secundarios, bien sea por separación, recogida o cualquier otra forma de retirar de los residuos sólidos algunos de sus componentes para su reciclaje o reutilización.

Reuso: Es el retorno de un bien o producto a la corriente económica para ser utilizado en forma exactamente igual a como se utilizó antes, sin cambio alguno en su forma o naturaleza.

Recolección Selectiva: Acción de clasificar, segregar y presentar segregadamente para

su posterior utilización.

PLAN ANUAL DE SERVICIOS DE RECOLECCIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS, EN LA “EPM-GIDSA”.



Vertedero a cielo abierto: lugar don se arrojan los residuos a cielo abierto en forma discriminada sin recibir ningún tratamiento sanitario, sinónimo de botadero, vaciadero, tiradero o basurero.

Relleno o vertedero controlado: lugar temporal para de disposición de los desechos sólidos, que no cuenta con la estructura propia de un relleno sanitario, pero donde se dan las condiciones mínimas para compactación y cobertura.

Relleno sanitario: técnico de ingeniería para el adecuado confinamiento de los residuos sólidos, comprende el esparcimiento, acomodo y compactación de los desechos, su cobertura con tierra u otro material inerte.

Disposición final: Es la operación final controlada y ambientalmente adecuada de los desechos sólidos, según su naturaleza. En este lugar se disponen definitivamente los desechos sólidos. La disposición final puede ser: Los vertederos municipales. Todas estas instalaciones contarán con las condiciones higiénico – sanitarias, ambientales, de protección y seguridad, según se establece en la legislación y normativas vigente referentes al tema desechos sólidos.

En el plan de manejo de la entidad se describen los procedimientos para la disposición final de los residuales, las normativas y buenas prácticas de proceder con los mismos. Se especifican medios materiales, los recursos humanos, financieros y legales y contractuales que justifican esta actividad del plan.

4. Relación de los servicios de manejo de residuos sólidos con la salud, ambiente, desarrollo económico y social.

4.1 impacto de los servicios sobre la salud y el ambiente.

Se considera que la salud y el ambiente está ligado siempre a un mismo fin: el bienestar del ser humano y los demás seres vivos que lo rodean. El gobierno central y local debe velar por la calidad de vida de sus habitantes.

4.2 Servicio de limpieza de vías públicas.

Este servicio comprende el barrido manual, el cual se realiza en el cantón. Se efectúa otras labores como corta de malezas, recolección de desechos no tradicionales tales como: llantas, escombros, maderas, metales, electrodomésticos, componentes cibernéticos y componentes de autos.

4.3 Recolección y transporte de residuos

Esta tarea es competencia de la EPM - GIDSA, es una de sus funciones prioritarias por el aporte que se presta al medio ambiente y a la salud pública. Económicamente el servicio se ve afectado con tasas de tarifas muy bajas, equipos de recolección desactualizados, morosidad y el costo más alto que lo es la disposición final de los desechos sólidos en los rellenos sanitarios.

4.4 La quema de la basura:

Un problema ambiental que se produce precisamente por la incapacidad de muchas municipalidades de darle cobertura al servicio a todos los habitantes de un cantón, es la quema de residuos sólidos, principalmente en las áreas rurales.

4.5 Disposición final de la basura:

Tal y como se comentó anteriormente la disposición final de los residuos sólidos es deficiente, los cantones que actualmente no utiliza los rellenos sanitarios para tal fin. Además, sin contar con los llamados botaderos clandestinos, que existen en todo el territorio nacional y el cual ninguna autoridad puede determinar su número o ubicación exacta.

4.6 Equidad, eficiencia, calidad y efectividad de los servicios

Dado que no existen estudios recientes sobre la eficiencia de los servicios de manejo de residuos, es difícil tener un criterio al respecto.

4.7 Valor económico del sector

El sector de manejo de los residuos sólidos no está considerando como un sector productivo de la economía, por este motivo no existe estadísticas que nos den un dato confiable sobre el número de personas que laboran en este sector informal de la economía, tampoco se conoce la cantidad exacta de microempresas o pequeñas industrias relacionadas con actividades relacionadas tales como: recolección , recuperación de residuos reciclables y reciclaje o reutilización de materiales para su transformación posterior.

5. Educación y comunicación ambiental sanitaria

En un informe final el plan de manejo de los desechos se señala lo siguiente “la gran mayoría de los habitantes dispone de los desechos sin inmutarse. El manejo de los desechos sólidos ordinarios es incorrecto desde su origen. No hay un entrenamiento en el núcleo familiar, las oficinas, el comercio, la industria, etc., acerca de los desechos.

No se separan los recipientes diferenciados según la naturaleza del desecho: biodegradables, reciclables, peligrosos. Y a quien le interesa hacerlo de poco le sirve, ya que el servicio de recolección del servicio los trata indistintamente, se señala además que no existe motivación y cultura de reciclaje, no hay conciencia en la ciudadanía de la relación de los desechos con el ambiente y la economía familiar nacional, es poca la población con conciencia y hábitos de reutilización y separación en la fuente de origen, la recuperación en hogares se da en forma voluntaria y por solidaridad sin la educación y los incentivos convenientes.

5.1. Programa de higiene y seguridad ocupacional

En Ecuador la labor que realizan los trabajadores de recolección, aseo de vías y recuperación de residuos sólidos no ha sido valorada según su importancia para el ambiente humano, por lo que se le pone poca atención a los efectos que los residuos puedan tener a los trabajadores.

Aspectos críticos identificados y conclusiones del diagnóstico elaborado.

La recuperación formal mediante la separación y acopio proveniente de los desechos reciclables, es lucrativa, ecológicamente positiva y recomendable.

La otra forma de recuperación, mediante segregación callejera o durante la recuperación en sitios de disposición final no es recomendable, pero es aceptada como válvula de escape a los problemas de desocupación y pobreza.

Se estima que se está recuperando hasta un 30% de los desechos y que además los segregadores recuperan de 2% a 8% de la basura generada o de 10 % a 30% de los componentes reciclables obtenidos en los residuos sólidos.

En resumen, se ha incrementado la cantidad recuperada de los residuos, los grupos de segregadores se están organizando, la comercialización de materiales es más equitativa y ha crecido el número de industria de recicladoras

PERFIL ESTRATÉGICO PROPUESTO

PERFIL ESTRATEGICO					
AREAS FUNCIONALES					
FACTORES CLAVES	MN	N	E	P	MP
PLANIFICACIÓN					
Seguimiento y actualización a usuarios que pagan la tasa de recolección de basura y aseo público en Ambato			●	●	
Comunicación interna y externa			●	●	
RECURSOS HUMANOS					
Clasificación y valoración de puestos			●	●	
Evaluación del desempeño y capacitación			●	●	
ADMINISTRACION FINANCIERA					
Registro de ingresos, egresos y flujo de caja			●	●	
MANTENIMIENTO					
Mantenimiento del parque automotor y maquinaria			●	●	
Mantenimiento de infraestructura			●	●	
OPERACIÓN					
Operación del servicio de barrido de calles y espacios públicos			●	●	
Operación del servicio de recolección de basura			●	●	
Operación de plantas de clasificación y manejo de desechos sólidos			●	●	
COMERCIALIZACIÓN					
Venta de subproductos			●	●	
Implementación de clasificación de desechos sólidos en la fuente			●	●	

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, S. (23 de Agosto de 2015). *Manejo de desechos peligrosos en cuba. Situación actual y perspectivas* . Obtenido de Manejo de desechos peligrosos en cuba. Situación actual y perspectivas : <http://ama.redciencia.cu/articulos/9.06.pdf>
- Arias, B., & Rocillo, B. (2018). *Plan estratégico para mejorar la gestión de residuos sólidos de la Asociación de Recicladores del Distrito de Chiclayo*. Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Balaguer, S. L. (2015). *Importancia De La Dirección Estratégica En La Empresa*. Revista de investigación, Editada por Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Banco Mundial . (20 de Septiembre de 2018). *Informe del Banco Mundial: Los desechos a nivel mundial crecerán un 70 % para 2050, a menos que se adopten medidas urgentes*. Obtenido de Informe del Banco Mundial: Los desechos a nivel mundial crecerán un 70 % para 2050, a menos que se adopten medidas urgentes: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/09/20/global-waste-to-grow-by-70-percent-by-2050-unless-urgent-action-is-taken-world-bank-report>
- Betancourt, J. R. (2006). *Gestión Estratégica: Navegando Hacia El Cuarto Paradigma*. México: Eumed.
- Burke, E. (27 de Mayo de 2019). *Estrategia, Organización Y Negocios*. Obtenido de Estrategia, Organización Y Negocios: <https://www.inf.utfsm.cl/~lhevía/asignaturas/sdeg/topicos/Gestion/cap1pdf.pdf>
- Cadena, A. (31 de Octubre de 2015). *La Salud Ambiental En El Nuevo Milenio*. Obtenido de La Salud Ambiental En El Nuevo Milenio: <http://www.bvsde.paho.org/bvsaidis/mexico26/ix-016.pdf>
- Campa, F., & Amat, O. (2013). *Manual Del Controller*. España: ACCID.
- Castro, I. (2013). *Plan estratégico para la gestión de residuos sólidos domiciliarios en la comuna de Hualaihué*. Chile: Universidad Austral de Chile.
- Chávez, R. (2018). *El reto, mancomunar el tratamiento de basura*. Ecuador: Redacción Centro.

- Constitución Del Ecuador. (2008). *Constitución Del Ecuador*. Montecristi: Asamblea Constituyente.
- COOTAD . (2010). *Codigo Organico De Organizacion Territorial, COOTAD* . Quito: Presidencia De La Republica.
- EcuRed. (27 de Mayo de 2019). *Perfil estratégico*. Obtenido de Perfil estratégico: https://www.ecured.cu/Perfil_estrat%C3%A9gico
- EPM-GIDSA . (27 de Mayo de 2019). *EPM-GIDSA* . Obtenido de EPM-GIDSA : <http://www.epmgidsa.gob.ec/homepage>
- EPM-GIDSA. (29 de Mayo de 2019). *Modelo de Gestión*. Obtenido de Modelo de Gestión: <http://www.epmgidsa.gob.ec/inicio/nosotros/modelo-de-gestion/>
- Espinosa, R. (22 de Junio de 2017). *Ventaja Competitiva: Qué Es, Claves, Tipos Y Ejemplos*. Obtenido de Ventaja Competitiva: Qué Es, Claves, Tipos Y Ejemplos: <https://robertoespinosa.es/2017/10/22/ventaja-competitiva-que-es-tipos-ejemplos/>
- Espinoza, A. (01 de Julio de 2016). *Importancia del Análisis Estratégico en los Estudios Preliminares de un Proyecto de Inversión*. Obtenido de Importancia del Análisis Estratégico en los Estudios Preliminares de un Proyecto de Inversión: <http://www.redalyc.org/pdf/4655/465545874006.pdf>
- Flores. (2015). *Análisis Estratégico del Entorno*. Universidad Autonoma “Gabriel Rene Moreno”. Obtenido de Análisis Estratégico del Entorno.
- Forocapitalpymes. (14 de Julio de 2019). *Ventaja competitiva*. Obtenido de Ventaja competitiva: <https://forocapitalpymes.com/ventaja-competitiva/>
- Fuente, D. I., & Muñoz. (12 de Septiembre de 2017). *Ventaja Competitiva ¿Actividades o Recursos?* Obtenido de Ventaja Competitiva ¿Actividades o Recursos?: <http://www.panorama.utralca.cl/dentro/2003-may/estrategiaempresas%5B1%5D.pdf>
- Galarza, D. A. (29 de Junio de 2018). *Propuesta De Gestión De Residuos Municipales Para La Ciudad De Ambato (Ecuador)*. Obtenido de Propuesta De Gestión De Residuos Municipales Para La Ciudad De Ambato (Ecuador): <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/125991/TFM%20DCisneros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- García, M. (29 de Mayo de 2019). *Basura causa graves problemas de salud*. Obtenido de Basura causa graves problemas de salud: <https://www.salud180.com/salud-dia-dia/basura-causa-graves-problemas-de-salud>
- Goodstein, L. (2019). *Planeacion Estrategica*. México.
- Guerras Luis Miguel; Navas Jose. (2015). *La Direccion Estrategica De La Empresa*. Madrid, España: CIVITAS.
- Hernández, E. S. (23 de Diciembre de 2016). *La planeación estratégica y su impacto en la dirección docente*. Obtenido de La planeación estratégica y su impacto en la dirección docente: <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v20n3/san05203.pdf>
- Hunger, T., & Wheelen, D. (2013). *Administracion Estrategica Y Politica De Negocios*. Colombia: Delfín Ltda. .
- Kluwer, W. (27 de Mayo de 2019). *Perfil estratégico*. Obtenido de Perfil estratégico: http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASNTAwtjtbLUouLM_DxbIwMDS0NDQ3OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAz95UADUAAAA=WKE
- Llerena, S. (2016). *Planificación Estratégica Para Mejorar La Gestión Integral De Los Residuos Sólidos Municipales Del Cantón San Cristóbal*. San Cristobal: Universidad de Las Fuerzas Armadas.
- Martín, L. Á. (29 de Mayo de 2019). *Análisis interno de la empresa*. Obtenido de Análisis interno de la empresa: http://cv.uoc.edu/annotation/286358c6568795c01a76cac86d69262e/495155/PID_00144800/modul_3.html
- Martínez Bencardino, C. (2017). *Estadística Básica Aplicada*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Martínez, B. (2006). *Estadística Básica Aplicada*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Monje, C. (28 de Julio de 2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Obtenido de Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa: <https://carmonje.wikispaces.com/file/view/Monje+Carlos+Arturo+-+Gu%C3%ADa+did%C3%A1ctica>

- Monje, C. (28 de 07 de 2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa* .
Obtenido de Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa :
<https://carmonje.wikispaces.com/file/view/Monje+Carlos+Arturo+-+Gu%C3%ADa+did%C3%A1ctica+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n.pdf>
- Ojeda, E. F. (29 de Mayo de 2019). *Estrategias y ventajas competitivas*. Obtenido de Estrategias y ventajas competitivas: <https://www.gestiopolis.com/estrategias-y-ventajas-competitivas/>
- Parra, M. E. (02 de Febrero de 2016). *La planeación estratégica*. Obtenido de La planeación estratégica:
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/81/Pacioli-81.pdf>
- Porter. (1989). *Ventaja Competitiva*. México: Continental.
- Rodilla, M. (2019). *La Ventaja Competitiva De La Dirección Estratégica*. CEUPE.
- Rothbard, M. (16 de Diciembre de 2014). *Qué es un monopolio*. Obtenido de Qué es un monopolio: <http://econiaparatodos.net/monopolio-y-competencia-de-murray-n-rothbard/>
- Sáez, A., & Joheni, U. (2014). *Manejo de residuos sólidos en América Latina y el Caribe*. Maracaibo, Venezuela: Universidad del Zulia. Obtenido de Manejo de residuos sólidos en América Latina y el Caribe.
- Schrader, K. (20 de Septiembre de 2018). *Informe del Banco Mundial: Los desechos a nivel mundial crecerán un 70 % para 2050, a menos que se adopten medidas urgentes*. Obtenido de Informe del Banco Mundial: Los desechos a nivel mundial crecerán un 70 % para 2050, a menos que se adopten medidas urgentes: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/09/20/global-waste-to-grow-by-70-percent-by-2050-unless-urgent-action-is-taken-world-bank-report>
- Soliz, V. H. (2012). *Planificación estratégica, para una efectiva recolección y tratamiento de desechos sólidos, en la Empresa Aseo del Valle, ubicada en la ciudad de Huehuetenango*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Ulloa, I. (2013). *Tratamiento De Los Desechos*. Ibarra: Unuversidad Técnica del Norte.

UNMDP (Universidad Nacional de Mar Del Plata). (14 de Abril de 2016). *La basura: consecuencias ambientales y desafíos*. Obtenido de La basura: consecuencias ambientales y desafíos: <https://eco.mdp.edu.ar/institucional/eco-enlaces/1611-la-basura-consecuencias-ambientales-y-desafios>

Valencia, J. R. (2016). *COMO APLICAR LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA A LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESAS*. MEXICO.

Vicuña, J. M. (2017). *El plan estratégico en la práctica*. España: ESIC.

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta a empleados

ENCUESTA

Dirigida al Personal de EPM - GIDSA DEL CANTÓN AMBATO

Objetivo: Determinar el nivel de influencia del Perfil Estratégico a través de un análisis situacional y la Ventaja Competitiva en la Empresa EPM-GIDSA

Preguntas:

Instructivo: Marque con una X la respuesta que usted considere.

Preguntas:

1. ¿Cuántas veces recolecta al día los residuos sólidos (basura) en el cantón?

Por la noche	
--------------	--

ESCALA	
Una	
Dos	
Mas de dos veces	

4. ¿En qué recolectan los residuos?

.....

5. ¿Con que herramientas realizan el barrido y recolección de los residuos sólidos?

.....

2. ¿Cuántas veces al día se realiza el barrido de las calles del cantón?

ESCALA	
Una	
Dos	
Mas de dos veces	

6. ¿Con que elementos de protección cuentan para realizar sus actividades?

ESCALA	
Mascarillas	
Guantes	
Overoles	
Otros	

3. ¿En qué momento del día realizan el barrido y la recolección de los residuos?

ESCALA	
Por la mañana	
Por la tarde	

7. ¿La clasificación de los residuos permite a la empresa generar ventajas competitivas?

ESCALA	
Si	
No	
A veces	

8. ¿Piensa usted que la ventaja competitiva generada por la empresa en la que usted labora es la adecuada?

ESCALA	
Si	
No	
A veces	

9. ¿Con que frecuencia lavan los contenedores y a qué horas?

.....

10. ¿A usted le gustaría que se implemente un plan anual de servicios de recolección de desechos sólidos para generar ventajas competitivas en la empresa?

ESCALA	
Si	
No	

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 3: Encuesta comunidad ambateña

Dirigida a la comunidad del cantón Ambato.

Objetivo: Determinar el nivel de influencia del Perfil Estratégico a través de un análisis situacional y la Ventaja Competitiva en la Empresa EPM-GIDSA

Instructivo: Marque con una X la respuesta que usted considere.

Investigadora: Irene Aldás

Preguntas:

1. ¿El barrio cuenta con sistema de contenedores?

Si	
No	

2. ¿Conoce los horarios de recolección de basura?

Si	
No	

De ser negativa su respuesta arguméntela.

Porque:.....
.....
.....

3. ¿Respetan los horarios de recolección?

Si	
No	

De ser negativa su respuesta arguméntela.

Porque:.....
.....
.....

4. ¿Con que frecuencia limpia la acera de su casa o negocio?

1 vez al día	
2 veces al día	
Otros	

Otros:.....

5. ¿Usted recicla con frecuencia?

Si	
No	

Si su propuesta es afirmativa, a quien entrega sus productos reciclados:
.....

6. ¿Cómo califica usted el sistema de recolección de basura?

Excelente	
Bueno	
Regular	
Mala	

7. ¿Cómo piensa usted que es generalmente la imagen del contenedor de su barrio?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

M B E
 A U X
 L E E
 A N L
 A E
 N
 T
 E

10. ¿Considera usted que la ventaja competitiva generada por la empresa GIDSA es?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

M B E
 A U X
 L E E
 A N L
 A E
 N
 T
 E

8. ¿Alrededor del contenedor frecuentemente se mantiene limpio o con malos olores?

Siempre	
A veces	
Nunca	

11. ¿Dónde deposita los escombros (materiales de construcción) generados en su domicilio o negocio?

.....

9.- Usted saca la basura frecuentemente en?

Bolsas de basura	
Costales	
Tachos	
Otros	

Otros.....

12.- ¿Cuál es su opinión acerca de la gestión realizada por la empresa GIDSA para convertirse en una empresa competitiva?

Excelente	
Bueno	
Regular	
Deficiente	

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 4: Entrevista

Dirigida al Gerente de EPM - GIDSA DEL CANTÓN AMBATO

Objetivo: Determinar el nivel de influencia del Perfil Estratégico a través de un análisis situacional y la Ventaja Competitiva en la Empresa EPM-GIDSA

Preguntas:

1. ¿Se encuentran debidamente ubicados los ecotachos en el cantón Ambato?
2. ¿Qué cantidad de residuos (basura) se produce al día en el cantón Ambato?
3. ¿Cuál de los residuos sólidos se produce más en el cantón?
4. ¿Dónde son llevados los residuos sólidos?
5. ¿Cuántos ecotachos están dispuestos por la empresa en el cantón?
6. Donde se encuentran ubicados los ecotachos, ¿estos lugares son los más apropiados?
- 7.- ¿El personal de aseo, se encuentra debidamente capacitado?
8. ¿El personal de aseo, cuenta con elementos que permita clasificar la basura en el momento de la recolección?
9. ¿Le gustaría implementar un plan anual de servicios de recolección de desechos sólidos, que permita generar ventajas competitivas en la empresa EPM-GIDSA?

Anexo 5: Solicitud al Señor Alcalde

 **REPÚBLICA DEL ECUADOR**
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPALIDAD DE AMBATO

0513443
Ambato, 31 de julio 2019

VALOR
USD 1,00

DOCTOR
JAVIER FRANCISCO ALTAMIRANO SÁNCHEZ
ALCALDE DE AMBATO

De mis consideraciones,

Yo, Irene Margoth Aldás Mera, con cedula de ciudadanía N: 1804640249, estudiante de la Universidad Técnica de Ambato del ciclo académico Marzo 2019 – Agosto 2019 de la Carrera de Organización de Empresas, modalidad presencial de la Facultad de Ciencias Administrativas, me dirijo a usted muy comedidamente para solicitarle se me autorice realizar el desarrollo de trabajo de Titulación bajo el Tema: **"PERFIL ESTRATÉGICO Y LA VENTAJA COMPETITIVA EN LA EPM - GIDSA DEL CANTÓN AMBATO"** corresponde a la modalidad, de Proyecto de investigación.

Por la favorable atención que sirva dar a mi pedido, reciba mis más sinceros agradecimientos

Atentamente,


Irene Margoth Aldás Mera,
C.I 1804640249
Telf.: 0991773777
Correo; irenenaaldas@gmail.com

INDICE IMAGENES



