



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA AGUAPEN S.A.  
AGUA DE LA PENÍNSULA, PROVINCIA DE SANTA ELENA,  
2012-2016.”**

**TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA: LIZ MARIBEL ALEJANDRO TIGRERO

TUTOR: LCDO. EDUARDO PICO GUTIÉRREZ, MSC

LA LIBERTAD – ECUADOR

2012

**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA  
AGUAPEN S.A, AGUA DE LA PENINSULA,  
PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2012-2016”**

**TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**LIZ MARIBEL ALEJANDRO TIGRERO**

**TUTOR LCDO. EDUARDO PICO GUTIÉRREZ, MSC**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2012**

**La Libertad, Febrero del 2012**

### **APROBACION DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, del “**Plan estratégico para la empresa Aguapen S.A Agua de la Península 2012-2016**”, elaborado por la Srta. LIZ MARIBEL ALEJANDRO TIGRERO egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la Apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**

.....  
**Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez MSC**

**TUTOR**

## **DEDICATORIA**

A mi familia quienes con su apoyo constante y principios, valores, me han formado como una persona luchadora por lo que se quiere en la vida.

A mí querida Madre: Betty Tigrero Laínez quien siempre me ha dado su apoyo incondicional ante las adversidades de la vida, quien ha luchado por darme lo mejor. A ella que con sus palabras motivadoras me ha ayudado a cumplir esta etapa tan importante de mi vida.

**Liz Alejandro Tigrero**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la vida, la capacidad e inteligencia necesaria para continuar con mis estudios y lograr mi mayor sueño ser una profesional.

A los docentes por su enseñanza y los conocimientos impartidos de manera absoluta. A mi tutor de tesis por ser una persona inteligente y tener siempre la predisposición de ayudarme cuando lo necesitaba, y a todas aquellas personas que de una u otra forma me apoyaron y ayudaron para cumplir con esta meta.

**Liz Alejandro Tigreiro**

**TRIBUNAL DE GRADO**

---

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSC  
DECANA DE FACULTAD  
DE C.C. ADMINISTRATIVAS

---

Econ. Pedro Aquino Caiche  
DIRECTOR DE ESCUELA  
ADMINISTRACIÓN

---

Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez Msc.  
PROFESOR-TUTOR

---

Ing. Sofía Lovato Torres Msc.  
PROFESOR DEL ÁREA

---

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSC  
SECRETARIO - PROCURADOR

## **PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA AGUAPEN S, A AGUA DE LA PENINSULA 2012 - 2016**

Autora: Liz Alejandro Tigrero

Tutor: Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez

### **RESUMEN**

El siguiente resumen se demuestra por su alta relevancia en la mejora del aspecto corporativo de la institución, pues con el **Plan estratégico de Aguapen S.A. Agua de la Península S.A 2012 - 2016**.

Se dará a conocer los servicios que brinda la entidad y la información necesaria al momento de realizar gestiones, a fin de permitir que los usuarios utilicen los servicios públicos de alcantarillado sanitario, alcantarillado pluvial, tratamiento de aguas servidas, de agua potable en la Península de Santa Elena, además de crear un ambiente organizacional recomendable que motive al trabajador a brindar una excelente atención al cliente.

Nuestra investigación se haya fundamentado en la abstracción inicial del cual partió el desarrollo del conocimiento científico disponible sobre el tema de donde se conceptualiza a la gestión administrativa como la capacidad y el proceso de planificación, dirección, liderazgo y control, para la construcción, desarrollo y crecimiento de la institución, centrada en las necesidades internas y externas; se toma en cuenta las estrategias, las mismas que son indispensables para tener una gestión de competencia. En lo referente a la planificación estratégica lo conceptualizamos como el proceso de gestión administrativa.

El desarrollo de nuestra propuesta de cambio se fundamenta en las teorías modelos estructurados y estrategias, el mismo que se adecua a la realidad de la organización. En el desarrollo de nuestra investigación aplicamos la evaluación cualitativa y cuantitativa para determinar el porcentaje de las características del objeto investigado mediante entrevistas y encuestas.

Para lograr estos objetivos realizamos una investigación cualitativa de campo utilizando el método Analítico, sintético, deductivo aplicando las técnicas de investigación como la entrevista y encuesta, que han permitido el proceso de descripción e interpretación cualitativa y cuantitativa de la información, permitiéndonos conocer los inconvenientes que de una u otra forma está afectando a la institución.

Finalmente para resolver los problemas detectados en el análisis realizado proponemos la elaboración de un Plan Estratégico, el mismo que será de beneficio para la empresa Aguapen S.A.

## INDICE GENERAL

TESIS DE GRADO .....	I
APROBACION DEL TUTOR.....	II
DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
TRIBUNAL DE GRADO .....	V
RESUMEN.....	VI
INTRODUCCION .....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN .....	3
TEMA: “PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA AGUAPEN S.A, AGUA DE LA PENINSULA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2012- 2016” .....	3
2. EL PROBLEMA .....	3
2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
2.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
3. OBJETIVOS .....	5
3.1 OBJETIVO GENERAL .....	5
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
4. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA .....	6
5. HIPÓTESIS Y OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.....	7
5.1 VARIABLES .....	7
5.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	8
CAPÍTULO I.....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
1.1. ANTECEDENTES DEL TEMA .....	10
1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	13
1.2.1 PLAN ESTRATEGICO .....	13
1.2.1.1 FUNDAMENTACION DE LA PLANEACIÓN ESTRATEGICA.....	13
1.2.2.2.- QUE ES LA PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA .....	14
1.2.1.3.- IMPORTANCIA DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	15
1.2.1.4.- CARACTERÍSTICAS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	16
1.2.1.5.- PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA .....	17
1.2.1.6.- DEFINICIÓN PLAN ESTRATÉGICO.....	18
1.2.1.7.- PARA QUE SIRVE EL PLAN ESTRATÉGICO .....	18
1.2.1.8.- MODELOS Y ELEMENTOS DEL PLAN ESTRATÉGICO.....	19
1.2.8.1 MODELOS DE PLAN ESTRATÉGICO .....	19
1.2.1.8.2 ELEMENTOS DEL PLAN ESTRATÉGICO .....	20
1.- FILOSOFÍA .....	20
2.- MISIÓN .....	21
3.- VISIÓN .....	22
4- OBJETIVOS .....	22



5.- VALORES .....	24
6.- ANÁLISIS SITUACIONAL: FODA - DAFO .....	24
7.- ESTRATEGIAS .....	26
LOS TRES NIVELES DE LA ESTRATEGIA .....	28
8.- CURSOS DE ACCIÓN .....	29
9.- POLITICAS .....	29
10.- PROGRAMAS .....	30
11.- PROYECTOS .....	30
1.2.- PROCEDIMIENTOS. ....	31
1.2.1.9 PLANIFICACIÓN OPERATIVA .....	32
1.2.1.- DESARROLLO INSTITUCIONAL DE AGUAPEN S.A.....	33
1.2.2.1.- EVOLUCIÓN DE AGUAPEN S.A. ....	33
1.2.2.2.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE AGUAPEN S.A....	34
1.2.2.3 CLIMA INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA .....	35
1.2.2.4. CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA.....	36
1.2.2.5.- RECURSOS HUMANOS DE AGUAPEN S.A.....	37
1.2.2.6.- ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE AGUAPEN S.A.....	38
1.2.2.7.- MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS DE AGUAPEN S.A.....	39
1.2.2.8.- POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA AGUAPEN S.A. ....	41
1.2.2.9.- REGLAMENTOS INTERNOS DE LA EMPRESA.....	42
1.2.2.10.- LA INSTITUCIÓN COMO SISTEMA.....	42
1.2.2.11.-CARACTERÍSTICAS DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL.....	43
1.2.2.12.- OBJETIVOS DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL....	44
1.2.2.13.- INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO .....	45
1.3. MARCO LEGAL.....	45
1.4. MARCO REFERENCIAL .....	50
CAPITULO II .....	54
METODOLOGÍA .....	54
2.1.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	54
2.2.- MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	54
2.3.- TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	55
2.3.1 Por el Propósito:.....	55
2.3.2 Por el Lugar.....	55
2.3.3 Por el Nivel .....	57
2.4.- MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	58
2.4.1.- Métodos Analítico.....	58
2.4.2.- Métodos Inductivo .....	58
2.5.- TECNICAS .....	59
2.5.1.- Observación (no hay observación directa).....	59
2.5.3.- Encuesta .....	61
2.6.- INSTRUMENTOS. ....	62
2.6.1.- Guía de Entrevista.....	62
2.6.2.- Cuestionario .....	62
2.7.- POBLACIÓN Y MUESTRA .....	64

2.7.2.- Muestra .....	64
2.7.3.- Muestreo Aleatorio Simple.....	65
2.8.- PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE DATOS .....	66
3.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	68
3.1- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.....	68
3.2.- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	78
3.3.- CONCLUSIONES .....	92
3.4.- RECOMENDACIONES.....	93
CAPITULO IV.....	94
“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA AGUAPEN S.A, AGUA DE LA PENINSULA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2012-2016” .	94
4.1.- PRESENTACION .....	94
4.2.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	95
4.3.- ORGÁNICO FUNCIONAL .....	96
4.4.- ELEMENTOS PRINCIPALES DEL PLAN ESTRATEGICO.....	97
4.4.1.- FILOSOFÍA .....	97
4.4.2.- MISIÓN .....	97
4.4.3.- VISION .....	98
4.4.4- OBJETIVOS .....	98
4.4.4.1.-OBJETIVO GENERAL.....	98
4.4.4.2.- OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	98
5.- PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS.....	99
5.1.- PRINCIPIOS.....	99
5.2.- VALORES CORPORATIVOS .....	99
6.- ANÁLISIS SITUACIONAL: FODA - DAFO .....	100
Aplicación de la Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI).....	102
Aplicación de la Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE).....	103
7.-ESTRATEGIAS Y CURSOS DE ACCIÓN .....	104
1.- ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO. ....	105
2.- ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO. ....	106
8.- POLITICAS .....	107
8.1.- POLÍTICA DE CALIDAD .....	108
8.2.-POLÍTICAS GENERALES.....	108
8.3.-POLÍTICAS ESPECÍFICAS: .....	108
9.- PROGRAMAS .....	109
10.- PROYECTO .....	116
11.- PROCEDIMIENTOS .....	118
11.1.-DIAGRAMACIÓN.....	118
11.2.-Procedimientos de Actividad Diaria para el ingreso de dinero de Aguapen S.A. Agua de la Península .....	119
4.6.- MONITOREO Y CONTROL.....	122
4.7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL .....	126
4.8.- CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA .....	129
4.9 RECOMENDACIONES DE .....	LA
PROPUESTA.....	136

## INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Plan Estrategico .....	68
GRÁFICO 2: Misión Y Visión .....	69
GRÁFICO 3. Trabajo de Investigación .....	70
GRÁFICO 4: Objetivos Aguapen S.A.....	71
GRÁFICO 5: Creación Estrategias Aguapen S.A. ....	72
GRÁFICO 6: Cursos de Acción.....	73
GRÁFICO 7: Creación de Proyectos Aguapen S.A.....	74
GRÁFICO 8. Políticas de Aguapen .....	75
GRÁFICO 9: Reestructuración Aguapen S.A. ....	76
GRÁFICO 10: POA .....	77
GRÁFICO 11: Realización del Plan Estratégico .....	78
GRÁFICO 12: Análisis Foda .....	79
.GRÁFICO 13: Reestructuración Objetivos .....	80
GRÁFICO 14: Estrategias .....	81
GRÁFICO 15: Implementación Politicas .....	82
GRÁFICO 16: Sistema Actual de la Empresa .....	83
GRÁFICO 17:Proyectos de Aguapen S.A. ....	84
GRÁFICO 18: Modificación de la Estructura Aguapen S.A.....	85
GRÁFICO 19: Cultura Organizacional.....	86
GRÁFICO 20:Recursos Aguapen S.A .....	87
GRÁFICO 21:ReglamentoAguapen S.A. ....	88
GRÁFICO 22: Atención al Cliente .....	89
GRÁFICO 23: Tecnicas de Aguapen S.A.....	90
GRÁFICO 24:Desarrollo Talento Humano .....	91
GRÁFICO 25: Diagramación .....	119

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1: 5.2 Operacionalización de Variables .....	8
TABLA 2: Variable Dependiente .....	9
TABLA 3: Matriz FODA O DAFO .....	25
TABLA 4: LOS TRES NIVELES DE LA ESTRATEGIA.....	28
TABLA 6: Número de empleados de Aguapen S.A. ....	64
TABLA 7: Ddiseño del plan Eestratégico .....	68
TABLA 8: Modificación de Misión y Visión .....	69
TABLA 9: Trabajo de Investigacion.....	70
TABLA 10: Objetivos de Aguapen.....	71
TABLA 11: Creación De Estrategias en Aguapen S.A. ....	72
TABLA 12: Diseño Cursos de Acción.....	73
TABLA 13: Creación de Proyectos Aguapen S.A. ....	74
TABLA 14: Políticas de la Empresa.....	75
TABLA 15: Reestructuración de Procedimientos Aguapen S.A.....	76
TABLA 16: El POD DE Aguapen S.A.....	77
TABLA 17: Realización del Plan Estrategico .....	78
TABLA 18: Análisis Foda .....	79
TABLA 19: Reestructuración de Objetivos.....	80
TABLA 20: Creación de Estrategias.....	81
TABLA 21: Implementación de Políticas.....	82
TABLA 22: Sistema Actual de la Empresa Aguapen S.A.....	83
TABLA 23: Proyectos De Aguapen S.A. ....	84
TABLA 24: Modificación de la estructura Aguapen S.A.....	85
TABLA 25: Cultura Organizacional Aguapen S.A. ....	86
TABLA 26: Recursos que facilita la empresa Aguapen S.A. ....	87
TABLA 27: Reglamentos Aguapen S.A. ....	88
TABLA 28: Atención Al cliente .....	89
TABLA 29: Técnicas De Aguapen S.A.....	90
TABLA 30: Desarrollo del Talento Humano.....	91
TABLA 31: Organigrama Aguapen S.A.....	95
TABLA 32: Matriz FODA.....	101
TABLA 33: Aplicación de la Matriz .....	102
TABLA 34: Aplicación de la matriz Externa .....	103
TABLA 35: Análisis DAFO .....	104
TABLA 36: Mejoramiento y Control .....	110
TABLA 37: Cronograma .....	111
TABLA 38: Reduccion De Perdida de Agua.....	112
TABLA 39: Cronograma .....	113
TABLA 40: Capacitación para Perfeccionar los Conocimientos en el área Administrativa para su Respectivo Desarrollo Personal y Profesional.....	114
TABLA 41: Cronograma .....	115
TABLA 42: Arreglo de Tuberías Y daños.....	116

TABLA 43: Capacitación a Empleados de Aguapen S.A.....	117
TABLA 44: Diagramacion.....	118
TABLA 45: Planeación Operativa .....	121
TABLA 46: Monitoreo y Control de Proyectos.....	124
TABLA 47: Matriz de Evaluación Operativo .....	125
TABLA 48: Seguimiento y Control.....	128

**INDICE DE ANEXOS**

1: ARREGLO DE TUBERIAS Y DAÑOS OCASIONADOS POR PERDIDA DE AGUA POTABLE.....	138
ANEXO 2: CAPACITACION PARA PERFECCIONAR LOS CONOCIMIENTOS EN EL AREA ADMINISTRATIVA PARA SU RESPECTIVO DESARROLLO Y PERSONAL Y PROFESIONAL .....	139
ANEXO 3: CRONOGRAMA DE CAPACITACION PERIODO 30 DIAS .....	140
ANEXO 4: Distribución de AA.PP. Península de Santa Elena .....	140
ANEXO 5: ENTREVISTAS.....	141
ANEXO 6: ENCUESTAS .....	144
ANEXO 7: PAGINA WEB.....	148
ANEXO 8: INSTALACIONES DE PLANTA POTABILIZADORA DE AGUA POTABLE .....	149

## INTRODUCCION

En la empresa Aguapen S.A. Agua de la península sus autoridades y directiva conocen y están al tanto de la situación actual de la empresa es por eso que se proponer a ser una de las mejores instituciones dentro de la provincia de Santa Elena.

En la actualidad, la institución no cuenta con una planeación definida es por eso, utilizan la Planificación Estratégica para lograr la eficiencia de un proceso de cambio, transformación y desarrollo, la eficacia, la excelencia de resultados y un alto grado de efectividad para que se pueda ofrecer a sus usuarios una mejor calidad de servicio

Sin embargo la empresa Aguapen S.A agua de la península, no le ha dado importancia a estas necesidades, lo que ha permitido al incumplimiento de los objetivos de la institución. En relación a lo expuesto proponemos elaborar “**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA AGUAPEN S.A. AGUA DE LA PENINSULA 2012- 2016**”; esta investigación permitirá a empleados y funcionarios de la institución a revisar los paradigmas en lo referente a la visión, misión, objetivos, propósitos, prioridades, estructura y las funciones para liderar ese cambio, transformación y desarrollo de la organización, en un proceso sinérgico en el que debemos participar todos los integrantes, es necesario que pensemos, planifiquemos y actuemos estratégicamente.

Esta investigación consta de cuatro capítulos siendo los siguientes:

**El Primer Capítulo.** Se refiere a las bases conceptuales considerada como marco teórico que servirán para fundamentar científicamente la propuesta, en el cual se tomó en cuenta las dos variables de la hipótesis.

La planificación estratégica con sus criterios, conceptos científicos, fundamentación y modelos sobre el plan. Esto permitirá a los directivos identificarse con un modelo de planificación acorde a las necesidades de la institución.

La segunda variable la gestión Administrativa, Planificación, organización, Dirección, y Control Indicadores que clarifican las funciones que deben cumplir la directiva, socios, voluntarios y trabajadores.

**El Segundo Capítulo.** Comprende la metodología, se fundamenta en las respectivas técnicas de recolección de datos como: encuestas, entrevistas a directiva y clientes de la institución.

**El Tercer Capítulo.** Contiene, la interpretación de los datos obtenidos, la cual está estructurado por la pregunta, el cuadro de frecuencia, un gráfico y el análisis de resultados, finalmente se obtuvo conclusiones y recomendaciones siendo las siguientes: ausencia de sistemas de control, no existe planificación estratégica, carece de partidas presupuestarias, entre otros.

**El Cuarto Capítulo.** El desarrollo de nuestra propuesta de cambio se fundamenta en las teorías y modelos de los autores antes descritos, un esquema modelo, estructurados con algunas variaciones, el mismo que se adecua a la realidad de la institución, a través de la propuesta pretendemos solucionar los problemas detectados en la investigación. Consta de Cuatro Fases.

Se pretende lograr que con estos pasos a seguir en el estudio del plan estratégico como para la empresa Aguapen S.A. Agua de la península se logre lo esperado en cuanto a su eficiencia y eficacia

Esperando que todo lo planteado se demuestre en cuanto a su uso, planificación y procedimiento encontremos las alternativas para mejorar la institución.



## **MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

**TEMA: “PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA AGUAPEN S.A, AGUA DE LA PENINSULA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2012-2016”**

### **2. EL PROBLEMA**

#### **2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Es una compañía privada que fue constituida legalmente el catorce de diciembre de mil novecientos noventa y nueve, con el objeto de dedicarse a la prestación de servicios públicos de alcantarillado sanitario, alcantarillado pluvial, tratamiento de aguas servidas, de agua potable, de recolección y reciclaje de desechos sólidos en la península de Santa Elena.

Uno de los problemas que afronta es la mala atención al cliente, la cual no sirve como fuente de información necesaria a los usuarios una vez que ingresan a la institución, el personal que desempeña esta función no ha venido cumpliendo con estos objetivos debido a una inadecuada planificación de la dirección, de tal manera que ha venido trabajando de una manera ineficiente para los usuarios, esto produce un desconocimiento de los procesos y servicios de la institución.

También cabe recalcar, que la institución carece de fascículos informativos para que el cliente conozca las actividades diarias de mantenimiento que la empresa realiza periódicamente.

Este punto es muy importante debido a que influye negativamente y causa desorientación al usuario de la Provincia de Santa Elena,

Al no estar informado de los cortes de agua que se pueden dar en el día no conocen de abastecen del líquido vital. Y provoca que gran cantidad de personas se manifiesten insatisfechas reclamen por el pésimo servicio que se les brinda a los usuarios.

El desinterés de las autoridades principales de AGUAPEN S.A. para la formación del personal en áreas fundamentales para la actividad de la misma, causa la desinformación de los empleados de la organización en cuanto a los procesos, funciones y acciones de los diferentes puestos y sus alcances.

Además, los trabajadores de este establecimiento no disponen con conocimientos informáticos especializados, los cuales influyen negativamente al momento de realizar su trabajo.

## **2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera incide el plan estratégico en el desarrollo institucional de la empresa Aguapen S.A. Agua de la Península, en la Provincia de Santa Elena?

## **2.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

¿En qué afecta a la empresa AGUAPEN S.A la falta de un Plan estratégico orientado a mejorar las técnicas de atención al cliente?

¿Por qué es necesaria la implementación de un Plan estratégico para AGUAPEN S.A. orientado a mejorar las técnicas de atención al cliente?

¿Qué debe considerarse para la elaboración de un Plan estratégico para AGUAPEN S.A. orientado a mejorar las técnicas de atención al cliente?

¿Qué estudios se han realizado para determinar el desempeño de los empleados y funcionarios que se encargan de atender a todos los usuarios en la Empresa AGUAPEN S.A?

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un plan estratégico para la empresa AGUAPEN S.A "Agua de la Península" sustentado en las técnicas y estrategias de atención al cliente que facilite el desarrollo institucional de la entidad en la Provincia de Santa.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Fundamentar la temática conceptual considerando las herramientas idóneas de un plan estratégico institucional que faciliten el trabajo del objeto de estudio.
- Determinar un diagnóstico estratégico del entorno en base a observación directa, encuestas y entrevistas para identificar un análisis de la situación actual de las necesidades de los empleados y de los clientes.
- Analizar los resultados de los datos obtenidos mediante los instrumentos de recolección de información que demuestren la aplicabilidad del tema propuesto para la investigación.
- Formular estrategias en función de las actividades observadas para la determinación de las acciones Administrativas para el mejoramiento del uso de los recursos de los usuarios.
- Diseñar el plan estratégico de manera que se consideren los aspectos establecidos en la institución.

#### **4. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA**

La inexistencia de procesos adecuados en la empresa AGUAPEN S.A, crea la necesidad de instituir un Plan estratégico para cumplir las expectativas de los clientes hacia la institución, de este modo alcanzar la productividad y competitividad, eficacia y eficiencia en el entorno actual.

Una vez instruido al personal en el servicio a los usuarios se mejorará el ambiente laboral en el cual se desempeñan los funcionarios de la institución y los clientes, que día a día llegan por distintos motivos a las instalaciones de la empresa. Esto generará una relación trabajador – cliente en la cual las dos partes puedan obtener lo que buscan, satisfacción a sus requerimientos, en este caso el trabajador cumplirá con su tarea de proporcionar el asesoramiento necesario que el cliente requiera, y el usuario podrá aclarar y comprender los servicios que ofrece la institución a cualquier trámite que desee realizar.

El siguiente estudio se demuestra por su alta relevancia en la mejora del aspecto corporativo de la institución, pues con el Plan estratégico se dará a conocer los servicios que brinda la entidad y la información necesaria al momento de realizar gestiones, a fin de permitir que los usuarios utilicen los servicios públicos de alcantarillado sanitario, alcantarillado pluvial.

El tratamiento de aguas servidas, de agua potable en la Península de Santa Elena. A través de ese mecanismo se incrementará los ingresos de AGUAPEN S.A. y lo más importante se mejorara la innovación de estrategias dentro del ambiente en el que se rodea con el fin de logara la eficiencia y eficacia de la misma la institución. Por medio de una buena atención, se ayudará a que los clientes se sientan identificados con la institución, logrando así un mejor posicionamiento en la ente del usuarioa su vez se podrá a dar a conocer de mejor manera los convenios de pago que ofrece la empresa.

## **5. HIPÓTESIS OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

La aplicación de un plan estratégico para la empresa AGUAPEN S.A “Agua de la Península” permitirá lograr el desarrollo institucional de la entidad en la Provincia de Santa Elena.

### **5.1 VARIABLES**

#### **Variable Independiente**

El Plan estratégico

#### **Variable Dependiente**

Desarrollo institucional de Aguapen S.A.

**TABLA 1: 5.2 Operacionalización de Variables**

<b>Variables independiente</b>	<b>CONCEPTUALIZACION</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ENTREVISTAS</b>
PLAN ESTRATEGICO	El <b>plan estratégico</b> es un documento en el que los responsables de una organización empresarial, institucional, no gubernamental, deportiva,...) reflejan cual será la estrategia a seguir por su compañía en el medio plazo. Por ello, un <b>plan estratégico</b> se establece generalmente con una vigencia que oscila entre 1 y 5 años	Principios Directrices Análisis situacional interno Análisis situacional externo Análisis y evaluación del desempeño Estrategias	Misión y Visión Objetivos Fortalezas Debilidades Amenazas Oportunidades Capacitación Desarrollo Resultados Atención al Cliente Promoción Servicios	¿El personal con el que se cuenta es competente? ¿Los problemas de los usuarios son entendidos? ¿Los empleados cumplen con el horario de atención a los usuarios?	Para la elaboración del trabajo de investigación, se desarrollara las encuestas, observación directa y la entrevista a los directivos de la institución.

Fuente: Aguapen S.A

Elaborado por: Liz Alejandro

**TABLA 2: Variable Dependiente**

<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>CONCEPTUALIZACION</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ENTREVISTA</b>
<p>El desarrollo institucional de la empresa Aguapen S.A.</p>	<p>El desarrollo institucional de la empresa se ha visto afectada porque a sido manejada políticamente prueba de aquello es que diez personas han ocupado la gerencia evidenciando inestabilidad y por ende, sus malos resultados por la falta de continuidad, Este proceso busca implementar estrategias que se ejecutaran a través de desarrollo de programas, y procedimientos, este proceso podría implicar cambios en la cultura general, en la estructura o en el sistema administrativo de toda la organización</p>	<p>Estrategias Procedimientos Control Estratégico Cultura Organizacional Estructura</p>	<p>Atención al Cliente Comunicación Generales Específicos Monitoreo Evaluación Imagen Corporativa Ceremonias Organigramas Orgánico funcional</p>	<p>¿Las técnicas de atención al cliente que se usan son las adecuadas? ¿Los procedimientos con los que se cuenta son confiables? ¿Se aplica lo planificado en la empresa? ¿La supervisión cumple con sus funciones? ¿Los usuarios están de acuerdo con la metodología con los que se los atiende?</p>	<p>Para la elaboración del trabajo de investigación, se desarrollaran encuestas, y entrevistas directas a los trabajadores que tienen contacto directo con los usuarios.</p>

Fuente: Aguapen S.A

Elaborado por: Liz Alejandro

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.1. ANTECEDENTES DEL TEMA**

En la Provincia de Santa Elena la empresa Aguapen S.A conocida como agua de la península abastece del líquido vital para los tres cantones como son Salinas, La Libertad y Santa Elena la cual es gestionada principalmente por sus comunidades campesinas e indígenas.

La falta de comunicación y de inestabilidad de sus diferentes gerentes de la empresa ha producido inconformidad ante los usuarios de tal manera que se ha venido dando diferentes tipos de reclamos debido a que no existe un plan estratégico definido para la empresas es por eso que se busca la manera de mejorar en cuanto a la calidad de servicio que tiene que ver con el abastecimiento de Agua Potable y el alcantarillado sanitario para no seguir provocando una mala imagen para esta institución.

Los derechos colectivos en la gestión del agua en el área rural de la Península de Santa Elena son abordados desde la perspectiva de los derechos en base a los cuales el pueblo comunero peninsular gestiona, administra y aprovecha colectivamente sus recursos hídricos (fuentes de agua, captación, infraestructura, organización, beneficios, obligaciones, reglas y normativas), con “sentido comunitario y conciencia colectiva”, en donde prima una “lógica de cooperación social y no de lucro” Lo cual corresponde a un principio de reciprocidad entre los habitantes de estas comunas. Provincia de santa Elena, con el único objetivo de cuidar y preservar el líquido vital de los habitantes. En lo concerniente a nuestro tema, encontramos en la constitución, capitulo segundo, derechos del buen vivir.



la sección primera agua y alimentación artículo 12, indica que el derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable imprescriptible, especial para la vida.

El siguiente artículo menciona, que las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales según esto queda claro que el Estado reconoce el derecho de las comunidades a “Participar en el uso, usufructo, administración y conservación de los recursos naturales renovables que se hallen en sus tierras. En ambos casos, se reconoce la importancia del derecho de las poblaciones indígenas y afro ecuatorianas, en nuestro caso, a usar, usufructuar, administrar y conservar los recursos naturales (entre ellos el agua) que se encuentren en sus territorios.

La región de Santa Elena, a causa de la deforestación sufrida históricamente, se transformó en un área con gran déficit de recursos hídricos, donde la desertificación avanza paulatinamente en dirección Noreste. La escasez de agua se registra desde hace más de 100 años, lo cual obedece principalmente a la tala indiscriminada de la vegetación, tanto forestal como arbustiva.

El nivel de cobertura vegetal de las cuencas y micro cuencas es insuficiente, lo cual provoca procesos de erosión intensos y disminución en la cantidad y calidad del agua. Tomando en cuenta tanto las condiciones topográficas, como de calidad de los suelos, es posible disponer de terrenos potencialmente aptos para la implantación de un conjunto muy amplio de cultivos.

Las industrias asentadas en la zona también son un factor de degradación y contaminación del ambiente. La mayor parte de la población se abastece de servicio de alcantarillado, la disposición de aguas negras se hacía en tanques sépticos y letrinas.

Las redes de distribución existentes operan en forma caótica.

La actividad camaronera genera procesos de eutrofización en los sitios de descarga de afluentes, causando brotes de organismos indeseables en detrimento de la actividad turística. Asimismo, las industrias enlatadoras y las fábricas de harina de pescado descargan los efluentes directamente en las playas, sin haber realizado tratamiento previo alguno de las aguas residuales.

En la zona sur occidental, sobre la cual se ha desarrollado desde hace mucho tiempo la actividad petrolera, es posible evidenciar una gran contaminación del suelo y subsuelo debido a los derrames que se ocasionan producto de la extracción y conducción del crudo.

La población rural está organizada territorialmente en Comunas Jurídicas, cuya constitución dada en su mayoría del año 1938.

El cantón Santa Elena tiene cinco parroquias rurales, Salinas dos y La Libertad es totalmente urbano. La economía de la microrregión está fundamentalmente basada en la pesca y acuicultura, la artesanía, la industria, el turismo ecológico (de veraneo y deportivo), la agricultura campesina y mercantil (hortícola y frutícola), la ganadería (vacuna, porcina y caprina), la artesanía (en tagua, madera, caña, concha y paja toquilla), la minería, la explotación de salineras y la explotación del petróleo y sus derivados.

La agudización de la desertización y la paulatina eliminación de la cobertura vegetal del Bosque Chongón Colonche han ocasionado que los usos del agua en el área rural se restrinjan de manera drástica.

La construcción de un trasvase ha posibilitado el riego para apenas el 15% del área original, lo que significa que las actividades agrícolas ya casi han desaparecido en el resto del área peninsular.

Con el transcurso del tiempo la población va en crecimiento y por ende se necesita de más abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario lo cual ocasionara que más personas necesiten de este servicio en la Provincia de Santa Elena.

## **1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.**

### **1.2.1 PLAN ESTRATEGICO**

#### **1.2.1.1 FUNDAMENTACION DE LA PLANEACIÓN ESTRATEGICA.**

Según revisión bibliográfica, fue introducida por primera vez a mediados del año 1950, conocida en ese entonces como sistema de planeación a largo plazo, aplicada a la planeación de grandes empresas. Esta entrelazada con el proceso completo de dirección.

Sin embargo no puede ser separada de ciertas funciones administrativas como son: organización, dirección, motivación y control.

Según el autor Leonard Stoner (2007) “La planeación estratégica es el esfuerzo sistemático de una compañía para establecer sus propósitos, objetivos, políticas y estrategias básicas para desarrollar planes detallados con el fin de poner en práctica las políticas y estrategias y así lograr los objetivos y los propósitos básicos de la compañía.”.

Podemos decir que los fundamentos de la planeación estratégica se definen como empresas grandes que se logran en un proceso a largo plazo.

Es un medio o proceso que apoya al desarrollo total o parcial de la misma. Entonces puedo indicar que los fundamentos de la planeación estrategia se basan

en buscar lineamientos o acciones bien estructuradas y planeadas en un periodo de tiempo determinado con el objetivo de cumplir con las políticas establecidas, desarrollándolas de manera total o parcialmente y así lograr los propósitos establecidos por parte la organización, con el único fin de cumplir los objetivos y metas establecidas dentro de la institución.

### **1.2.2.2.- QUE ES LA PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA**

La Planificación Estratégica según David. (1990) “es un proceso a través del cual se desarrollan e implementan planes para alcanzar los propósitos y objetivos trazados por la alta dirección en un ámbito de negocios mediante la creación de estrategias financieras, de recursos humanos, de tecnologías de la información y de marketing entre otras”.

La planeación estratégica Kotler (2004) “es el proceso gerencial de desarrollar y mantener una dirección estratégica que pueda alinear las metas y recursos de la organización con sus oportunidades cambiantes de mercadeo.

La planeación estratégica se realiza a nivel de la organización, es decir, considera un enfoque global de la empresa, por lo que se basa en objetivos y estrategias generales, así como en planes estratégicos, que afectan una gran variedad de actividades.

Debido a que la planeación estratégica toma en cuenta a la empresa en su totalidad, ésta debe ser realizada por la cúpula de la empresa y ser proyectada a largo plazo, teóricamente para un periodo de 5 a 10 años, aunque en la práctica, hoy en día se suele realizar para un periodo de 3 a un máximo de 5 años, esto debido a los cambios constantes que se dan el mercado.

Considero que la planeación estratégica es una herramienta que permite a las organizaciones prepararse para enfrentar las situaciones que se presentan en el futuro.

También ayudan a orientar sus esfuerzos hacia metas realistas de desempeño, por lo cual es necesario conocer y aplicar los elementos que intervienen en el proceso de planeación.

### **1.2.1.3.- IMPORTANCIA DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.**

Es importante porque la Planificación Estratégica es una poderosa herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas, en torno al que hacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro las organizaciones e instituciones, para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr el máximo de eficiencia y calidad de sus prestaciones.

La planificación estratégica debe ser entendida como un proceso participativo, que no va a resolver todas las incertidumbres, pero que permitirá trazar una línea de propósitos para actuar en consecuencia.

El diseño de una planificación estratégica está referido principalmente a la capacidad de observación y anticipación frente a desafíos y oportunidades que se generan, tanto de las condiciones externas a una organización.

Planificar es prever y decidir hoy las acciones que nos pueden llevar desde el presente hasta un futuro deseable.

No se trata de hacer predicciones acerca del futuro sino de tomar las decisiones pertinentes para que ese futuro ocurra.

El éxito de la planificación estratégica consiste en el poder de anticipación, la iniciativa que tenga y la reacción oportuna del cambio, realizando actos no en

corazonadas sino con un método o plan lógico y lograr así los objetivos de la organización y la definición de los procedimientos adecuados para alcanzarlos.

La planificación estratégica nos ayuda a fijar prioridades, permite concentrarse en las fortalezas de la organización, ayuda a tratar los problemas para enfrentar cambios en el entorno externo.

#### **1.2.1.4.- CARACTERÍSTICAS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

La planificación estratégica cuenta entre otras características con las siguientes:

- La Planificación Estratégica identifica planificación, con dirección y gobierno. Esto es, permite a quien tiene la capacidad decisoria dar una dirección a los acontecimientos en función de los propósitos y objetivos perseguidos.
- Casi siempre la planificación se hace en situaciones de poder compartido. Significa que al planificar hay que tomar en cuenta la presencia de posibles resistencias al plan, así como también posibles alianzas y apoyos, producto de la confrontación de propósitos, interés y valores.
- Planificación no se confunde con diseño normativo. La planificación no se agota en la coherencia que puede establecer entre medios y objetivos para lograr un buen diseño
- La planificación estratégica es un cálculo de los recursos y factores que restringen su capacidad de acción que son muchos y de una amplia gama, cálculo que permite orientar y dirigir la acción.
- La planificación estratégica plantea una nueva forma de diagnosticar la realidad. Este surge de la necesidad de pensar la realidad no sólo a partir de nuestra auto-referencia, sino además desde la visión de los otros.

- Esta planificación se rige por la lógica del hombre de acción que observa la realidad constituida por problemas y oportunidades.

Las características de La administración estratégica se adaptan a las necesidades particulares de cada organización.

### **1.2.1.5.- PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

#### **CUATRO PRINCIPIOS BÁSICOS**

1. Contribución de los objetivos
2. Prevalencia de la planeación estratégica
3. Extensión de la planeación estratégica
4. Eficiencia de los planes estratégicos

La planeación estratégica, es fundamental, además de ser básica para otras funciones administrativas (organización, ejecución y control). Si contamos con la planeación previa, no habrá que organizar, ejecutar y nada que necesite ser controlado.

Para planear, es necesario tener en cuenta dos elementos:

- El futuro
- La relación entre las metas finales y la manera de obtenerlas

Toda planeación, implica actividad futura y una serie de acciones que se van generando para lograr los objetivos. Mediante la planeación estratégica, los directivos tratan de prever y anticiparse a las eventualidades, prepararse para las contingencias y proyectar las actividades ordenadamente. Dentro de los principios básicos de la planeación es de vital importancia la toma de decisiones para saber a dónde se quiere llegar y que es lo que uno quiere lograr dentro de una organización ya sea a mediano o largo plazo para el logro de las metas.

#### **1.2.1.6.- DEFINICIÓN PLAN ESTRATÉGICO.**

El plan estratégico es un documento en el que los responsables de una organización (empresarial, institucional, no gubernamental, deportiva, entre otras) reflejan cual será la estrategia a seguir por su compañía en el mediano plazo. Por ello, un plan estratégico se establece generalmente con una vigencia que oscila entre 1 y 5 años.

Aunque en muchos contextos se suelen utilizar indistintamente los conceptos de plan director y plan estratégico, la definición estricta de plan estratégico indica que éste debe marcar las directrices y el comportamiento para que una organización alcance las aspiraciones que ha plasmado un plan director.

Por tanto, y en contraposición al plan director, un plan estratégico es cuantitativo, manifiesto y temporal. Es cuantitativo porque indica los objetivos numéricos de la compañía. Es manifiesto porque especifica unas políticas y unas líneas de actuación para conseguir esos objetivos.

#### **1.2.1.7.- PARA QUE SIRVE EL PLAN ESTRATÉGICO**

El estar inmersos en un entorno turbulento y agresivo hace que la problemática de la gestión óptima de la empresa requiera una planificación estratégica.

Un plan estratégico es un conjunto de acciones programadas para conseguir un objetivo en un plazo determinado. La planificación estratégica sirve para crear futuro a partir del presente.

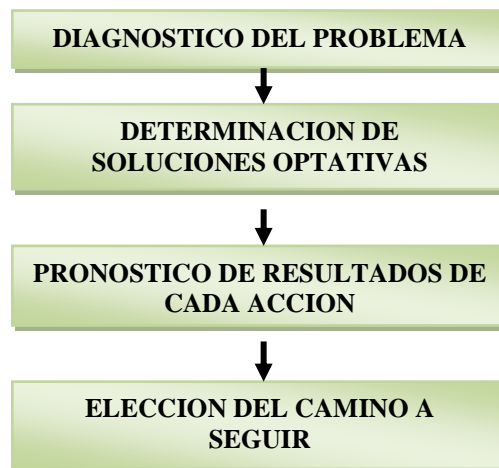
El Plan Estratégico sirve para establecer un proceso de decisión dirigido a producir uno o más estados futuros que son deseados para la organización.



### 1.2.1.8.- MODELOS Y ELEMENTOS DEL PLAN ESTRATÉGICO

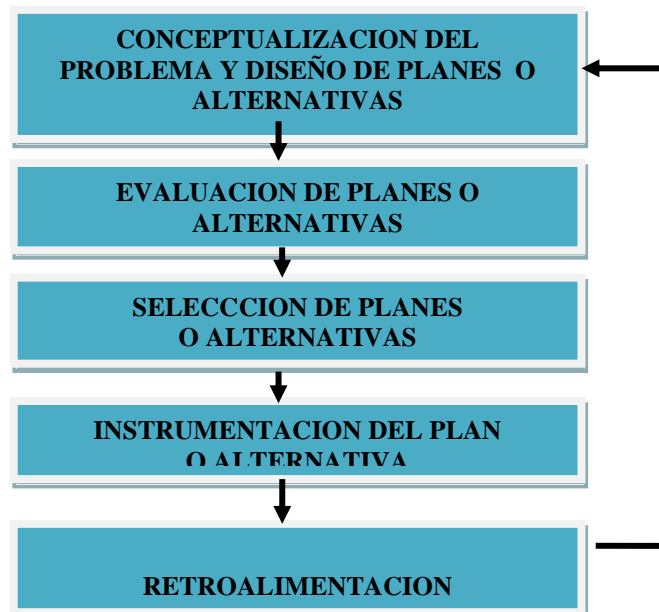
#### 1.2.8.1 MODELOS DE PLAN ESTRATÉGICO

**Figura 1: MODELO DE WILLIAM NEWMAN**



**Fuente:** William Newman  
**Elaborado Por:** Liz Alejandro

**Figura 2: MODELO DE FRANK BANGHART**



**Fuente:** Frank Banghart  
**Elaborado Por:** Liz Alejandro

## **1.2.1.8.2 ELEMENTOS DEL PLAN ESTRATÉGICO**

### **1.- FILOSOFÍA**

Son muchos los factores que afectan una planificación de una persona, para ello, es necesario saber sobre qué se fundamenta la misma, solo de esa forma se puede lograr entender de una mejor forma su significado.

Nuestro conocimiento del futuro se puede clasificar en tres tipos: certidumbre, incertidumbre e ignorancia; y cada uno de ellos requiere un tipo distinto de planeación: compromiso, contingencia y sensibilidad. La planeación es una maravillosa herramienta administrativa, que hace uso especial de dos de las funciones de la mente: la imaginación y la creación. Pero antes de analizar cómo la planeación hace uso de esas dos maravillosas facultades mentales, vale la pena hacernos el siguiente interrogante: ¿Cuál es la razón de ser de la planeación?

Es bien sabido que todo los seres humanos buscamos el bienestar, la plena satisfacción de nuestras necesidades y en general la “felicidad”, concepto este que ha sido objeto de debates durante mucho tiempo por ser un aspecto filosófico y subjetivo, así por ejemplo, la felicidad para algunos puede ser disfrutar de los logros terrenales que nos brinden poder, fama y /o dinero y para muchos otros tener una relativa estabilidad donde sólo se posee lo necesario, así como estos encontraríamos miles de conceptos acerca de este tema, dado que en el universo pueden existir tantos conceptos de felicidad como personas.

De qué manera se puede lograr lo que se quiere? Es allí donde la imaginación y la creación se han compenetrado para crear escenas mentales que brindan una idea para lograr la meta que cada cual pretende. La planeación existe para hacer realidad eso que se quiere para sí mismo y para los demás en el futuro.

## 2.- MISIÓN

La misión es el propósito general o razón de ser de la empresa u organización que enuncia a qué clientes sirve, qué necesidades satisface, qué tipos de productos ofrece y en general, cuáles son los límites de sus actividades; por tanto, es aquello que todos los que componen la empresa u organización se sienten impedidos a realizar en el presente y futuro para hacer realidad la visión del empresario o de los ejecutivos, y por ello, la misión es el marco de referencia que orienta las acciones, enlaza lo deseado con lo posible, condiciona las actividades presentes y futuras, proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas".

MARTÍNEZ. D y MILLA. A (2005): "El punto de comienzo para articular la jerarquía de metas de una empresa es la visión de una compañía, que podíamos definir como la declaración que se determina dónde queremos llegar en el futuro. Una visión puede o no puede tener éxito, depende de si el resto sucede según la estrategia de la empresa". Pág 21.

**Figura 1. Preguntas para la formulación de la misión**



**Fuente:** Aguapen S.A.

**Elaborado Por:** Liz Alejandro Tigrero

### **3.-VISION**

La palabra visión evoca imágenes sobrenaturales, apariciones, profecías y revelaciones, y a los visionarios los sitúan en el panorama social al lado de los locos. Sin embargo, toda empresa, todo plan, empieza con una visión.

En los años setenta (70) la empresa Xerox invitó a un joven ingeniero llamado Steve Jobs a que asistiera con otras personas a la demostración de una innovación todavía sin aplicación práctica: un operador desplazaba una pequeña máquina en una mesita, y se podían seguir sus movimientos en la pantalla. Todos pensaron que la máquina era ingeniosa. Solo Steve Jobs tuvo la visión. Se dio cuenta de inmediato de que la invención del "ratón" (Computer mouse) podía revolucionar la forma en que se utilizaban los computadores. Es esta visión nació Macintosh, y creció la compañía Apple Computers.

La visión nos proporciona una manera distinta de ver las cosas, es la percepción simultánea de un problema y de una solución técnica novedosa; al fin y al cabo es una apuesta sobre la aceptación de una idea por el público. La visión adscribe una misión a la empresa: hacer que la visión se convierte en realidad.

### **4- OBJETIVOS**

Mientras que la declaración de la misión muestra a grandes rasgos el futuro deseado de la compañía, el diseño de la estrategia del negocio implica desarrollar escenarios específicos para llegar a ese futuro. Al definir los objetivos organizacionales deseados, inmediatamente después del desarrollo de una verdadera declaración de la misión, el equipo de planeación debe cerciorarse de que estos objetivos no solo se deriven de dicha declaración sino que también se encuentren de acuerdo con los valores y la filosofía de operaciones desarrollados previamente. Por tanto, puede ser medido en cuatro dimensiones o características:

- **Cantidad:** es decir, cuánto es lo que lograremos al término de la acción o actividad (puede ser expresado en términos de volúmenes de ventas; cuota de mercado; porcentaje de rentabilidad; número de cantidades producidas; un informe determinado; entre otros).
- **Tiempo:** Cuál es el tiempo límite para lograr la cantidad deseada con la acción o actividad (fecha en que se medirá el resultado de la acción de una actividad: el 30 de junio del año 200X; el 31 de diciembre, entre otros).
- **Calidad:** Cuál es el grado de perfección de la cantidad a lograr en el tiempo límite estipulado (por ejemplo: no se puede lograr el objetivo de aumentar el volumen de ventas, logrando clientes que no paguen, o exagerando los descuentos).
- **Costo:** Cuánto cuesta lograr la cantidad planteada en el período fijado con la calidad requerida. Es decir, es la dimensión económica del objetivo, y obviamente el costo de lograrlo no puede ser superior al costo de lo logrado.

Estas cuatro dimensiones que permiten medir un objetivo están presentes en los tres Hay que aprender entonces a concentrarse y a priorizar constantemente los objetivos de acuerdo con la evolución de los negocios, pero tomando en consideración el Plan Estratégico como lo indica, L. Stooner, (2007) “una carta de navegación fundamental en la actividad diaria de la empresa”.

Los objetivos dentro de una empresa deben ser constantes y precisos para el logro de las metas establecidas por parte de la institución, tomando en cuenta sus dimensiones, ya que estos le permiten cumplir con lo propuesto en un periodo determinado.

## **5.- VALORES**

La búsqueda de valores constituye un examen de los valores de los miembros del equipo de planeación, los valores actuales de la organización, su filosofía de trabajo, los supuestos que comúnmente utiliza en sus operaciones, la cultura organizacional predominante y, finalmente, los valores de los grupos de interés en su futuro.

### **VALORES ORGANIZACIONALES**

Una vez analizados los valores individuales del equipo de planeación administrativa, se deben considerar los valores a que aspira la organización en general, los cuales reflejarán en el comportamiento futuro de la entidad.

Compartir estos sentimientos y explorar las razones que los ocasionan le demostrarán al grupo de planeación que todas las decisiones administrativas se basan en los valores.

## **6.- ANÁLISIS SITUACIONAL: FODA - DAFO**

La fase de auditoría del desempeño constituye un esfuerzo concertado para identificar “que es”, y donde se encuentra la organización en la actualidad.

Ello implica un estudio profundo y simultáneo tanto de sus fortalezas y debilidades internas como de aquellos factores externos significativos que pueden impactar su futuro en forma positiva o negativa, es decir, las oportunidades y amenazas externas que afronta la empresa. En estos términos, una evaluación realista del lugar donde se encuentra actualmente la organización constituye el punto crucial de la fase de evaluación del desempeño de la planeación estratégica aplicada.

Existen otros elementos que también se deben incluir en el análisis del desempeño. Al llevarlo a cabo resulta útil considerar dos factores amplios: los internos y los externos.

Al analizar el ambiente interno y externo nos permite identificar los recursos con los cuales vamos a tener un eficiente y eficaz desempeño en el ambiente externo ya que identificamos nuestras fortalezas para aprovechar las oportunidades que me otorga el ambiente externo.

Mediante el análisis foda podremos determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que existen dentro de la institución

**TABLA 3: Matriz FODA O DAFO**

<b>ANALISIS FODA</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b> CRECIMIENTO (EXPANSION FORTALECIMIENTO.)	<b>ESTRATEGIAS FA.</b> SUPERVIVENCIA (ENTORNO Y SISTEMA)
<b>DEBILIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b> SUPERVIVENCIA (SISTEMA Y CULTURA)	<b>ESTRATRATEGIAS DA.</b> DE FUGA. (RENUNCIAR PARA SALVAR)

Fuente: Aguapen S.A.

Elaborado Por: Liz Alejandro

El análisis interno es el proceso de examinar las debilidades y fortalezas internas de la empresa. El propósito de este esfuerzo consiste en identificar las debilidades que es necesario manejar o evitar cuando se formule el plan y, así mismo, las fortalezas que se pueden aprovechar para lograr un futuro deseado. Muchas compañías experimentan algunos problemas al evaluar su situación interna.

Estos problemas se pueden originar en la incapacidad para identificar con honestidad las debilidades y manejar las defensas que pueden circundarlas, una tendencia a exagerar las fortalezas, y/o la miopía general que surge al estar demasiado cerca de una determinada situación.

Por lo tanto pocos planes funcionarán si no abordan las amenazas y las oportunidades que existen en el entorno dentro del cual debe funcionar la organización.

Al considerar los cambios en el entorno, los individuos encargados de la planeación no pueden simplemente dividirlos en oportunidades y amenazas puesto que muchas de esta transformación se pueden presentar en una o ambas.

## **7.- ESTRATEGIAS**

La estrategia es la fórmula para obtener éxito en el mundo de los negocios. Es el plan para conseguir los mejores resultados de los recursos, la selección del tipo de negocio en que comprometerse y plan para conseguir una posición favorable en el campo empresarial.

Es tomar medidas para hacer frente a un mundo externo siempre cambiante y comprender las características peculiares de una industria.

Lograr que los programas que se implanten dentro de una institución serán con el único objetivo de mejorar la institución.

A. Chandler J. (2000). Señala “la estrategia es determinar los objetivos y las metas fundamentales a largo plazo, adoptar políticas correspondientes y asegurados recursos necesarios para llegar a esas metas”.



G. A. Steiner (1991). En su texto *Planificación de Alta Dirección*. “La planificación estratégica es el proceso de determinar cuáles son los principales objetivos de una organización y los criterios que presidieran en la adquisición, uso y disposición de recursos en cuanto a la consecución de los referidos objetivos”.

**AMAYA .J (2005):** “Otro aspecto de la administración estratégica es el nivel organizacional donde se aplican las estrategias organizacionales que son de nivel corporativo, a nivel de la unidad de negocios y nivel funcional”.

### **Niveles de Estrategia**

#### **1. Estrategia de nivel corporativo:**

Esta estrategia la formula la alta administración con el fin de supervisar los intereses y las operaciones de organizaciones que cuentan con más de una línea de negocios. Las principales preguntas que se deben responder a este nivel son:

¿En qué tipo de negocios se debe involucrar la compañía?

¿Cuáles son las metas y las expectativas para cada negocio?

¿Cómo se deben asignar los recursos para que se puedan alcanzar las metas?

#### **2. Estrategia de unidad de negocios:**

Esta estrategia es formulada para alcanzar las metas de negocios específicos y se ocupa de la administración de los intereses y operaciones de un negocio particular. Este trata con preguntas tales como:

¿Cómo competirán los negocios dentro de su mercado?

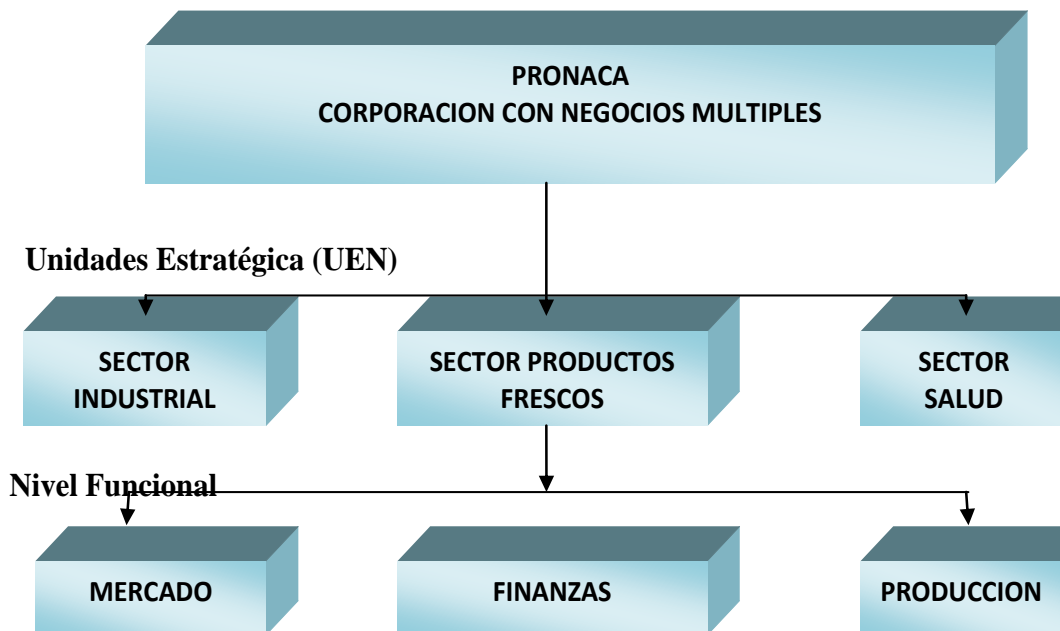
¿Qué productos y servicios debería ofrecer?

### 3. Estrategia a nivel funcional:

Esta estrategia es formulada por un área funcional específica como un refuerzo para llevar a efecto la estrategia de la unidad de negocio.

Se crea para la administración de funciones (Entre ellas Finanzas, Investigación y Desarrollo, Mercadotecnia y Recursos Humanos), de modo se sustente la estrategia a nivel de unidad comercial.

TABLA 1: LOS TRES NIVELES DE LA ESTRATEGIA



Fuente: Pronaca

Elaborado por: Liz Alejandro

Como se puede apreciar diferentes autores proponen distintas definiciones conceptuales y estrategia, sin embargo, en todas estas existen similitudes y aproximaciones que permiten hacer algunas consideraciones generales. La esencia de las definiciones de concepto estrategia se centran en expresar la visión del estado deseado a alcanzar en el futuro. El enfoque sistemático en las relaciones internas de la organización y con su entorno.

## **8.- CURSOS DE ACCIÓN**

La planificación estratégica tiene dos connotaciones relativamente diferentes; realizar un “mapa” de las probables decisiones futuras de una organización (Empresa privada, ONG, o institución Pública) o diseñar una ruta de acción personal para el futuro.

En ambos casos nos enfrenta a la incertidumbre de qué pasará en el futuro y como actuaremos de manera conveniente para cumplir nuestros propósitos fundamentales.

En general se trata de la interacción entre entorno y el interno de los entes y la habilidad de estos para actuar de manera pro- activa configurando estrategias que nos permitan aprovechar nuestras fortalezas internas y las oportunidades externas.

## **9.- POLITICAS**

Las políticas son enunciados o interpretaciones generales que orientan el pensamiento de los administradores en la toma de decisiones. Su propósito es asegurar que las decisiones no rebasen ciertos límites.

La esencia de las políticas es la discrecionalidad. Por su parte, las estrategias se refieren a la dirección en que se encausaran los recursos humanos y materiales a fin de acrecentar la posibilidad de cumplir los objetivos elegidos.

El principio de estrategias y políticas es que cuanto más claras sean la comprensión de estrategias y políticas y su instrumentación en la práctica, tanto más consistente y efectiva será la estructura de los planes de una empresa.

Estas políticas pueden ser bien un reflejo o una deducción de la política general de la empresa o bien ser fruto de elecciones efectuadas por la propia unidad organizativa.

## **10.- PROGRAMAS**

La planificación estratégica debe ser vista como un proceso natural en la vida de las organizaciones y no como un complejo análisis a cargo de terceros.

Los programas proporcionan al gerente las herramientas necesarias para desarrollar e implementar y mejorar los planes que le permitirán a las empresas competir.

En el sector al cual pertenecen. La programación a mediano plazo indicará la manera en la que deben distribuirse los recursos para implantar las estrategias.

Si no se disponen ni se pueden adquirir ciertos recursos, es necesario volver a examinar las estrategias y modificarlas para adaptarlas a la disponibilidad de recursos. En caso de que haya un exceso de algún recurso, también es conveniente volver a evaluar las estrategias, ya que cambiarlas puede permitir un mejor uso de recursos. Cuando los planes funcionales se unen a la satisfacción de los directivos, proporcionarán además una base sólida para desarrollar planes tácticos a corto plazo para asegurar la implantación de los mismos.

La dimensión de tiempo usual para los planes a mediano plazo es de cinco años, aunque empresas con una tecnología muy desarrollada y/o con largos periodos de espera para investigación y producción tienden a usar dimensiones de tiempo más largas.

## **11.- PROYECTOS**

Existen amplias variaciones en cuanto a la forma en la que las empresas piden a los directivos y al personal preparar planes funcionales a mediano plazo. El término programas o planes a mediano plazo no se utiliza en forma universal; algunas empresas se refieren a esta parte de la planeación operativa.

Algunas compañías solicitan a sus divisiones que preparen planes funcionales detallados para el primero y segundo año de una perspectiva de planeación de cinco años. Para el tercero, cuarto y quinto año se necesitan menos detalles.

Algunas empresas piden planes detallados para los primeros dos años, ninguno para el tercero y cuarto, y para el quinto sólo tendencias generales. Este enfoque inhibe la extrapolación y ayuda a enfocar la atención de los directivos y del personal en realidades a corto plazo y en posibilidades a un plazo mayor.

## **1.2.- PROCEDIMIENTOS.**

Sallenave (1991), afirma que "La Planificación Estratégica es el proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo.

No es un dominio de la alta gerencia, sino un proceso de comunicación y de determinación de decisiones en el cual intervienen todos los niveles estratégicos de la empresa".

La Planificación Estratégica tiene por finalidad producir cambios profundos en los mercados de la organización y en la cultura interna con la única intención de mejorar la institución.

Aporta una metodología al proceso de diseño estratégico, guían a la dirección en la tarea de diseñar la estrategia, Es el componente intermedio del proceso de planeación, situado entre el pensamiento Estratégico y la planeación táctica.

Trata con el porvenir de las decisiones actuales, observa la cadena de consecuencias de las causas y efectos durante un tiempo, relacionadas con una decisión real o intencionada que tomara la dirección.

### 1.2.1.9 PLANIFICACIÓN OPERATIVA

**WILBURG J.(2005):** “que la planificación operativa, es un instrumento indispensable de teorización y organización, en la cual se deben contemplar todos los detalles para la ejecución de acciones concretas; se debe planificar antes de actuar sobre una situación o problema para poder transformarla y esto consiste en formular planes a corto plazo que pongan de relieve las diversas partes de la organización”. **Pág. 103.**

La planificación operativa es importante tanto para los directivos como para los subordinados de la empresa puesto que su participación incrementa su comprensión hacia los objetivos de la institución. Se considera relevante la organización y la unidad de trabajo para concretar la ejecución de los respectivos planes operativos.

Es importante mencionar que la planeación estratégica en la parte operativa, el plazo considerado suele ser de un año. Los planes operativos tienen un alcance más estrecho y limitado en las actividades de la organización, pero se establecen con mayor detalle.

Se deben de tomar las consideraciones siguientes:

¿Podemos hacer frente a la expansión de nuestro negocio con las instalaciones y el número de turnos de que disponemos actualmente?

¿Debemos introducir nuevos equipos, instalaciones, turnos?: ¿Dónde?

¿Podemos ser más eficientes por medio de una mejor programación?

¿Cuál es el nivel de seguridad del inventario de la empresa? ;

¿De cuántos proveedores necesitamos disponer para obtener los principales suministros?

¿Qué niveles de productividad y costos deberían intentar alcanzar la empresa?

## **1.2.1.- DESARROLLO INSTITUCIONAL DE AGUAPEN S.A**

### **1.2.2.1.- EVOLUCIÓN DE AGUAPEN S.A.**

Se constituyó mediante escritura pública de constitución con capital autorizado de /.100.000.00 el 14 de diciembre del año 1999, inscrita en el Registro Mercantil del Cantón Santa Elena el 20 de enero del 2000.

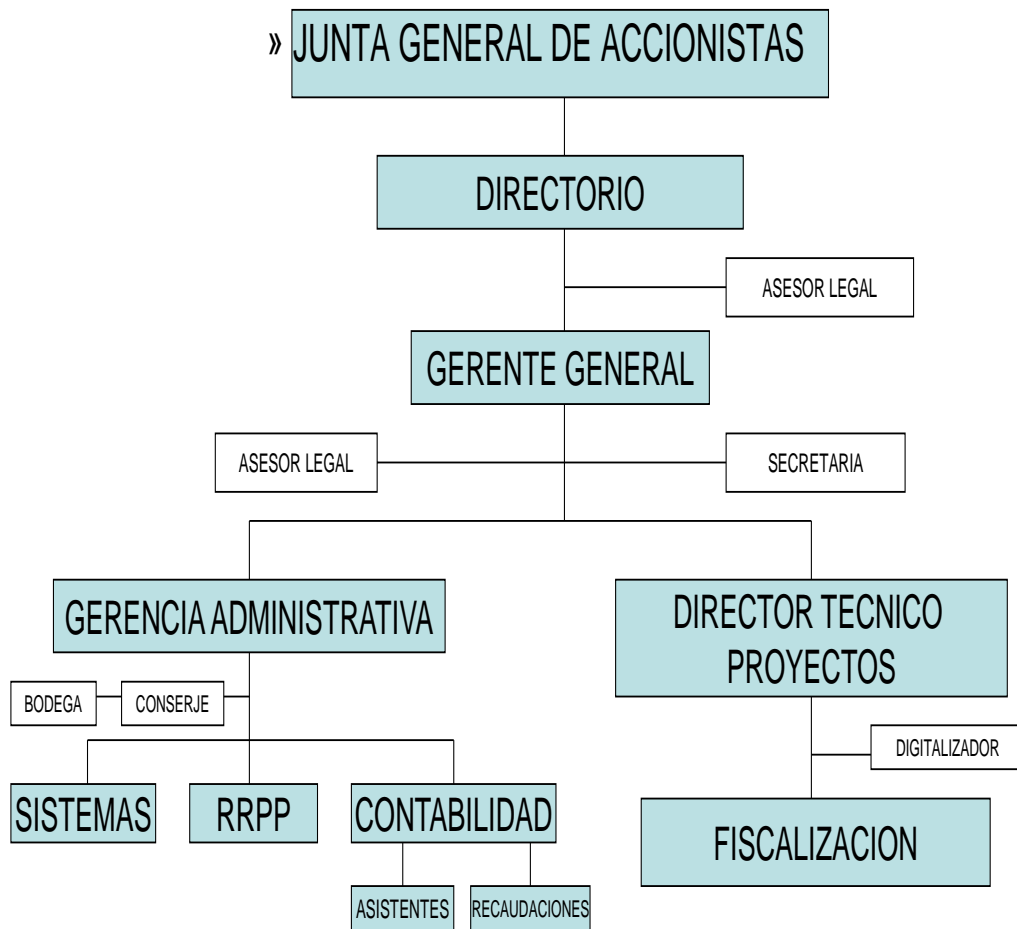
Sus accionistas lo conforman la Comisión de Estudios para el Desarrollo de la Cuenca Del Rio Guayas CEDEGE, representada por su Director Ejecutivo.

Desde su inicio, en 1999, el mayor número de acciones de Aguapen le correspondía a Cedegé (55 %), pero al desaparecer esta entidad ese porcentaje pasó al ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (Miduvi), mientras que el 45% fue adjudicado a los municipios peninsulares (15% a cada uno).

Los municipios de Salinas, La Libertad y Santa Elena asumirán la administración total de la Empresa (Aguapen). Agua de la Península representada por el Ing. Oswaldo Roca el cual fue designado por los 3 alcaldes de los diferentes cantones como son Abg. Paúl Borbor Mite, Econ. Marco Chango y el Ing. Otto los cuales explicaron sobre el traspaso de entidad, se da dentro del proceso de descentralización que establece que la totalidad de acciones de Aguapen pasan a los 3 municipios de la provincia. “Es un nuevo reto de los municipios, que ahora garantizarán el abastecimiento del líquido vital a los hogares de la provincia.

La empresa Aguapen S.A. se encargara del abastecimiento de Agua Potable y alcantarillado sanitario de la Provincia de Santa Elena, con el fin de mejorar la calidad de vida de los habitantes y tener una mejor entorno para la población futura que viene.

### 1.2.2.2.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE AGUAPEN S.A



Para el desarrollo y cumplimiento de sus fines y objetivos AGUAPEN S.A. está dividido en:

- **GERENCIA GENERAL.-** Es el representante legal de la compañía el Administrador General.
- **JEFE FINANCIERO ADMINISTRATIVO.-** Lleva las finanzas de la empresa y la administración de bienes.
- **DIRECTOR TECNICO.-** Califica los proyectos elaborados y plantea el programa de trabajo en el área técnica.
- **DIRECTOR DE PROYECTOS.-** Elabora los proyectos del sistema de alcantarillado y agua potable a cumplirse de acuerdo al programa anual.



- SUPERVISOR DE SEGURIDAD INDUSTRIAL.- Se asegura de los correctivos pertinentes a su materia.
- JEFE DE CONPRAS Y SERVICIOS.- Es la persona que recoge de todos los departamentos la falta de suministros y de planta repuesta, material, y comprar por la vía del portal.
- JEFE DE PLANTA.- Encargado de llevar la administración operativa del sistema, flujo de captación y distribución de las zonas y el plan de trabajo.
- FISCALIZADORES DE CAMPO.- Se encargan de hacer el recorrido de las redes y acueductos, reparaciones y mantenimiento de las mismas.
- RELACIONISTA PUBLICO.- Encargado de realizar gestión comunitaria y dar a conocer al público las bondades y servicios que presta la empresa.
- JEFE DE COBRANZA DE CARTERA.- Encargado de elaborar las notificaciones de clientes con vencimientos de planillas elabora el cuadro mensual balance de cobros.
- SERVICIOS GENERALES.- conforman un grupo de empleados relacionados con el manejo de la bodega distribución de materiales, choferes.
- CUADRILLAS.- Personal encargado en realizar el mantenimiento, reparación de redes, domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario en los lugares donde exista redes y canalización.

### **1.2.2.3 CLIMA INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA**

La percepción que tienen los miembros de la organización respecto a la empresa AGUAPEN S.A. De acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional es bastante favorable para el buen desempeño de los colaboradores y los usuarios.

Es por eso que busca mejorar la calidad de atención y servicio proporcionando un clima favorable para la comunidad peninsular.

#### **1.2.2.4. CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA**

El talento humano que presta sus servicios a la empresa AGUAPEN S.A. se desempeña en sus funciones bajo un conjunto de experiencias, hábitos, costumbres, creencias y valores que caracterizan a ese personal, lo que permite dar un servicio de calidad a los usuarios de la provincia.

Una de las características de la cultura organizacional es su carácter simbólico. La cultura es algo intangible, aunque sus manifestaciones sí son observables. En este sentido, la cultura de la empresa está constituida por una red de símbolos o costumbres que guían y modulan, en distinto grado, los comportamientos de quienes trabajan en ella y, sobre todo, de las personas que se van incorporando. Estos elementos simbólicos se manifiestan en todos los niveles y departamentos de la organización. Desde las relaciones personales y sociales hasta las normas de contabilidad. Mediante los elementos simbólicos de la cultura, la organización en estudio reúne muchas características culturales, la principal es el alto nivel de preparación y capacitación que en su totalidad sus colaboradores poseen lo que le da un resultado bastante favorable a la institución que en un corto periodo de gestión.

#### **CULTURA ORGANIZACIONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE.**

La cultura organizacional se ha definido como "una suma determinada de valores y normas que son compartidos por personas y grupos de una organización como AGUAPEN S.A. AGUA DE LA PENINSULA y que controlan la manera que interaccionan unos con otros y ellos con el entorno de la organización.

Los valores organizacionales son creencias e ideas sobre el tipo de objetivos y el modo apropiado en que se deberían conseguir. Los valores de la organización desarrollan normas, guías y expectativas que determinan los comportamientos apropiados de los trabajadores de la empresa provincial proveedora del líquido

vital en situaciones particulares y el control del comportamiento de los miembros de la organización de unos con otros.

Los altos ejecutivos de la empresa AGUAPEN S.A. AGUA DE LA PENINSULA pueden intentar determinar la cultura corporativa.

Pueden incluso desear imponer unos valores y estándares de comportamiento que reflejen los objetivos de la organización, sin embargo no es una tarea que se considere sencilla y mucho menos estándar, pues trae consigo el peso de la historia de la organización y las decisiones que se hubiesen tomado en el pasado influirán de manera significativa para la institución en los actuales momentos, ya que los tiempos son diferentes y sus ideas de los gobernantes también es por eso que se trata de cambiar la mentalidad de la institución en base a nueva cultura que se dé provecho .

#### **1.2.2.5.- RECURSOS HUMANOS DE AGUAPEN S.A.**

El proceso administrativo aplicado a la empresa es el acercamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, entre otros. De los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización.

Los recursos consisten en la planeación, organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal en la medida en que la organización representa el medio que permita a las personas que colaboran en ella para alcanzar los objetivos relacionados directos o indirectamente con la empresa.

El órgano funcional indica que es la persona encargada de velar que el personal se encuentre debidamente registrado, en el cuadro de trabajado y salarios acorde a su desempeño, horas extras, faltas, enfermedad, riesgos, abandono de trabajo entre otros.

Es el departamento encargado de fortalecer las capacidades y habilidades del personal calificado contratado que presta sus servicios para la institución además de crear un ambiente factible donde las personas, mediante un trabajo en equipo brinden al usuario un servicio de calidad y calidez

#### **1.2.2.6.- ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE AGUAPEN S.A.**

Tarea que le corresponde al relacionista público de la institución porque dentro del manual orgánico, dentro de las funciones señala que es el encargado de realizar gestiones comunitarias y dar a conocer al público de las bondades y servicios que presta la empresa, dentro de sus funciones se indican las siguientes.

- a) Identificar los problemas estratégicos, operativos y de comunicaciones, entre AGUAPEN S.A. y clientes actuales y potenciales, las autoridades, los medios de comunicación, etc.
- b) Apoyar en las soluciones que proyecten compañías idóneas de publicidad, marketing y relaciones públicas.
- c) Recomendar actividades que auspicien el auto sostenible de corto, mediano y largo plazo de AGUAPEN S.A.
- d) Coordinar brigadas comunitarias en los sectores que solicitan masivamente el servicio, con el fin de enfatizar la importancia del líquido vital y dar a conocer las políticas de AGUAPEN S.A.
- e) Con el apoyo que brindará AGUAPEN S.A. en cuanto a logística y recurso humano, recopilar en sitio los documentos que exige el Reglamento de la empresa de agua potable para la dotación del servicio.
- f) En casos eventuales, con el apoyo logístico y recurso humano efectuar campañas para concienciar el uso, responsabilidad de pago.

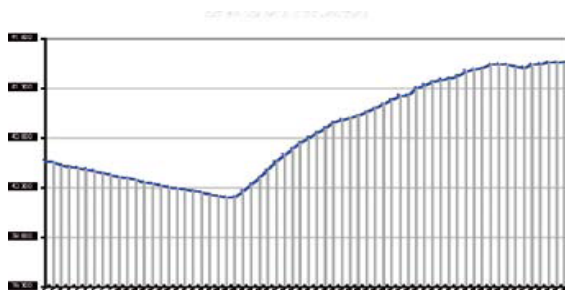
### 1.2.2.7.- MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS DE AGUAPEN S.A.

AGUAPEN brinda servicio de agua potable a la población de la provincia de Santa Elena, a través de un sistema cuya fuente única y sin alternativa es el Trasvase del Río Daule. El agua, en su largo recorrido a través de túneles, reservorios, canales a cielo abierto, cruza por diferentes suelos, los embalses recogen vertientes con suelos, en algunos casos, yesosos y fertilizados. AGUAPEN S.A. monitorea permanentemente la calidad del agua cruda afluente a la Planta de Potabilización y la calidad del agua potable que distribuye en la Provincia de Santa Elena.

En los últimos meses debió ampliar su cobertura al monitoreo en el Embalse El Azúcar y el Canal Azúcar – Río Verde, ante la alta escorrentía fluyendo en suelos agrícolas y los lixiviados de áreas y cauces fértiles.

#### Grafico 1 Variación de los niveles de agua

##### En el embalse El Azúcar



**Fuente:** EIASA Publicación # 13

**Elaborado Por.** Liz Alejandro Tigrero

A inicios de febrero del 2008, varios factores se presentaron en la Región Peninsular de manera simultánea:

- ❖ Incremento de la pluviosidad, que generó una variación inesperada en los niveles de los embalses (Gráfico 1)
- ❖ Incremento de las demandas de agua potable (Gráfico 2) por la temporada turística alta.
- ❖ Alta heliofanía, acorde con la estación climática.

Concurrentemente con estos eventos, el Departamento de control de calidad del Agua de la Unidad de Operación y mantenimiento de AGUAPEN S.A. AGUA DE LA PENINSULA, detectó una variación, concurrentemente con estos eventos, el Departamento de Control de Calidad del Agua de la Unidad de Operación y Mantenimiento de AGUAPEN S.A., detectó una variación significativa de la calidad del agua cruda suministrada para los procesos de potabilización, lo que originó, de inmediato la activación de un Plan de Contingencia.

La variación substancial se dio en principio en el incremento del color, normalmente en rangos de 40-50 U Pt Co a valores cuatro veces mayores. Los sucesos, se presentaron de manera rápida, lo que dio lugar a un desmejoramiento temporal en la calidad estética del agua potable, lo que de inmediato dio origen a la queja de los consumidores, al notar un sabor y olor diferentes.

La Unidad implementó con carácter de emergencia métodos y procedimientos con medidas aceleradas para volver a la calidad normal del agua suministrada:

- ❖ Investigaciones de campo y laboratorio
- ❖ Análisis de laboratorio
- ❖ Identificar y aislar el problema
- ❖ Análisis de la calidad bacteriológica y físico – química del agua
- ❖ Mediadas de carácter hidráulico – operativo químico sanitario
- ❖ Flujo en el canal a velocidades  $>1$  m/s para evitar el arrates de sedimento
- ❖ Apertura total de compuertas automáticas

Las medidas aplicadas permitieron detener el crecimiento masivo de microorganismos en la fuente de aprovisionamiento de Agua Cruda, disminuyendo notablemente el color del agua, y ELIMINAR totalmente el olor y sabor rechazables. No existen, a la fecha rezagos de condiciones objetables, lo que hizo que el consumidor ratificara su confianza en el proveedor de agua potable de la Provincia de Santa Elena: AGUAPEN S.A. AGUA DE LA PENINSULA.

#### **1.2.2.8.- POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA AGUAPEN S.A.**

Ante la justa exigencia de la población, surge la idea de tener una planta potabilizadora para llevar la tan ansiada agua potable a los hogares o villas vacacionales de Salinas, La Libertad y Santa Elena; constituyéndose luego la Compañía AGUA DE LA PENÍNSULA AGUAPEN S.A.

El catorce de diciembre de mil novecientos noventa y nueve; se constituyó legalmente, con el objeto de dedicarse a la prestación de servicios públicos de alcantarillado sanitario, alcantarillado pluvial, tratamiento de aguas servidas, de agua potable, de recolección y reciclaje de desechos sólidos.

Hoy en día llega con el agua potable por tubería; haciendo uso de este recurso natural (¿renovable o no renovable?) recorriendo desde los deshielos del Chimborazo, formándose el río Daule y desde esta estación de bombeo a través de canales va hasta los embalses de la presa Chongón, utilizando el mismo método va a través de canales y cauces naturales hasta la represa de El Azúcar.

Luego va a Río Verde y así mismo hasta la Planta de Atahualpa, para ser potabilizada y enviarla a través de las extensiones de red, a un gran segmento de la población de los tres cantones de la provincia como son Salinas, Santa Elena y La Libertad.

Así mismo, sigue creciendo también con el alcantarillado sanitario; surgiendo cada vez más necesidades de estos servicios, debido al incremento poblacional en el sector y a la realización de nuevos proyectos; que se pueden llevar a cabo gracias a la tenacidad de su personal dirigido por, gerente general de ésta, tú empresa, la misma que está teniendo un alto posicionamiento por la alta calidad de servicio que brinda a sus usuarios.

### **1.2.2.9.- REGLAMENTOS INTERNOS DE LA EMPRESA**

Con la finalidad de que su personal cumpla con los objetivos establecidos, se ha creado la siguiente normativa:

- Fomentar la participación activa del sector privado y los gobiernos municipales en el desarrollo de programas y proyectos orientados al desarrollo de productos competitivos así como a la promoción y comercialización efectiva del producto estrella.
- Armonizar el marco jurídico e institucional para fortalecer el sector y garantizar la seguridad jurídica.
- Establecer mecanismos de planeamiento y de control y seguimiento con el fin de determinar los cursos de acción y estrategias a seguir para maximizar los beneficios del sector así como valorar los logros de la política institucional.
- Impulsar la coordinación interinstitucional mediante la creación del gabinete del agua para definir las políticas sectoriales e intersectoriales que den congruencia a la actuación pública en materia de aguas.
- Desarrollar programas de mejoramiento en base a los recursos humanos del sector. sí como programas dirigidos a asegurar la calidad de los servicios a los usuarios de la Provincia de Santa Elena a fortalecer la difusión de la cultura y de respeto al agua a todos los cantones de la provincia y mejorar sus recursos.

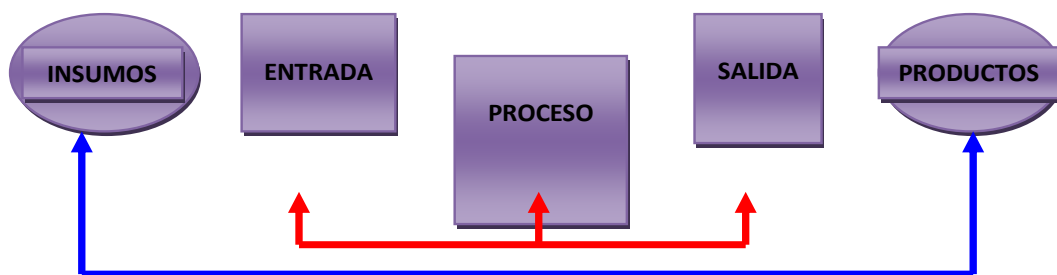
### **1.2.2.10.- LA INSTITUCIÓN COMO SISTEMA**

Los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento en Ecuador se caracterizan por sus altos niveles de cobertura y buena calidad. A diferencia de la mayoría de los demás países, el sector Ecuatoriano de agua y saneamiento se distingue porque la mayoría de las empresas de abastecimiento urbano de agua son de propiedad pública o están operadas por actores privados.



El sector también se contara con un marco normativo moderno y efectivo que incluye un innovador sistema de subsidios en protección de los pobres, para posibilitar que se apliquen tarifas de autofinanciamiento sin que se vean afectados. Uno de sus puntos débiles son las pérdidas relativamente altas de agua, sin embargo, ello no se reconoce totalmente en las tarifas, puesto que se determinan con base a una empresa modelo.

#### ENFOQUE SE SISTEMA



**Fuente:** Aguapen S.A

**Elaborado Por:** Liz Alejandro Tigrero

#### 1.2.2.11.- CARACTERÍSTICAS DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Todos sabemos que en la actualidad y debido a los cambios ocurridos en el mundo y en nuestro país han hecho que la divisa de la eficiencia sea válida para todos los sectores y para todas las organizaciones e instituciones en general.

En cuanto a las instituciones y organizaciones existe un consenso entre los especialistas que la técnica denominada Desarrollo Organizacional se ha constituido un instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional.

El desarrollo organizacional se maneja bajo las siguientes características:

- Hay un programa planeado que involucra todo el sistema
- La parte directiva de la organización está enterada del programa y comprometida con el proceso de una organización.

- Está relacionado con la misión organizacional
- Es un esfuerzo a largo plazo
- Las actividades son orientadas hacia la acción
- Se enfoca hacia actitudes y/o comportamientos
- Generalmente se fundamenta en aprendizajes basados en la experiencia

#### **1.2.2.12.- OBJETIVOS DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL.**

Los objetivos del Desarrollo Organizacional tienen que ver con el hombre y su trabajo y se ubican en dos campos: mejorar la efectividad organizacional, y potenciar las relaciones del factor humano.

- Mejorar la Efectividad Organizacional.
- Mantener un eficiente comunicación con los empleados de Aguapen S.A.

Esto tiene que ver con la conformación de grupos como unidades estables para los esfuerzos de cambio, la consolidación de la organización con objetivos actualizados, la visión estratégica de desarrollo de la organización, y la introducción de la dirección de objetivos con criterio de integración, en la cual prevalece la consecución de los objetivos empresariales comprometidos con las aspiraciones y motivaciones de todos los miembros de la organización.

- Potenciar las Relaciones Humanas.
- Esto implica lo siguiente:
  - a) El desarrollo de la colaboración en los niveles grupales para el proceso de toma de decisiones.
  - b) La tendencia a compartir ampliamente la autoridad y la responsabilidad.
  - c) El aumento de la efectividad del trabajo en los grupos formados mediante un adecuado manejo de la vida emocional de quienes conforman el equipo.

- d) Ponderar la organización informal, que es la verdadera vivencia que se da en una empresa y que se constituye en foco de «conflictos» o «no conflictos». Existe la creencia en los investigadores, que las autoridades que solo manejan las relaciones formales y estarían careciendo de habilidades para manejar las informales, y por lo tanto conoce la riqueza de contenido de las relaciones interpersonales, que le da vida y sentido a la organización.

### **1.2.2.13.- INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO**

El término investigación y desarrollo, abreviado I+D, (en inglés research and development, abreviado R&D), puede hacer referencia, según su énfasis a la investigación en ciencias aplicadas o de ciencia básica o bien en el desarrollo de ingeniería, que persigue con la unión de ambas áreas un incremento de la innovación que conlleve un aumento en las ventas de las empresas.

Un fuerte vínculo entre la investigación y desarrollo para la investigación de ciencias aplicadas es, por un lado, una nueva fuente de ingresos para los institutos de las universidades gracias a la cooperación con las empresas, y, por otro, las empresas ven un futuro más prometedor si se implican en la investigación de forma continua.

Uno de los peligros de una combinación demasiado marcada es que se descuide la investigación de ciencia básica.

## **1.3. MARCO LEGAL**

El marco legal proporciona las bases sobre las cuales las instituciones construyen y determinan el alcance y naturaleza de la participación política. En el marco legal regularmente se encuentran en un buen número de provisiones regulatorias y leyes interrelacionadas entre sí.

Su fundamento en muchos países es **La Constitución** como suprema legislación, que se complementa con la legislación promulgada por un parlamento o legislatura donde se incluyen leyes, códigos penales, y Regulaciones, que incluyen Códigos de Conducta/Ética, dados a conocer por distintas instancias reguladoras que guardan estrechos vínculos con la materia en cuestión.

El marco legal faculta a la autoridad correspondiente para que lleve a cabo las labores de administración de conformidad a la estructura detallada dentro de sus mismas provisiones.

En muchos países, el marco legal en materias varias ha evolucionado en una compleja combinación de estatutos y regulaciones legales, reglas judiciales y la práctica real. Ciertas legislaciones pueden ser de nueva creación o estar actualizadas, otras pueden basar su funcionamiento en estatutos obsoletos que están desactualizados, pero que sin embargo aún están vigentes.

Puede haber lagunas, conflictos e inconsistencias entre las diferentes partes que dan forma a un marco legal y en consecuencia al proceso en sí. “El agua es el bien común por excelencia” “Ecuador se ha convertido en la primera nación que ha incluido los derechos de la naturaleza en su constitución, de manera que los ríos y los bosques no son simplemente bienes sino que mantienen su propio derecho a florecer. De acuerdo con esta legislación, un ciudadano podría entablar una demanda a favor de una cuenca dañada, al reconocerse que su sanidad es decisiva para el bienestar de la comunidad. Tan laudatorio reconocimiento para nuestro ordenamiento nos remite al principio constitucional de que “el derecho al agua es fundamental e irrenunciable.

El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida”. (Artículo 12 del capítulo segundo: Derechos del buen vivir, Título II Derechos de la Constitución).

El líquido vital en el texto Constitucional erige a una compleja confluencia de derechos y de situaciones jurídicas diversas que dañen a los ciudadanos/as, a las colectividades, comunidades, gobiernos y jurisdicciones; pero también a lo que la filosofía griega designaba como la nuda vida (Zoé), entendida hoy como sistema vital socio-ambiental.

La declaración constitucional del agua como derecho, por tanto, conlleva la superación de la estrecha visión promovida por el Banco Mundial sobre aquella al considerarla como mera “necesidad humana”, a ser satisfecha a través de su consideración como mercancía, cuya provisión puede ser efectuada por servidores privados.

Esta tajante declaración de nuestra constitución acerca del agua como patrimonio nacional estratégico de uso público destinado a garantizar el ejercicio de diversos derechos fundamentales para el buen vivir, contiene además una recuperación de la ciudadanía como propietario real frente a las denominaciones que traían las normas anteriores, por medio de las cuales se la restringía a las calidades de usuario o de consumidor de bienes y servicios, situación en la que aparece enajenado para el ciudadano su dominio pleno sobre tan importante aspecto de su vida individual, familiar y colectiva.

El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966 consagra la obligación de los signatarios entre los que se cuenta Ecuador, de garantizar a todo individuo un nivel de vida digno. Por su parte, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas en su Observación General N° 15 sobre el derecho al agua plantea que el acceso básico a este recurso como derecho fundamental garantizado.

Implica una “cantidad mínima de agua potable que la sociedad considera necesaria e indispensable para gozar una vida aceptable”; por lo cual podríamos decir que el derecho al acceso básico al agua de toda comunidad humana nos remite al aseguramiento de la cantidad y de la calidad del agua necesaria para satisfacer las necesidades de los miembros de la sociedad.

Si el derecho al agua lo ubicamos dentro del régimen constitucional de desarrollo considerado como el conjunto sistémico que garantiza el buen vivir (artículo 275, Título VII), tendríamos que el mismo se vincula y articula con otros tantos derechos que conforman objetivos del desarrollo como son: el derecho al aseguramiento de la vida y de la dignidad (art. 276 numeral 1); el de la solidaridad y sostenibilidad económicas (numeral 2); el de la participación y control social con el reconocimiento de las diversas identidades (, numeral 3); el de la preservación y recuperación de la naturaleza y el de un ambiente sano y sustentable que nos garanticen un acceso equitativo, permanente y de calidad a ella y a los demás recursos (, numeral 4) .

A partir de tales consideraciones doctrinales y normativas, formulemos las siguientes observaciones y sugerencias acerca del proyecto de Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Uso y Aprovechamiento del Agua, que debate la Asamblea Nacional:

I. El Estado ecuatoriano constitucional de Derechos y Justicia se gobierna de manera descentralizada conforme al artículo 1 de la Constitución para asegurar de esa manera la pluralidad, la cual exprese por su parte la diversidad étnica, regional, social y cultural que nos caracteriza. No existe constitucionalmente un “Estado central” que posea la titularidad de competencias como plantea el tercer inciso del artículo 1. Lo que muestra Constitución establece son distintos niveles de gobierno: a un nivel central, uno regional, otro provincial y local; y, el de las autoridades para los territorios indígenas.

Por otro lado, consagra a los organismos de potestad estatal (o funciones), y a la administración pública por sectores (artículo 225), organismos que ejercen sus facultades normativas, reguladoras y de actividad por materias y por el ámbito territorial. En lo tocante a competencias, el capítulo cuarto del Título IV de la norma suprema distribuye un régimen específico de aquellas en torno al agua:

I.1 La disposición constitucional del artículo 261 en su numeral 11 implica una competencia exclusiva del Estado sobre los recursos hídricos (fuentes, cuencas, cauces) para garantizar el carácter público del agua y de su consideración como patrimonio inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida que se le asigna por el artículo 12 de la norma suprema.

los gobiernos regionales autónomos (art. 244 y 251): Estos tendrían competencia exclusiva para gestionar el ordenamiento de cuencas hidrográficas (embalses, represas, canales) y para la creación de consejos de cuenca de acuerdo con la ley, organismo que el proyecto en su capítulo III no los contempla, reduciendo la participación a directorios de agua conformados por usuarios contribuyentes en su artículo 37, contrariando así el principio de igualdad del artículo 11 numeral 2, el cual rige especialmente para la participación ciudadana según el artículo 95 de la Constitución.

Esta omisión significa vulnerar tan importante derecho al restringir su aplicación a un determinado sector infringiéndose la prohibición que trae el numeral 4 del artículo

I.3 Competencia exclusiva para los gobiernos provinciales de ejecución de obras en cuencas y micro cuencas (art. 263).

I.4 Competencia exclusiva para los gobiernos municipales con la finalidad de prestar servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales.

Los servicios públicos están regulados como garantías por el artículo 85 de la Constitución y la responsabilidad estatal de provisión del agua potable se encuentra sujeta a los principios de generalidad, uniformidad, universalidad, accesibilidad y calidad, por el artículo 314.

I.5 Derechos colectivos de las comunas, comunidades y pueblos y nacionalidades indígenas a participar en el uso, usufructo, administración y conservación de los

recursos naturales renovables y a participar mediante representación en los organismos donde se determinen las políticas públicas que lo conciernen, así como en el diseño y decisión de sus prioridades en los planes y proyectos del Estado. Al respecto, el proyecto en su artículo 38, restringe la participación ciudadana a las formas de organización de usuarios contribuyentes en la conservación y manejo, aun cuando estipule las veedurías ciudadanas en su artículo 41, reduciendo injustificadamente las formas de organización de la participación y afectando a la formación ciudadana que dispone el numeral 5 de artículo 100 con la finalidad de avanzar hacia el poder ciudadano.

En conclusión, lo procedente sería conformar un CONSEJO NACIONAL INTERCULTURAL DEL AGUA como expresión de los Consejos Nacionales para la Igualdad, que forman parte de la función Ejecutiva (Capítulo tercero del Título IV) con las atribuciones conferidas por el artículo 156 de la Constitución e integrados de la forma prevista en el artículo 157 bajo los principios allí previstos, bajo la rectoría de la Autoridad Única del Agua con rango de Secretaría Nacional.

#### **1.4. MARCO REFERENCIAL**

Uno de los propósitos de la revisión de la literatura es analizar y discernir si la teoría existente y la investigación anterior siguieren una respuesta a la pregunta o preguntas de investigación, o bien, prevé una dirección a seguir dentro del tema de nuestro estudio.

La teoría revisada puede revelar:

- Que existe una literatura completamente desarrollada, con abundante evidencia empírica y que se aplica a nuestro tema de investigación
- Que hay varias teorías que se aplican a nuestro tema de investigación
- Que hay piezas y trozos de teoría con apoyo empírico moderado o limitado.



La Península de Santa Elena, ubicada en el litoral ecuatoriano, es la provincia de más reciente creación en Ecuador, constituyéndose como tal, en el periodo del año 2008.

Esta provincia es de particular importancia nacional, ya que es el centro turístico con la mayor extensión de playas y donde la población ecuatoriana acude para turismo interno. Está conformada por tres cantones que son: Santa Elena, La Libertad y Salinas, que forman una conurbación urbana.

Santa Elena es el segundo cantón en extensión en el país y su territorio sufrió un proceso de desertificación en el siglo XIX, producto de la tala indiscriminada del bosque tropical seco, característico de esta zona, por lo que, el Estado ecuatoriano posteriormente construyó el trasvase de aguas Daule-Peripa hacia este territorio, para la recuperación y aprovechamiento de su potencial agrícola, lo cual aseguraría un buen desarrollo local, regional y nacional.

La provincia de Santa Elena ocupa la mayor parte de la Península del mismo nombre, accidente geográfico más destacado de la costa sur del océano Pacífico y el más importante del territorio continental ecuatoriano.

El territorio de la provincia ocupa una superficie de 3.762,8 kilómetros cuadrados y está dividido de la siguiente manera: El Cantón Santa Elena, cuya cabecera es actualmente la capital provincial, ocupa el 97% del territorio. Se caracteriza por ser uno de los más antiguos y extensos de la República y acoge al 47% de la población de la misma. En él se desarrolla una amplia gama de actividades productivas (industrial, agropecuaria, pesquera, artesanal, turística, minera, etc.). A lo largo de la Ruta del Sol (vía marginal del Pacífico), se encuentran ubicados varios sitios turísticos, que además del balneario de Ballenita y los Baños Termales de San Vicente, conforman la principal oferta turística del cantón.

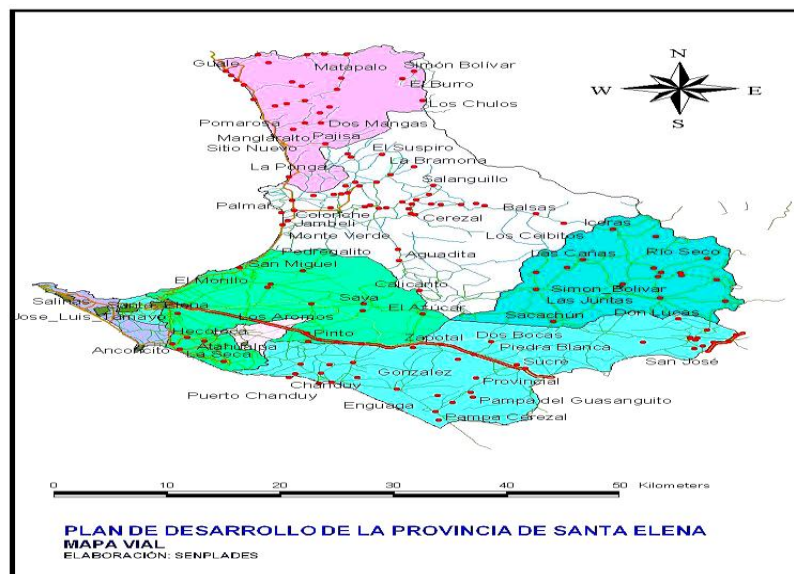
La mayor parte de su territorio es considerado como un potencial agropecuario, que aún no se desarrolla.

El cantón La Libertad, ocupa el 1% del territorio provincial; constituye el principal centro de actividades comerciales y de servicios de la nueva provincia.

## DISTRIBUCIÓN DEL TERRITORIO



**Fuente: Plan preliminar de desarrollo de la provincia de santa Elena**



Provincia: Santa Elena  
 Región : Costa  
 Latitud : 1°, 45', 29.25", S  
 Longitud : 80°, 45', 20.30", O

La provincia consta con 3 cantones o municipios: La Libertad, Salinas y Santa Elena; los cuales no han sufrido ninguna modificación territorial tras la separación

del Guayas. La ubicación geográfica de la provincia comprende al norte la provincia de Manabí, Guayas al este y sur, y el Océano Pacífico al oeste, particularmente la península con su mismo nombre, Santa Elena. Entre sus poblaciones más destacadas constan: La Libertad, Salinas, Santa Elena, Ballenita, Manglaralto , Montañita, Ancón, Anconcito, Punta Blanca, Colonche, Olón , Ayangue , Chanduy Palmar, entre otros. La provincia se divide en 3 cantones o municipios:

- Salinas
- Santa Elena
- La Libertad

El Ecuador Continental está situado al Noroeste de América del Sur, entre los 01° 28' de Latitud Norte y 05° 01 de Latitud Sur y desde los 75° 11 en la planicie Amazónica hasta los 81° 01 de longitud Oeste, limitando con el Océano Pacífico. El territorio del Ecuador está dividido en tres regiones naturales claramente definidas entre sí, ya sea por su topografía, clima, vegetación y población. Estas tres regiones son: Costa, Sierra y Oriente. Y su Clima es seco, su temperatura promedio anual es de 25° C. a 29°C.

## **CAPITULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de la investigación es la estructura seguida, ejerciendo el control de la misma a fin de encontrar resultados confiables y su relación con los interrogantes surgidos de la hipótesis, una vez que se precisó el planteamiento del problema, se definió el alcance inicial de la investigación y se formuló la hipótesis, el investigador debe de manera práctica y concreta, responder a las preguntas de investigación, además de cubrir los objetivos fijados. Esto implica seleccionar o desarrollar uno o más diseños de investigación y aplicados al contexto particular de su estudio. El término diseño se refiere al plan o estrategia concebido para obtener la información que se desea.

Mediante el diseño de investigación se pudo obtener información más clara de los procesos que se realizan en la empresa.

#### **2.2.- MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se desarrolló considerando la investigación inductiva - deductiva, lógica, ya que se generalizo los componentes de la muestra, estoy aplicando el método inductivo, también se puede aplicar el método deductivo cuando solamente consideramos a uno de los componentes de la muestra es decir una sola variable, mientras que al método lógico también lo utilizamos cuando se va aplica estrategias en base a l análisis de la información real para la modalidad que se pretende estudiar . Mediante la recopilación de información en las diferentes áreas departamentales se logró conocer los resultados de las encuestas y entrevistas a empleados y funcionarios de la empresa Aguapen S.A, Agua de la Península obteniendo resultado Favorable para reconocer los tipos de problemas que tienen en diferentes áreas.

## **2.3.- TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Permite a la empresa obtener la información necesaria para establecer las diferentes: políticas, objetivos, planes y estrategias más adecuadas a sus intereses. A esta actividad se le llama también Investigación de mercados.

### **2.3.1 Por el Propósito:**

#### **Investigación Básica**

También se denomina pura, temática, fundamental o de apoyo, sirve para formular, ampliar o evaluar la teoría. Generaría nuevas leyes, teóricas, principios,

#### **Aplicada**

Sirve para resolver problemas prácticos, concretos, Ejemplo. El bajo rendimiento, plagas, contaminación ambiental, supone haber iniciado con la investigación básica.

### **2.3.2 Por el Lugar**

#### **Investigación bibliográfica**

La investigación bibliográfica es aquella etapa de la investigación científica donde se exploró qué se ha escrito en la comunidad científica sobre un determinado tema o problema.

¿Qué hay que consultar, y cómo hacerlo?

La investigación científica empírica tiene básicamente cinco etapas:

- Primero, se definen algunas cuestiones generales como el tema, el problema, el marco teórico a utilizar, entre otros.
- Segundo, se procedió a hacer una investigación bibliográfica, básicamente para ver qué se ha escrito sobre la cuestión
- Tercero, se trazó un proyecto.
- Cuarto, se ejecutó lo proyectado.
- Quinto, se exponen los resultados, usualmente por escrito.

La segunda etapa: la investigación bibliográfica. Esta indagación permitió, entre otras cosas, apoyar la investigación que se desea realizar, evitar emprender investigaciones ya realizadas, tomar conocimiento de experimentos ya hechos para repetirlos cuando sea necesario, continuar investigaciones interrumpidas o incompletas, buscar información sugerente, seleccionar un marco teórico, entre otros.

Radica en la búsqueda de información científica elaborada previamente, además de la investigación que se realice en otras fuentes como el internet, debido a que en ella existen páginas web con información disponible sobre estrategias aplicadas para lograr un mejor funcionamiento, los cuales nos permitirán analizar e interpretar sus resultados.

Según el nivel de conocimiento científico (observación, descripción, explicación) al que espero llegar, se debe formular el tipo de estudio.

El propósito es señalar el tipo de información que se necesita, así como el nivel de análisis que debo realizar. También ayuda a definir el contenido.

Al definir el tipo de estudio, deben tenerse en cuenta los objetivos y la hipótesis planteada anteriormente para conocer la verdad del problema y así obtener los resultados deseados.

## **Investigación de Campo**

Investigación que recoge información de las fuentes externas primarias, a través de diferentes técnicas y los estudios realizados con esos datos.

Se realizó un análisis de la perspectiva que existe entre el cliente interno y externo hacia la institución, a través de una encuesta personalizada de una muestra de la población.

### **2.3.3 Por el Nivel**

#### **Descriptiva**

La investigación en ciencias sociales se ocupa de la descripción de las características que identifican los diferentes elementos y componentes, y su interrelación.

En el caso de la economía, la administración y las ciencias contables, es posible llevar a cabo un conocimiento de mayor profundidad que el exploratorio.

Éste lo define el estudio descriptivo, cuyo propósito es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación.

#### **Explicativa**

Los estudios orientados a la comprobación de hipótesis causales pueden definirse en el nivel explicativo y su realización supone el ánimo de contribuir al desarrollo del conocimiento científico, razón por la cual el rigor científico se constituye en pilar fundamental para su elaboración

El estudio explicativo se orienta a comprobar hipótesis de tercer grado; esto es, identificación y análisis de las causales (variables independientes)

Sus resultados, los que se expresan en hechos verificables (variables dependientes). Por ello se hace importante el establecimiento de variables en las cuales existía un grado de complejidad cuya ocurrencia y resultados determinen explicaciones que contribuyan al conocimiento científico.

## **2.4.- MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

Es el procedimiento riguroso, formulado de una manera lógica, que el investigador debe seguir en la adquisición del conocimiento, los aplicables en el trabajo son:

### **2.4.1.- Métodos Analítico**

En base a los resultados obtenidos del método empírico se obtuvo el diagnóstico respectivo, conclusiones y correctivos, una vez examinado cada uno de los elementos que intervienen, para luego sintetizarlos a la realidad concreta de la institución.

### **2.4.2.- Métodos Inductivo**

La inducción es ante todo una forma de raciocinio o argumentación. Por tal razón conlleva un análisis ordenado, coherente y lógico del problema de investigación, tomando como referencia premisas verdaderas. Tiene como objetivo llegar a conclusiones que estén “en relación con sus premisas como el todo lo está con las partes. A partir de verdades particulares, concluimos verdades generales”. Lo anterior señala que fundamentalmente la inducción, a pesar de tener como referencia premisas verdaderas, podrá llegar a conclusiones cuyo contenido es más amplio que el de las premisas desde las cuales inicia el análisis de su problema de investigación. De este modo, el argumento inductivo se sustenta en la generalización de propiedades comunes a casos ya observados.



## **2.5.- TECNICAS**

Las técnicas son fundamentos y procedimientos operativos rigurosos. Bien definidos, transmisibles y susceptibles debe ser aplicado en repetidas veces en las mismas condiciones.

Son procedimientos y habilidades que se aplican para desarrollar un arte o una ciencia.

### **Existen varias técnicas para la Investigación**

Gran parte de los materiales que deben ser investigados por los administradores, contadores y economistas son documentos. Por ello se han empleado técnicas por medio de las cuales pueden estudiarse para tener un mejor conocimiento y aplicarlas en su debido momento.

#### **2.5.1.- Observación (no hay observación directa)**

La observación es el método fundamental de obtención de datos de la realidad, toda vez que consiste en obtener información mediante la percepción intencionada y selectiva, ilustrada e interpretativa de un objeto o de un fenómeno determinado. Existen diversos tipos y clases de observación, éstos dependen de la naturaleza del objeto o fenómeno a observar, y de las condiciones en que ésta se ha de llevar a cabo, modalidad, estilo e instrumentos.

La observación es un acto en el que entran en una estrecha y simultánea relación el observador (sujeto) y el objeto; dependiendo del tipo de investigación el objeto tomaría el lugar del sujeto(s) observable(s).

Este método tiene como principal ventaja, que los datos se recogen directamente de los objetos o fenómenos percibidos mediante registros caracterizados por la sistematicidad de la recolección y por la maleabilidad de las condiciones en que se proyecta realizarla.

La observación tiene la característica de ser un hecho irrepetible en el área de las ciencias sociales, de ahí que el acontecimiento deba ser registrado en el acto, y sólo en ese momento, porque los acontecimientos de la realidad social, nunca son iguales, aun cuando el escenario aparentemente sea el mismo, los sujetos observables nunca serán los mismos ni su circunstancia. Como método de recolección de datos la observación consiste en mirar detenidamente las particularidades del objeto de estudio para cuantificarlas. En las ciencias sociales el objeto de estudio lo constituyen conductas manifiestas por uno o varios individuos en su contexto.

La investigación de campo se divide en cuatro tipos:

- Observación Directa
- Observación Indirecta
- Observación por entrevista
  - Informal estructurada
  - Informal no estructurada
  
- Observación por encuestas
  - De hechos
  - De opiniones
  - Interpretativa

### **2.5.2.- Entrevista**

La entrevista es la práctica que permitió al investigador obtener información de primera mano. La entrevista se puede llevar a cabo en forma directa, por vía telefónica, enviando cuestionarios por correo o en sesiones grupales.

#### **Entrevista Personal**

Esta puede definirse como una entrevista cara a cara, donde el entrevistador pregunta al entrevistado y recibe de éste las respuestas pertinentes a las hipótesis de la investigación. Las preguntas y su secuenciación marcaron el grado de estructuración del cuestionario, objeto de la entrevista.

## **Entrevista por teléfono**

En diversos países es muy usual este tipo de entrevista, en México presenta ciertas dificultades de tipo cultural, por la desconfianza que crea el no poder identificar con certeza al entrevistador. Para lograr éxito en este tipo de encuesta, se recomienda iniciar con una breve conversación, la cual cumple con la misma función de la carta o la introducción en la entrevista personal.

Las preguntas deben derivarse de un cuestionario estructurado, preferentemente cuando éste haya sido revisado por más de un integrante del equipo de investigación, pero sobre todo que lleve el visto bueno del responsable del proyecto.

### **2.5.3.- Encuesta**

La encuesta es un proceso interrogativo que finca su valor científico en las reglas de su procedimiento, se le utiliza para conocer lo que opina la gente sobre una situación o problema que lo involucra, y puesto que la única manera de saberlo, es preguntárselo, luego entonces se procede a encuestar a quienes involucra, pero cuando se trata de una población muy numerosa, sólo se le aplica este a un subconjunto.

Lo importante está en saber elegir a las personas que serán encuestadas para que toda la población esté representada en la muestra; otro punto a considerar y tratar cuidadosamente, son las preguntas que se les hará.

El tipo de información que se recoge por este medio por general, corresponde a: opiniones, actitudes y creencias, etc.

Por lo tanto, se trata de un sondeo de opinión. Sólo cuando las entidades gubernamentales requieren de la opinión de “toda” la población, acuden al referéndum o levantamiento de un censo.

## **2.6.- INSTRUMENTOS.**

La aplicación de formularios y encuestas supone que el investigador diseñó el cuestionario, este es el instrumento que se utilizó en la encuesta y el medio constituido por una serie de preguntas que sobre un determinado aspecto se formulan a las personas que se consideran relacionadas con el mismo.

### **2.6.1.- Guía de Entrevista**

El investigador plantea preguntas en forma oral a un sujeto y anota la información obtenida. “La entrevista puede ser individual, grupal, estructurada o no estructurada”. Puede tener pocas o muchas preguntas, y se hace mediante un diálogo entre el investigador y la persona que proporciona información. No tiene un tiempo fijo; dura el tiempo necesario para obtener la información deseada. La entrevista puede ser estructurada cuando previamente se ha determinado de manera sistemática y organizada el orden de las preguntas, o no estructurada cuando a través del diálogo el encuestador obtiene la información deseada.

### **2.6.2.- Cuestionario**

Mario Tamayo y Tamayo lo definen como un “instrumento formado por una serie de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener la información necesaria para la realización de una investigación”. Está constituida por un conjunto de preguntas a través de las cuales el investigador precisa la información que pretende para el trabajo. El cuestionario es una encuesta, una entrevista,

Un sondeo de opinión o un test. Lo que los hace diferentes es la forma como se aplican, su extensión e intensidad, al igual que su objetivo.

Presumiendo esta precisión, el investigador debe definir, de acuerdo con el objeto de conocimiento, las características de las personas, el tamaño de la población y la muestra, y el tipo de cuestionario que utilizará en el propósito de obtener información.

La **escala de tipo Likert** es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios, y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación. Cuando respondemos a un elemento de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, lo hacemos especificando el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem o reactivo).

La escala de Likert mide las actitudes individuales en contextos sociales particulares. Se la conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem.

La escala se llama así por Rensis Likert, que publicó en 1932 un informe describiendo su uso (También denominada Método de Evaluaciones Sumarias).

El formato de un típico elemento de Likert con 5 niveles de respuesta sería:

Le gusta a usted la buena atención:

#### ESCALA DE LIKERT

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

## 2.7.- POBLACIÓN Y MUESTRA

El empleo de la encuesta supuso la definición por parte del investigador del universo de investigación. Si el universo de investigación es muy amplio, debe definir una muestra representativa del mismo. Para ello, ha de utilizar las diferentes técnicas y procedimientos de muestreo.

**2.7.1.-Población.-** También llamada **universo** o **colectivo**, es el conjunto de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones

Se entiende como población al número total del personal de Aguapen S.A. En este caso para el cliente interno (trabajadores), se tienen el número de empleados de la empresa que asciende a 249 empleados y trabajadores de las diferentes áreas.

**TABLA 4: Número de empleados de Aguapen S.A.**

<b>CARGOS</b>	<b>NUMERO DE EMPLEADOS</b>
NIVEL DIRECTIVO	11
NIVEL ADMINISTRATIVO	88
TECNICOS	26
OPERATIVOS	124
<b>TOTAL DE EMPLEADOS</b>	<b>249</b>

Fuente: Aguapen S.A.

Elaborado Por: Liz Alejandro

## 2.7.2.- MUESTRA

Es un subconjunto de casos o individuos de una población estadística, se obtienen con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población, para lo cual deben ser representativas de la misma. Se cumplió esta característica, la inclusión de sujetos en la muestra debe seguir una técnica de muestreo. En tales casos, se puede obtenerse una información similar a la de un estudio exhaustivo con mayor rapidez y menor coste

### 2.7.3.- Muestreo Aleatorio Simple

Una muestra aleatoria simple es seleccionada de tal manera que cada muestra posible del mismo tamaño tiene igual probabilidad de ser seleccionada de la población. Para obtener una muestra aleatoria simple, cada elemento en la población tenga la misma probabilidad de ser seleccionado.

#### 2.7.3.4.- Determinación del tamaño de la muestra

Para la determinación del tamaño de muestra a los que se debió encuestar se utilizó el siguiente procedimiento; se realizó una encuesta para determinar las probabilidades de éxito y fracaso del proyecto; se encuestó a 10 usuarios preguntándole si estarían de acuerdo con la implementación de un plan estratégico orientado a mejorar las técnicas de atención al cliente para AGUAPEN S.A.

Este estudio reveló que se tiene un 80% de éxito y un 20% de fracaso si se pone en marcha el estudio, se debe tener en cuenta que la recolección de la información se la realizó en las instalaciones de la empresa AGUAPEN S.A.

$$n = \frac{pqNz^2}{E^2(N-1) + z^2pq}$$

N = Número de elementos del universo

n = Número de elementos de la muestra

z = Nivel de confianza elegido (2 o 3 sigmas)

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de fracaso (1-p)

E = Error de estimación permitido

Error: 5%

P = 0.8

Q = 0.2

Nivel de Confianza = 95%

N = 249 SOLO EMPLEADOS

Z = 1,96

**Desarrollo de la fórmula:**

$$n = \frac{0.8*0.2*249*1.96^2}{(0.05)^2(249-1) + 1.96^2*0.8*0.2}$$

$$n = \frac{0.16*249*3.8416}{(0.0025)(248) + 3.8416*0.16}$$

$$n = \frac{0.16*249*3.8416}{0.62 + 0.614656}$$

$$n = \frac{153}{1.23}$$

N= 124.39

La muestra a los que se encuestaron fue de 125 personas.

## **2.8.- PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

El investigador determinó los procedimientos para la codificación y tabulación de la información para el recuento, clasificación y ordenación de la información en tablas o cuadros, la información tabulada fue sometida a técnicas matemáticas de tipo estadístico.

El investigador especificó los parámetros de posición o de dispersión, entre otros., que utilizó en su tratamiento de la información obtenida a través de las fuentes. En este caso los empleados y funcionarios de la misma empresa como es Aguapen S.A. Agua de la península.

También se debió definir la forma de presentación de los datos, para la correcta representación escrita, semi tabular, tabular, uso de gráficos entre otros.



## **PROCEDIMIENTOS**

Procedimientos para la recopilación de datos

- Búsqueda del Tema
- Planteamiento del Problema de Investigación
- Búsqueda de objetivos
- Realización de la justificación del tema
- Ejecución de la operacionalización de las variables
- Creación del marco teórico
- Búsqueda de los Antecedentes del tema
- Fundamentos del tema
- Búsqueda del marco referencial o situacional
- Realización de la Metodología de la investigación
- Diseño de la investigación
- Modalidad de la investigación
- Realización de los Tipo de investigación
- Métodos de la investigación
- Técnicas de la investigación
- Instrumentos de la investigación
- Resultados de la Población y muestra
- Análisis e interpretación de resultados
- Tema de la propuesta

## **PROCESAMIENTO**

- Seleccionar los datos válidos de la encuesta para la codificación de los resultados.
- Establecer la recopilación de resultados de acuerdo al porcentaje que proyectaron las encuestas.
- Elaborar Tablas de Resultados. (Ver Anexo)
- Seleccionar gráficos estadísticos para la representación de los resultados:  
Gráfico circular 3D.

## CAPITULO III

### 3.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 3.1- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

**TÍTULO 1:** Diseño del Plan Estratégico para la empresa AGUAPEN S. A

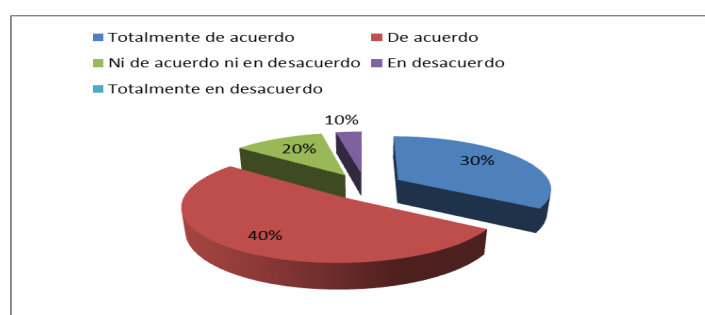
**TABLA 5: Ddiseño del plan Eestratégico**

Valoración	N° de encuestados	Porcentaje
Total Mente de Acuerdo	3	30%
De Acuerdo	4	40%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	20%
En Desacuerdo	1	10%
Total Mente En Desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.

Autor: Liz Alejandro Tigreiro

**GRÁFICO 1: Plan Estratégico**



Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.

Autor: Liz Alejandro Tigreiro

Podemos observar que un 30% de empleados está totalmente de acuerdo con un 40% de acuerdo en que se diseñe un plan estratégico para la empresa mientras que para un 20% le es indiferente lo que sucedan en la empresa y un 10% que cree que no es necesario el plan estratégico dentro de la institución.

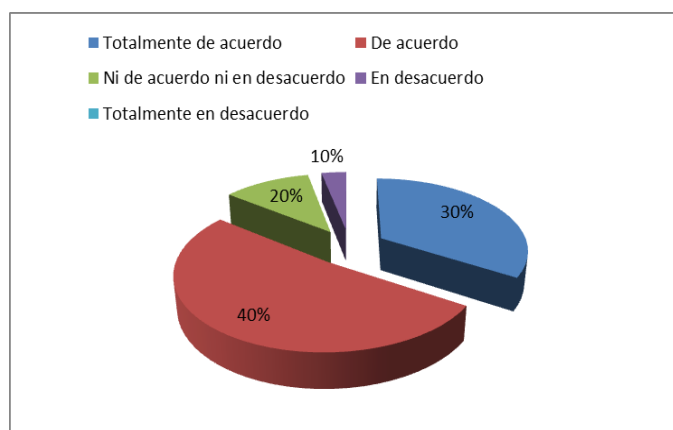
## TÍTULO 2: Modificación de la Misión y la Visión de Aguapen S.A

**TABLA 6: Modificación de Misión y Visión**

Valoración	N° de encuestados	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	3	30%
De Acuerdo	4	40%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	20%
En Desacuerdo	1	10%
Totalmente En Desacuerdo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
Autor: Liz Alejandro Tigrero

**GRÁFICO 2: Misión Y Visión**



Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
Autor: Liz Alejandro Tigrero

Mediante la tabla se observó que un 30% está totalmente de acuerdo y un 40% de acuerdo con que se debe modificar la misión y visión actual que tiene la empresa, puesto que consideran que es muy importante concientizar a las personas sobre lo importante que es el agua para el ser humano, también existe un 20% de funcionarios que le da lo mismo lo que pase en la empresa mientras que un 10% considera que no necesita ser modificada ya que su misión y su visión actual tienen su dirección exacta.

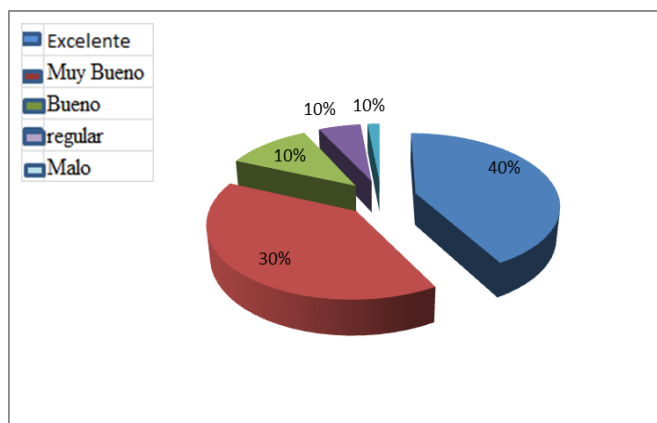
**TÍTULO 3:** Trabajo de investigación, para diseñar el Plan Estratégico de Aguapen S.A.?

**TABLA 7: Trabajo de Investigación**

Valoración	N° de encuestados	Porcentaje
Excelente	4	40%
Muy Bueno	3	30%
Bueno	1	10%
Regular	1	10%
Malo	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
 Autor: Liz Alejandro Tigrero

**GRÁFICO 3. Trabajo de Investigación**



Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
 Autor: Liz Alejandro Tigrero

Mediante la tabla Podemos observar que un 40% considera excelente, y un 30% Muy bueno el trabajo de investigación que se realiza para el plan estratégico, mientras que existe un 10% que lo considera bueno, otro 10% regular y un 10% lo considera como malo este trabajo de investigación en base a diseñar un plan estratégico

#### TÍTULO 4: Los objetivos de la empresa Aguapen S.A.

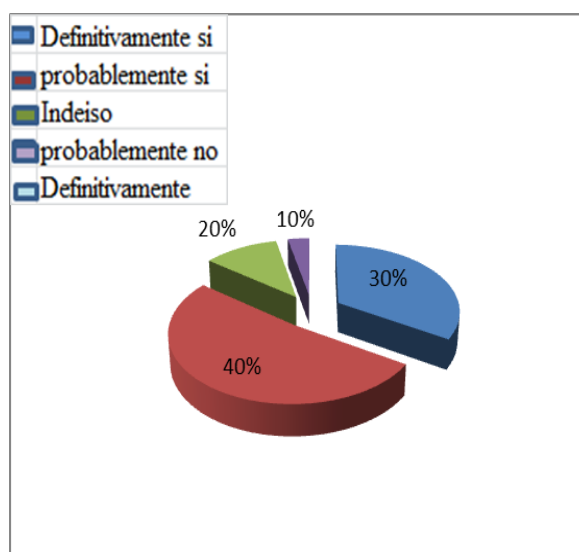
**TABLA 8: Objetivos de Aguapen**

Valoración	N° de encuestados	Porcentaje
Definitivamente si	3	30%
probablemente si	4	40%
Indeciso	2	20%
probablemente no	1	10%
Definitivamente No	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.

Autor: Liz Alejandro Tigrero

**GRÁFICO 4: Objetivos Aguapen S.A.**



Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.

Autor: Liz Alejandro Tigrero

Mediante la tabla N°4 podemos observar que el 30% de los entrevistados definitivamente si conocen los objetivos de la mientras que un 40% probablemente sí y un 20% está indeciso y existe un 10% que probablemente no conoce los objetivos de la institución

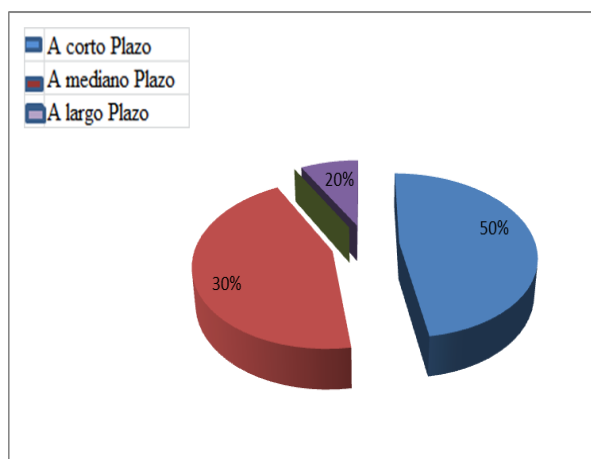
**TÍTULO 5:** Creación de estrategias para cada área o departamento de la empresa AGUAPEN S.A.

**TABLA 9: Creación De Estrategias en Aguapen S.A.**

Valoración	N° de encuestados	Porcentaje
A corto Plazo	5	50%
A mediano Plazo	3	30%
A largo Plazo	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
Autor: Liz Alejandro Tigrero

**GRÁFICO 5: Creación Estrategias Aguapen S.A.**



Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
Autor: Liz Alejandro Tigrero

Mediante el gráfico N° 5 Se demuestra que las estrategias que se pretenden crear para cada departamento obtuvieron un 50% que considera que deben ser a corto plazo mientras que para un 30% considera que las estrategias deberían ser a mediano plazo y para un 20% considera que deben ser a largo plazo.

**TÍTULO 6** Diseño de cursos de acción para cumplir los propósitos de la organización

**TABLA 10: Diseño Cursos de Acción**

Valoración	N° de encuestados	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	3	30%
De Acuerdo	4	40%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	20%
En Desacuerdo	1	10%
Totalmente En Desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
 Autor: Liz Alejandro Tigrero

**GRÁFICO 6: Cursos de Acción**



Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
 Autor: Liz Alejandro Tigrero

Mediante la tabla se observa que entre el 30% y 40% están totalmente de acuerdo y de acuerdo con que se deben diseñar los cursos de acción de manera que se puedan cumplir los objetivos de la empresa mientras que un 20% no está de acuerdo ni en desacuerdo le es indiferente lo que suceda dentro de la institución y un 10% en que no está de acuerdo con que se diseñen cursos de acción.

## TÍTULO 7: Creación de proyectos en la empresa Aguapen S.A.

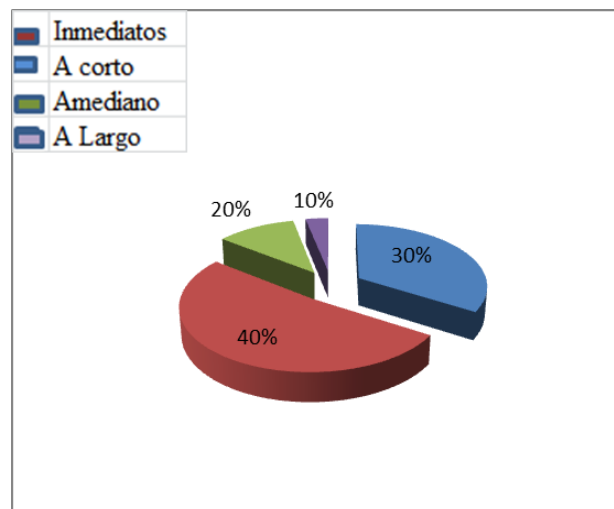
**TABLA 11: Creación de Proyectos Aguapen S.A.**

Valoración	N° de encuestados	Porcentaje
Inmediatos	4	40%
A corto Plazo	3	30%
A mediano Plazo	2	20%
A largo Plazo	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.

Autor: Liz Alejandro Tigreiro

**GRÁFICO 7: Creación de Proyectos Aguapen S.A.**



Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.

Autor: Liz Alejandro Tigreiro

En relación a proyectos a futuro para la empresa Aguapen S.A se considera que el 40% de los entrevistados deben implementar proyectos inmediatos mientras que un 30% considera que deberían ser a corto plazo y el 20% dice que deben ser a mediano plazo y el 10% a largo plazo.



## TÍTULO 8: Políticas De la empresa para mejorar la imagen corporativa?

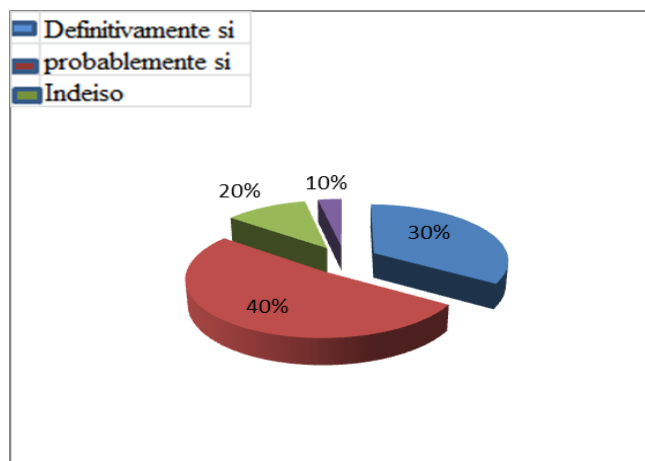
**TABLA 12: Políticas de la Empresa**

Valoración	N° de encuestados	Porcentaje
Definitivamente si	5	50%
probablemente si	4	40%
Indeciso	1	10%
probablemente no	0	0%
Definitivamente No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.

Autor: Liz Alejandro Tigero

**GRÁFICO 8. Políticas de Aguapen**



Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.

Autor: Liz Alejandro Tigero

Mediante la tabla se puede observar que un 50% de directivos y técnicos de la empresa consideran definitivamente si se deben establecer políticas para mejorar la imagen de la empresa, mientras que para un 40% probablemente tengan deberían establecerse y un 10% está con respecto a las políticas de la empresa

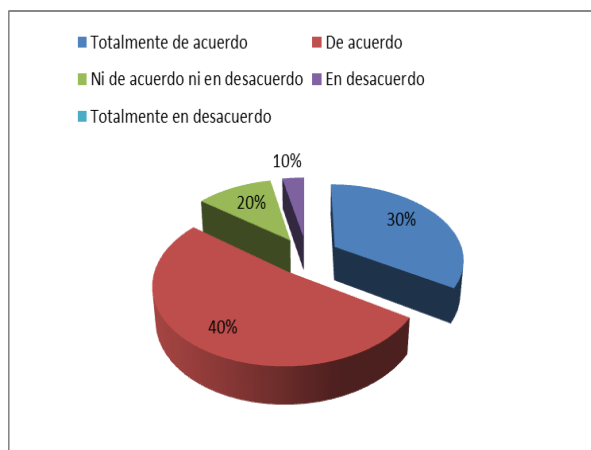
**TÍTULO 9:** Reestructuración de procedimientos en áreas de la empresa para mejorar la atención a los usuarios

**TABLA 13: Reestructuración de Procedimientos Aguapen S.A.**

Valoración	N° de encuestados	Porcentaje
Total Mente de Acuerdo	3	30%
De Acuerdo	4	40%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	20%
En Desacuerdo	1	10%
Total Mente En Desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
 Autor: Liz Alejandro Tigrero

**GRÁFICO 9: Reestructuración Aguapen S.A.**



Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
 Autor: Liz Alejandro Tigrero

Mediante los procedimientos que se quieren implantar tenemos que el 30% está totalmente De acuerdo en estos procedimientos como también existe un 40% De acuerdo mientras que para un 20% de los entrevistados no están ni de Acuerdo ni en desacuerdo algo muy diferente con el 10% que está totalmente en desacuerdo con lo que se propone.

**TÍTULO 10:** El (POA) en el cumplimiento de las expectativas de la institución

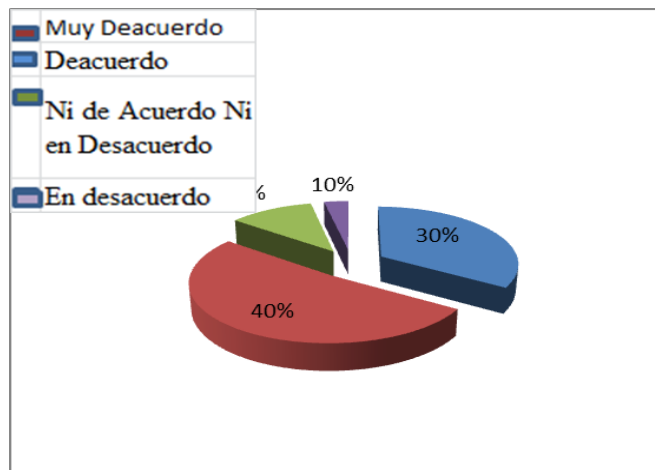
**TABLA 14: El POA DE Aguapen S.A.**

Valoración	N° de encuestados	Porcentaje
Muy de Acuerdo	4	40%
De acuerdo	3	30%
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	2	20%
En Desacuerdo	1	10%
Muy en Desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.

Autor: Liz Alejandro Tigrero

**GRÁFICO 10: POA**



Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.

Autor: Liz Alejandro Tigrero

Mediante la tabla podemos observar que el 40 % de los funcionarios de Aguapen S.A. s están Muy de acuerdo y el 30% De acuerdo con que el plan operativo anual cumple con las expectativas de la institución, mientras el 20% no está ni desacuerdo con lo que se dice mientras que un 10% considera estar en muy desacuerdo pues piensa todo lo contrario pues asegura que este no cumple con expectativas de la institución.

### 3.2.- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

#### TÍTULO 1: Realización de un Plan Estratégico para Aguapen S.A.

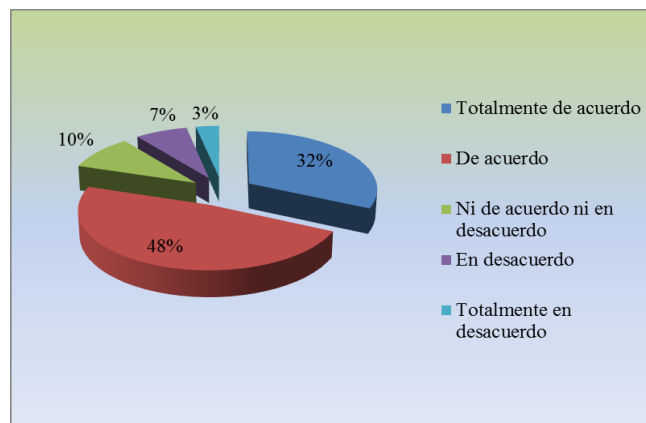
**TABLA 15: Realización del Plan Estratégico**

Valoración	N° de encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	40	32%
De acuerdo	60	48%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	10%
En desacuerdo	9	7%
Totalmente en desacuerdo	4	3%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.

Elaborado por: Liz Alejandro

**GRÁFICO 11: Realización del Plan Estratégico**



Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.

Elaborado por: Liz Alejandro

Como podemos darnos cuenta los datos que reflejan la tabla y el gráfico estadístico nos demuestra que un 32% está totalmente de acuerdo y el 48% está de acuerdo, en consecuencia el 90% de los empleados están de a favor de que se realice un plan estratégico para la empresa, se aprecia que para el 10% de empleados le es indiferente, un 7% de empleados no están de acuerdo y el 3% está totalmente en desacuerdo con la elaboración del plan estratégico.

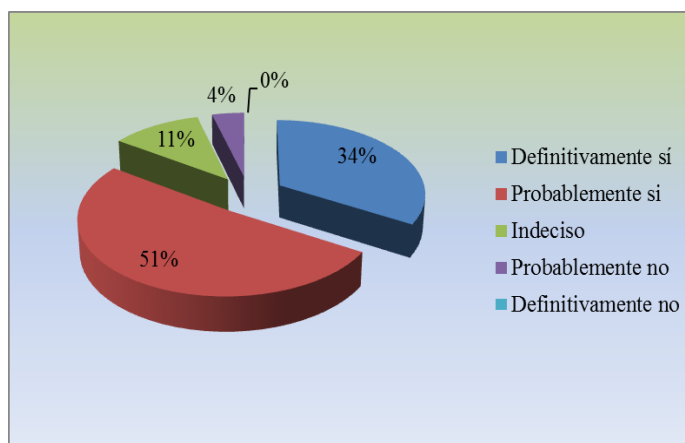
**TÍTULO 2:** Cree usted que se debe realizar un análisis FODA en base a los principios básicos de la empresa.

**TABLA 16: Análisis Foda**

Valoración	N° de encuestados	Porcentaje
Definitivamente sí	42	34%
Probablemente sí	64	52%
Indeciso	14	11%
Probablemente no	5	4%
Definitivamente no	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
Elaborado por: Liz Alejandro

**GRÁFICO 12: Análisis Foda**



Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
Elaborado por: Liz Alejandro

Mediante la tabla podemos indicar que el 34% considera que definitivamente si y el 52% probablemente si es decir que el 86% de empleados considera que se debe realizar un análisis foda mientras que un 11% está indeciso seguido de 4% que dice que probablemente no es necesario que se implante este principio para la empresa.

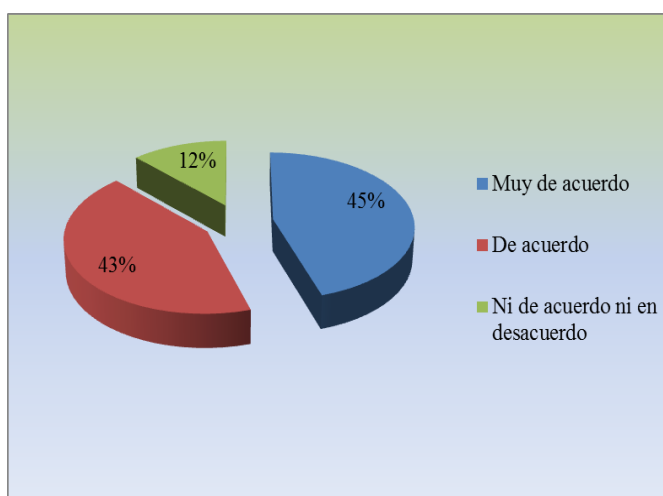
**TITULO:3** Piensa usted que se debe reestructurar los objetivos de la empresa

**TABLA 17: Reestructuración de Objetivos**

Valorización	N° de encuestados	Porcentaje
Muy de Acuerdo	52	42%
De acuerdo	49	39%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	11%
En desacuerdo	7	6%
Muy en desacuerdo	3	2%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
Elaborado por: Liz Alejandro

**GRÁFICO 13: Reestructuración Objetivos**



Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
Elaborado por: Liz Alejandro

Con relación a la reestructuración de los objetivos de la empresa Aguapen S.A. se demostró que el 42% está muy de acuerdo, y el 39% de acuerdo con que se modifique los objetivos de la empresa mientras que 11% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo seguido de un 6% que está en desacuerdo y un 2% muy en desacuerdo con que se reestructuren los objetivos de la empresa.

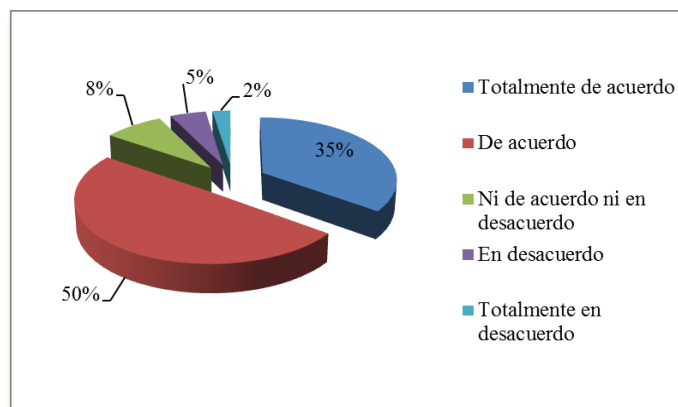
#### TITULO 4: Creacion de estrategias para cada departamento administrativo

**TABLA 18: Creación de Estrategias**

Valorización	N° de encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	44	35%
De acuerdo	62	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	8%
En desacuerdo	6	5%
Totalmente en desacuerdo	3	2%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
Elaborado por: Liz Alejandro

**GRÁFICO 14: Estrategias**



Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
Elaborado por: Liz Alejandro

Mediante la tabla podemos decir que para las estrategias departamentales se determinó que el 35% que está total mente de acuerdo seguido del 50% que está de acuerdo con que se creen estrategias para cada departamento, mientras que el 8% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo es decir que le es indiferente mientras que el 5% que está en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo con este tipo de estrategia.

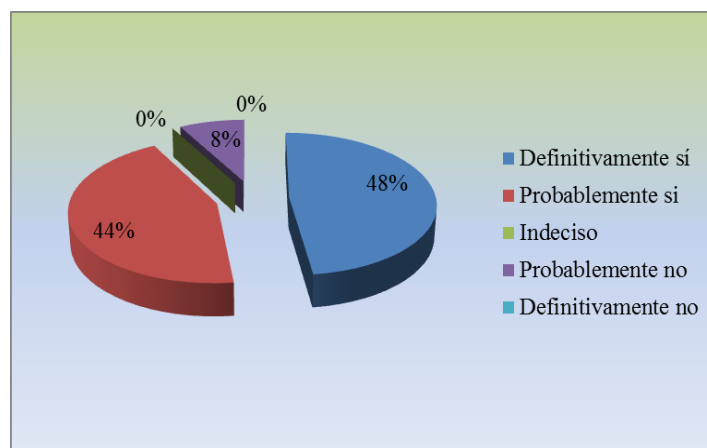
## TITULO 5: Implementación de nuevas políticas en la empresa

**TABLA 19: Implementación de Políticas**

Valorización	N° de encuestados	Porcentaje
Definitivamente sí	60	48%
Probablemente si	55	44%
Indeciso	0	0%
Probablemente no	10	8%
Definitivamente no	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
Elaborado por: Liz Alejandro

**GRÁFICO 15: Implementación Políticas**



Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
Elaborado por: Liz Alejandro

Podemos observar que para 60 empleados es decir un 48% cree que definitivamente si es necesario que se implanten políticas para la empresa así también lo determina el 44% que dice que probablemente sí. Mientras que el 8 % dice que probablemente no se considere la implementación de las políticas para la empresa.



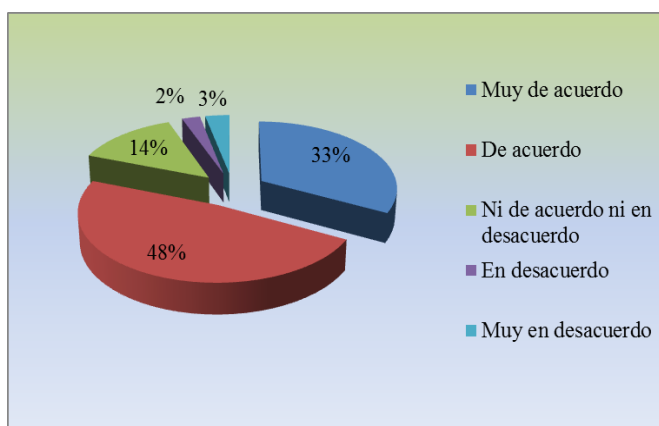
**TTITULO 6:** Diseño de procedimientos para cambiar el sistema actual de la empresa.

**TABLA 20: Sistema Actual de la Empresa Aguapen S.A.**

Valorización	N° de Encuestados	Porcentaje
Muy de Acuerdo	41	33%
De acuerdo	60	48%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	14%
En desacuerdo	3	2%
Muy en desacuerdo	4	3%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
Elaborado por: Liz Alejandro

**GRÁFICO 16: Sistema Actual de la Empresa**



Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
Elaborado por: Liz Alejandro

Se Demuestran que el que 41% de los empleados de AGUAPEN S.A. está Muy de acuerdo con que se diseñen procedimientos para la empresa y el 48% de acuerdo. Mientras que un 14 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con este tipo de diseño también se puede observar que el 2% está en desacuerdo y el 3% muy en desacuerdo con que con que se diseñen cambios en el sistema actual de la institución.

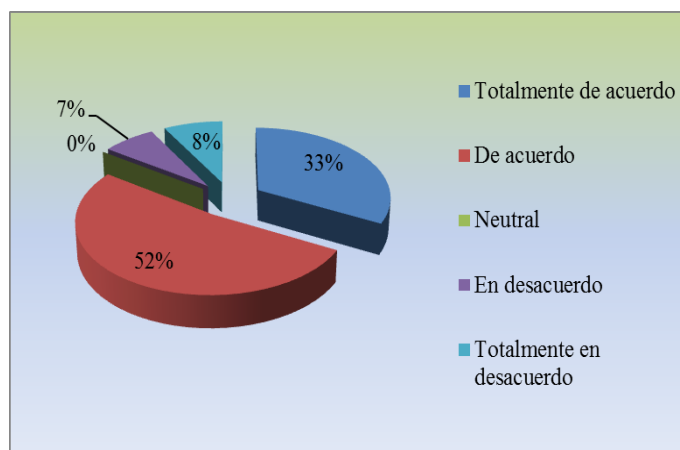
## TITULO 7. Proyectos que beneficien a los usuarios del servicio de Aguapen S.A

**TABLA 21: Proyectos De Aguapen S.A.**

Valorización	N° de encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	41	33%
De acuerdo	65	52%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	9	7%
Totalmente en desacuerdo	10	8%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
Elaborado por: Liz Alejandro

**GRÁFICO 17: Proyectos de Aguapen S.A.**



Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
Elaborado por: Liz Alejandro

Podemos observar que el 33% está totalmente de acuerdo y el 52% de acuerdo con la implementación de proyectos que beneficien el servicio de la empresa mientras que un 7% está en desacuerdo y un 8% está totalmente en desacuerdo con los nuevos proyectos que se implanten.

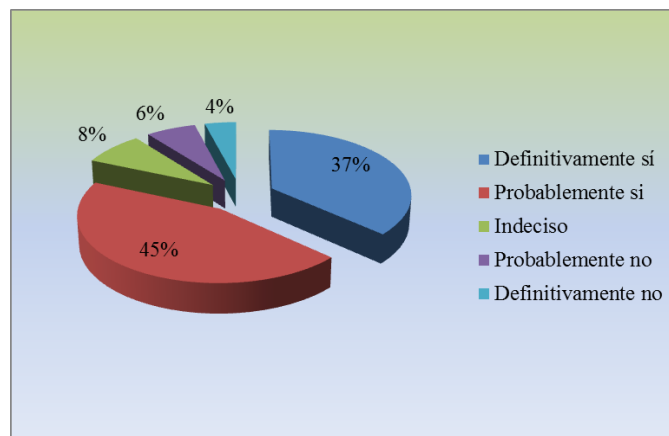
**TITULO 8:** Modificación de la estructura organizacional de la empresa Aguapen S. A

**TABLA 22: Modificación de la estructura Aguapen S.A.**

Valorización	N° de Encuestados	Porcentaje
Definitivamente sí	46	37%
Probablemente sí	56	45%
Indeciso	10	8%
Probablemente no	8	6%
Definitivamente no	5	4%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
Elaborado por: Liz Alejandro

**GRÁFICO 18: Modificación de la Estructura Aguapen S.A.**



Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
Elaborado por: Liz Alejandro

Podemos observar que el 37% de los empleados de aguapen S.A. considera que definitivamente si se debe modificar la estructura organizacional de la empresa así también lo determina el 45% que dice que probablemente si se pueda modificar, mientras que un 8% está indeciso con considera que probablemente no se puedan, existe también un 4% que considera que definitivamente no se la debe modificar.

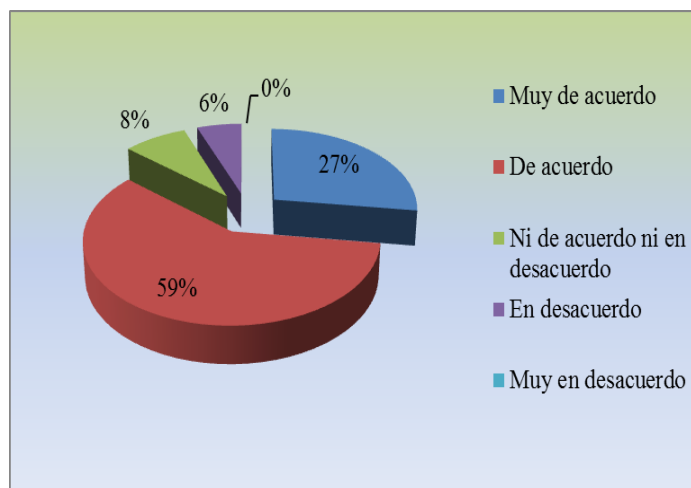
## TITULO 9: La cultura organizacional de la empresa Aguapen S.A.

**TABLA 23: Cultura Organizacional Aguapen S.A.**

Valorización	N° de Encuestados	Porcentaje
Muy de Acuerdo	34	27%
De acuerdo	74	60%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	8%
En desacuerdo	7	6%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
Elaborado por: Liz Alejandro

**GRÁFICO 19: Cultura Organizacional**



Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
Elaborado por: Liz Alejandro

Se demuestra que para 34 empleados de la empresa es decir un 27% está muy de acuerdo y para 74 empleados es decir un 60% está de acuerdo con que la cultura de la empresa es la adecuada, mientras que para un 8% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la cultura que se tiene mientras que un 6% está en de acuerdo.

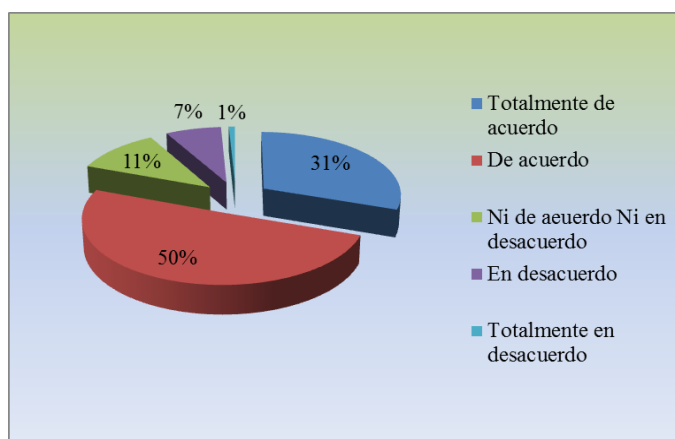
## TITULO 10: Recursos que facilita la empresa para cumplir con labores

**TABLA 24: Recursos que facilita la empresa Aguapen S.A.**

Valorización	N° de Encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	38	31%
De acuerdo	63	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	11%
En desacuerdo	9	7%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
Elaborado por: Liz Alejandro

**GRÁFICO 20: Recursos Aguapen S.A**



Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
Elaborado por: Liz Alejandro

Se observa que el 31% de empleados está totalmente de acuerdo y 50% de acuerdo con los recursos que le facilitan la empresa son los adecuados mientras que 11% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con relación a recursos que les da la empresa, el 7% está en desacuerdo y el 1% está totalmente en desacuerdo.

## TITULO 11: Reglamentos actuales de la empresa Aguapen S.A

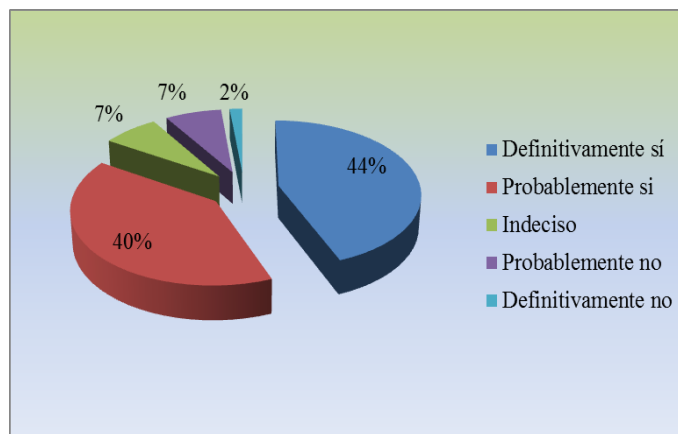
**TABLA 25: Reglamentos Aguapen S.A.**

Valorización	N° de Encuestados	Porcentaje
Definitivamente sí	55	44%
Probablemente si	50	40%
Indeciso	9	7%
Probablemente no	9	7%
Definitivamente no	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.

Elaborado por: Liz Alejandro

**GRÁFICO 21: Reglamentos Aguapen S.A.**



Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.

Elaborado por: Liz Alejandro

Se demuestra que el 84% de los empleados están totalmente de acuerdo y de acuerdo con los reglamentos actuales de la empresa, también se observa que 7% de empleados le es indiferente puesto que solo se rigen a cumplir con lo estipulado. Mientras que el 7% piensa que se deben cambiar los reglamentos y el 2% considera necesario un cambio total en base a estos reglamentos establecidos.

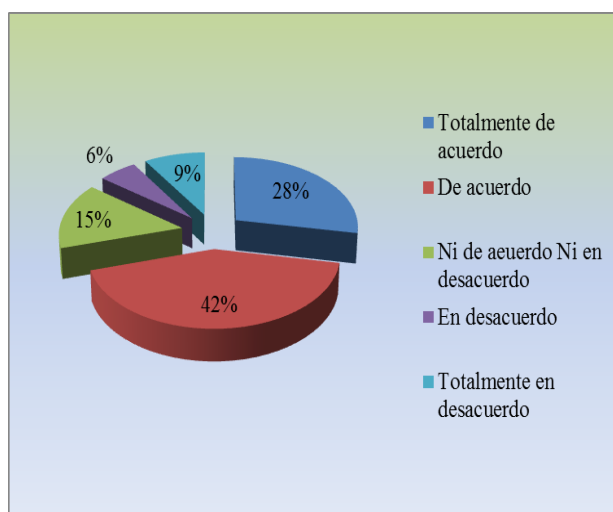
**TITULO 12:** mejoramiento progresivo en la atención al cliente en la empresa  
Aguapen S. A

**TABLA 26: Atención Al cliente**

Valorización	N° de Encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	35	28%
De acuerdo	53	42%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	15%
En desacuerdo	7	6%
Totalmente en desacuerdo	11	9%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
Elaborado por: Liz Alejandro

**GRÁFICO 22: Atención al Cliente**



Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
Elaborado por: Liz Alejandro

Podemos observar que el 28% está totalmente de acuerdo y el 42% de acuerdo con que ha mejorado la atención al cliente mientras que para un 25% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo es decir que le es indiferente lo que pase en la empresa, mientras que el 6% está en desacuerdo y el 9% totalmente en desacuerdo piensa que la atención al cliente no ha mejorado en lo absoluto.

### TITULO 13: Técnicas para mejorar la calidad del servicio de la empresa

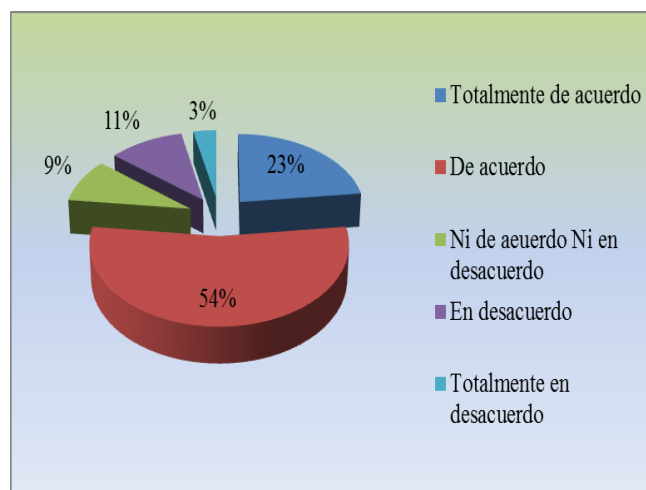
**TABLA 27: Técnicas De Aguapen S.A.**

Valorización	N° de Encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	28	23%
De acuerdo	65	52%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	9%
En desacuerdo	13	10%
Totalmente en desacuerdo	8	6%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.

Elaborado por: Liz Alejandro

**GRÁFICO 23: Técnicas de Aguapen S.A**



Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.

Elaborado por: Liz Alejandro

Se observa que el 23% está totalmente de acuerdo y el 52% de acuerdo con que se implemente técnicas para la empresa con el fin de mejorar el servicio, mientras que el 9% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo que se propone, también un 6% está totalmente en desacuerdo con que se creen nuevas técnicas para la empresa.



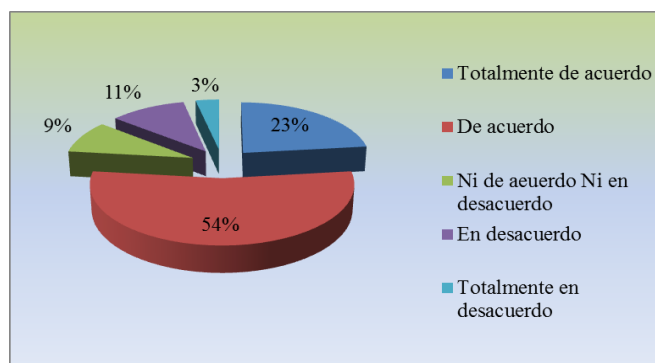
**TITULO 14.-** Fortalecimiento de la investigación y desarrollo en base al talento humano de la empresa Aguapen S. A

**TABLA 28: Desarrollo del Talento Humano**

Valorización	N° de encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	10%
De acuerdo	10	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	28%
En desacuerdo	59	47%
Totalmente en desacuerdo	9	7%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
Elaborado por: Liz Alejandro

**GRÁFICO 24: Desarrollo Talento Humano**



Fuente: Empleados de AGUAPEN S.A.  
Elaborado por: Liz Alejandro

Mediante la tabla se observa que el 10% está totalmente de acuerdo y el 8% está de acuerdo con que se fortalezca la investigación y desarrollo en cuanto al talento humano mientras que un 28% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo que pasa dentro de la institución es decir no les interesa, siguiendo un 47 % de empleados está en desacuerdo con que se fortalezca la investigación y desarrollo de la misma manera existe 7 % está en totalmente en desacuerdo con el fortalecimiento de la investigación y desarrollo del talento humano en la empresa Aguapen S.A.

### **3.3.- CONCLUSIONES**

1.- La empresa aguapen S.A Agua de la península realizo sus encuestas a los empleados de esta institución, obteniendo los resultados deseados en cuanto a la situación actual de la empresa. Cabe recalcar que uno de los problemas más frecuentes en la institución es el cambio constante de

2.- Las actividades que se realizan en la empresa Aguapen S.A. Agua de la península Tiene problemas en cuanto a la administración de sus funciones departamentales puesto que se maneja una gran burocracia que impide el rendimiento de una función a sus colaboradores.

3.- También se pudo comprobar que no existe una misión y visión definida por parte de la empresa el cual es vital importancia que ya no se encuentre establecidas por parte d sus autoridades pertinentes.

4.- En cuanto a sus entrevistas que fueron realizadas a los directivos y técnicos de la empresa se puedo verificar que están totalmente de acuerdos con que se incorpore el plan estratégico a la institución para que haya una mejor organización por parte de la empresa en cuanto sus actividades diarias que se realizan en dicha institución.

5.- Dentro de institución existe ausencia de sistemas de control en lo que respecta a los programas y proyectos relacionados con abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario.

### **3.4.- RECOMENDACIONES**

- 1.- Se establezcan cursos de acción apropiados para las actividades realizadas por los directivos de la empresa Aguapen S.A. Agua de la península, para que de esta se mejore las acciones efectuadas tengan un alto grado de efectividad.
  
- 2.- Se recomienda que la empresa cambie en cuanto al manejo de sus actividades diarias puesto que debería ser más ágil e eficiente al momento de Cumplir alguna actividad y dejarse de tanto trámite para solucionar los problemas de manera inmediata.
  
- 3.- Es importante que se defina la visión y misión de la empresa ya que sus empleados ni sus funcionarios conocen cual es la definida.
  
- 4.- Proponer nuevos Sistemas y técnicas de control para que de esta forma se monitoreen de manera permanente los proyectos y programas realizados por la de la empresa Aguapen S.A. Agua de la península para el cumplimiento total de los objetivos y metas de la institución.
  
- 5.- Mejorar los sistemas de control en cuanto al abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado sanitario, se recomienda crear grupos de trabajo para un mejor control de manera que se pueda solucionar los problemas que se acontecen.

## **CAPITULO IV**

### **“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA AGUAPEN S.A, AGUA DE LA PENINSULA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2012-2016”**

#### **4.1.- PRESENTACION**

Mediante la propuesta del plan estratégico se pretende mejorar la gestión de la Administración, con el fin de solucionar los problemas que tiene la institución.

El Plan Estratégico está creado en base al proceso interactivo, analizado con los empleados, directivos y técnicos de la institución. es una herramienta de trabajo para la institución en los próximos 5 años, en el cual se pretende lograr cambios positivos para el desarrollo y crecimiento de la empresa Aguapen S.A.

La ejecución del plan estratégico para empresa Aguapen S.A. forjara al personal de la empresa a realizar sus actividades de forma ordenada y organizada, además de implantar estrategias que permitan logara resultados positivos para el cumplimiento de sus metas.

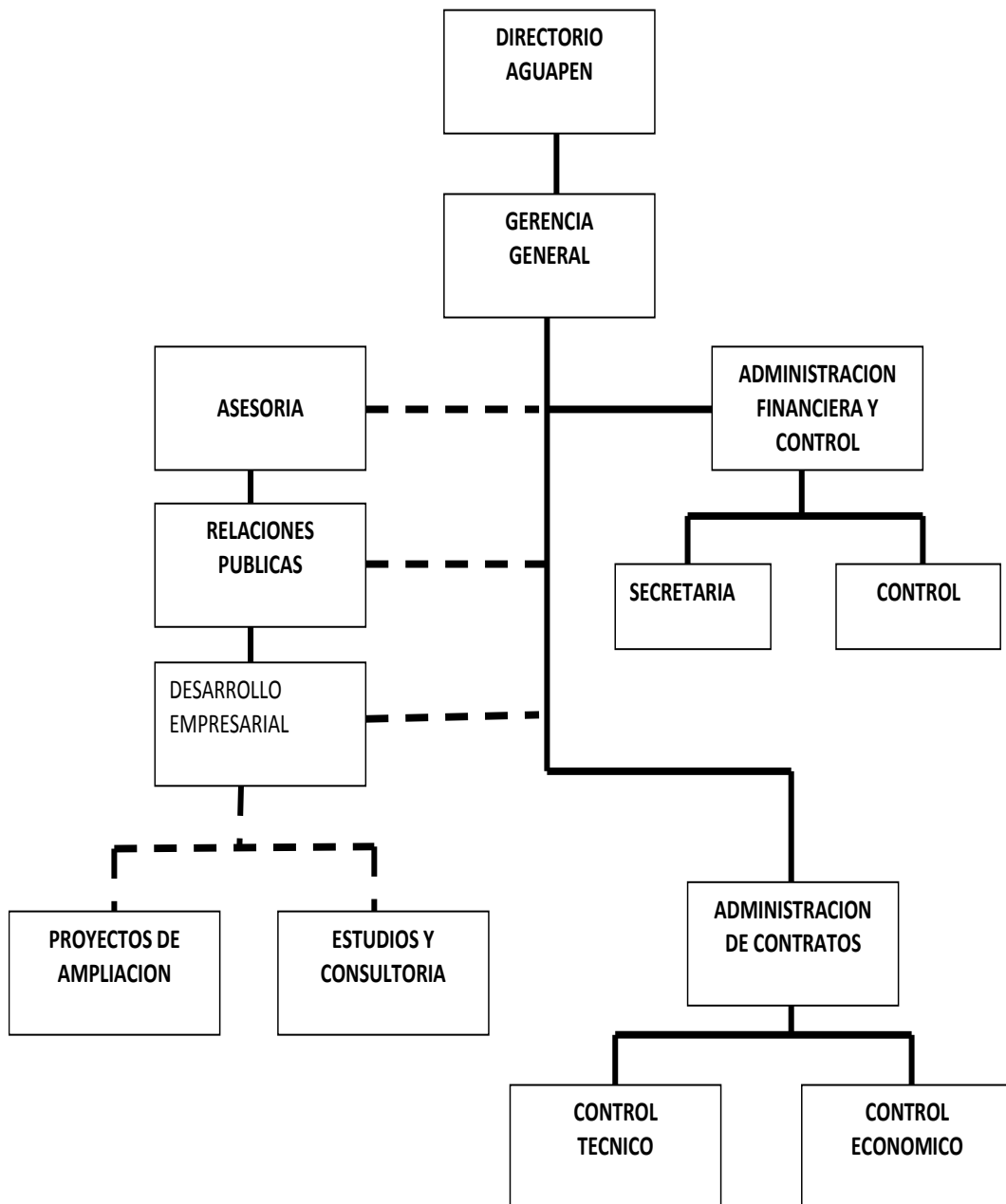
La empresa Aguapen S.A junto a sus empleados y directivos de la institución se propondrá mejorar la calidad de servicio, mejorando el abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario a los usuarios de la provincia de Santa Elena mejorando así la imagen corporativa de la institución.

La planificación estratégica propuesta, se encuentra en un período de cinco años (2012-2016), puntualizando la misión y visión de la institución, determinando las políticas, programa y planes que la llevarán a cumplir las metas establecidas, además de las estrategias necesarias para poder alcanzar los objetivos propuestos.

## 4.2.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

### ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRES AGUAPEN S.A.

TABLA 29: Organigrama Aguapen S.A.



La empresa Aguapen S.A. hasta el momento no tiene definido su gerente general, puesto que solo existe el gerente encargado que fue designado por los 3 alcaldes de la provincia de Santa Elena.

Por lo tanto se propone la aplicación de este organigrama ya que se encuentra distribuido acorde a las áreas de la institución.

#### **4.3.- ORGÁNICO FUNCIONAL**

**DIRECTORIO:** Se encarga de dirigir la institución y hacer las respectivas gestiones, en este directorio interviene: Municipio de Salinas, Municipio de La Libertad y municipio de Santa Elena.

**GERENCIA GENERAL.-** Es el representante legal de la compañía el Administrador Directo de la institución.

**ASESOR LEGAL.-** Se encarga de asesorar a la gerencia, aspectos institucionales, usuarios, criterios legales, reclamos regulados etc.

**SISTEMAS.-** se encarga de velar por la marcha normal de todos los equipos y supervigilar que las redes y bandas se encuentren acordes a los suministros básicos del sistema.

**RECURSOS HUMANOS.-** se encarga de velar que el personal se encuentre debidamente registrado, en el cuadro de trabajado y salarios acorde a su desempeño, horas extras, faltas, enfermedad, riesgos, enfermedad, abandono de trabajo etc.

**CONTABILIDAD.-** Encargado de elaborar las notificaciones de clientes con vencimientos de planillas elabora el cuadro mensual balance de cobros.

**DIRECTOR DE PROYECTOS.-** Elabora los proyectos del sistema de alcantarillado y agua potable a cumplirse de acuerdo al programa anual.

**FISCALIZADOR.-** Se encargan de hacer el recorrido de las redes y acueductos, reparaciones y mantenimiento de las mismas.

**CONTROL TECNICO.-** Se encarga de verificar que todas las obras realizadas se encuentren en perfecto estado y que cumpla con los parámetros establecidos.

#### **4.4.- ELEMENTOS PRINCIPALES DEL PLAN ESTRATEGICO**

##### **4.4.1.- FILOSOFÍA**

La empresa Aguapen S.A., está formada por los 3 Cantones municipales de la provincia de Santa Elena, representada por su gerente encargado Ing. Oswaldo Roca estableciendo un servicio de calidad, el compromiso de la empresa está basado en atención al usuario y la calidad del servicio.

##### **4.4.2.- MISIÓN**

Abastecer de agua potable y servicio de alcantarillado sanitario, de manera permanente a toda la provincia de Santa Elena, tomando en cuenta los estándares de calidad del agua, el cuidado del medio ambiente y la satisfacción de nuestros usuarios.

#### **4.4.3.- VISION**

Proyectar un crecimiento sostenido mejorando la calidad del el servicio de agua potable, alcantarillado pluvial a toda la población de la Provincia; fomentando la capacitación del personal, el mejoramiento de los equipos técnicos, mantenimiento oportuno de los sistemas; para lograr un resultado ágil y eficiente.

#### **4.4.4- OBJETIVOS**

##### **4.4.4.1.-OBJETIVO GENERAL**

Crear el plan Estratégico mediante la utilización de estrategias, programas y proyectos que procuren el mejoramiento del trabajo administrativo de Aguapen S.A.

##### **4.4.4.2.- OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Emplear el plan estratégico mediante estudios, planes y proyectos de mejoramiento mediante técnicas, procedimientos para comenzar el crecimiento institucional de Aguapen S.A.

- Plantear estrategias en base a la administración de la empresa, junto con sus directivos, que permitan utilizar correctamente las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus objetivos propuestos.
- Ejecutar y analizar el estado de la empresa actual con el entorno, establecer estrategias que permitan el mejoramiento oportuno para el correcto cambio en la institución.



- Realizar y proyectar constantemente las capacitaciones para los empleados de Aguapen S.A. de manera que se logren mejores rendimientos en sus labores dentro de la institución.

## **5.- PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS**

### **5.1.- PRINCIPIOS**

**TRANSPARENCIA.-** La ejecución de las actividades por parte de la empresa en cuanto al recurso humano de Aguapen S.A. será documentada y abierta para el público en general.

**ÉTICA.-** El comportamiento del recurso humano de la Aguapen S.A. debe responder a los objetivos institucionales y del Plan Nacional de Desarrollo.

**MISTICA.-** La actuación del personal de la empresa Aguapen S.A. demostrará lealtad y compromiso con sus usuarios dentro de la Institución y el país.

**Unidad:** La Empresa Aguapen S.A. se caracteriza por ser una organización accesible a todos y extiende su acción a todos los lugares donde se presente emergencia en base al abastecimiento del líquido vital.

### **5.2.- VALORES CORPORATIVOS**

**CALIDAD.-** los servicios generados dentro de la institución responderán a las necesidades y expectativas de la comunidad de la provincia de Santa Elena.

**RESPONSABILIDAD.-** Es importante para cada integrante de la institución porque permite realizar sus actividades de forma ordenada y organizada

**RESPECTO.-** Debe existir respeto entre los colaboradores, brindándole un trato justo al usuario.

**HONESTIDAD.-** Ser honesto con todo el personal de la institución y en especial con los usuarios de Aguapen S.A.

**COMPROMISO.-** Estar vinculado con los empleados y directivos de la empresa para contribuir un bienestar agradable a la institución.

## **6.- ANÁLISIS SITUACIONAL: FODA - DAFO**

El FODA es una herramienta que permite conocer la situación actual de la empresa Aguapen S.A. donde a través de ellos podemos conocer las fortalezas oportunidades debilidades y amenazas.

La Matriz FODA conduce al desarrollo de cuatro tipos de estrategias que son: Estrategia FO (Fortalezas – oportunidades), Estrategia DO (Debilidades – Oportunidades), Estrategia FA (Fortalezas- Amenazas) Estrategia DA (Debilidades y Amenazas), con estas estrategias obtendremos mejores resultados para Aguapen S.A.

Para poder tener las estrategias se realizó la matriz DOFA, con el fin de encontrar el mejor ajustes entre las tendencias del medio, las oportunidades, amenazas y las capacidades internas, fortalezas y debilidades de la empresa. De esta matriz resultaron estrategias a implementarse en la empresa Aguapen S.A.

Mediante esta matriz DOFA se consideraran los aspectos más relevantes para el correcta su implantación.

Es importante destacar que se realizó la Matriz de evaluación de factores internos (MEFI) para saber qué tan fuerte o débil resulta ser la institución.

**CUADRO N° 1  
MATRIZ DEL FODA  
TABLA 30: Matriz FODA**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los recursos humanos (su experiencia y profesionalismo.</li> <li>2. la nueva infraestructura de Aguapen (Planta, reservorios, estaciones de bombeo, redes).</li> <li>3. Creación de nuevos proyectos para beneficio de la comunidad urbana.</li> <li>4. Abastecimiento de Agua potable y Alcantarillado sanitario a barrios urbanos de la Provincia.</li> <li>5. Empresa en constante crecimiento y con implementación de equipos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carencia de un plan estratégico</li> <li>2. La aplicación de un plan de recuperación de cartera, programa de instalación de micro y macro medición, para determinar el porcentaje real de AGUA NO CONTABILIZADA (pérdidas físicas o comerciales).</li> <li>3. Rotura de tuberías desperdicio de Agua Potable.</li> <li>4. Demora en entregar planillas de consumo de agua n el tiempo estipulado.</li> <li>5. Falta de capacitación para empleados de la institución.</li> </ol>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ampliación de Cobertura del Servicio.</li> <li>2. Atención a los usuarios con la mayor excelencia y calidad de servicio.</li> <li>3. Crecimiento del índice demográfico, incentivar la cultura de pago.</li> <li>4. Desarrollo de potencial de la institución a nivel cantonal.</li> <li>5. Convenios para recuperación de cartera</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crecimiento urbano no planificado “invasiones”, guías clandestinas y la extrema pobreza de la población</li> <li>2. Cambio constante de Gerentes en Aguapen S,A,</li> <li>3. Medios de comunicación que desacreditan el servicio de la institución.</li> <li>4. Desperdicio de Agua Potable.</li> <li>5. Falta de concientización de cuidar y preservar el liquido vital.</li> </ol>

## CUADRO N°2

Aplicación de la Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)

**TABLA 31: Aplicación de la Matriz**

Factores críticos para el éxito.	Peso	Calificación	Total Ponderado
<b>FORTALEZAS.</b>			
• Los recursos humanos (su experiencia y profesionalismo)	0.05	4	0.20
• la nueva infraestructura de Aguapen (Planta, reservorios, estaciones de bombeo, redes).	0.10	4	0.40
• Creación de nuevos proyectos para beneficio de la comunidad urbana	0.20	4	0.80
• Abastecimiento de Agua potable y Alcantarillado sanitario a barrios urbanos de la Provincia.	0.10	4	0.40
• Empresa en constante crecimiento y con implementación de equipos.	0.10	3	0.30
<b>DEBILIDADES</b>			
• Carencia de un plan estratégico	0.05	1	0.05
• La aplicación de un plan de recuperación de cartera, programa de instalación de micro y macro medición, para determinar el porcentaje real de AGUA NO CONTABILIZADA (pérdidas físicas o comerciales).	0.03	1	0.05
• Rotura de tuberías desperdicio de Agua Potable	0.05	1	0.05
• Desperdicio de Agua Potable.	0.05	1	0.05
• Falta de capacitación para empleados de la institución.	0.05	1	0.05
	1.0		2.5

Mediante la MEFI obtuvimos el resultado de 2.5 lo que significa que la empresa es un poco débil en lo interno, Mediante las estrategias y cursos de acción se tomarán las medidas necesarias para fortalecer las debilidades existentes.

### CUADRO N°3

Aplicación de la Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)

**TABLA 32: Aplicación de la matriz Externa**

Factores críticos para el éxito.	Peso	Calificación	Total Ponderado
<b>OPORTUNIDADES</b>			
• Ampliación de Cobertura del Servicio.	0.20	4	0.80
• Atención a los usuarios con la mayor excelencia y calidad de servicio.	0.10	4	0.50
• Crecimiento del índice demográfico, incentivar la cultura de pago.	0.10	3	0.30
• Desarrollo de potencial de la institución a nivel cantonal.	0.20	4	0.80
• Convenios para recuperación de cartera Posee una buena imagen corporativa de la institución.	0.10	3	0.30
<b>AMENAZAS</b>			
• Crecimiento urbano no planificado “invasiones”, guías clandestinas y la extrema pobreza de la población	0.05	2	0.10
• Cambio constante de Gerentes en Aguapen S,A,	0.15	1	0.15
• Medios de comunicación que desacreditan el servicio de la institución.	0.05	1	0.05
• Desperdicio de Agua Potable.	0.03	1	0.03
• Falta de concientización de cuidar y preservar el líquido vital.	0.02	1	0.02
	1.0		3,05

El resultado en la aplicación MEFE es de 3,05 lo que nos indica que la empresa está aprovechando las oportunidades existentes y restando los posibles efectos negativos de las amenazas externas, es decir que la empresa Aguapen S.A. va a seguir mejorando de acuerdo a las estrategias y cursos de acción.

**CUADRO N° 1**  
**MATRIZ DEL ANALISIS DAFO**  
**TABLA 33: Análisis DAFO**

<b>ESTRATEGIAS (FO)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DO)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementación y Abastecimiento de Agua potable y Alcantarillado sanitario a barrios urbanos de la Provincia</li> <li>2. Arreglos de tuberías y daños ocasionados por pérdida de Agua Potable</li> <li>3. Creación de nuevos proyectos para beneficio de la comunidad urbana.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Con el plan estratégico lograremos los objetivos.</li> <li>2. Creación de planes de capacitación a los empleados de Aguapen S.A.</li> <li>3. Implementar e instalación de medidores, para determinar el porcentaje real de AGUA NO CONTABILIZADA (pérdidas físicas o comerciales).</li> </ol>
<b>ESTRATEGIAS (FA)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DA)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ampliación de Cobertura del Servicio de Agua potable y Alcantarillado sanitario.</li> <li>2. Crecimiento del índice demográfico, incentivar la cultura de pago.</li> <li>3. Desarrollo de potencial de la institución a nivel cantonal.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar y ejecutar el plan estratégico para establecer planes adecuados de programas y para solucionar la falta de capacitación a los empleados.</li> <li>2. Mantener los gerentes por periodos largos.</li> <li>3. Capacitando a los empleados, permitirá que sean innovadores para mantener un correcto funcionamiento</li> </ol>

## **7.-ESTRATEGIAS Y CURSOS DE ACCIÓN**

Las estrategias a implantarse en la empresa Aguapen S.A solucionaran problemas que se presenten en el momento o futuros que posee la institución. Estas estrategias son de crecimiento y mejoramiento institucional.

## **1.- ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO.**

**Estrategia 1.-** incorporación de trabajadores para dar seguimiento y recuperación de cartera vencida mediante plazos y promociones del 1% y el 5% al total adeudado.

### **Curso de Acción 1.**

- Visita de campo a los usuarios que mantienen deudas a la empresa notificando por escrito, invitar a las oficinas para regularización de pago.
- Crear interés por rebajas de deudas si se acercan a realizar un pago total o parcial, o realizar un convenio de pago.
- Mediante las notificaciones escritas tratar de concientizar al usuario sobre lo importante que es la recaudación, para la ejecución de más obras para la Provincia De Santa Elena.
- Conservar las notificaciones entregadas a los usuarios para el tener en cuenta quienes podrían acercarse a realizar algún pago

**Estrategia 2.-** Crear nuevas disposiciones para los contratistas que rompen tuberías deberán ser multados, como el arreglo total de la misma.

### **Curso de Acción 2.**

- Realizando con cuidado el trabajo se evitara el desperdicio de agua, y se lograra que se minimice la rotura de tuberías.

- Se lograr que el contratista aprenda a ser más responsable, de no ser así la institución tendrá que cobrar una multa por daños realizados.
- las cuadrillas de Aguapen S.A. se concentraran en otras emergencias que se presenten, y de esta manera mejorar un poco las peticiones de los usuarios en cuanto a los reclamos.

**Estrategia 3.-** Abastecimiento de Agua potable y Alcantarillado sanitario a barrios urbanos de la Provincia.

- Con la instalación del servicio de agua potable en los barrios urbanos se podrá concentrar una cantidad de población conforme con el servicio requerido.
- Se crea una nueva lista de consumidores los cuales se los deben controlar para que paguen sus planillas a tiempo. De manera que haya más estancamientos de dinero en la institución.
- Se crea una nueva lista de consumidores los cuales se los deben controlar para que paguen sus planillas a tiempo. De manera que haya más estancamientos de dinero en la institución.

## **2.- ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO.**

**Estrategia 1.-** Implantar presupuestos para la implementación de bombas en la planta potabilizadora de Atahualpa para mejor el servicio a los usuarios de Aguapen S.A.

### **Curso de Acción 1.**



- Realizar reuniones constantes con los directivos y funcionarios de Aguapen S.A para la implementación de equipos brindando mejor servicio a los usuarios.
- Dar mantenimiento constante al nuevo equipamiento de equipos para la planta potabilizadora de Atahualpa.
- Mejorar el abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario mediante la implementación de las nuevas bombas, con el fin de mejorar la calidad de vida de los usuarios de Aguapen S.A.

**Estrategia 2.-** Remodelación de la planta potabilizadora de Atahualpa mejorando para tener un mejor control de clorhidrato en el agua al momento de la distribución del líquido vital para la Provincia de Santa Elena.

#### **Curso de Acción 2.**

- Motivación a los empleados de Aguapen a colaborar de forma precisa y ordenada en cuanto a los controles de calidad.
- a través de la implementación de equipos se reconocerá el mejor funcionamiento de abastecimiento y Agua potable..
- Realizar monitoreo constante de las funciones que se realizan en el manejo de equipos en la planta potabilizadora de Atahualpa.

#### **8.- POLITICAS**

Declaro que las políticas se establecieron en base a sugerencia a las sugerencias de los directivos y técnicos de la empresa que son los siguientes:

## **8.1.- POLÍTICA DE CALIDAD**

La empresa Aguapen S.A. Cumpliendo con su mandato de servicio a la comunidad con el compromiso de brindar un mejor servicio de calidad a los usuarios de la provincia de Santa Elena.

Gestionará la participación del recurso humano de la empresa y apoyo al trabajo integrado de sus programas, y agentes externos con el fin de satisfacer las necesidades de los usuario de los diferentes cantones de la provincia.

## **8.2.-POLÍTICAS GENERALES**

- Orientar la gestión hacia la satisfacción de la ciudadanía
- Desarrollar una gestión exigible, verificable y observable
- Promover la participación ciudadana en las prestación de servicios
- Respetar los derechos del cliente
- Promover la participación efectiva y el compromiso del personal

## **8.3.-POLÍTICAS ESPECÍFICAS:**

- Promover y mantener contacto con grupos comunitarios y cooperar con ellos a fin de mejorar el servicio en las diferentes Ubicaciones en las que operan.
- Mantener una relación de trabajo profesional y justa con la entidad reguladora, con los departamentos gubernamentales y Autoridades municipales reconociendo sus roles respectivos en representación del pueblo a quien servimos.

## **Políticas del Personal**

- El personal deberá respetar el horario de ingreso y salida en la jornada de trabajo
- Mantenerse con el uniforme de trabajo en perfecto estado.
- Reportar y rendir informes de tuberías rotas en el día.
- Mantener una excelente atención a sus usuarios de la Provincia De Santa Elena.
- No comer en horarios de oficina
- Mantener una buena imagen ante los usuarios de Aguapen S.A.

## **9.- PROGRAMAS**

### **PROGRAMACION DE MEJORAMIENTO Y CONTROL DEL LÍQUIDO VITAL**

El programa está orientado a mejorar los controles de calidad del servicio que se brinda a los usuarios de la provincia de Santa Elena, en base a su abastecimiento de Agua potable y alcantarillado sanitario orientando a sus habitantes a cuidar y preservar del líquido vital, preparando planes de contingencia para los posible problemas que se presentar en situaciones inesperadas, dentro del programa y control del abastecimiento del líquido vital se tomara en cuentas las causas en base a posibles problemas.

**TABLA 34: Mejoramiento y Control**

<b>Programa</b>	<b>Objetivo</b>	<b>No. de horas</b>	<b>Periodo de realizaci3n</b>	<b>Responsable</b>	<b>Dirigido a:</b>
Mejoramiento y control del l3quido vital	Verificar que se cumplan los est3ndares de calidad al momento de distribuir el l3quido vital a las habitantes de la Provincia de Santa Elena..	8 horas	Enero a Abril del 2013	Empresa Aguapen S.A. Dr. Fausto Fajardo	Empleados de Aguapen S.A.

**Procedimiento:**

- Verificar bien los instructores a dictar las capacitaciones
- Describir y desarrollar los temas de capacitaci3n
- Elaborar los informes correspondientes del plan de capacitaci3n
- Selecci3n del personal a recibir la capacitaci3n
- Evaluaci3n y entrega de certificados para quienes asistieron al curso de capacitaci3n.

## Contenido del programa de Mejoramiento y control del líquido vital

- Horarios de Rondas de supervisión de la cantidad correcta de clorhidrato en el agua potable.
- Agua tratada desde la Planta de Tratamiento hasta los Tanques de Reserva
- Estándares de calidad de servicio
- Emergencias de roturas de tuberías en la planta potabilizadora

### Beneficios

- Impulsar la participación de los empleados de Aguapen S.A. y mejorar el servicio a los usuarios.
- Incrementa el nivel de conocimiento de cada uno de los empleados
- Mejorar la calidad de vida de los habitantes de la Provincia de Santa Elena con el fin de cumplir lo establecido.

### Cronograma

**TABLA 35: Cronograma**

Años	2012								20	20	20	20
	Abril				Mayo				13	14	15	16
	Se ma na 1	Se ma na 2	Se ma na 3	Se ma na 4	Se ma na 1	Se ma na 2	Se ma na 3	Se ma na 4				
Horarios de Rondas de supervisión de la cantidad. Correcta de clorhidrato en el agua potable.												
Agua tratada desde la Planta de Tratamiento hasta los Tanques de Reserva												
Estándares de calidad de servicio												
Emergencias de roturas de tuberías en la planta potabilizadora												

## PROGRAMA 2. REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS DE AGUA

El programa de reducción de pérdida de agua consiste en mejorar e implementar estrategias y herramientas necesarias, como equipos y personal adecuado que cumpla con las exigencias del momento en situaciones inesperada con el propósito de cumplir con lo establecido.

**TABLA 36: Reducción De Perdida de Agua**

Programa	Objetivo	No. de horas	Periodo de realización	Responsable	Dirigido a:
REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS DE AGUA	Efectuar el programa donde se concientice a los usuarios a conservar y preservar el líquido vital..	12 horas	Junio 2012.	Empresa Aguapen S,A, Agua de la península  ING. Brenda González	Empleados de aguapen S.A..

### **Procedimiento:**

- Concientización a los usuarios de la provincia de Santa Elena sobre conservar y preservar el líquido vital.
- Contribuir al desarrollo y capacitación de los empleados sobre la conservación del Agua Potable.

- Identificar los problemas más frecuentes en los que se desperdicia el Agua.
- Elaborar informes sobre el taller realizado

### Contenido del programa: Reducción de Pérdidas de Agua

- Revisión de daños ocasionados por pérdida de Agua Potable
- Como controlar el derramamiento de agua

### Beneficios

- Concientizar a los usuarios sobre la pérdida de agua que es un recurso no renovable.
- Contribuye a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la provincia de Santa Elena.

### Cronograma

**TABLA 37: Cronograma**

Años	2012				2013	2014	2015	2016
Actividades	Junio							
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4				
Revisión de daños ocasionados por pérdida de Agua Potable								
Como controlar el derramamiento de agua								

Fuente: Aguapen S.A.

Elaborado Por: Liz Alejandro Tigrero

**PROGRAMA 3 CAPACITACIÓN PARA PERFECCIONAR LOS CONOCIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA PARA SU RESPECTIVO DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL**

El Programa de capacitación podrá mejorar las áreas administrativas para el desarrollo de la empresa mejorando la calidad de vida de los habitantes de las zonas rurales de la Provincia de Santa Elena.

**CUADRO N°**

**TABLA 38:** Capacitación para Perfeccionar los Conocimientos en el área Administrativa para su Respectivo Desarrollo Personal y Profesional

<b>Programa</b>	<b>Objetivo</b>	<b>No. de horas</b>	<b>Periodo de realización</b>	<b>Responsable</b>	<b>Dirigido a:</b>
Capacitación para perfeccionar los conocimientos en el área administrativa para su respectivo desarrollo personal y profesional.	Implementar el programa de capacitación en el área administrativa para su respectivo desarrollo y mejor calidad de vida a los usuarios de la provincia de Santa Elena.	12 horas	Julio - Agosto del 2012	Empresa Aguapen S.A. Agua de la Península.	Empleados de Aguapen S.A.

Fuente: Aguapen S.A.

Elaborado Por: Liz Alejandro Tigrero



**Procedimiento:**

- Identificar quienes van a ser los instructores de las charlas  
Desarrollar los temas de las charlas
- Selección del personal adecuado para la instalación de los medidores

**Contenido del Programa:** Capacitación para perfeccionar los conocimientos en el área administrativa para su respectivo desarrollo personal y profesional  
Capacitación

- Uso adecuado del sistema de instalación de medidor
- mejoramiento de calidad del servicio

**Beneficios**

- Mejorar la calidad de vida de los usuarios de la provincia de Santa Elena.
- Identificar las oportunidades que se presentan con uso adecuado de la instalación del servicio

**Cronograma****TABLA 39: Cronograma**

Años	2012					2013	2014	2015	2016
Actividades	Julio				Agosto				
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1				
Desarrollar planes de capacitación en el área administrativa									
mejoramiento de calidad del servicio.									

Fuente: Aguapen S.A.

Elaborado Por: Liz Alejandro Tigrero

## 10.- PROYECTO

### PROYECTO 1 ARREGLOS DE TUBERÍAS Y DAÑOS OCASIONES POR PÉRDIDA DE AGUA POTABLE

**TABLA 40: Arreglo de Tuberías Y daños**

PROYECTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO Y TERMINACIÓN	RESULTADOS	RESPONSABLES	IMPACTO	COSTOS
Arreglos de tuberías y daños ocasionados por pérdida de Agua Potable	Brindar un mejor servicio evitando el desperdicio de agua potable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar autogestiones mediante el gerente general</li> </ul> Financiamiento por parte de la institución.	Enero 2013 hasta Julio 2013	Directivos 9 técnicos 10 empleados 24	• Empresa Aguapen S.A.	Mejorar la calidad de vida de los habitantes de la provincia de Santa Elena	\$80.350.00

**Fuente:** e Aguapen S.A. Agua de la Península

**Elaborado por:** Liz Alejandro Tigrero

**PROYECTO 2: CAPACITACIÓN PARA PERFECCIONAR LOS CONOCIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA PARA SU RESPECTIVO DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL.**

**TABLA 41: Capacitación a Empleados de Aguapen S.A.**

PROYECTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO Y TERMINACIÓN	RESULTADOS	RESPONSABLES	IMPACTO	COSTOS
Capacitación a los empleados, permitirá que cumplan el un correcto funcionamiento	Mejorar la calidad de vida de los usuarios de la provincia de Santa Elena con el único fin de brindar un mejor servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>designar el lugar y departamento a dictar capacitaciones</li> <li>Gestionar los documentos para las respectiva capacitación</li> </ul>	Agosto del 2012 hasta Agosto del 2013	<p>Empleados directivos y técnicos de la aguapen S.A</p> <p>Mejoraran la calidad del servicio de los usuarios</p>	•Empresa Aguapen S.A.	Mediante este proyecto se beneficiaran a los empleados de la institución como también a los usuarios de la provincia de Santa Elena	\$3423,75

**Fuente:** Aguapen S.A. Agua de la Península

**Elaborado por:** Liz Alejandro Tigrero







## 11.- PROCEDIMIENTOS

Para establecer los procedimientos de la empresa Aguapen S.A., se seguirá el orden de las acciones requeridas permitiendo de esta manera realizar un trabajo de forma correcta.

### 11.1.-DIAGRAMACIÓN

Utilizamos la diagramación hacia las actividades diarias en cuanto al ingreso de dinero a la institución de forma que se pueda llevar un control adecuado y que permita la agilidad a los documentos y tramites y se dará agilidad a los respectivos que realiza la institución.

**TABLA 42: Diagramación**

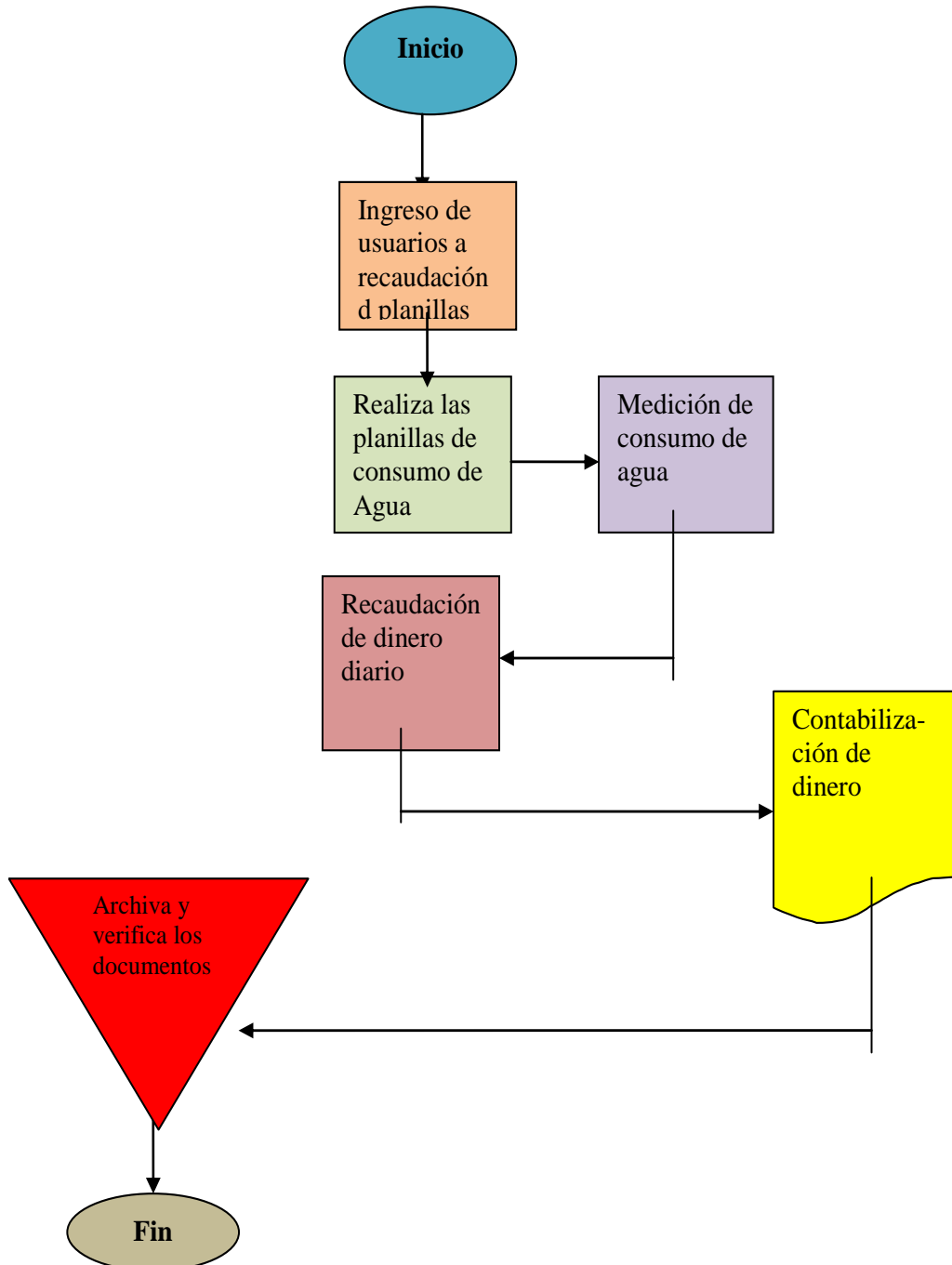
<b><u>DIAGRAMACIÓN</u></b>	
<b>SIMBOLO</b>	<b>REPRESENTA</b>
	<b>Inicio o Termin</b>
	<b>Actividad</b>
	<b>Documento</b>
	<b>Decisión o Alternativa</b>
	<b>Archivo</b>
	<b>Conector de página</b>

Fuente: Aguapen S.A.

Elaborado Por: Liz Alejandro Tigrero

## 11.2.-Procedimientos de Actividad Diaria para el ingreso de dinero de Aguapen S.A. Agua de la Península

GRÁFICO 1: Diagramación



Fuente: Aguapen S.A.

Elaborado Por: Liz Alejandro Tigero

El plan operativo de la empresa Aguapen S.A. se constituye en base al plan general en el cual están incluidos los programas, proyectos y procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos por emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo los presupuestos.

El Plan Operativo tiene por objeto presentar el alcance de las acciones operativas cuya ejecución está prevista durante un período determinado. Las acciones que aquí se presentan incluyen la asignación de recursos financieros entre otros

Para el plan operativo de la institución se ha tomado en cuenta estimaciones de rendimiento basadas tanto en la información histórica disponible como en premisas técnicas comúnmente aceptadas en la institución. Por ello, es muy importante que los responsables de la ejecución se sientan comprometidos para que los resultados generen beneficios a futuro.

Por otra parte también se debe de tomar en cuenta las personas involucradas para llevar a cabo este proceso de transformación y evolución de la institución, puestos que estos elementos son una parte fundamental para cumplir con los propósitos del plan estratégico.

**Planeación Operativa Anual: Empresa Aguapen S, A Agua de la Península**

**TABLA 43: Planeación Operativa**

Programas	Proyectos	Nivel P.E.E.V.	Cronograma					Costo	Financiamiento			Responsables e Involucrados	
			2012	2013	2014	2015	2016	Estimado	Propio	Autogestión	Créditos	Responsables	Involucrados
Reducción de pérdidas de agua	Arreglos de tuberías y daños ocasionados por pérdida de Agua Potable	P			—			\$318,869.60	—	—	—	Empresa Aguapen S.A.	Empleados de la empresa Aguapen S.A.
Capacitación en el área administrativa	Capacitación a los empleados, permitirá que cumplan el un correcto funcionamiento	P			—			\$3.423.75	—	—	—	Empresa Aguapen S.A.	Empleados de la empresa Aguapen S.A.

**Fuente:** Aguapen S.A. Agua de la Península

**Elaborado por:** Liz Alejandro

#### **4.6.- MONITOREO Y CONTROL**

El monitoreo y control es un conjunto de actividades de gestión que va a permitir a la empresa Aguapen S.A. Agua de la península verificar si los programas y proyectos van marchando según lo planificado de acuerdo a esto se va controlando el avance de los programas y proyectos que se encuentran en su ejecución. Para lograr resultados monitoreando y controlando lo estipulado.

Mediante el monitoreo y control los directivos y técnicos conocerán cada una de sus labores que se establecen mediante el trabajo que se viene ejecutando en grupo de esta manera logrando la comunicación de cada uno de ellos

El monitoreo de la empresa Aguapen S.A. Agua de la península, se debe constituir no solo como un instrumento de control administrativo (control de actividades, metas), sino como una herramienta de gestión que permite tomar decisiones estratégicas sobre la base de un análisis del entorno y observación del avance y cumplimiento, de los objetivos propuestos en los planes.

#### **CONTENIDO DE LA MATRIZ DE MONITOREO Y CONTROL DE LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS OPERATIVOS**

La matriz de monitoreo, control y cálculo de indicadores; presenta la siguiente estructura:

**Código de actividad/ Proyecto.-** Identificación de la actividad o proyecto.

**Metas Programadas.-** Son los logros cuantitativos o cualitativos que se consideró alcanzar con determinados recurso y periodo de tiempo. Estas deben tener correspondencia con la información de la columna de “cronograma de ejecución” establecida en los planes operativos.



**Metas Ejecutadas.-** Son los logros cuantitativos o cualitativos alcanzados en relación a la meta programada, pudiendo expresarse en unidades físicas o porcentajes de avance.

**Tiempo Planteado.-** Hace referencia al tiempo para llevar a efecto un plan, programa, proyecto o actividad.

**Tiempo Ejecutado.-** Expresa el tiempo efectivamente utilizando en la ejecución del plan, programa, proyecto o actividad. Los informes trimestrales en cuanto al tiempo registrarán el efectivamente utilizado.

**Grado Programado.-** Corresponde a los recursos provenientes de fuentes, sean éstas fiscales, de autogestión, criterios externos, criterios internos, recursos pre asignados, asistencia técnica y donaciones, destinadas a financiar las acciones, productos, programas, proyectos o planes de la institución.

**Gasto utilizado.-** Registra los recursos efectivamente utilizados en el cumplimiento de acciones, productos, programas, proyectos y planes.

**Promedio.-** Se refiere al promedio de las columnas de los indicadores. Este promedio debe incluir a todas las actividades incluidas las que por cualquier razón no se cumplió.

**CUADRO DE MONITOREO Y CONTROL DE LOS PROYECTOS Y PROGRAMAS**

**TABLA 44: Monitoreo y Control de Proyectos**

**Empresa:**.....

**Periodo de Evaluación:**

**Desde**.....**Hasta**.....

N°	PROYECTOS/PROGRAMAS	METAS		TIEMPO		PRESUPUESTO		INDICADORES			OBSERVACIONES
		Programadas	Ejecutadas	Programadas	Ejecutadas	Programadas	Ejecutadas	Efectividad	Eficacia	Eficiencia	
						<b>Total:</b>	<b>Total:</b>	<b>Promedio:</b>	<b>Promedio:</b>	<b>Promedio:</b>	

Fuente: Aguapen S.A.  
 Elaborado Por: Liz Alejandro Tigrero

**TABLA 45: Matriz de Evaluación Operativo  
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE PLANES OPERATIVOS ANUALES (POA)**

**UNIDAD / ADMINISTRATIVA.....**

**PERIODO DE EVALUACIÓN: DESDE.....HASTA.....**

<b>No</b>	<b>PROYECTOS / INICIATIVAS ESTRATÉGICAS</b>	<b>META TRIMESTRAL</b>	<b>NIVEL CUMPLIMIENTO</b>	<b>TIEMPO PLANIFICADO</b>	<b>TIEMPO EJECUTADO</b>	<b>GRADO DIFICULTAD</b>	<b>RESULTADOS ALCANZADOS</b>	<b>FUENTES DE VERIFICACIÓN</b>

Fuente: Aguapen S.A.  
Elaborado Por: Liz Alejandro Tigrero

#### **4.7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL**

El seguimiento, control y evaluación se generará sobre los indicadores estratégicos para la institución. Estos permitirán conocer los niveles de efectividad, eficacia y eficiencia logrados por cada unidad, de acuerdo a la aplicación de las siguientes relaciones:

**Cálculo de Indicadores.-** Se refiere al cálculo de los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, que determinan el nivel de cumplimiento de los programas, proyectos y/o actividades planificadas.

Para el cálculo de estos indicadores la empresa deberá aplicar las fórmulas de acuerdo a las actividades que cada programas/proyectos se identifiquen en la matriz.

**Indicador de Efectividad.-** Se trata de la relación que existe entre los resultados logrados por la empresa en comparación con los resultados propuestos por la misma organización en cuanto a las metas definidas para alcanzar los objetivos que han sido planificados.

$$\text{Efectividad} = (\text{Meta lograda} / \text{Meta Programada}) * 100$$

**Indicador de Eficacia.-** Miden el grado en que son alcanzados los objetivos de un programa, actividad u organización. Establece la relación entre las metas logradas y programadas, teniendo en cuenta el tiempo realmente real de ejecución de la actividad o proyecto.

$$\text{Eficacia} = \frac{(\text{Meta lograda})}{(\text{Meta programada})} \frac{(\text{Tiem po programado})}{(\text{Tiem po real})} * 100$$

La eficacia, además puede expresarse en la relación de efectividad por el tiempo planteado sobre el tiempo realmente utilizado para el cumplimiento de la meta.

### **Indicador de efectividad\* Tiempo planteado/ Tiempo real**

**Indicador de Eficiencia.-** Detectan si los servicios se realizan con un rendimiento adecuado o no. Para ello, debe cuestionarse esta relación tanto desde el punto de vista de los recursos, como de las operaciones y procedimientos realizados para la obtención de los servicios, como de los servicios proporcionados por la entidad, todos ellos orientado a la medida y mejora del rendimiento de la entidad. Entendido como relación entre el tiempo, los recursos invertidos y los logros obtenidos. Alcanza su mayor nivel al hacerse un uso óptimo de recursos disponibles, alcanzando los logros esperados.

$$\text{Eficiencia} = \frac{(\text{Meta lograda})(\text{Tiempo planteado})(\text{Gasto programado})}{(\text{Meta programada})(\text{Tiempo real})(\text{Gasto utilizado})} *100$$

De igual forma, la eficiencia la eficacia con los gastos programados sobre los gastos realmente empleados en el logro efectivo de la meta.

### **Indicador de eficacia \* Gasto programado/ Gasto utilizado**

Es importante los indicadores se consideraran como un sistema ya que permite la medición integral del rendimiento de los programas y proyectos.

Como resultado del seguimiento y control de las actividades de los programas y proyectos de la institución se realizarán reportes o informes, donde quedará plasmada la situación del programa o proyecto con el objetivo de que los responsables puedan evaluar su desarrollo.

El sistema implantado de seguimiento y control establecido en el plan estratégico para la empresa Aguapen S.A. Agua de la península, requiere de mucha atención, comunicación y sobre el cumplimiento en los programas y proyectos, para que se verifiquen las actividades de monitoreo continuo, de esta forma se conocerán los avances de las actividades ejecutadas.

Por lo que la empresa deberá monitorear las actividades que se llevan a cabo con el fin de cumplir con las estrategias establecidas.

De acuerdo a este cuadro, todos los responsables en este proceso de cambio, coordinarán el seguimiento efectivo del plan estratégico.

La empresa Aguapen S,A Agua de la península En un tiempo determinado se tendrá que convocar a reunión en la institución, en el cual presentaran los respectivos reportes, para dar a conocer los avances de las actividades, así mismo impulsarán el proceso de planificación, para que en cualquier momento los técnicos y directivos encargados generen informes sobre la situación de los programas y proyectos del plan, de manera que se conozca los resultados obtenidos de los programas y proyectos La empresa Aguapen S,A Agua de la península

**SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS.**

**TABLA 46: Seguimiento y Control**

Programa	Proyecto	Actividad	Área	Tiempo		%	
				Inicio	Final	Cumplimiento	Avance
<b>Observación:</b>							

**Fuente:** Seguimiento y control de las actividades de Aguapen S,A, Agua de la Península .

**Elaborado por:** Liz Alejandro Tigrero

## **4.8.- CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA**

### **4.18.- CONCLUSIONES**

1.- El plan estratégico es fundamental para el desarrollo de la Empresa Aguapen S.A. ya que se podrá trabajar de manera eficiente y eficaz cada una de las actividades, mediante una debida planificación y control.

2.- A través de la ejecución de programas y proyectos de los directivos y técnicos de la institución ofrecerán un mejor servicio de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario para la población peninsular

3.- Las políticas establecidas en la institución son guías que permiten tomar decisiones para llevar a cabo las actividades y la administración de manera planificada y organizada para el logro de los objetivos y para el cumplimiento de las metas en un determinado tiempo.

4.- El análisis FODA ayudó a definir las estrategias de crecimiento y mejoramiento las cuales sirven como base para alcanzar el desarrollo institucional de la de la empresa Aguapen S.A.

5.- Existen una serie de debilidades que no permite el crecimiento institucional, por lo que, para quienes conforman la empresa hay un grupo minutarario que busca solo establecimiento ocupacional ya que se ha buscado una serie de alternativas, con el propósito de ir reduciendo dichas debilidades y a futuro tener una institución, con directivos y técnicos que generen el porvenir venir y crecimiento de la institución.

#### **4.19.- RECOMENDACIONES**

1.- Realizar un diagnóstico situacional, cumpliendo con las estrategias proyectadas en el plan estratégico para ejecutar las actividades de manera eficiente y eficaz en la Institución.

2.- Ejecutar los programas y proyectos con un equipo de trabajo y voluntarios capacitados y orientado en las actividades que realiza la empresa Aguapen S.A.

3.- Efectuar reuniones con los directivos y técnicos, de la empresa Aguapen S.A. dando a conocer de esta manera el cumplimiento de las políticas y que conozcan que son parte fundamental para el progreso y desarrollo de la institución.

4.-Una vez identificados los aspectos fuertes y débiles se debe proceder al seguimiento, evaluación y los resultados de las estrategias aplicadas para la institución considerando que estas generaran cambios para el de la empresa.

5.- Establecer un plan de capacitación a las trabajadoras para actualizar sus conocimientos en las distintas áreas que aplican al momento de realizar sus actividades; y así poder brindar un servicio de calidad, a los consumidores que visitan la empresa.



**Anexo 1**  
**BIBLIOGRAFIA**

- |  |   |
|--|---|
| ALVARADO MARTÍNEZ, TOMÁS. (2006)                   | Metodología para elaborar un plan estratégico y rediseño organizacional de una unidad de producción agropecuaria. |
| ABASCAL FERNÁNDEZ ELENA (2009)                     | Fundamentos y técnicas de Investigación Comercial Madrid 2009   |
| ÁLVAREZ TORRES MARTÍN.(2006)                       | Manual de planeación estratégica Primera edición Mexico   |
| BERNAL TORRES CESAR.(2006)                         | Metodología de la investigación para Administración, economía, humanidades Ciencias sociales segunda edición      |
| CARRIÓN MAROTOJUAN.(2007)                          | strategia de la visión a la acción. Segunda Edición. Madrid 2007.   |
| ARYA (2005) ROBBINS, STEPHEN P.                    | Administración Octava Edición. México 2005.   |
| ESTEBAN TALAYA ÁGUEDA. GIL ESTALLO MARÍA. (2007)   | Principios de marketing. Madrid 2008. Cómo crear y hacer funcionar una Empresa Conceptos e instrumentos           |
| MARTÍNEZ DANIEL PEDROS(2005) MILLAGUTIÉRREZARTEMIO | La Elaboración del plan estratégico su Implantación a través del Cuadro De Mando Integral. España                 |

MÉNDEZ ÁLVAREZ CARLOS (2009)	Tecnología y herramientas de Gestión. Primera Edición Bogotá
QUIZHPE, VÍCTOR H. (2006)	Módulo de Planificación Estratégica
RODRÍGUEZ V. JOAQUIN (2005) VALDÉS HERNÁNDEZ LUIS	Administración México 2006 Planeación estratégica con enfoque Sistémico primera edición México
ZABALA SALAZAR HERNANDO (2005)	Planeación estratégica aplicada a Cooperativas y demás formas Asociativas Solidarias. Primera Edición Colombia
CAMPOY DANIEL MATEO 2006	Gestión Emprendedora: Estrategias y Habilidades para el Emprendedor Actual, Ideas Propias, España

## PAGINAS DE INTERNET

1. <http://www.aguapen.com.ec/>
2. [www.inec.gov.ec](http://www.inec.gov.ec)
3. [www.mailxmail.com/curso/empresa/emprendedores/capitulo5](http://www.mailxmail.com/curso/empresa/emprendedores/capitulo5)
4. [www.marketing-xxi.com/introduccion-33htm](http://www.marketing-xxi.com/introduccion-33htm)
5. [www.sba.gov/espa%20ol/biblioteca-linea\\_plandenegocios.html](http://www.sba.gov/espa%20ol/biblioteca-linea_plandenegocios.html)
6. [www.planeacionestartegica.com.ec](http://www.planeacionestartegica.com.ec)
7. [www.plandeacciones.gov.ec](http://www.plandeacciones.gov.ec)
8. [www.planeacionreingenieriaproyectos.com](http://www.planeacionreingenieriaproyectos.com)
9. [www.marketingplanesorganizacionale.com](http://www.marketingplanesorganizacionale.com)
10. [www.interagua.com.ec](http://www.interagua.com.ec)
11. [www.dgii.gov.do/.../Plan%20EstrategicoyAlinamientoEstrategicodeIniciativas](http://www.dgii.gov.do/.../Plan%20EstrategicoyAlinamientoEstrategicodeIniciativas)
12. [www.gestiopolis.com/.../proceso-para-la-elaboraci%20n-de-un-plan-estrat%20gico](http://www.gestiopolis.com/.../proceso-para-la-elaboraci%20n-de-un-plan-estrat%20gico)
13. [www.buenastareas.com/.../tesis...plan-estrat%20gico](http://www.buenastareas.com/.../tesis...plan-estrat%20gico)
14. [www.ucm.es/BUCM/Plan-Estrategico-2004-2006-0411](http://www.ucm.es/BUCM/Plan-Estrategico-2004-2006-0411)
15. [www.plan-estrategico.com/](http://www.plan-estrategico.com/)
16. [www.gestiopolis.com/.../estrategias-para-retener-al-talento-humano](http://www.gestiopolis.com/.../estrategias-para-retener-al-talento-humano)

# ANEXOS

**FOTO 1 : Instalación de Aguapen S.A Agua de la Península (Matriz)**



**FOTO 2: Instalación Cantón Santa Elena**



**FOTO 3: Comercial Buena ventura Moreno**



**FOTO 4: Planta potabilizadora de Atahualpa**



**FOTO 5: BOMBEO Y TRATAMIENTO DE AGUA**



# 1: ARREGLO DE TUBERIAS Y DAÑOS OCASIONADOS POR PERDIDA DE AGUA POTABLE



## ARREGLOS DE TUBERÍAS Y DAÑOS OCASIONES POR PÉRDIDA DE AGUA POTABLE.

### PRESUPUESTO

					Pág. 1/1
RUBRO	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
0.1.0.1	<b>TUBERÍA PVC</b>				-
0.1.0.1	Tubería PVC (presión roscable) 1"	6m	200	24,02	4.804,00
0.1.0.2	Tubería PVC (presión roscable) 1/2" (420 PSI)	6m	200	8,13	1.626,00
0.1.0.3	Tubería PVC (presión roscable) 3/4"	6m	200	11,09	2.218,00
0.1.0.4	Tubería PVC (presión roscable) 1 1/2"	6m	200	38,44	7.688,00
0.1.0.5	Tubería PVC (presión roscable) 1 1/4"	6m	200	31,77	6.354,00
0.1.0.6	Tubería PVC (presión roscable) 2"	6m	200	47,59	9.518,00
0.1.0.7	Tub. 1/2" polipropileno roscab. L. Dorada ag.cal. 1/2"	6m	200	8,96	1.792,00
0.1.0.8	Tub. 3/4" polipropileno roscab. L. Dorada ag. cal. 3/4"	6m	200	13,36	2.672,00
0.1.0.9	Tub. 1" polipropileno roscab. L. Dorada ag. cal. 1"	6m	200	20,99	4.198,00
0.1.0.10	Tubería hidroTubo PVC (presión roscable) 1/2"	6m	200	4,24	848,96
0.1.0.11	Tubería hidroTubo PVC (presión roscable) 3/4"	6m	200	6,06	1.211,84
0.1.0.12	Tubería hidroTubo PVC (presión roscable) 1"	6m	200	11,07	2.213,12
0.1.0.13	Tubería hidroTubo PVC (presión roscable) 1 1/4"	6m	200	16,92	3.384,64
0.1.0.14	Tubería hidroTubo PVC (presión roscable) 1 1/2"	6m	200	20,31	4.061,12
0.1.0.15	Tubería hidroTubo PVC (presión roscable) 2"	6m	200	23,03	4.605,44
0.1.0.16	Tubería hidroTubo PVC sanitario 36 mm	3m	200	3,33	665,28
0.1.0.17	Tubería hidroTubo PVC sanitario 75 mm	3m	200	9,03	1.805,44
0.1.0.18	Tubería hidroTubo PVC sanitario 110 mm	3m	200	12,49	2.497,60
0.1.0.19	Tubería hidroTubo PVC sanitario 160 mm	3m	200	28,49	5.698,56
0.1.0.20	Tubería hidroTubo PVC sanitario 200 mm	3m	200	87,53	17.505,60
	<b>VALVULAS</b>				
0.2.0.2	Válvula check 1"	U	200	19,20	3.840,00
0.2.0.3	Válvula check 1/2"	U	200	14,40	2.880,00
0.2.0.4	Válvula compuerta HF/EL 4" (110mm)	U	200	219,07	43.814,00
0.2.0.5	Válvula de bola 1" PVC-Pegable EEUU	U	200	9,08	1.816,00
0.2.0.6	Válvula de bola 1 1/2" PVC-Pegable EEUU	U	200	11,64	2.328,00
0.2.0.7	Válvula de bola 2" PVC-Pegable EEUU	U	200	15,62	3.124,00
0.2.0.8	Válvula de bola 3" PVC-Pegable EEUU	U	200	64,68	12.936,00
0.2.0.9	Válvula de bola 4" PVC-Pegable EEUU	U	200	89,32	17.864,00
0.2.0.10	Válvula check 1" Helbert	U	200	16,50	3.300,00
0.2.0.11	Válvula check 1 1/2" Helbert	U	200	31,90	6.380,00
0.2.0.12	Válvula check 2" Helbert	U	200	50,60	10.120,00
0.2.0.13	Válvula check 2" Helbert	U	200	61,60	12.320,00
0.2.0.14	Válvula de bola Italy 1 1/2"	U	200	19,49	3.898,00
0.2.0.15	Válvula de bola Italy 2"	U	200	29,57	5.914,00
0.2.0.16	Válvula de bola Italy 3"	U	200	100,80	20.160,00
0.2.0.17	Válvula de bola Italy 4"	U	200	181,44	36.288,00
	<b>MEDIDORES DE AGUA</b>				
0.3.0.3	Medidores agua 3M3/Hmagnéticos Tavira 1/2" ChorroUnico	U	200	31,00	6.200,00
0.3.0.4	Medidores agua 7M3/H magnéticos Tavira 1" Chorro Unico	U	200	147,60	29.520,00
0.3.0.5	Medidores agua 5 M3/HmagnéticosTavira3/4"ChorroUnico	U	200	54,00	10.800,00
<b>SUBTOTAL</b>					<b>318.869,60</b>



**ANEXO 2: CAPACITACION PARA PERFECCIONAR LOS CONOCIMIENTOS EN EL AREA ADMINISTRATIVA PARA SU RESPECTIVO DESARROLLO Y PERSONAL Y PROFESIONAL**



**CAPACITACIÓN PARA PERFECCIONAR LOS CONOCIMIENTOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA PARA SU RESPECTIVO DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL**

**PRESUPUESTO**

**CAPACITACIÓN POR 30 DIAS**

DESCRIPCION	CANT.	COSTO UNIT.	COSTO TOTAL
LUGAR DE CAPACITACION	30	25	750
CAPACITADORES	5	400	2000
CARPETAS	25	0,35	8,75
ESFEROS	125	0,3	37,5
BLOCK DE NOTAS	25	1	25
MARCADORES ACRILICO	20	0,6	12
MARCADORES PERMANENTES	20	0,6	12
PAPEL PERIODICO	23	0,25	5,75
AGUAS	35	0,35	12,25
SILLAS PLASTICAS	30	8	240
ARCHIVADORES	5	50	250
<b>REFRIGERIOS</b>			0
ALMUERZO CAPACITADORES	30	2	60
BOTELLAS DE AGUA (AQUAFIT)	35	0,3	10,5
	<b>TOTAL</b>		<b>3.423,75</b>

**ANEXO 3: CRONOGRAMA DE CAPACITACION PERIODO 30 DIAS**

Años	2013							
Actividades	ENERO DEL 2013							
	SEMANA 1		SEMANA 2		SEMANA 3		SEMANA 4	
INTRODUCCIÓN								
PALNIFICACION DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS Y MANEJO DE CLIENTES								
EXAMENES DE TALENTO HUMANO								
CONCLUSIONES								

**ANEXO 4: Distribución de AA.PP. Península de Santa Elena**



## ANEXO 5: ENTREVISTAS



UNIVERSIDAD ESTATAL

**PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD CIENCIAS DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACION**

**ENTREVISTA PARA DIRECTIVOS Y TECNICOS DE LA EMPRESA  
AGUAPEN S.A**

**Tema: “PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA AGUAPEN S.A.  
AGUA DE LA PENÍNSULA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2011-  
2015.”**

1 ¿Qué opina usted de diseñar un plan estratégico para la empresa AGUAPEN?

---

---

2 ¿Cree usted que la Misión y la Visión actual de la empresa deben ser modificadas con el fin de Abastecer el líquido vital a los usuarios de la provincia, y concientizar sobre lo importante que es preservar y cuidar el Agua potable?

Totalmente de Acuerdo   
De acuerdo   
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo   
En Desacuerdo   
Totalmente en Desacuerdo

Porque \_\_\_\_\_

---

3 ¿Qué piensa usted que es el trabajo de investigación, desarrollado para diseñar el plan estratégico de Aguapen S.A.?

Excelente   
Muy Bueno   
Bueno   
Regular   
Malo

Porque \_\_\_\_\_

---

4¿Si conoce los objetivos de la empresa Aguapen S.A.?

- Definitivamente sí
- Probablemente sí
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

Porque \_\_\_\_\_

5¿Considera usted que se deben crear estrategias para cada área o departamento de la empresa AGUAPEN S.A.?

- A corto Plazo
- A mediano Plazo
- A largo Plazo

Porque \_\_\_\_\_

6¿Está usted de acuerdo en que se deben diseñar cursos de acción para cada estrategia de la empresa con el fin de cumplir los propósitos de la organización?

- Totalmente de Acuerdo
- De acuerdo
- Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

Por que \_\_\_\_\_

7¿Cree usted que se debe implementar proyectos a futuro en la empresa Aguapen S.A.?

- Inmediatos
- A corto Plazo
- A mediano Plazo
- A largo Plazo

Por que \_\_\_\_\_

8¿Considera usted que se debe establecer políticas en la empresa con el fin de mejorar la imagen corporativa?

- Definitivamente sí
- Probablemente sí
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

Porque \_\_\_\_\_

9¿Piensa usted que se debe reestructurar procedimientos en las diferentes áreas de la empresa con la finalidad de mejorar la atención a los usuarios?

Total Mente de Acuerdo

De acuerdo

Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo

En Desacuerdo

Totalmente en Desacuerdo

Por

que \_\_\_\_\_

---

10¿Considera usted que el (POA) cumple las expectativas de la institución?

Muy de acuerdo.

De acuerdo.

Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En desacuerdo.

Muy en desacuerdo.

Porque \_\_\_\_\_

---

## ANEXO 6: ENCUESTAS



### UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD CIENCIAS DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE ADMINISTRACION

#### ENCUESTA PARA EMPLEADOS DE LA EMPRESA AGUAPEN S.A

Objetivo: Me encuentro levantando información necesaria para la empresa Aguapen S.A. en base al tema **PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA AGUAPEN S.A. 2011-2015** espero copilar la información necesaria y verídica para obtener los resultados deseados.

Continuación encontrarás una serie de preguntas. Las cuales debe marcar con una x la repuesta que considere adecuada

1. ¿Está usted de acuerdo con que se realice un plan estratégico para la empresa Aguapen S.A para mejorar la calidad de servicio de la empresa?

Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>		

2. ¿Cree usted que se debe realizar un análisis Foda en base a los principios básicos de la empresa?

Muy en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>		

3. ¿Piensa usted que se debe reestructurar los objetivos de la empresa?

Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	
--------------------------	--------------------------	---------------	--

Ni de acuerdo ni en desacuerdo  De acuerdo

Totalmente de acuerdo

4. ¿Considera usted que se debe crear estrategias para cada departamento administrativo.

Totalmente en desacuerdo  En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo  De acuerdo

Totalmente de acuerdo

5. ¿Considera usted que se deben implantar nuevas políticas en la empresa. ?  
Totalmente en desacuerdo En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo  D   
acuerdo

Totalmente de acuerdo

6. ¿Piensa usted que se debe diseñar procedimientos que cambien el sistema actual de la empresa?

Totalmente en desacuerdo  En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo  De acuerdo

Totalmente de acuerdo

7. ¿Se desarrollan proyectos que beneficien a los usuarios del servicio de AGUAPEN S.A.?

Totalmente en desacuerdo  En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo  De acuerdo

Totalmente de acuerdo

8. ¿Considera usted que se debe modificar la estructura organizacional de la empresa Aguapen S.A?

Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>		

9. ¿Piensa usted que la cultura organizacional de la empresa es la adecuada?

Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>		

10. ¿Considera usted que los recursos que le facilita la empresa para cumplir con sus labores son los adecuados?

Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>		

11. ¿Está usted de acuerdo con los reglamentos actuales de la empresa AGUAPEN S.A?

Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>		

12. ¿Cree usted que ha mejorado progresivamente la atención al cliente en la empresa AGUAPEN S.A.?

Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>		



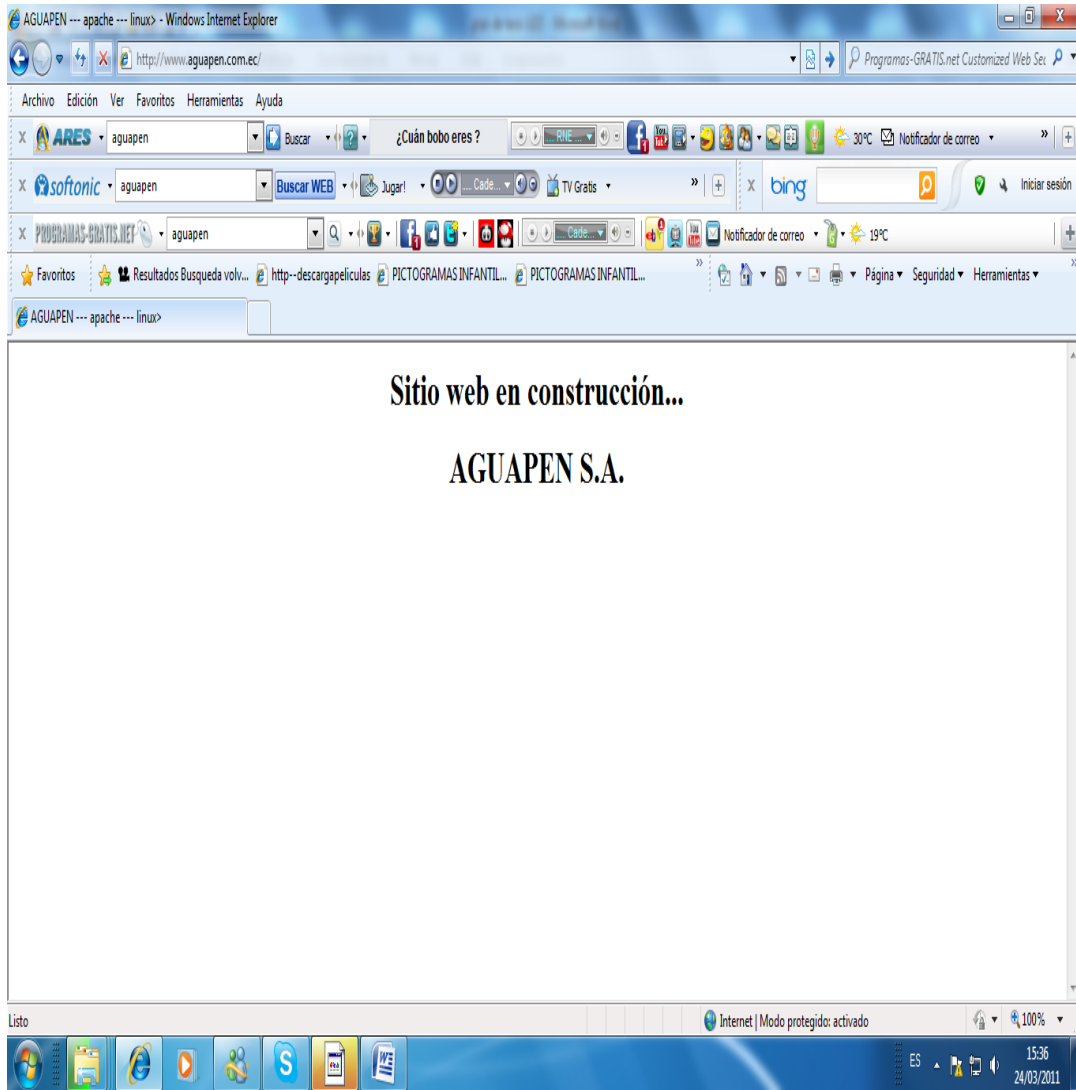
13. ¿Cree usted que las técnicas que maneja la empresa son las adecuadas para mejorar la calidad del servicio de la empresa?

Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>		

14. ¿Considera usted que se debe fortalecer la investigación y desarrollo en base al talento humano de la empresa Aguapen S.A.?

Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>		

## ANEXO 7: PAGINA WEB



## ANEXO 8: INSTALACIONES DE PLANTA POTABILIZADORA DE AGUA POTABLE

