

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

**TEMA:**

**Plan estratégico para la comercialización de contenedores de  
desechos de la empresa Ecuamatrix en Guayaquil.**

**AUTOR:**

**Valencia Chica María Inés**

**Componente práctico del examen complejo previo a la  
obtención del título de INGENIERA EN GESTIÓN  
EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

**REVISOR**

**Ing. Max Galarza Hernández, MSc.**

**Guayaquil, Ecuador**

**18 de marzo del 2019**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

## **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo**, fue realizado en su totalidad por **Valencia Chica María Inés**, como requerimiento para la obtención del título de **INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**.

### **TUTOR (A)**

f. \_\_\_\_\_

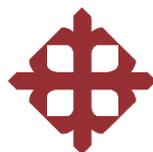
**Ing. Max Galarza Hernández, MSc.**

### **DIRECTOR DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

**Ing. GABRIELA ELIZABETH HURTADO CEVALLOS Mgs.**

**Guayaquil, a los 18 del mes de marzo del año 2019**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Valencia Chica María Inés**

**DECLARO QUE:**

El componente práctico del examen complejo, "*Plan estratégico para la comercialización de contenedores de desechos de la empresa Ecuamatriz en Guayaquil*" previo a la obtención del título de **Ingeniera en Gestión Empresarial Internacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 18 del mes de marzo del año 2019**

**LA AUTORA**

f. \_\_\_\_\_

**Valencia Chica María Inés**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

## **AUTORIZACIÓN**

Yo, **Valencia Chica María Inés**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo “Plan estratégico para la comercialización de contenedores de desechos de la empresa Ecuamatrix en Guayaquil”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 18 del mes de marzo del año 2019**

**LA AUTORA:**

f. \_\_\_\_\_

**Valencia Chica María Inés**



## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, por cuidarme y guiarme siempre.

A mis padres, por su amor y apoyo incondicional durante estos años.

A mis abuelos por haber compartido conmigo tantos momentos y ser ejemplos de vida.

Finalmente, agradezco a mi tutor, el Ing. Max Galarza, por haberme brindado sus conocimientos y orientación para la elaboración de este proyecto.

**María Inés Valencia Chica**

# DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mis padres, Rigoberto Valencia y Martha Chica, por ser mi principal motivación y orgullo.

**María Inés Valencia Chica**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

**Ing. Esther Georgina Balladares Calderón, Mgs.**  
DECANA DE LA FACULTAD

f. \_\_\_\_\_

**Ing. Gabriela Elizabeth Hurtado Cevallos, Mgs.**  
DIRECTORA DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**Ing. Félix Miguel Carrera Buri, Mgs.**  
COORDINADOR DEL ÁREA

f. \_\_\_\_\_

**Ing. Max Galarza Hernández, MSc.**  
REVISOR



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

**CALIFICACIÓN**

---

**María Inés Valencia Chica**

# ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN .....	2
Capítulo I .....	4
Bases de la problemática .....	4
Antecedentes .....	5
Planteamiento del problema .....	12
Formulación del problema .....	13
Preguntas de investigación.....	13
Objetivos de la investigación .....	13
Objetivo general.....	13
Objetivos específicos .....	14
Idea a defender .....	14
Justificación de la investigación .....	14
Limitaciones de la investigación .....	15
Delimitaciones de la investigación.....	16
Variables de la investigación .....	16
Variable dependiente .....	17
Variable independiente .....	17
Capítulo 2 .....	18
Marco teórico .....	18
Marco referencial.....	19
Manejo institucional Consorcio Puerto Limpio. ....	19
Manejo de la basura usuarios residenciales. ....	21
Manejo de la basura usuarios en ciudadelas e industrias. ....	24
Manejo de la basura usuarios dueños de tiendas y restaurantes .....	26
Mercado objetivo .....	28
Teorías .....	28
Teorías relacionadas con aspectos macroeconómicos que afecten las estrategias. ....	29
Teorías relacionadas con aspectos microeconómicos que afecten las estrategias. ....	30
Definición de una matriz FODA para la elaboración de estrategias efectivas.....	31
Teoría sobre el bien común .....	32

Marco conceptual: .....	33
Marco legal.....	35
Capítulo 3 .....	39
Metodología de la investigación.....	39
Diseño de la investigación.....	40
Metodología.....	42
Población y muestra.....	43
Población.....	43
Muestra.....	44
Herramienta de recolección de datos.....	45
Validación del instrumento .....	45
Presentación de resultados .....	45
Resultados de la entrevista al gerente general.....	45
Análisis de resultados de la entrevista al gerente.....	48
Resultados de la entrevista a trabajadora del Consorcio Puerto Limpio.....	49
Análisis de resultados de la entrevista a la colaboradora de Puerto Limpio .....	51
Resultados de la entrevista de especialista .....	51
Análisis de resultados de la entrevista al especialista ambiental.....	53
Resultados de las encuestas.....	54
Capítulo 4 .....	61
Estrategias de comercialización.....	61
Estructura de la propuesta. ....	63
Situación actual.....	64
Aspectos macroeconómicos.....	64
Aspectos microeconómicos. ....	66
Análisis FODA.....	68
Fortalezas .....	68
Oportunidades .....	69
Debilidades.....	70
Amenazas.....	70
Matriz de evaluación de factores internos y externos.....	72
Definición de las estrategias.....	73
Presupuesto. ....	75
Costo / beneficio.....	76

Conclusiones .....	80
Recomendaciones .....	82
Bibliografía .....	83
Anexos .....	85

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Uso de contenedores .....	54
Tabla 2. Frecuencia de uso de contenedores .....	55
Tabla 3. Depósitos para basura .....	56
Tabla 4. Capacitación en temas de reciclaje .....	57
Tabla 5. Problemas con olor de los desperdicios.....	58
Tabla 6. Cultura de reciclaje .....	59
Tabla 7. Uso de guantes para manipular basura .....	60
Tabla 8. Análisis subjetivo de las fortalezas. ....	68
Tabla 9. Análisis subjetivo de las oportunidades. ....	69
Tabla 10. Análisis subjetivo de las debilidades.....	70
Tabla 11. Análisis subjetivo de las amenazas.....	71
Tabla 12. Definición de la estrategia.....	73
Tabla 13. Presupuesto de las estrategias .....	75
Tabla 14. Análisis costo / beneficio.....	78

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estadísticas de producción de desechos por persona en el Ecuador años 2014 – 2016 .....	6
Figura 2. Proceso de manejo de desechos sólidos no peligrosos .....	7
Figura 3. Logotipo de Ecuamatrix en su línea eléctrica. ....	8
Figura 4. Logotipo de Ecocity en su línea de contenedores de basura.....	9
Figura 5. Logotipo de Class en su línea de construcción.....	9
Figura 6. Logotipo de Lifeway en su línea de seguridad alimentaria .....	10
Figura 7. Forma de entregar los desechos personas particulares .....	11
Figura 8. Forma de entregar los desechos empresas e industrias .....	12
Figura 9. Camiones recolectores de basura Consorcio Puerto Limpio. ....	20
Figura 10. Modelos de recolección de desechos sólidos para Guayaquil....	21
Figura 11. Información de horarios y frecuencias de los camiones de recolección.....	22
Figura 12. Colocación de los desechos en calles y aceras.....	22
Figura 13. Empleo de fundas y material especializado para la colocación de basura.....	23
Figura 14. Depósitos de desechos en la acera .....	23
Figura 15. Depósitos especializados para contener los desperdicios urbanizaciones.....	24
Figura 16. Depósitos especializados para contener los desperdicios industrias .....	25
Figura 17. Recipientes impermeables para basura en tiendas .....	26
Figura 18. Características de fundas para desperdicios en restaurantes ....	27
Figura 19. Depósitos especializados para contener los desperdicios mercados .....	27
Figura 20. Aspectos macroeconómicos que afectan las estrategias. ....	29
Figura 21. Aspectos microeconómicos que afectan las estrategias.....	30
Figura 22. Uso de contenedores.....	55
Figura 23. Frecuencia de uso de contenedores.....	55
Figura 24. Depósitos para basura.....	56
Figura 25. Capacitación en temas de reciclaje .....	58

Figura 26. Problemas con olor de los desperdicios .....	58
Figura 27. Cultura de reciclaje .....	60
Figura 28. Uso de guantes para manipular basura .....	61
Figura 29. Estructura para el desarrollo de la propuesta .....	63
Figura 30. Matriz de evaluación de factores externos / internos. ....	72

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Formato de la entrevista.....	85
Anexo 2. Entrevista al especialista.....	88
Anexo 3. Encuesta al usuario final.....	90

## RESUMEN

La empresa Ecuamatrix se dedica a la producción y comercialización de contenedores de basura, con materiales de excelente calidad que aíslan el olor producido por los desperdicios, además de generar la seguridad en el cliente de mantener a salvo su salud ante cualquier enfermedad, sin embargo, a pesar del éxito del producto, el centro de operaciones se localiza en la ciudad de Ambato, siendo el mercado de la ciudad de Guayaquil totalmente desconocido y con una cartera de clientes por elaborar, en esta localidad no existe una ordenanza municipal para el uso de recipientes de manera particular, ni tampoco los habitantes manejan una cultura sobre el tratamiento de los desperdicios, generando que la venta y comercializan del producto este a cargo de una campaña de concientización sobre el aislamiento de olores, que promueva la limpieza en el hogar, además de permitir a la empresa recolectora, recolectar la basura de manera eficiente, el trabajo concluye con la importancia de asegurar que los contenedores sean de calidad y que estén respaldados por una marca, que garantice su uso en el mediano plazo.

Palabras clave: contenedor, basura, empresa recolectora, calidad, cultura, Guayaquil.

## **ABSTRACT**

The company Ecuamatrix is dedicated to the production and commercialization of garbage containers, with excellent quality materials that isolate the odor produced by the waste, as well as generating security in the customer to keep his health safe from any disease, however, Despite the success of the product, the operations center is located in the city of Ambato, with the market of the city of Guayaquil totally unknown and with a portfolio of clients to be elaborated, in this town there is no municipal ordinance for the use of containers in a particular way, nor do the inhabitants manage a culture on the treatment of waste, generating that the sale and marketing of the product is in charge of a campaign of awareness on the isolation of odors, which promotes cleaning at home, in addition to allow the collecting company to collect the garbage efficiently, the work concludes with the importance of ensuring that the containers are of quality and that they are backed by a brand that guarantees their use in the medium term.

Keywords: container, garbage, collection company, quality, culture, Guayaquil.

## RÉSUMÉ

La société Ecuamatrix se consacre à la production et à la commercialisation de conteneurs à ordures, avec des matériaux d'excellente qualité qui isolent l'odeur produite par les déchets, tout en assurant la sécurité du client afin de le protéger du risque de maladies, malgré le succès. En ce qui concerne le produit, le centre d'opérations est situé dans la ville d'Ambato, le marché de la ville de Guayaquil étant totalement inconnu et avec un portefeuille de clients à élaborer, il n'existe pas dans cette ville d'ordonnance municipale régissant l'utilisation de conteneurs. Ainsi, les habitants ne parviennent pas non plus à faire de la culture sur le traitement des déchets, ce qui a pour conséquence que la vente et la commercialisation du produit sont en charge d'une campagne de sensibilisation sur l'isolement des odeurs, qui favorise le nettoyage à domicile, en plus de permettre la collecte entreprise chargée de la collecte des déchets, le travail se termine sur l'importance de veiller à la qualité des conteneurs et à leur garantie par une marque qui garantit leur utilisation à moyen terme.

Mots clés: conteneur, ordures, société de collecte, qualité, culture, Guayaquil.

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la Asamblea Nacional (2008) en la constitución de la República del Ecuador en su artículo 66 numeral 27, describe el reconocimiento y garantía de los ecuatorianos de vivir en un ambiente totalmente sano, libre de contaminación y ecológico, por lo tanto es necesario llevar a cabo programas de tratamiento de desechos, ya que la basura es generada por todos los individuos y que su convivencia trae consigo plagas y enfermedades.

En la mayoría de los hogares, las familias tienen a su disposición recipientes para depositar la basura, muchos de ellos sin una tapa que cubra los desechos o en algunos casos con materiales inadecuados para soportar olores, sin una clasificación previa del tipo de material desechado y que son sacados a las aceras en fundas para su posterior recolección por parte de la empresa designada para aquella tarea. En la ciudad de Guayaquil, la competencia de la recolección de la basura está a cargo de la municipalidad, la cual designó mediante concurso a una empresa privada para realizar la limpieza en la ciudad, cuya tarea inicia cuando el recipiente se encuentra fuera del hogar, compañía o centro comercial, tienen nula injerencia en el manejo anterior de los productos.

Existen empresas especializadas en la producción de recipientes adecuados para el manejo de los desechos, los cuales son poco conocidos por los habitantes de la ciudad de Guayaquil, lo que ha evitado el monopolio de compañías que se dedican a la fabricación de estos productos, sin embargo tampoco imposibilita la proyección de estrategias de comercialización que posicionen el artículo en la mente del consumidor, meta planteada por la empresa Ecuamatrix, que tiene la iniciativa de abrirse mercado en la urbe para la venta de sus productos. Para proyectar su marca de contenedores de basura, se requiere realizar una investigación de mercado completa en cuanto al manejo de desechos en la ciudad de Guayaquil, puntos que se tratan en el presente trabajo de investigación, de manera que cuente

con todos los lineamientos para la creación de contingentes y planes que aseguren su efectiva comercialización y viabilidad en la venta de estos productos. Por lo tanto, la investigación se divide en los siguientes capítulos.

Capítulo I Bases de la problemática, se aborda conceptos de carácter empírico sobre el tema a tratar, haciendo referencia al cumplimiento de ordenanzas municipales en cuanto al manejo de desechos, su recolección y manejo, además de identificar las entidades encargadas de esta competencia, el capítulo finaliza describiendo los puntos necesarios para elaborar estrategias de comercialización de productos efectivas en la ciudad de Guayaquil.

Capítulo II Marco teórico, se muestra casos sobre el manejo de basura en otras ciudades, la importancia de implementar recipientes adecuados en hogares sitios públicos y hospitales, además la forma en cómo hacer un estudio de mercado y la elaboración de estrategias efectivas para la comercialización de un producto tangible, de manera que el cliente se sienta persuadido a comprar dicho artículo por sus características y no por el valor colocado en percha.

Capítulo III Metodología de la investigación, pone a disposición datos que describen las características de los contenedores que se van a comercializar en la ciudad de Guayaquil por parte del gerente de la compañía Ecuamatrix, así como la satisfacción de sus clientes en cuanto a la experiencia de utilizar el producto, esto sirve como punto de partida para crear una estrategia de comercialización por atributo, concientizando a la población la importancia de manejar correctamente su basura.

Capítulo IV Análisis de resultados o propuesta, en la cual se describen todos los pasos que la empresa debe seguir para realizar de manera efectiva su posicionamiento en la venta de contenedores en la ciudad de Guayaquil, mostrando al final un pequeño análisis sobre la viabilidad de llevar a cabo esta iniciativa.

## **Capítulo I**

### **Bases de la problemática**

Según la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil (2010), en su artículo 5 sobre el ámbito de la prestación del servicio público de aseo referido en el título II del servicio de aseo sobre la “Ordenanza que norma el manejo de los desechos no peligrosos generados en el cantón Guayaquil” indica que el Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil tiene la competencia de contratar una compañía que se encargue del servicio público de aseo, asignando para ello camiones recolectores de basura, de manera que se mantenga un ambiente limpio y vele por la salud pública de todos los habitantes de la urbe, llegando su política de recolección luego del manejo previo de los desechos que por cuenta propia de cada hogar o compañía que genere la basura.

En referencia a la página web de Consorcio Puerto Limpio (2018) indica que es la compañía designada a la prestación del servicio de recolección de basura en la ciudad de Guayaquil, su imagen institucional, está conformada por campañas publicitarias que describen la importancia de respetar los horarios de recolección de basura, evitando que los residuos no sean exhibidos en la acera y en el menor tiempo posible sean recogidos por su personal en camiones especializados.

La problemática se basa en la poca relevancia que las autoridades municipales le han aportado al tema del manejo de desechos en el hogar o en lugares de trabajo, en la ciudad de Guayaquil, se han llevado a cabo pocas campañas para concientizar el uso adecuado de recipientes para colocar sus desechos o las características que estos deben poseer para evitar problemas para la salud o los materiales adecuados para su manejo hasta que el recolector de basura pase por su sector haciéndose cargo del problema, identificando un posible nicho de mercado el cual aún no ha sido cubierto.

La empresa Ecuamatrix (2018) se dedica a la producción y comercialización de contenedores de basura, con materiales de excelente

calidad que aíslan el olor producido por los desperdicios, además de generar la seguridad en el cliente de mantener a salvo su salud ante cualquier enfermedad, sin embargo a pesar del éxito del producto, el centro de operaciones se localiza en la ciudad de Ambato, siendo el mercado de la ciudad de Guayaquil totalmente desconocido y con una cartera de clientes por elaborar, por lo tanto se requiere elaborar estrategias de comercialización efectivas para posicionar el producto en la mente del consumidor.

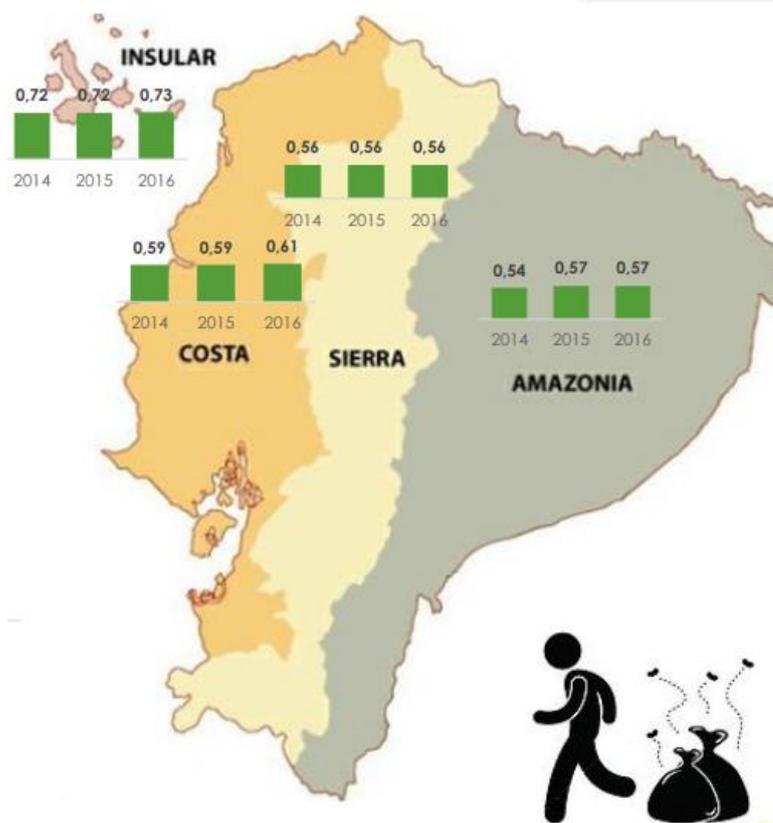
Dentro del presente trabajo de investigación, se hace una revisión sobre el manejo de la basura en la ciudad de Guayaquil, la descripción de clientes potenciales que la empresa Ecuamatrix podría iniciar negocios para su plan de comercialización de contenedores y la viabilidad que tendría la compañía al momento de posicionarse en la urbe, es decir todos los argumentos necesarios para la elaboración de estrategias y contingentes que se consoliden las ventas en poco tiempo.

### **Antecedentes**

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2017) en referencia a estadísticas ambientales sobre la ciudad de Guayaquil, cerca del 47.27% de los hogares tienen la costumbre de clasificar sus residuos, la diferencia tiene opiniones divididas como justificativo de no realizar esta práctica: el 41.64% afirmó la ausencia de contenedores o centros de acopio apropiado para el reciclaje, el 28.50% son personas que no les interesa hacer un esfuerzo para clasificar sus desechos, el 14.82% desconoce cómo realizar la práctica del reciclaje y el 9.21% indica que los esfuerzos de tratar la basura son en vano, ya que el recolector deposita los desechos en el mismo contenedor.

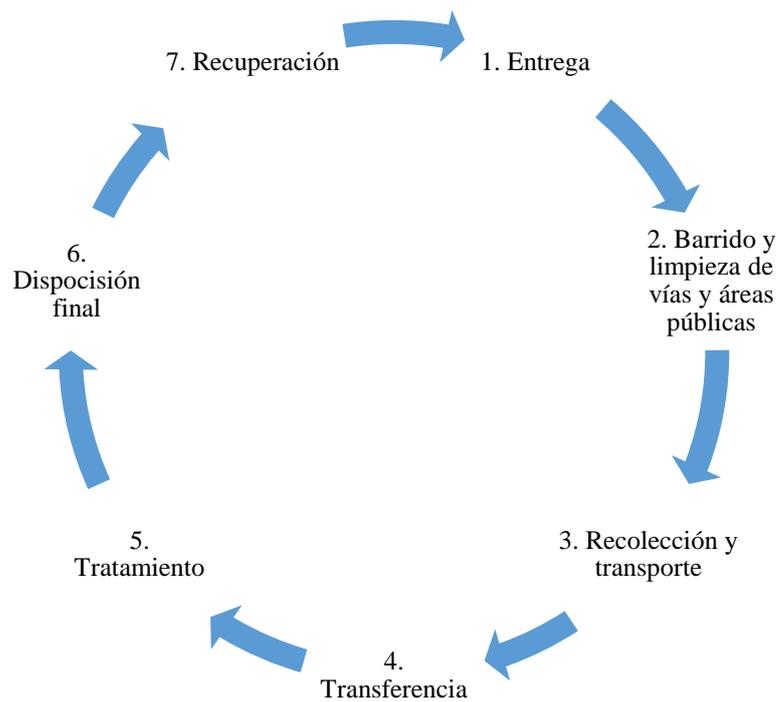
Según otro informe del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2016), sobre la gestión de residuos sólidos, a nivel nacional entre los años 2014 al 2016, cada persona en el Ecuador ha producido 0.58 kg de basura al día, tendencia que se ha mantenido fija estos últimos tres años, siendo la

región costa con la insular las que mayor producción de residuos genera, de acuerdo a la presentación de la siguiente figura:



*Figura 1.* Estadísticas de producción de desechos por persona en el Ecuador años 2014 – 2016. Tomado de: *Gestión de Residuos Sólidos* (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2016).

Según las normas generales para el manejo de los desechos sólidos no peligrosos, los mismos se clasifican de acuerdo a su origen en: desecho sólido domiciliario, desecho sólido comercial, desecho sólido de demolición, desecho sólido del barrido de calles, desecho sólido de la limpieza de parques y jardines, desecho sólido hospitalario, desecho sólido institucional, desecho sólido industrial, desecho sólido especial, así mismo el servicio de recolección de basura comprende un proceso bien definido desde el almacenamiento por parte del usuario hasta la recolección tratamiento y colocación final de los desechos en un lugar seguro que no atente la salud de los habitantes, estos procesos se identifican a continuación:



*Figura 2. Proceso de manejo de desechos sólidos no peligrosos Tomado de: Obligaciones del usuario, Consorcio Puerto Limpio (2018)*

En la figura 2 se muestra los procesos de manejo de desechos sólidos no peligrosos, donde el usuario actúa en el punto 1 y el punto 2 siempre y cuando sea su área de residencia, los puntos del 3 al 7 son encargados al Consorcio Puerto Limpio, sobre el cuál manifiesta la colaboración que la comunidad, empresas e industrias dispongan, para mantener los desechos entregados para su fácil transporte, criterios que se definen en el manejo de la basura en el capítulo 2.

La empresa Ecuamatrix Cía Ltda tienen sus instalaciones en la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, registra una fecha de constitución del 27 de julio de 1988, cubriendo un nicho de mercado en el ámbito de la industria, ofreciendo artículos especializados en construcción y de acuerdo a las condiciones que el cliente demande, sin embargo para lograr mantenerse en el mercado (Culqui, 2011); actualmente maneja cuatro líneas de productos las cuales se describen a continuación:

Ecuamatrix línea eléctrica: constituye una serie de cajas metálicas de excelente material, en el cual se puede usar para proteger el medidor de la luz, sus diseños permiten mantener la decoración en el hogar, siendo su punto fuerte para llamar la atención de los clientes en general (Ecuamatrix, 2018).



*Figura 3. Logotipo de Ecuamatrix en su línea eléctrica. Tomado de: Ecuamatrix (2018)*

Ecocity línea de contenedores: constituye el producto que se trata de posicionar a través de esta investigación, se define como un conjunto metálico de proporciones variables, de acuerdo a las necesidades del cliente, las cuales están destinado para el uso de ciudades y barrios en general, su material, hace que la pintura empleada evite el deterioro acelerado, ya que está pensada en soportar los desperdicios (Ecuamatrix, 2018).



Figura 4. Logotipo de Ecocity en su línea de contenedores de basura. Tomado de: *Ecuamatrix (2018)*

Class línea de construcción: lo componen herramientas destinadas para el trabajo en construcción entre los que se menciona las carretillas, palas, machetes, con acero de buena calidad, destacando sus anuncios en la durabilidad que representa para el consumidor, evitando que tenga que cambiar de materiales por la intensidad en el trabajo (Ecuamatrix, 2018).



Figura 5. Logotipo de Class en su línea de construcción. Tomado de: *Ecuamatrix (2018)*

Lifeway línea de seguridad alimentaria: lo constituye bandejas de acero, con materiales que no contaminan los alimentos, estos recipientes son

de fácil limpieza, permitiendo que los usuarios no empleen materiales químicos para utilizarlos en su próxima receta, sus anuncios hacen referencia a emplear las bandejas para productos en refrigeración (Ecuamatrix, 2018).



*Figura 6.* Logotipo de Lifeway en su línea de seguridad alimentaria. Tomado de: *Ecuamatrix (2018)*

La compañía Ecuamatrix tiene todos los implementos necesarios para expandirse de manera comercial, de acuerdo a su estructura organizacional cuenta con un departamento de ventas conformado por tres ejecutivos de ventas, un jefe comercial, un jefe de marketing, tres choferes y un supervisor que están capacitados para iniciar la logística cuando existe un pedido en la compañía, del mismo modo realimentan su experiencia en la venta, a través de un departamento de atención al cliente conformado por una secretaria y un mensajero, los cuales hacen seguimientos cuando el producto no ha cumplido con las especificaciones del cliente (Culqui, 2011).

La oportunidad de negocio de introducir la venta de contenedores para basura, se centra en la cultura de la ciudad de Guayaquil, de manera inferencial, se observa por las calles de la urbe, fundas con desechos que ocupan las veredas, aceras, las cuales desprenden mal olor, en algunos casos son abiertas por personas que se encargan de recolectar plásticos o por mascotas de la zona en búsqueda de alimento (García, 2014).

En referencia a la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil (2010) en su ordenanza municipal indica que es deber y obligación de los usuarios en general, informarse sobre los horarios de recolección de la basura, además

de mantener el lugar limpio, poniendo a disposición los desechos ante la empresa recolectora competente, para las empresas o entidades de negocios, están obligados en adquirir recipientes para depósitos, ordenanza sobre la cual se puede interpretar como oportunidad de negocios para la compañía Ecuamatrix, las especificaciones de los contenedores se las define en el marco legal del siguiente capítulo.

De acuerdo a las obligaciones del usuario referidas en el portal web de Consorcio Puerto Limpio (2018) indica que el usuario particular está obligado a colocar los desechos en fundas de acuerdo al horario del recolector, dos horas antes que pase el camión y afuera de la vivienda, sin que ello demande la compra de ningún contenedor, lo cual facilitaría el trabajo de la compañía, ya que encontraría todos los depósitos en un solo lugar y no generaría desechos en las aceras, sin embargo esta iniciativa está referida como obligación para las industrias.



*Figura 7. Forma de entregar los desechos personas particulares. Tomado de: Obligaciones del usuario, Consorcio Puerto Limpio (2018)*

Un problema que la recolección de los desechos, es la infraestructura de aceras en los barrios, donde en muchas ocasiones no puede ingresar el camión recolector, generando que las fundas de basura se acumulen en las aceras de algún vecino en particular, teniendo este en soportar los malos olores, además de iniciar conflictos dentro de la comunidad, situación que se evita si existe un recipiente adecuado y que sea de uso de todo el barrio (García, 2014).



*Figura 8. Forma de entregar los desechos empresas e industrias. Tomado de: Obligaciones del usuario, Consorcio Puerto Limpio (2018)*

En conclusión, existe un nicho de mercado cultural, que ayudaría a mejorar los procesos de manejo de basura en la ciudad de Guayaquil, proponiendo a los barrios y empresas en general, la compra de recipientes que alejen los malos olores de los desperdicios y al mismo tiempo ningún vecino se sienta perjudicado de soportar la basura de la comunidad en caso que el recolector tenga un difícil acceso a viviendas que se encuentran en callejones.

### **Planteamiento del problema**

Los antecedentes de la investigación, permitió definir las siguientes problemáticas que tiene la ciudad de Guayaquil en cuanto al tratamiento de sus desechos, las cuales a continuación se clasifican en causas y efectos, que ayudan de manera posterior a la formulación del problema:

#### **Causas**

- No existe una ordenanza municipal para el uso de recipientes de manera particular.
- La obligación del Consorcio Puerto Limpio inicia con la recolección de basura.
- Consorcio Puerto Limpio no emplea productos de limpieza para calles y avenidas.

## Efectos

- Los usuarios emplean fundas que colocan en las aceras, las cuales son abiertas por recolectores y mascotas de la zona, provocando que las calles se llenen de basura.
- Muchos usuarios sacan su basura mucho tiempo antes que pase el recolector, generando malos olores para vecinos y transeúntes.
- Pese a la recolección de la basura, el olor de los desperdicios se mantiene en el sitio provocando enfermedades.

A continuación, se procede a elaborar la formulación del problema.

## Formulación del problema

¿Qué tipo de estrategias se deben implementar para la comercialización de contenedores de desechos de la empresa Ecuamatrix en Guayaquil?

## Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son los problemas que tiene la ciudad de Guayaquil en cuanto al manejo de desechos?
- ¿Cuáles son las estrategias que integran un plan para la comercialización de contenedores de desechos en ciudades?
- ¿Qué aspectos se deben resaltar en el proceso de venta al momento de la comercialización de contenedores de desechos hacia el consumidor final?
- ¿Cuál es la viabilidad en la comercialización de contenedores de desechos en la ciudad de Guayaquil?

## Objetivos de la investigación

### Objetivo general

Determinar un plan estratégico para la comercialización de contenedores de desechos de la empresa Ecuamatrix en Guayaquil.

### **Objetivos específicos**

- Describir los problemas que tienen los habitantes de la ciudad de Guayaquil en cuanto al manejo de desechos.
- Definir estrategias para la comercialización de contenedores de desechos en ciudades.
- Definir la relevancia que tiene para el consumidor final la compra de contenedores de desechos.
- Elaborar un análisis costo beneficio sobre la viabilidad para la comercialización de contenedores de desechos en la ciudad de Guayaquil.

### **Idea a defender**

A través de la elaboración de un plan estratégico para la comercialización de contenedores de desechos para la ciudad de Guayaquil, la empresa Ecuamatrix podrá identificar un posible nicho de mercado para posicionar su producto ambiental.

### **Justificación de la investigación**

El presente trabajo de investigación, obedece a la necesidad de definir los parámetros que la empresa Ecuamatrix debe incurrir, para lograr el posicionamiento de sus contenedores de basura en la ciudad de Guayaquil, partiendo de estrategias de comercialización que aseguren la generación de la venta, y teniendo en cuenta que en la urbe no existe por ahora una compañía de referente que se encargue de la oferta de este tipo de productos tanto para la empresa pública como la privada y población en general.

Esta investigación se la puede definir como un estudio de mercado, que busca establecer la viabilidad de incurrir en la venta de contenedores de basura, a fin de colocar locales que se encargue para el posterior abastecimiento del producto en la localidad, para ello se usan herramientas basadas en el marketing en general, desde un análisis externo a través de variables PESTAL, hasta la descripción de un análisis interno, como la

aplicación de variables PORTER, una vez obtenido estos puntos, se puede elaborar una matriz FODA para la construcción de una estrategia efectiva.

El estudio es un claro ejemplo de cómo la planificación y la definición de estrategias, conducen a resultados positivos en una compañía que tienen entre sus metas, la expansión de sus operaciones, con mercados que estén dispuestos a acoger sus productos porque tienen una necesidad que no ha sido cubierta por sus competidores o que a su vez no existe un producto que cubra todas las expectativas de los clientes.

### **Limitaciones de la investigación**

El principal límite que tuvo la investigación, es determinar de manera estándar el tipo de contenedor que utilizan las empresas e industrias, las cuales varían en función de la cantidad de basura que produce la entidad y el tipo de desperdicios que genera, además que el departamento de compras puede cambiar de opinión al momento que la compañía Ecuamatrix incurra con su equipo de trabajo en la venta del producto en la ciudad de Guayaquil debido a que en zonas residenciales el uso del contenedor es opcional, sin embargo la información expuesta en el presente trabajo de investigación y sus estrategias descritas al final del documento, están basadas en los criterios expuestos por el administrador de la compañía en cuanto a la ventaja competitiva que tiene su producto y los procesos que en la actualidad se observa en cuanto al manejo de desechos en la ciudad, pero a su vez dentro de la recolección de datos se encontraron algunas limitaciones, las cuales se describen a continuación:

Acceso a los requerimientos formales de los clientes: los principales clientes de contenedores de basura a gran escala, los constituyen las empresas del sector hospitalario, centros comerciales, locales de comida, hoteles entre otros, que por su actividad comercial, generan una gran cantidad de desperdicios, donde las especificaciones técnicas van a incurrir en variables que en este estudio no se encuentran disponibles, debido a que estas características se incluyen cuando existe una negociación formal.

Limitaciones en términos culturales: puede ser que cada cliente tenga su propio procedimiento para el tratamiento de la basura, sin embargo, estos aspectos específicos no se encuentran en el documento, para ello se presenta de manera general cómo el Consorcio Puerto Limpio realiza su recolección y la manera general como las empresas y personas en general realizan sus depósitos de basuras en las aceras y avenidas.

### **Delimitaciones de la investigación**

En cuanto a las delimitaciones de la investigación tanto en la definición de la problemática como en la definición de los resultados, está desarrollada de acuerdo a los siguientes parámetros

**Campo:** Ingeniería en Gestión Empresarial

**Área:** Departamento comercial

**Tema:** Plan estratégico para la comercialización de contenedores de desechos de la empresa Ecuamatriz en Guayaquil.

Es decir que tanto las estrategias como el análisis de la situación actual está descrita exclusivamente para el área de ventas, sin que en ella se toquen temas relacionados con la producción, capacidad instalada, canales de distribución o forma de financiamiento de las operaciones. Las estrategias se basan en la manera cómo debe abordar la negociación de las ventas hacia potenciales clientes partiendo de las necesidades obtenidas en este estudio de mercado, los cuales pueden cambiar con el tiempo dependiendo del factor cultural o la metodología que en aquel tiempo se implemente para la recolección de la basura.

### **Variables de la investigación**

Las variables de la investigación permiten dividir al trabajo de investigación en dos partes, la primera definida como la variable independiente la cual está representada por la propuesta de solución,

mientras que la variable dependiente significa el estado o escenario sobre el cual se desea estar una vez que se ha llevado a cabo la propuesta planteada.

**Variable dependiente**

Posicionamiento de contenedores de desechos en el mercado.

**Variable independiente**

Plan estratégico comercial

## **Capítulo 2**

### **Marco teórico**

Para el desarrollo de estrategias de comercialización que sean efectivas para la generación de ventas, es importante contar con una guía que contribuya a definir los puntos que se deben investigar, hay que recordar que las estrategias deben partir de necesidades o problemas que tengan los consumidores finales, para lo cual adicionalmente se hizo una revisión sobre el manejo de los desechos en la ciudad de Guayaquil, la cual es ejecutada por el Consorcio Puerto Limpio, además de la ordenanza municipal de la cual se toma como referencia la cual estará incluida dentro de la parte legal del documento. El marco teórico constituye la base para la búsqueda de la información y un referente sobre el cual se ejerce la planeación, por ello se divide el capítulo en los siguientes apartados:

- Marco referencial: comprende estudios y la forma como se lleva a cabo el manejo de los desechos en la ciudad de Guayaquil, a fin de identificar la oportunidad de ofertar contenedores de basura, ya sea para el público en general o empresas cuya actividad comercial se hace referencia a la producción de basura.
- Teorías: incluye estudios de diferentes autores en los cuales se trata el estudio o investigación de mercado, de manera que se observe que tipo de criterios se le deben consultar al cliente potencial o los atributos que se deben resaltar en el producto.
- Perspectiva legal: el manejo de la basura de la ciudad de Guayaquil está regulado a través de ordenanzas municipales lo cual debe ser respetado por todos los habitantes, en ello se establecen las responsabilidades y deberes sobre la logística de los desechos, siendo este apartado importante, porque sustenta la necesidad de comprar el producto.

Al final de este capítulo, el lector podrá conocer cómo se maneja la logística de la basura, los implementos que normalmente se utilizan para el depósito de desechos, las normas que se deben cumplir y las expectativas

que se pueden lograr como beneficio para aquellas personas que tomen la iniciativa de adquirir los productos de la empresa Ecuamatrix.

### **Marco referencial**

La información en su mayoría es tomada por la página institución de Consorcio Puerto limpio y descripción de productos de la empresa Ecuamatrix.

### **Manejo institucional Consorcio Puerto Limpio.**

Las operaciones en el Consorcio Puerto Limpio iniciaron en el mes de octubre del año 2010, mediante la asignación de un proceso de licitación sobre la contratación de servicios de limpieza para la ciudad de Guayaquil, de acuerdo a su imagen institucional referido en su sitio web, tiene la siguiente misión y visión en su forma de trabajo:

*“Misión: Somos un consorcio dedicado a los servicios de limpieza, recolección y transporte de desechos sólidos; comprometidos con el medioambiente y las buenas prácticas laborales, buscamos, a través de la mejora continua, la eficiencia en nuestros servicios”* (Consorcio Puerto Limpio, 2018).

Dentro de las bases de la misión, la compañía hace referencia al compromiso que mantiene con el medioambiente, lo cual contribuye a generar una compatibilidad con los principios de Ecuamatrix en la oferta de sus contenedores, por lo cual se infiere que, dentro de los medios de difusión de información en las estrategias, se tome el aspecto medioambiental como una opción para resaltar los atributos del producto y así concretar la venta.

*“Visión: Ser un modelo de eficiencia en el servicio de recolección y manejo de desechos a nivel nacional e internacional”* (Consorcio Puerto Limpio, 2018).

De acuerdo a la visión que mantiene la compañía, se resaltan los criterios de convertirse en un modelo de eficiencia y manejar los desechos,

esto permite recomendar una estrategia donde asegure que el costo o inversión en la compra de contenedores representa una buena opción en duración, ya que la descripción de sus materiales contribuye a la duración del mismo y a disminuir la rotación en la compra de este tipo de herramientas, además de asegurar con su aislamiento de olores un manejo en salubridad de los desechos.



*Figura 9. Camiones recolectores de basura Consorcio Puerto Limpio.*

Tomado de: *Consorcio Puerto Limpio (2018)*

En la figura 9 se puede describir los vehículos que la empresa emplea para recolectar la basura en la ciudad de Guayaquil, se observa que la misma cuenta con una estructura en forma de contenedor en la parte de atrás del automotor, donde se almacena los desechos hasta su posterior depósito en vertederos autorizados por la ciudad.

Según Consorcio Puerto Limpio (2018) tiene a su disposición toda la estructura operativa para garantizar un servicio ágil y eficiente en cuanto a la recolección de desechos en la ciudad de Guayaquil, su trabajo incluye realizar recorridos por las calles de la urbe implementación de equipos especializados, ellos emplean sistemas de contenedores de diferentes tamaños, los cuales han sido colocados en empresas que se dedican al desarrollo y fabricación de

productos, centros comerciales y mercados, todo ello para que las compañías dispongan de un lugar para la colocación de los desechos.



*Figura 10. Modelos de recolección de desechos sólidos para Guayaquil. Tomado de: Obligaciones del usuario, Consorcio Puerto Limpio (2018)*

De acuerdo a la figura 10, las operaciones del Consorcio Puerto Limpio en referencia a la recolección de desechos, se encuentra agrupado en 8 sistemas, los cuales tienen su propio personal y equipo especializado, coordinando a través de micro rutas a fin que todas las frecuencias funcionen las 24 horas. Según esta compañía, en la ciudad se recolectan 4.200 toneladas diarias de desechos y un barrido de 2.500 kilómetros en lo corresponde a cunetas y calles, además del servicio de lavado de calles, plazas y otros locales de interés público.

### **Manejo de la basura usuarios residenciales.**

El Consorcio Puerto Limpio pone a disposición de su la ciudadanía en general un manual sobre el que establece el manejo correcto de la basura, de manera que se eviten sanciones, multas o cualquier otro tipo de decisión que afecten los intereses del público en general, refiriendo en este punto la forma de almacenar los desechos hasta que la compañía se encargue de su

recolección, esta revisión se la realiza para identificar alguna falencia en el manejo de la basura y su posterior respuesta a través de la oferta de contenedores de calidad:



*Figura 11. Información de horarios y frecuencias de los camiones de recolección. Tomado de: Obligaciones del usuario, Consorcio Puerto Limpio (2018)*

De acuerdo a la figura 11, se muestra la obligación de los usuarios de Guayaquil en consultar fuentes informativas sobre los horarios de atención que en barrios pasa el recolector, esto evita que en calles, aceras y avenidas se acumule desperdicios, que no solamente generan mal olor, sino que puede ser objeto de manejo inadecuados de niños, mascotas en general, provocando que los desperdicios se rieguen por toda la ciudad.



*Figura 12. Colocación de los desechos en calles y aceras. Tomado de: Obligaciones del usuario, Consorcio Puerto Limpio (2018)*

En la figura 12 se muestra la importancia de sacar la basura para su posterior entrega al recolector, de acuerdo al Consorcio Puerto Limpio, el usuario puede realizar este proceso máximo dos horas antes que pase el personal de limpieza. Esto evita que los desechos den mal aspecto al barrio y también posterior queja de vecinos o de niños en general que salen a jugar en los alrededores de la vivienda.



*Figura 13.* Empleo de fundas y material especializado para la colocación de basura. Tomado de: *Obligaciones del usuario, Consorcio Puerto Limpio (2018)*

De acuerdo a la figura 13 se observa que el usuario debe implementar fundas resistentes para colocar la basura, según especificaciones del Consorcio Puerto Limpio, debe contener un espesor mínimo de 20 micras y que la misma no pese 15 kg para su manipulación, ya que el personal tiene la tarea de tomarlas y depositarlas directamente al camión.



*Figura 14.* Depósitos de desechos en la acera. Tomado de: *Obligaciones del usuario, Consorcio Puerto Limpio (2018)*

En referencia a la figura 14, el Consorcio Puerto Limpio establece dos tipos de opciones para el usuario, dejar las fundas con basura en la acera, o

emplear un tacho o recipiente que albergue el desperdicio hasta su posterior recolección, lo cual se identifica como una opción del usuario en adquirir este tipo de contenedores, criterio que se puede usar al momento de establecer estrategias para la comercialización de este producto al final del estudio.

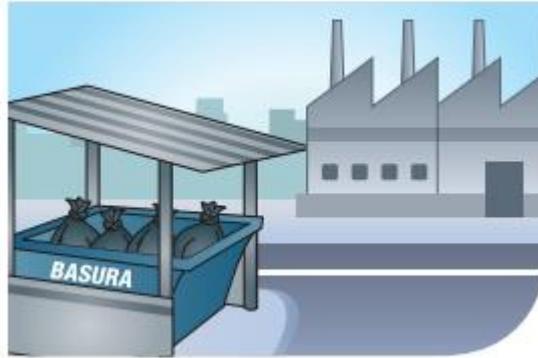
### **Manejo de la basura usuarios en ciudadelas e industrias.**

En cuanto al manejo de los desperdicios para aquellos usuarios en ciudadelas e industrias la obligación es totalmente distinta, esto se describe a continuación:



*Figura 15. Depósitos especializados para contener los desperdicios urbanizaciones. Tomado de: Obligaciones del usuario, Consorcio Puerto Limpio (2018)*

De acuerdo a la figura 15, se muestra que, en el caso de las ciudadelas, los administradores de estos conjuntos residenciales están obligados a emplear contenedores o áreas exclusivas para el depósito de la basura, las cuales sean de fácil acceso para el recolector. Muchas urbanizaciones en la ciudad de Guayaquil no lo practican, lo cual hace que se identifique como un nicho de mercado el cual puede ser considerado por la compañía Ecuamatrix en su plan de comercialización, con esto se comprueba que las urbanizaciones son tomadas en consideración como clientes potenciales dentro del plan referido al final del estudio.



*Figura 16. Depósitos especializados para contener los desperdicios industriales. Tomado de: Obligaciones del usuario, Consorcio Puerto Limpio (2018)*

Según la figura 16, las empresas de carácter industrial están obligadas a comprar un contenedor y colocarlo en áreas públicas de fácil acceso para los recolectores, constituyendo este criterio como una referencia para tomarlo en consideración como otro potencial cliente dentro del plan de comercialización.

De acuerdo a la ordenanza municipal en cuanto al manejo de desechos sólidos para las industrias, indica lo siguiente:

*“Las industrias generadoras, poseedoras y/o terceros que produzcan o manipulen desechos peligrosos deben obligatoriamente realizar la separación en la fuente de los desechos sólidos normales de los peligrosos, evitando de esta manera una contaminación cruzada en la disposición final de los desechos” (Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, 2010)*

Además:

*“Las industrias generadoras, poseedoras y/o terceros que produzcan o manipulen desechos peligrosos deben obligatoriamente facilitar toda la información requerida a los municipios, sobre el origen, naturaleza, composición, características, cantidades, forma de evacuación, sistema de tratamiento y destino final de los desechos sólidos. Así también brindarán las facilidades necesarias al personal autorizado de los municipios, para que*

*puedan realizar inspecciones, labores de vigilancia y control'* (Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, 2010).

### **Manejo de la basura usuarios dueños de tiendas y restaurantes**

De acuerdo a las condiciones de manejo que incurre la colocación de negocios de tiendas y restaurantes, se estipula que los mismos deben tener a disposición recipientes, lugares fijos de depósito en mercados y fundas con diferente espesor para colocar y manipular la basura, estas condiciones se muestran a continuación:



*Figura 17. Recipientes impermeables para basura en tiendas. Tomado de: Obligaciones del usuario, Consorcio Puerto Limpio (2018)*

En referencia a la figura 17 sobre los recipientes adecuados para el manejo de los desperdicios, se tiene que, las tiendas y locales de estas características, deben adquirir recipientes impermeables para desechos en un lugar totalmente visible, para que esté a disposición de clientes y transeúntes, logrando así que el consumo dentro de este local no altere la limpieza de la zona. En caso que la empresa Ecuamatrix tome la iniciativa de comercializar este tipo de productos, las tiendas constituyen un mercado potencial para ello.



*Figura 18. Características de fundas para desperdicios en restaurantes. Tomado de: Obligaciones del usuario, Consorcio Puerto Limpio (2018)*

En función a la figura 18 la ordenanza municipal exige a los restaurantes, el uso de fundas color verde con un espesor de 1.5 milésimas de pulgadas, esto debido a la generación de grasas, manipulación de alimentos que contienen líquidos que pueden derramarse cuando se manipula el desperdicio. Estos a su vez deben ser almacenados en lugares donde se evite que la basura contamine el resto de alimentos, no exige ninguna clasificación, por lo tanto, exige que los restaurantes entreguen las fundas totalmente cerradas.

Esta norma también rige para los mercados, ferias libres legalmente autorizadas y demás puestos de alimentos que generen desperdicios, velando por la seguridad de la salud que estas provean, esta exigencia se describe a continuación.



*Figura 19. Depósitos especializados para contener los desperdicios mercados. Tomado de: Obligaciones del usuario, Consorcio Puerto Limpio (2018)*

Según la figura 19 la forma de mantener limpio los mercados, es la colaboración de todos los integrantes, donde se cuente con un contenedor especial para el depósito de los productos y que estos a su vez brinden las garantías de evitar la contaminación con otros negocios. Hay que tomar en consideración que estos espacios antes de su funcionamiento deben estar aprobados para su uso por la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil.

### **Mercado objetivo**

De acuerdo a la referencia sobre el manejo de la basura en la ciudad de Guayaquil, existen dos tipos de ordenanzas para el manejo de desechos, una categoría hace referencia a la basura que no es peligrosa, es decir la componen desperdicios que no atentan con la salud del personal de recolección y otra que merecen un trato especial a través del uso de fundas especializadas para la deposición en los diferentes centros de acopio que existen en la ciudad, en función a estos antecedentes se establece la selección de las empresas, residencias y negocios en particulares que no manejan desperdicios peligrosos, porque constituye la mayor parte de los usuarios, además que no solicitan requerimientos especializados sobre las características que tienen los contenedores, permitiendo a la empresa manejar un precio diferenciado entre contrato de clientes y aumentar el tema de la logística al momento de la entrega del producto.

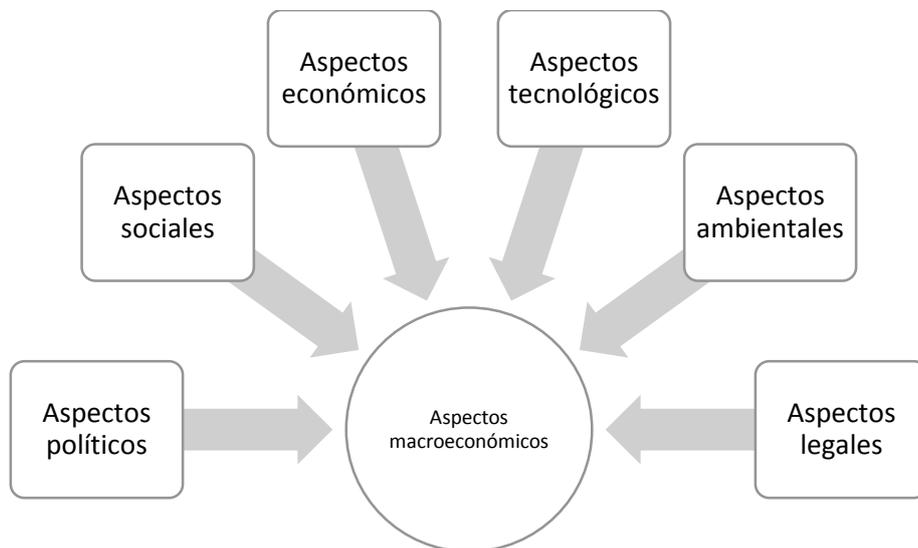
### **Teorías**

El título del trabajo de investigación hace referencia a la descripción de estrategias comerciales para contenedores de basura, lo que conlleva a la selección de teorías relacionadas con investigación de mercado y la forma como llevar a cabo un plan de marketing, para lo cual se ha realizado la siguiente revisión:

- Teorías relacionadas con aspectos macroeconómicos que afecten las estrategias.
- Teorías relacionadas con aspectos microeconómicos que afecten las estrategias.
- Definición de una matriz FODA para la elaboración de estrategias efectivas.

### **Teorías relacionadas con aspectos macroeconómicos que afecten las estrategias.**

De acuerdo a la teoría de Alonso & Grande (2016), indica que las estrategias en cuanto al posicionamiento de producto o servicio están influenciadas por factores externos que no son controlados por el emprendedor o la compañía y que deben ser descritos para crear contingentes sobre los cuales se controle su influencia una vez que se ejecute la propuesta, estos se describen a continuación:



*Figura 20. Aspectos macroeconómicos que afectan las estrategias. Tomado de: Decisiones y estrategias de marketing, Alonso & Grande (2016)*

El tema referido sobre el manejo de la basura, hace referencia a un aspecto legal, esto referido en el manejo de los desperdicios que son de acuerdo a las ordenanzas que establece el municipio para que su empresa

contratada pueda recolectar la basura sin ningún tipo de contratiempo o que a su vez genere conflicto con los usuarios. El estudio de aspectos macroeconómicos cubre los requerimientos del FODA en sus aspectos de oportunidades y amenazas, porque debe haber un criterio que permita la introducción del producto.

### **Teorías relacionadas con aspectos microeconómicos que afectan las estrategias.**

Las cinco fuerzas de Porter son catalogados como formas de gestión para evaluar el micro entorno de una compañía en particular, a fin de identificar las herramientas disponibles para lograr establecer una estrategia eficiente contra los competidores de un sector en particular. A partir del establecimiento de las fuerzas de Porter se definen las debilidades y fortalezas del negocio, permitiendo a la administración corregir errores y referencias ciertas características positivas para incrementar el posicionamiento o el número de clientes.



*Figura 21. Aspectos microeconómicos que afectan las estrategias. Tomado de: Ser competitivo, Porter (2015)*

*“Si no se cuenta con un plan perfectamente elaborado, no se puede sobrevivir en el mundo de los negocios de ninguna forma”* (Porter, 2014); lo referenciado por este autor, indica la importancia de incurrir en la planificación para obtener resultados positivos, además que las estrategias tienen un costo que son parte de los gastos de un balance y que restan beneficio generado a través de las ventas.

### **Definición de una matriz FODA para la elaboración de estrategias efectivas.**

El análisis FODA constituye una herramienta que complementa los criterios del análisis obtenido de las cinco fuerzas de Porter más los criterios referenciados a través del macro entorno, esto es la descripción de aspectos legales, económicos, políticos, ambientales y sociales que pueden afectar al negocio. Para el caso del proyecto la referencia del manejo de la basura, aporta de manera social a la disposición de venta del producto, ya que las ordenanzas son los documentos que regular la forma de manejar los desechos en la ciudad de Guayaquil y que solamente los residentes particulares tienen de manera opcional el uso de contenedores, siendo los demás prospectos de clientes como tiendas, restaurantes, urbanizaciones, industrias que no manejen productos no peligrosos, posibles compradores del producto en análisis.

Según Kotler (2017) para ejecutar un análisis se deben mencionar que las fortalezas como las debilidades son internas de la organización y es posible operar directamente sobre ellas. Las oportunidades y las amenazas que son externas, y solo se puede tener mediación sobre los aspectos internos.

- **Fortalezas:** Se refiere a las cualidades especiales con las que cuenta una empresa, y las cuales les permite tener una mayor cuota de mercado frente a la competencia.

- **Oportunidades:** Se refiere a esos factores que son favorables para el entorno donde actúa la empresa, y los cuales permiten alcanzar ventajas competitivas.
- **Debilidades:** Se refiere a los factores que colocan en una posición desfavorable a la empresa en comparación con la competencia.
- **Amenazas:** Se refiere a las circunstancias que provienen del entorno externo de la empresa y podrían atentar contra la permanencia de la empresa.

### **Teoría sobre el bien común**

La teoría del bien común se fundamenta en los siguientes temas:

- Se trata de eliminar las diferencias entre la sociedad y la economía, indicando que la acción a favor de las relaciones humanas debe premiarse con dinero, estos son: la empatía, la honestidad, confianza, cooperación, estima, solidaridad, compromiso entre otros.
- El objetivo que participan en el desarrollo de la economía, deben estar basadas en el bien común, donde esta iniciativa debe estar reglamentada. De la misma forma, el dinero, el capital y la parte sobre el beneficio financiero, deben estar en el lugar que menos medios económicos tengan para emplear, de manera que se inicie con programas en favor al desarrollo social.
- Con referencia al éxito económico, este debe evaluarse por los objetivos que se persiguen, es decir en qué se va a emplear y como desarrollar modelos de negocios. La economía del bien común se basa en desarrollar un Producto del Bien Común, es decir cuantificar los valores que se van a invertir de manera correcta, siendo su evaluación el desarrollo de programas ante resultados éticos y monetarios según en referencia a la ética como tema de éxito.

## **Marco conceptual:**

### Desecho

Se refiere a la forma de expresarse de diferentes tipos de artículos residuales, desperdicios, basura de índole con peligrosa el cual es ocasionado por individuos en general, empresas, instituciones, industrias, los cuales pueden tener una consistencia sólida o semisólida, dependiendo de la actividad sobre la cual se ha generado el desecho (Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, 2010).

### Desecho sólido

*“Se entiende por desecho sólido todo sólido no peligroso, putrescible o no putrescible, con excepción de excretas de origen humano o animal. Se comprende en la misma definición los desperdicios, cenizas, elementos del barrido de calles, desechos industriales, de establecimientos hospitalarios no contaminantes, plazas de mercado, ferias populares, playas, escombros, entre otros”* (Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, 2010).

### Desecho semi-sólido

*“Es aquel desecho que en su composición contiene un 30% de sólidos y un 70% de líquidos”* (Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, 2010).

### Desecho sólido Domiciliario

*“El que por su naturaleza, composición, cantidad y volumen es generado en actividades realizadas en viviendas o en cualquier establecimiento asimilable a éstas”* (Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, 2010).

### Desecho sólido Comercial

*“Aquel que es generado en establecimientos comerciales y mercantiles, tales como almacenes, bodegas, hoteles, restaurantes, cafeterías, plazas de mercado y otros”* (Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, 2010).

### Desechos sólidos de demolición

*“Son desechos sólidos producidos por la construcción de edificios, pavimentos, obras de arte de la construcción, brozas, cascote, etc., que quedan de la creación o derrumbe de una obra de ingeniería. Están constituidas por tierra, ladrillos, material pétreo, hormigón simple y armado, metales ferrosos y no ferrosos, maderas, vidrios, arena, etc.”* (Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, 2010).

#### Desechos sólidos de barrido de calles

*“Son los originados por el barrido y limpieza de las calles y comprende entre otras: Basuras domiciliarias, institucional, industrial y comercial, arrojadas clandestinamente a la vía pública, hojas, ramas, polvo, papeles, residuos de frutas, excremento humano y de animales, vidrios, cajas pequeñas, animales muertos, cartones, plásticos, así como demás desechos sólidos similares a los anteriores”* (Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, 2010).

#### Desechos sólidos de limpieza de parques y jardines

*“Es aquel originado por la limpieza y arreglos de jardines y parques públicos, corte de césped y poda de árboles o arbustos ubicados en zonas públicas o privadas”* (Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, 2010).

#### Desechos sólidos de hospitales, sanatorios y laboratorios de análisis e investigación o patógenos

*“Son los generados por las actividades de curaciones, intervenciones quirúrgicas, laboratorios de análisis e investigación y desechos asimilables a los domésticos que no se pueda separar de lo anterior. A estos desechos se los considera como Desechos Patógenos y se les dará un tratamiento especial, tanto en su recolección como en el relleno sanitario, de acuerdo a las normas de salud vigentes y aquellas que el Ministerio del Ambiente expida al respecto”* (Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, 2010).

#### Desecho sólido institucional

*“Se entiende por desecho sólido institucional aquel que es generado en establecimientos educativos, gubernamentales, militares, carcelarios, religiosos, terminales aéreos, terrestres, fluviales o marítimos, y edificaciones destinadas a oficinas, entre otras”* (Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, 2010).

Desecho sólido industrial

*“Aquel que es generado en actividades propias de este sector, como resultado de los procesos de producción”* (Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, 2010).

## **Marco legal**

Artículo 5, ámbito de la prestación del servicio público de aseo

*“El Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil a través de la empresa contratada para la prestación del servicio público de aseo, velará para que este servicio se ejecute en el Cantón en forma eficiente, respetando sus frecuencias y horarios en los sitios accesibles para los vehículos recolectores de basura, para así salvaguardar el medio ambiente y la salud pública de los ciudadanos o usuarios”* (Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, 2010).

Artículo 6.- responsabilidad de la prestación del servicio público de aseo.

*“De conformidad con lo dispuesto en el artículo 55 letra d) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, es de competencia de los gobiernos autónomos descentralizados municipal velar por el fiel cumplimiento de las normas legales de saneamiento ambiental”* (Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, 2010).

Ordenanza que Norma el manejo y disposición final de escombros para la ciudad de Guayaquil.

Artículo 7.- Deberes y obligaciones del usuario.

7.4. Es obligación de los usuarios residenciales y no residenciales, sean estas personas naturales o jurídicas, propietarios o administradores, que en las edificaciones, tales como: Multifamiliares, Centros Educativos, Institucionales de Salud, entre otros, que se consideran grandes productores de residuos sólidos no peligrosos, disponer de un sitio de almacenamiento para la colocación de los contenedores de residuos sólidos no peligrosos, capaces de recibir el número necesario de éstos para la cantidad de residuos generados entre una recolección y la siguiente, por la población, cuyas características se describen en el artículo 16.

Artículo 8.- Componentes del manejo del servicio público de aseo.

*“Para efectos de esta Ordenanza se consideran como componentes del servicio público del aseo, los siguientes: almacenamiento, recolección, transporte, barrido y limpieza de vías y áreas públicas; transferencia, tratamiento y aprovechamiento, de ser el caso; y disposición final, mediante el sistema de relleno sanitario”* (Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, 2010).

Artículo 13.- Presentación de desechos sólidos para recolección.

*“Los desechos sólidos no peligrosos que se dispongan para la recolección deberán estar presentados y almacenados de forma tal que se evite su contacto con el medio ambiente y las personas encargadas de la recolección. Los desechos sólidos deberán colocarse en los sitios de recolección con una anterioridad máxima de dos horas a la hora de recolección establecida para el sector del usuario”* (Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, 2010).

Artículo 16.- Sitio de almacenamiento colectivo de basuras.

Las edificaciones destinadas para vivienda, comercio, multifamiliar, conjuntos residenciales, centros comerciales, restaurantes, hoteles, mercados, supermercados, urbanizaciones deberán tener un área destinada al almacenamiento de residuos sólidos no peligrosos, si son grandes productores que cumplan como mínimo con los siguientes requisitos:

- 1.- Los acabados serán lisos, para permitir su fácil limpieza e impedir la formación de ambientes propicios para el desarrollo de microorganismos en general.
- 2.- Tendrá sistemas de ventilación, suministro de agua, de drenaje y de prevención y control de incendios, así como techo y cerco perimetral.
- 3.- Será construida de manera que se impida el acceso de insectos, roedores y otras clases de animales.
- 4.- Será diseñada con la capacidad suficiente para almacenar los residuos sólidos producidos acorde con las frecuencias de recolección establecidas y su generación.

Los contenedores deben ser utilizados para depositar residuos sólidos no peligrosos, productos de las labores diarias de la empresa. Queda prohibido disponer líquidos, residuos peligrosos, materiales de construcción, o todo tipo de residuos que, por sus características físicas (troncos, palos, cañas, muebles, electrodomésticos), podrían ocasionar daños en el sistema de compactación de los recolectores de carga trasera, en caso de ser este el procedimiento de carga se debe ejecutar las coordinaciones internas pertinentes, para que se brinde atención priorizada al camión recolector, para poder cumplir con eficiencia el servicio de recolección.

5.- Las áreas a que se refiere este artículo serán aseadas, fumigadas y desinfectadas por el usuario, con la regularidad que exige la naturaleza de la actividad que en ellas se desarrolla de conformidad con los requisitos y normas establecidas por la autoridad competente. La Municipalidad, a través de los Departamentos respectivos, aprobará el diseño de estas áreas como uno de los requisitos para la obtención del Permiso de Construcción. En los establecimientos señalados en el primer inciso del presente artículo, que en

la actualidad no cumplan con los requisitos exigidos en esta Ordenanza, deberán regularizar su situación en un plazo de 90 días contados a partir de su vigencia.

La presentación de los residuos sólidos no peligrosos por parte del generador cualquiera que fuera la manera normada en esta Ordenanza de presentar los residuos sólidos para su recolección, se hará evitando obstrucción peatonal o vehicular, en un lugar que sea de fácil acceso para los vehículos de recolección. El lugar debe ser adecuado y accesible, contiguo al área pública, independiente y expedito y de fácil maniobrabilidad del vehículo recolector de residuos sólidos.

Artículo 18.- Características de los contenedores de almacenamiento.

La capacidad, características técnicas y el sistema de carga y descarga de contenedores de almacenamiento de instituciones públicas o privadas, serán determinados por la DACMSE con el objeto que sean compatibles con el equipo de recolección y transporte utilizado en el servicio de aseo (Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, 2010).

### **Capítulo 3**

#### **Metodología de la investigación**

Según lo observado en el capítulo 2, que hace referencia a las políticas y reglamentos que se maneja en la ciudad de Guayaquil en cuanto al manejo de los desperdicios de forma residencial y a nivel comercial, se concluyó que existen dos formas de comunicación para posicionar la venta de los contenedores de basura, la primera es dirigirse a las zonas residenciales de la ciudad con el mensaje de adquirir un instrumento que evite la contaminación en el hogar y la segunda ofertar a los negocios particulares, un producto que les permita cumplir con sus obligaciones legales de mantener la basura fuera de sus instalaciones y con ello evitar que el cliente este en contacto con la misma.

A través del capítulo 3 denominado metodología de la investigación, se trata de obtener datos que complementen la información del capítulo 2 y que sirvan para elaborar una estrategia eficaz, entre los temas a cubrir se encuentran: conocer las especificaciones del producto, interpretar a través de los requerimientos del usuario las condiciones de compra que debe ofertar la compañía para vender los contenedores, además de establecer el nivel de frecuencia del producto con posibles competidores que ya estén posicionados en la ciudad de Guayaquil.

Para lograr obtener datos y convertirla en información relevante, se procede a emplear una investigación y metodología compatible con la venta de contenedores, además de emplear herramientas de recolección que de manera eficiente permitan construir un escenario actualizado, que anticipe la probabilidad o frecuencia de compra de los consumidores finales, anticipando cual evento o factor que perjudique la comercialización de los contenedores, estableciendo los contingentes necesarios.

El capítulo de la metodología de la investigación se divide en apartados que justifican el empleo de herramientas, técnicas y formas de procesar los datos, al final del mismo se podrá interpretar la mejor opción en cuanto a

canales de comunicación y que estos den la posibilidad a la compañía de posicionar su marca de contenedores de basura en el mercado guayaquileño.

### **Diseño de la investigación.**

De acuerdo a la filosofía de Moguel (2015) indica que existe dos tipos de investigación a los cuales se puede acoplar todo tratamiento de información, la de tipo experimental que hace referencia de concluir la investigación con un nuevo conocimiento, el cual es validado a través de la exposición de diferentes resultados para cambiar la teoría y el segundo no experimental, que propone una solución a la problemática pero que no la expone a cambiar o interactuar con el problema, pero se comprueba con un escenario hipotético a posibles resultados.

Para la presente investigación se selecciona el tipo no experimental, ya que se evidenció el problema, pero la propuesta no se la pondrá en marcha debido a la decisión de la compañía en aplicarla a futuro en caso que deseen posicionar su producto en la ciudad de Guayaquil, para su comprobación se propone crear un escenario de factibilidad en la cual, a través de la información tomada en las encuestas, se muestra la probabilidad de ocurrencia de compra y con ello el nivel de venta posible a percibir por parte de la venta del producto.

Se procede a determinar además los costos que debe incurrir la empresa en cuanto al manejo logístico del proceso de compra, partiendo desde el momento en que promueve el mensaje, hasta la forma de captar el interés y concretar la compra, excluyendo con ello los temas de logística de traslado del producto desde la fábrica, los mismos que serán incluidos de manera directa en el costo de venta del producto. Sin embargo, para aportar con la información suficiente a elaborar las estrategias, se aplica otras investigaciones, cuyo justificativo y parte teórica se la muestra a continuación.

Se emplea la investigación descriptiva, siendo su justificativo identificar las necesidades que se van a cubrir con la oferta de los contenedores, es decir, determinar los detalles que se comunican de manera posterior en el mensaje para incentivar la compra de los futuros clientes, de acuerdo a Villegas (2015) afirma que este tipo de investigación trata de fotografiar al detalle el objeto investigado, es decir indica su comportamiento frente a una serie de situaciones, criterio compatible con el objetivo que se busca, conocer la opinión de los clientes frente al producto que se analiza.

Para analizar los datos del mercado y clasificarlos de acuerdo al producto de los contenedores, es decir verificar si existen factores externos que podrían afectar la comercialización, se utiliza la investigación deductiva, para Hair (2016), este tipo de investigación toma criterios generales sobre varios temas, los sintetiza y relaciona con el objeto de estudio, formando un criterio para que el investigador pueda determinar lo que pasa en el entorno, este concepto se acopla debido a la importancia de determinar cómo está el mercado en la ciudad de Guayaquil en cuanto a competidores, clientes y futuras empresas que pueden dedicarse a productos similares.

Para conocer si la compañía tiene la factibilidad de comercializar contenedores en la ciudad de Guayaquil, se procede a tomar en consideración la investigación explicativa, porque a través de ella se informa sobre los recursos necesarios para llevar a cabo dichas tareas y a su vez determinar si los beneficios a recibir son mayores que la inversión a realizar, de acuerdo a Hurtado (2014) la investigación explicativa trata de informar los argumentos necesarios para sostener una teoría, en el presente documento, la importancia de cuantificar el beneficio económico luego de deducir los gastos y costos que incurre su generación, contribuye a que la alternativa sea puesta en marcha.

En resumen, las investigaciones expuestas a su aplicación en el tratamiento de los resultados, permite obtener información para la elaboración de las estrategias, por lo tanto, se tiene que:

- La investigación no experimental contribuye a informar sobre la presencia de un problema y el planteamiento de una solución sin la puesta en marcha.
- La investigación descriptiva contribuye a definir el tipo de cliente o consumidor que se tiene y la manera de persuadirlo en su compra.
- La investigación deductiva aporta con factores que podrían afectar la estrategia, las cuales se van a agrupar en el capítulo 4 a través del análisis PESTAL y PORTER.
- La investigación explicativa muestra todos los recursos necesarios para una posterior puesta en marcha de la propuesta, con la aprobación de la gerencia de la compañía.

### **Metodología.**

Según Sampieri (2012) los métodos son herramientas que sirven para recolectar, formular y responder inquietudes que tiene el investigador sobre un determinado tema y que sin su ayuda es imposible que llegue a una conclusión. Para Gómez (2016) es necesario que el investigador emplee la metodología, porque permite usar opciones teóricas y empíricas para llegar a la verdad de un suceso, siendo posible llegar a una conclusión real y sobre la cual plantear una respuesta.

La metodología a diferencia de la investigación, no muestra una guía o pasos para lograr llegar a una conclusión, sino muestra herramientas que permiten recolectarla, tratarla, clasificarla y finalmente utilizarla, como referencia frente a un determinado problema. En referencia a Moreno (2016), indica que existen dos tipos de metodología de acuerdo a los datos que se analizan, el método cuantitativo y el cualitativo, siendo el trabajo de investigación un método mixto debido a los siguientes criterios.

El método cuantitativo se centra en analizar datos que son medibles, es decir un criterio que busca la objetividad a través de la recopilación de información numérica, que muestre o indique el comportamiento del

fenómeno, esto se logra a través de pruebas objetivas, herramientas de medición de datos, estadísticas, test entre otros, además no requiere la opinión del investigador, porque los datos no son sujetos a cambios (Moreno, 2016).

En referencia al método cualitativo, requiere un análisis subjetivo, donde es importante la opinión y la forma de análisis del investigador, porque invita a reflexionar sobre los datos obtenidos, como ejemplo de este tipo de metodología se tiene la incursión de entrevistas, fichas de observación entre otros (Moreno, 2016).

## **Población y muestra.**

### **Población**

La población se la puede definir como el conjunto de elementos que tiene una característica en común o que guardan relación con la problemática planteada (Moguel, 2015). La investigación define a la población como el número de personas o familias que están dispuestos a comprar un contenedor de basura, de acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2017), la ciudad de Guayaquil cuenta al año 2017 con 2'644.891 habitantes, siendo el núcleo familiar integrado por cuatro personas, es decir:

Familias en Guayaquil = Habitantes / número de personas en familia promedio

Familias en Guayaquil = 2'644.891 / 4

Familias en Guayaquil = 661.222 familias aproximadamente.

Por lo tanto, el número de población que se determina en la investigación es de 661.222 familias a investigar su comportamiento en cuanto al manejo de la basura, complementando con ello los estatutos que actualmente están en vigencia y regulados por la municipalidad de la ciudad, sin embargo, este número es demasiado extenso para llegar a cabo en el corto tipo que se tiene para la titulación, por lo tanto, se recurre a la muestra.

## Muestra

Según Moreno (2016), la muestra es una parte representativa de la población, la cual la simplifica a un número de la cual el investigador puede tomar datos y que sus resultados definen los criterios de todo el universo, es decir al tomar una pequeña parte del número de la población, sus resultados son similares al mismo criterio de exponer la herramienta de recolección de datos a toda la población.

Para determinar la muestra se emplea la fórmula de población finita, dado que se conoce el número exacto de prospectos, a continuación, se muestra el siguiente cálculo:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Donde:

N = es el número de prospectos que compone la población.

p = es la probabilidad de éxito de conseguir una respuesta afirmativa.

q = es la probabilidad de fracaso de conseguir una respuesta negativa.

Z = punto crítico de confianza de la muestra

e = margen de error

n = tamaño de la muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizan los siguientes valores:

N = 661222 familias

p = 50%

q = 50%

Z = 1.64

e = 10%

$$n = \frac{1.64^2 (661222) (0.5) (0.5)}{10\%^2 (661222 - 1) + 1.64^2 (0.5) (0.5)}$$

n = 67 familias a encuestar

### **Herramienta de recolección de datos.**

En referencia al tipo de investigación y metodología empleada, se tiene que indicó que se puede utilizar tanto herramientas para tipo de datos cualitativos como cuantitativos, por ello se afirma el empleo de la encuesta para conocer las percepciones de los clientes en cuanto al manejo de la basura, la entrevista al gerente de la compañía para determinar los factores externos que pueden afectar al mercado y finalmente la observación para identificar si la recolección de basura se la lleva a cabo tal como se estableció en los estatutos tomados del municipio.

En los anexos del presente documento se describen las preguntas de cada una de las herramientas de recolección de datos.

### **Validación del instrumento**

El instrumento de la investigación se midió a través de una encuesta piloto realizada a un grupo de personas, compañeros de la carrera, con el fin de validar la precisión de las preguntas y mejorar el contenido de las mismas. Todo eso con el objetivo de conocer y adquirir opiniones sobre el manejo de los desechos. Mediante esta prueba, se realizaron diferentes cambios en cuanto al contexto de las palabras y se agregaron nuevas preguntas. Finalmente, luego de validar las preguntas, se procedió a realizar las encuestas a las 67 personas, cada una correspondiente a diferentes familias.

### **Presentación de resultados**

#### **Resultados de la entrevista al gerente general**

Nombre: Luis Fernando Valencia  
Cargo: Jefe de Planta

**1.- ¿Qué beneficio considera usted que reciben sus clientes al momento de comprar los contenedores de basura?**

Productos con garantía, Confianza de recibir materiales de primera calidad, Servicio técnico y Post Venta, Disponibilidad de repuestos, Tiempos de entrega convenientes.

**2.- ¿Qué tipo de clientes compran los contenedores de basura?**

Compra publica, Municipios, Empresas públicas, Clientes privados, Empresas, Condominios

**3.- Indique ¿cuáles son sus competidores?**

Productos importados (chinos, italianos, españoles, etc.), un productor nacional

**4.- ¿Cuáles son las características que diferencian a los contenedores de basura con relación a la competencia?**

La calidad de los materiales, Garantía superior, Servicio técnico, Servicio post venta, Se garantiza que el producto cumple con las especificaciones solicitadas y no se degrada el producto para abaratar costos

**5.- ¿Qué tipos de canales de comunicación actualmente emplea para promocionar sus productos?**

Publicidad impresa, redes sociales, contacto con los interesados

**6.- ¿Ha tenido devoluciones de productos por parte de los clientes? Indique los motivos.**

No ha sido necesario

**7.- ¿Tienen algún tipo de garantía los contenedores de basura?**

1 año contra defectos de fabricación o materiales defectuosos y 5 años de durabilidad contra la intemperie (no incluye mal uso o daños provocados)

**8.- ¿Cuál es el tiempo de vida útil de los contenedores de basura en promedio?**

5 años de vida útil promedio en uso rudo y constante, y una vida útil superior con los debidos mantenimientos

**9.- ¿Considera que el reciclaje es una estrategia compatible que motiva la compra de contenedores de basura?**

Si, Efectivamente el primer paso para el reciclaje es la contenerizacion, se continua con la clasificación por lo que se continua con contenedores diferenciados, uno para cada tipo de residuo

**10.- ¿Considera que sus clientes tienen una cultura de manipular correctamente la basura?**

Toma un tiempo por parte de la ciudadanía, pero en ciudades como en Ambato o Rumiñahui, es evidente lo exitoso del sistema, las ciudades están más limpias y la ciudadanía ha aprendido a cuidar los contenedores, también es necesaria una correcta gestión del sistema de contenerizacion la cual consiste en la recolección periódica, el lavado de los contenedores y el mantenimiento de los mismos

**11.- En caso de promocionar los contenedores en la ciudad de Guayaquil ¿tiene la capacidad instalada adecuada para hacerlo?**

Si, Se cuenta con toda la infraestructura y tecnología necesaria para brindar contenedores de basura de fabricación nacional que cumplan con todos los estándares internacionales para una gestión correcta de residuos. Hemos atendido con éxito la compra de contenedores más grande del país, 700 contenedores para el municipio de Rumiñahui en un plazo de 3 meses.

**12.- ¿Tiene actualmente los recursos para implementar un local comercial en la ciudad de Guayaquil?**

Si, Aunque este tipo de soluciones requieren una promoción más específica hacia la entidad gestora de residuos solidos

**13.- ¿Cuáles son los productos sustitutos que posiblemente eviten que se compren contenedores de basura?**

No existe un sustituto, lo que actualmente se realiza es una recolección manual lo que genera gran cantidad de problemas como suciedad, basura en las calles, perros callejeros, alcantarillas taponadas, inundaciones, exceso de personal recolector, demora en la recolección y sobre todo muchos problemas de salud para el personal que trabaja en la recolección manual por las condiciones deplorables en las que se realiza ese trabajo

**14.- ¿Actualmente tiene alianzas estrategias con empresas recolectoras de basura?**

Si, estas gestionan con nosotros servicios de mantenimiento de los contenedores

**15.- ¿Considera que es importante culturizar la forma de depositar la basura en los hogares de la ciudad de Guayaquil?**

Si, Guayaquil sería una de las ciudades que más necesita un sistema de contenerización de residuos sólidos, Eliminaría el problema de basura en las calles y alivianaría grandemente el problema de inundaciones en la época de invierno provocadas por alcantarillas taponadas por basura.

**Análisis de resultados de la entrevista al gerente**

Uno de los puntos fuertes de la gestión para comercializar contenedores en referencia a la entrevista por parte del gerente, es contar con alianzas estratégicas de entidades que manejan la recolección de la basura o empresas que tengan la necesidad de adquirir contenedores, porque a través de la contratación se genera el ingreso. Como diferencial, la empresa dispone de la suficiente tecnología y calidad de materiales para competir con importadores de este tipo de productos, además como valor adicional, se

cuenta con un departamento de atención al cliente, que se encarga directamente de tomar todos los pedidos.

A continuación, se muestran los resultados de una entrevista realizada a una colaboradora de Consorcio Puerto Limpio, para saber la postura de la compañía en cuanto a la puesta en marcha de contenedores como forma de recolectar la basura.

### **Resultados de la entrevista a trabajadora del Consorcio Puerto Limpio**

**Entrevistado:** Daniela Muñoz – Asistente de Operaciones “Consorcio Puerto Limpio”

#### **1.- ¿Desde qué tiempo se encuentra usted liderando la administración del consorcio Puerto Limpio?**

Trabajo directamente para el departamento de operaciones, como asistente de esa área desde el año 2015.

#### **2.- ¿Cómo fue el proceso de licitación del consorcio en el 2010?**

La oferta del consorcio fue la más adecuada y conveniente para el Municipio de Guayaquil, presentó aspectos más económicos tanto en lo técnico como en lo financiero.

#### **3.- ¿Cuál ha sido el mayor acontecimiento que ha tenido que liderar durante este tiempo?**

Todo el proceso de rendición de cuentas y la campaña para crear conciencia entre los ciudadanos sobre la limpieza.

#### **4.- De acuerdo a sus años de experiencia, ¿cuál ha sido el problema más grande con el proceso de recolección de desechos?**

Según mis años trabajando para el consorcio puedo decir que el problema más común que se ha presentado es la problemática en el manejo de los desechos en los sectores más vulnerables de la ciudad de Guayaquil, donde no se mantiene un orden de la gestión por parte de los habitantes y crean ambientes de insalubridad para todos. Es importante tomar conciencia de que como ciudadano debemos mantener las calles limpias, respetando los

horarios de recolección y ubicando los desechos de manera ordenada (En fundas y no al aire libre).

**5.- ¿Cómo es la relación laboral entre la municipalidad de Guayaquil y el Consorcio Puerto Limpio?**

Con respecto a la relación laboral entre la municipalidad y el consorcio, es muy buena, estamos en contacto todos los días del año confirmando normativas y cambios en cualquier área técnica. Siempre estamos atentos a cualquier consulta o especificaciones solicitadas por el Municipio.

**6.- ¿Cuál es su comentario con respecto al nuevo proceso de licitación del próximo año para el consorcio?**

Para el próximo año esperamos continuar brindando nuestros servicios y esperamos contar con las expectativas que se requieren ya que la alcaldía asumirá un nuevo líder y se estima recibir nuevos cambios en el Municipio.

**7.- ¿Tienen alguno plan de mejoramiento para el sistema de recolección de desechos en la ciudad?**

Si, contamos con nuevos proyectos como mecanismos de recolección y nuevas especificaciones para la emisión de ordenanzas que puedan ser sujetas por parte del municipio y luego establecidas hacia el público.

**8.- Según sus años de experiencia, ¿cómo ha ido incrementando la recolección de desechos sólidos en la ciudad en los últimos años?**

Es claro que todos los años siempre habrá un incremento porcentual de desechos debido al índice de natalidad y poblacional de la ciudad. Sí, han incrementado las toneladas de desechos sólidos, no cuento con el valor específico de este año, pero pueden encontrarlo en datos según el Cabildo de Guayaquil.

**9.- ¿Qué opinión tiene usted sobre la relación entre las elecciones para alcalde y la renovación del contrato al consorcio?**

Bueno en mi opinión ese es un asunto interno del Cabildo y el Municipio de Guayaquil, esperamos seguir brindando nuestros servicios.

**10.- Según sus años de experiencia, ¿cree conveniente el uso de los contenedores de desechos para poder incluirlos como un material técnico para la recolección?**

Es una alternativa que se ha venido planteando por algunos años. Ciertos sectores de la ciudad ya cuentan con estos insumos para el uso propio de su localidad. Pero en el caso del Consorcio Puerto Limpio, es una opción por analizar debido a que si se implementa sería a favor de toda la ciudad por lo tanto la inversión sería mayor.

**Análisis de resultados de la entrevista a la colaboradora de Puerto Limpio**

El Consorcio Puerto Limpio tiene como política basar su sistema de recolección de desperdicios en frecuencias previamente comunicadas a los habitantes de Guayaquil, sin embargo no existen ordenanzas para el uso de contenedores, por lo tanto esto ha ocasionado que sus colaboradores se encuentren expuestos a enfermedades por la manipulación de fundas abiertas, sin embargo a futuro se piensa en un plan para mejorar el sistema de recolección de desperdicios, solo se espera quién asume el costo de los contenedores.

**Resultados de la entrevista de especialista**

**Nombre:** Martha León

**Cargo:** Maestra en materia de sistemas ambientales.

**1.- ¿Qué tan importante es contar con un recipiente especializado en almacenar los desperdicios?**

Tiene una máxima importancia debido a que los desperdicios si no se encuentran en un recipiente adecuado previo a la recolección, causan enfermedades e incomodidad para las personas que se encuentran alrededor. Mucho mejor si son especializados para ciertos desperdicios, peligrosos, de salud, entre otros. Brindan comodidad hacia el cliente que los requiere.

**2.- ¿Cuál sería la razón más común para motivar a los consumidores a comprar contenedores de basura?**

Mantener el orden y la salubridad en el ambiente y área de trabajo o doméstico.

**3.- De acuerdo a su criterio ¿el guayaquileño tiene una cultura para almacenar la basura?**

Según mi criterio, al guayaquileño le hace falta crear conciencia de la importancia de mantener la ciudad limpia y en buen estado, no solo para el bienestar del pueblo sino para fomentar el turismo que le hace falta a la ciudad. Acostumbrarse a depositar los desechos en el lugar correspondiente y a la hora indicada.

**4.- A pesar que sea obligatorio los contenedores de basura para los residentes ¿considera importante que ha futuro se cambie la ley? ¿Por qué?**

Si considero importante que se cambie para el bienestar de la ciudadanía, en el sentido de que se convierta obligatorio el uso de los contenedores en las calles como ya se ha implementado en algunas ciudades de la región sierra. De esa forma, mantener limpia la ciudad y que las personas puedan regirse a las leyes y recibir sanciones cuando lo amerite.

**5.- ¿Qué opina sobre el sistema de recolección de basura en la ciudad de Guayaquil?**

En mi opinión ha cambiado en el transcurso de estos años para bien. Las calles a comparación de hace más de 10 años lucen distintas y con un sistema de más control. Sin embargo, aún existe falta de cultura en los habitantes en hacer respetar los horarios de recolección para cada sector y la forma en como depositan sus desperdicios. La mejor forma sería ubicarlos en un objeto cerrado donde no se pueda contaminar el ambiente y mejor aún si posterior a eso pueden ser ubicados en un recipiente.

**6.- ¿Cuál es el impacto ambiental que genera los desperdicios expuestos sin protección en la ciudad?**

Generan enfermedades, contaminación, desorden, entre otros aspectos que causan malestar entre las personas.

**7.- ¿Qué tipo de especificaciones deben tener con contenedores de basura para evitar la contaminación en el hogar?**

Depositar los desperdicios en fundas y posterior a eso en los contenedores. Realizar una limpieza de los contenedores pasando unas semanas.

Ubicar los desperdicios en fundas a la hora indicada de recolección.

**8.- ¿Cómo beneficia la presencia de un contenedor de basura en el hogar?**

Ayuda a mantener el orden y la limpieza en el hogar, además de la facilidad que se le da al recolector para recoger los desperdicios a la hora indicada.

**9.- ¿Por qué es necesario que la basura sea almacenada y clasificada?**

Es necesario debido a que de esa manera se evita la contaminación, se mantiene el orden y se motiva a poner en práctica el tema de la clasificación, que ayuda al medio ambiente.

**10.- ¿Considera que el sistema de recolección de basura en la ciudad utiliza los materiales correctos?**

Considero que hace falta algunos nuevos mecanismos de recolección de los desperdicios y nuevos materiales que se puedan complementar con eso nuevo uso de contenedores.

**Análisis de resultados de la entrevista al especialista ambiental**

De acuerdo a la entrevista al especialista ambiental, la presencia de contenedores como forma de recolección de basura, aísla por completo el olor de los desperdicios, generando que en el hogar y en las calles no exista contaminación y enfermedades. En zonas de la sierra ecuatoriana, el uso de contenedores está presente en ciudades, lo cual hace posible que se mantenga el ambiente limpio.

## Resultados de las encuestas

1.- ¿Actualmente usted usa contenedores de basura para su negocio?

Tabla 1.

*Uso de contenedores*

Detalle	Encuestados	Porcentaje
<b>Si</b>	21	31,34%
<b>No</b>	46	68,66%
<b>Total</b>	67	100,00%

Tomado de: *recolección de datos de encuestas*

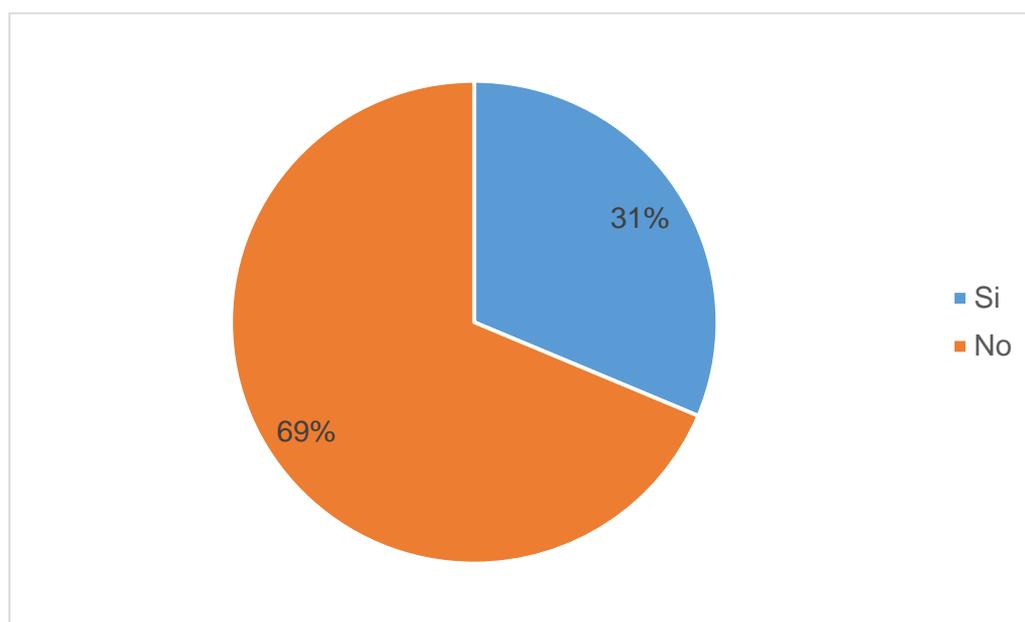


Figura 22. Uso de contenedores. Tomado de: *recolección de datos de encuestas*

Interpretación.

De acuerdo a la figura 22 sobre el uso de contenedores, el 69% indica que no usa contenedores, mientras que el 31 indica que si lo usa.

2.- ¿Cuántas veces vacía sus contenedores de basura en el día?

Tabla 2.

*Frecuencia de uso de contenedores*

Detalle	Encuestados	Porcentaje
Una vez por semana	22	32,84%
De dos a tres veces por semana	45	67,16%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,00%</b>

Tomado de: *recolección de datos de encuestas*

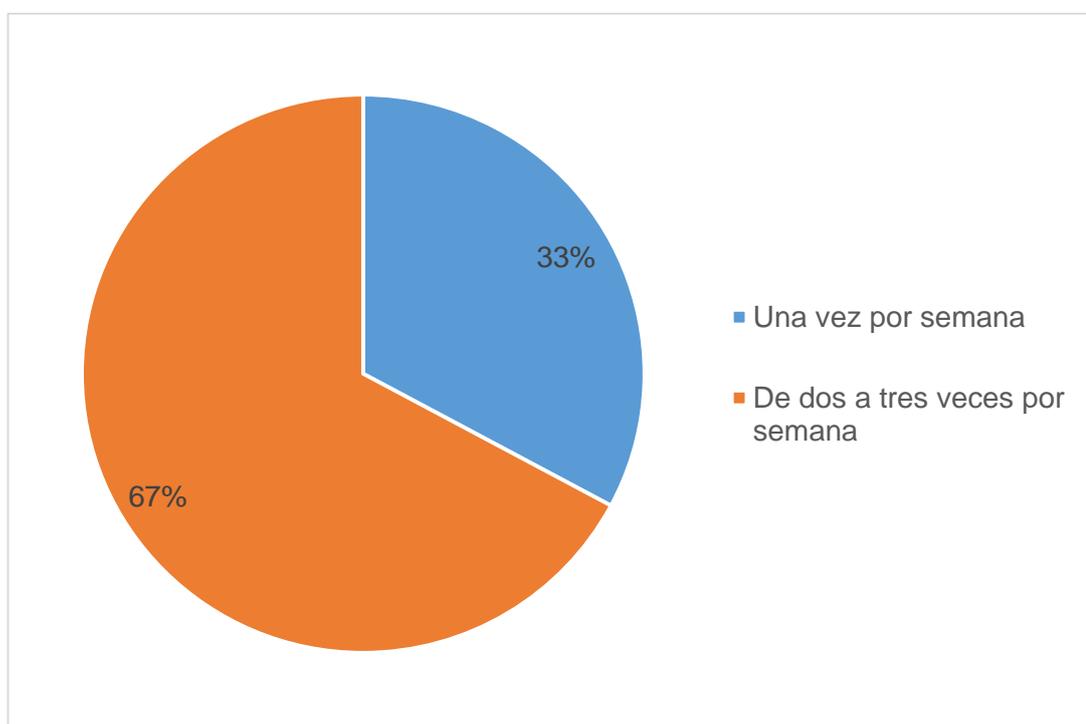


Figura 23. Frecuencia de uso de contenedores. Tomado de: *recolección de datos de encuestas*

Interpretación.

En función a la frecuencia de uso de contenedores, el 67% indica que lo realiza de dos a tres veces por semana mientras que el 33% una vez por semana

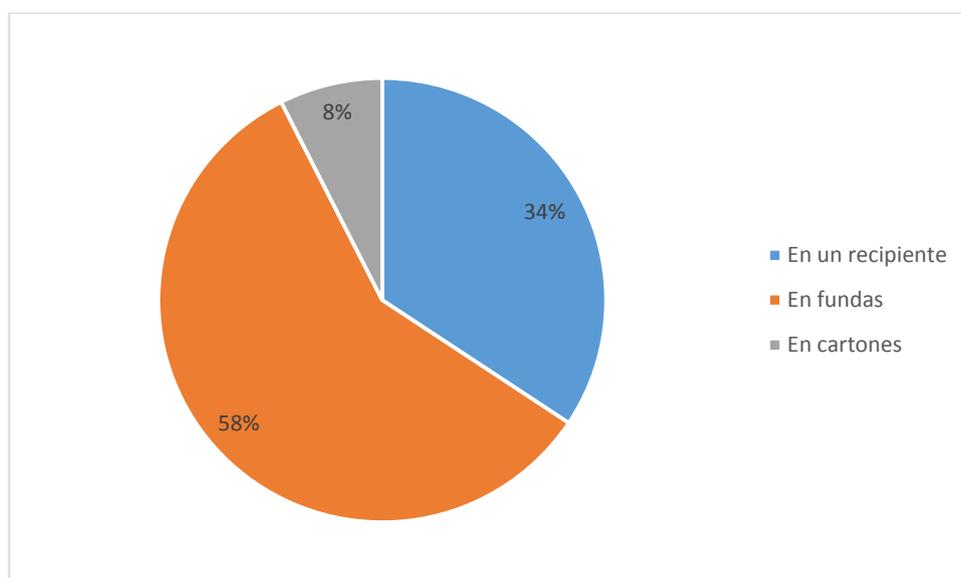
3.- ¿Dónde deposita su basura?

Tabla 3.

*Depósitos para basura*

<b>Detalle</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>En un recipiente</b>	23	34,33%
<b>En fundas</b>	39	58,21%
<b>En cartones</b>	5	7,46%
<b>Total</b>	67	100,00%

Tomado de: *recolección de datos de encuestas*



*Figura 24. Depósitos para basura. Tomado de: recolección de datos de encuestas*

Interpretación.

En función a los depósitos de basura que se usan en la ciudad de Guayaquil, el 58% de los encuestados indicó emplear fundas, el 34% a través de recipientes y el 8% por medio de cartones

4.- ¿Ha sido capacitado por la empresa recolectora de basura para el manejo de desperdicios?

Tabla 4.

*Capacitación en temas de reciclaje*

Detalle	Encuestados	Porcentaje
Si	0	0,00%
No	67	100,00%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,00%</b>

Tomado de: *recolección de datos de encuestas*

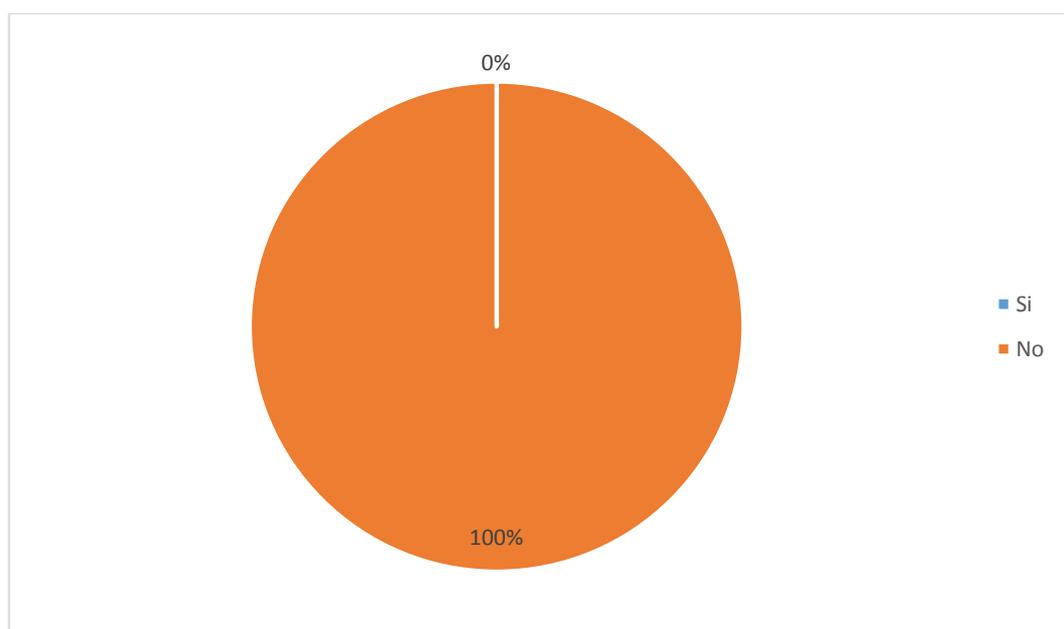


Figura 25. Capacitación en temas de reciclaje. Tomado de: *recolección de datos de encuestas*

### Interpretación

De acuerdo a la consulta sobre capacitación en temas de reciclaje, la ciudadanía indica que no tienen referencia en cuanto a este tipo de prácticas.

5.- ¿Ha tenido problemas con los clientes por el olor de los desperdicios?

Tabla 5.

### Problemas con olor de los desperdicios

Detalle	Encuestados	Porcentaje
Si	43	64,18%
No	24	35,82%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,00%</b>

Tomado de: *recolección de datos de encuestas*

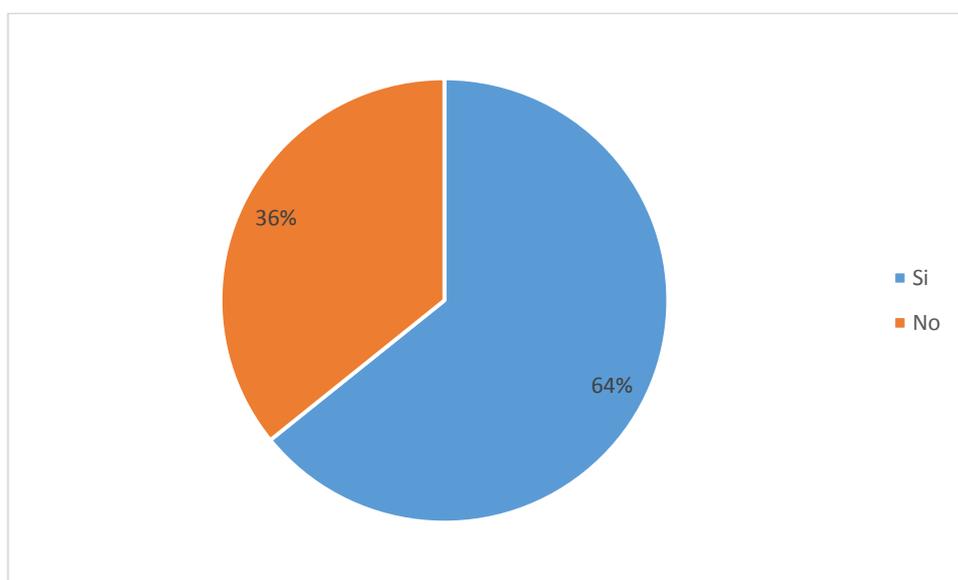


Figura 26. Problemas con olor de los desperdicios. Tomado de: *recolección de datos de encuestas*

### Interpretación.

En función a la percepción del ambiente en la ciudad, el olor de los desperdicios es un efecto que ha tenido estas personas, cerca del 64% indica su malestar de soportar este problema por la presencia de basura colocada en fundas, mientras que el 36% indica que no le molesta este factor.

6.- ¿Tiene la cultura de clasificar su basura?

Tabla 6.

*Cultura de reciclaje*

<b>Detalle</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	10	14,93%
<b>No</b>	57	85,07%
<b>Total</b>	67	100,00%

Tomado de: *recolección de datos de encuestas*

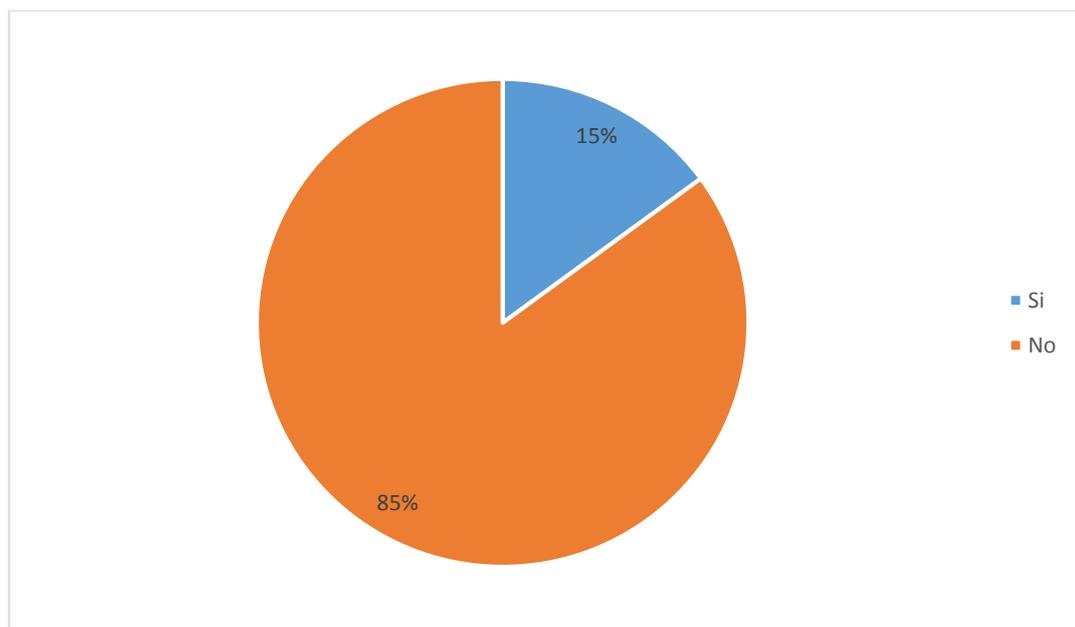


Figura 27. Cultura de reciclaje. Tomado de: *recolección de datos de encuestas*

Interpretación.

Con referencia a la cultura del reciclaje, el 85% indica que no implementa esta actividad, es decir no clasifica sus desperdicios, mientras que el 15% indica que si lo ha realizado en algún momento.

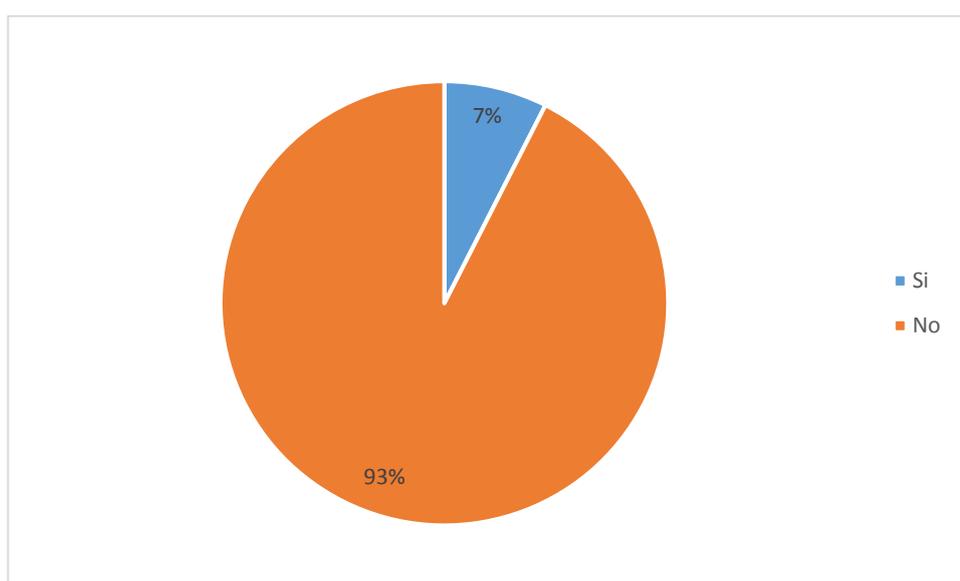
7.- ¿Usa guantes al momento de manipular la basura?

Tabla 7.

*Uso de guantes para manipular basura*

<b>Detalle</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	5	7,46%
<b>No</b>	62	92,54%
<b>Total</b>	67	100,00%

Tomado de: *recolección de datos de encuestas*



*Figura 28. Uso de guantes para manipular basura. Tomado de: recolección de datos de encuestas*

Interpretación.

Con referencia a la consulta sobre el uso de guantes para manipular la basura, se tiene que el 93% de los ciudadanos no usa guantes para manipular los desperdicios, mientras que el 7% en algún momento lo ha tomado en consideración.

## **Capítulo 4**

### **Estrategias de comercialización**

La implementación de estrategias de comercialización, ayuda directamente a la compañía a definir los esfuerzos para posicionar su marca en el mercado de Guayaquil, por lo tanto a pesar de no contar con un local en la ciudad, en el presente capítulo se describen las actividades que se deben llevar a cabo, con la finalidad de generar ventas, todo esto a base de experiencia en el mercado de venta de contenedores, las opiniones de expertos en medio ambiente y la postura del Consorcio Puerto Limpio de la necesidad de almacenar la basura en recipientes especializados que faciliten la recolección de los desperdicios.

Por lo tanto, el presente capítulo de estrategias de comercialización se divide en los siguientes puntos:

- Situación actual, define a través de aspectos macroeconómicos y microeconómicos, cómo se desarrolla el mercado de contenedores de la ciudad de Guayaquil.
- Análisis FODA, recolecta las premisas o factores más importantes de la situación actual, a fin de agruparlos en debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades, previo al planteamiento de estrategias efectivas para la correcta administración del inventario de contenedores e influir en el aumento de la rotación del mismo.

- Definición de estrategias, describe cada una de las actividades a realizar, a fin que la compañía las implemente y comercializar posteriormente los contenedores en la ciudad de Guayaquil.
- Presupuesto: describe el costo de poner en marcha las estrategias
- Análisis costo / beneficio: determina el beneficio que la empresa gozaría una vez que las estrategias se pongan en marcha.

A continuación, se muestra una estructura del capítulo en desarrollo.

**Estructura de la propuesta.**

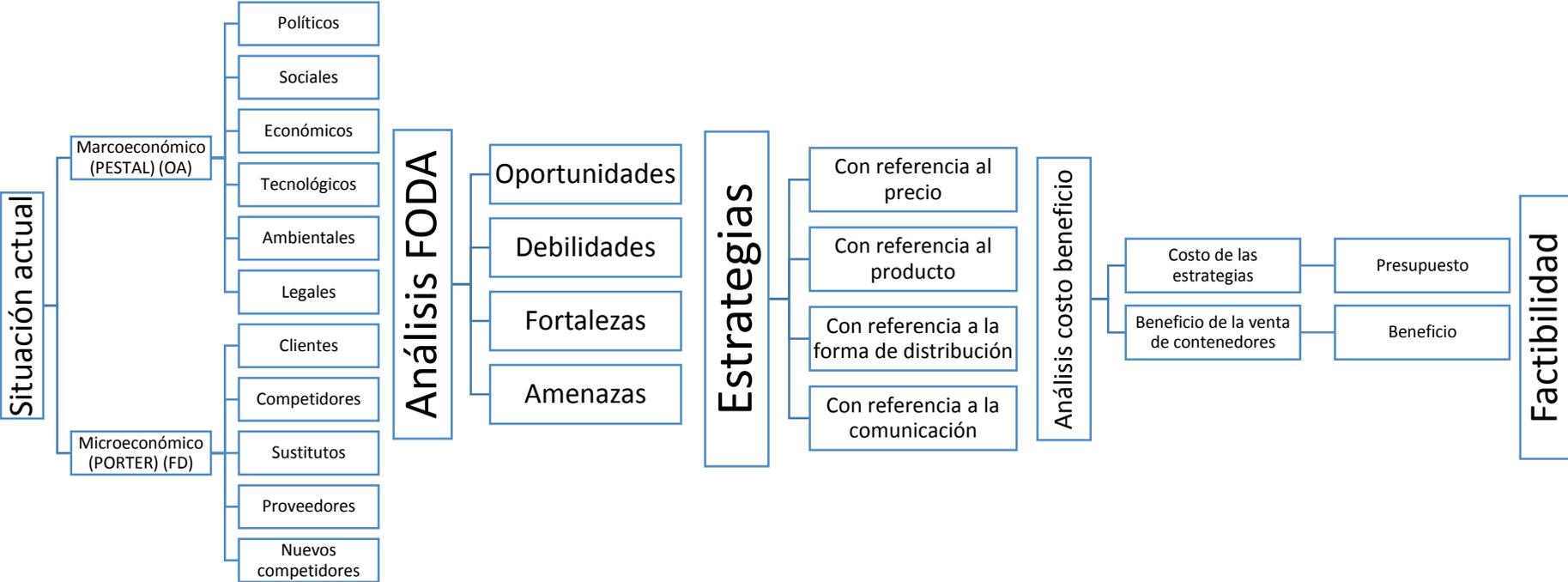


Figura 29. Estructura para el desarrollo de la propuesta

## **Situación actual**

Se realiza un resumen de cómo se maneja la recolección de la basura en la ciudad de Guayaquil en sus tres segmentos, residentes, locales comerciales, urbanizaciones.

## **Aspectos macroeconómicos.**

Por medio del análisis PESTAL, se definen los aspectos que actualmente se generan por concepto de la recolección de basura, agrupándolos en los siguientes componentes.

Aspectos políticos: describir la labor del Consorcio Puerto Limpio como ente encargado de la recolección de la basura, entre los aspectos más destacados se tiene:

- Este año la alcaldía cambiará de mando, sin embargo, la licitación continúa y la empresa recolectora de basura espera seguir operando en la ciudad de Guayaquil.
- Es importantes establecer políticas que promuevan el uso de contenedores en todos los rincones de la ciudad

Aspectos económicos: se describen los elementos que la ciudadanía en general emplea para recolectar la basura y la manera como la entrega al recolector, esto es a través de fundas o en recipientes cerrados, de acuerdo a la recolección de datos, se agruparon los siguientes aspectos:

- El bajo costo de las fundas para basura, genera que sea el primer recurso para depositar los desperdicios.
- Se está poniendo en planificación una estrategia para colocar contenedores para basura en diferentes puntos de la ciudad, sin embargo, su ejecución debe esperar, por el asunto de la inversión que se necesita para la compra de nuevos contenedores.

Aspectos sociales: se analiza si actualmente existe una cultura del reciclaje y cómo los recolectores influyen al separar los recipientes plásticos de la materia orgánica, antes que el recolector pase por los desechos. A continuación, se exponen los aspectos sociales del segmento de contenedores:

- Las personas en general no están acostumbradas al tema del correcto uso de contenedores, incluso muchas de ellas no están familiarizadas con la clasificación de los desechos.
- La presencia de desperdicios en las calles, ha ocasionado que muchas alcantarillas se obstruyan y con ello provocar inundaciones.
- La falta de clasificación de desperdicios y el almacenamiento inadecuado, pueden provocar enfermedades para las personas que se encargan de su recolección.
- Mantener una ciudad limpia genera turismo.

Aspectos tecnológicos: se refiere a la manera como el Consorcio Puerto Limpio, emplea maquinarias para la recolección de la basura en la ciudad de Guayaquil, de acuerdo a la entrevista, se manifiesta lo siguiente:

- El producto cumple con todas las especificaciones legales referidas por los municipios y la calidad del producto es superior puesto que no se trata de abaratar costos.
- Los desperdicios deben ser almacenados tanto en fundas especializadas como contenedores para aislar el olor de los desperdicios.

Aspectos ambientales: se indica cuál es el impacto que tiene en el ambiente el uso de recipientes y contenedores de basura, sobre todo en función al tema de evitar enfermedades.

- El uso de contenedores de basura promueve el tema de reciclaje y reduce la contaminación directa con el medio ambiente.
- Existen contenedores especializados para cada tipo de residuos.

- El uso de contenedores, permite mantener una ciudad limpia.
- La empresa Consorcio Puerto Limpio, ejecuta campañas periódicas sobre la importancia de la adecuada recolección de basura, además del uso de frecuencias de horarios para la recolección de la basura.

Aspectos legales: se resume los aspectos legales que dice las ordenanzas sobre el manejo de la basura en Guayaquil, en cuanto a los aspectos que afectan este modelo de negocios se tiene:

- La gestión del Consorcio Puerto Limpio se basa en términos y estatutos establecidos en las ordenanzas municipales.

### **Aspectos microeconómicos.**

A través de la implementación de un análisis Porter, definir las herramientas y recursos que tiene la compañía para comercializar los contenedores en la ciudad de Guayaquil.

Competidores: definir cómo los competidores abastecen de contenedores al mercado, entre los aspectos que influyen los actuales competidores se tiene:

- La competencia está conformada por productores ecuatorianos, importadores chinos, italianos y españoles.
- El modelo de negocios necesita un contacto directo con entidades y empresas que tienen grandes cantidades de desperdicios, por lo que un local no generaría diferencia alguna, la empresa dispone de canales de comunicación eficientes.

Clientes: cómo influir en el poder de decisión de compra de los clientes al adquirir los contenedores, las características de estos clientes son los siguientes:

- El cliente es atraído a través de publicidad impresa, redes sociales y contactos directamente con la fábrica.
- Los clientes no han generado devoluciones del producto.
- Se extiende una garantía del producto de un año en función a materiales defectuosos y cinco años de duración contra ambientes externos.
- El cliente goza de un producto con un promedio de vida útil de cinco años.

Proveedores: las facilidades que la empresa tiene para trasladar los contenedores desde la fábrica a la ciudad de Guayaquil, estos se describen a continuación:

- Influenciar programas que persigan mantener la salubridad tanto en el ambiente de trabajo como en el hogar
- Es necesario contar con una empresa que se comprometa a dar un mantenimiento eficiente y a ofertar productos de bajo costo y mayor calidad en contenedores.

Sustitutos: se refiere el grado de influencia que tiene las leyes para utilizar las fundas para basura en sustitución de los contenedores, con referencia a estos aspectos se puede acotar lo siguiente:

- Fundas de basura, que muchas no están adecuadas para soportar los desperdicios, esto ocasiona que la ciudad se ensucie y traiga consigo enfermedades para la salud.

Nuevos competidores: se define el grado de influencia de los clientes para cambiar de contenedores siempre y cuando no exista un posicionamiento de marca.

- La compañía tiene la capacidad de abastecer de 700 contenedores en un lapso de 3 meses, ya que cuenta con la infraestructura y tecnología necesaria para lograrlo.

- Actualmente se cuenta con alianzas estratégicas con empresas recolectoras, donde directamente se les ofrece el servicio de mantenimiento de contenedores.

### **Análisis FODA.**

Define las fortalezas y debilidades que tendría la compañía para comercializar los contenedores en la ciudad de Guayaquil y las oportunidades con las amenazas que genera el mercado en cuanto al posicionamiento de la marca de contenedores. Para realizar el análisis FODA y definir qué tipo de estrategia se debe de implementar, se hace un análisis subjetivo, colocando una puntuación del 0 al 4, donde 0 es poco importante y 4 es muy importante, esto para fijar en qué lado de la matriz se ubica la situación actual de la compañía.

### **Fortalezas**

Para la definición de las fortalezas, se toman como referencia los factores descritos tanto en el análisis Porter como parte de los aspectos microeconómicos:

Tabla 8.

*Análisis subjetivo de las fortalezas.*

Factores	Puntuación
• Se extiende una garantía del producto de un año en función a materiales defectuosos y cinco años de duración contra ambientes externos.	4,00
• Ofertar un mantenimiento eficiente y a ofertar productos de bajo costo y mayor calidad en contenedores.	4,00
• La compañía tiene la capacidad de abastecer de 700 contenedores en un lapso de 3 meses, ya que cuenta con la infraestructura y tecnología necesaria para lograrlo.	4,00
• Actualmente se cuenta con alianzas estratégicas con empresas recolectoras, donde directamente se les ofrece el servicio de mantenimiento de contenedores.	2,00
<b>Total</b>	<b>14,00</b>
<b>Promedio</b>	<b>3,50</b>

Se tiene como resultado que las fortalezas del negocio tienen una puntuación en promedio de 3,50 es decir son muy importantes para definir un diferencial entre los competidores.

## Oportunidades

En cuanto a las oportunidades, se describen los factores que forman parte del análisis PESTAL, luego se procede a realizar un análisis subjetivo tal como las fortalezas.

Tabla 9.

*Análisis subjetivo de las oportunidades.*

<b>Factores</b>	<b>Puntuación</b>
• Los desperdicios deben ser almacenados tanto en fundas especializadas como contenedores para aislar el olor de los desperdicios.	4
• El producto cumple con todas las especificaciones legales referidas por los municipios y la calidad del producto es superior puesto que no se trata de abaratar costos.	2
• El uso de contenedores de basura promueve el tema de reciclaje y reduce la contaminación directa con el medio ambiente.	2
• Se está poniendo en planificación una estrategia para colocar contenedores para basura en diferentes puntos de la ciudad, sin embargo, su ejecución debe esperar, por el asunto de la inversión que se necesita para la compra de nuevos contenedores.	2
<b>Total</b>	10
<b>Promedio</b>	2,5

Se tiene que las oportunidades significan para el sector un promedio de 2.5 es decir de importancia para las aspiraciones de comercializar contenedores, aunque la cultura no es un factor a favor de la compra de este tipo de productos, la implementación de una ordenanza que obligue a su uso, está estrechamente relacionada con ampliar el margen de futuros prospectos de consumidores.

## Debilidades

Para el tema de las debilidades, se procede a identificar aquellos aspectos relacionados con el análisis Porter, porque en esta se considera los factores que en este momento afectan directamente al producto, estas debilidades se exponen a continuación:

Tabla 10.

*Análisis subjetivo de las debilidades.*

<b>Factores</b>	<b>Puntuación</b>
• El bajo costo de las fundas para basura, genera que sea el primer recurso para depositar los desperdicios.	4
• Las personas en general no están acostumbradas al tema del correcto uso de contenedores	4
• No existe un programa u ordenanza que obligue el uso de contenedores en la ciudad de Guayaquil	4
• Las familias no están capacitadas con la clasificación de los desechos.	4
<b>Total</b>	<b>16</b>
<b>Promedio</b>	<b>4</b>

En referencia a las debilidades, se tiene que el grado de importancia es de 4 puntos, es decir de gran relevancia, por lo tanto, es necesario identificar cada uno de los factores porque directamente afectan la comercialización de los productos.

## Amenazas

Con referencia al tema de las amenazas, se hace una revisión a las premisas restantes en el análisis PESTAL a fin de definir cuáles afectan al negocio.

Tabla 11.

*Análisis subjetivo de las amenazas*

<b>Factores</b>	<b>Puntuación</b>
• La gestión del Consorcio Puerto Limpio se basa en términos y estatutos establecidos en las ordenanzas municipales.	4
• Influnciar programas que persigan mantener la salubridad tanto en el ambiente de trabajo como en el hogar	2
<b>Total</b>	<b>6</b>
<b>Promedio</b>	<b>3</b>

Se tiene que el grado de importancia para las amenazas son de tres puntos, porque una preferencia de empresas que distribuyan contenedores por parte del Consorcio Puerto Limpio genera directamente que esta compañía gane la credibilidad del mercado, por ello es importante entrar en negociaciones con esta entidad, en caso que el uso de contenedores en Guayaquil se convierta en ordenanza.

Como resultado se obtuvo lo siguiente:

- Fortalezas 3,5 puntos
- Oportunidades 2,5 puntos
- Debilidades 4,0 puntos
- Amenazas 3,0 puntos,

Dentro del cuadrante de estrategias que se pueden aplicar, se tiene el siguiente resultado

- Fortalezas – Debilidades =  $(3,5 + 4,0) / 2 = 3,75$
- Oportunidades – Amenazas =  $(2,5 + 3,0) / 2 = 2,75$

Siendo estos los cuadrantes a graficar en la siguiente matriz

### Matriz de evaluación de factores internos y externos

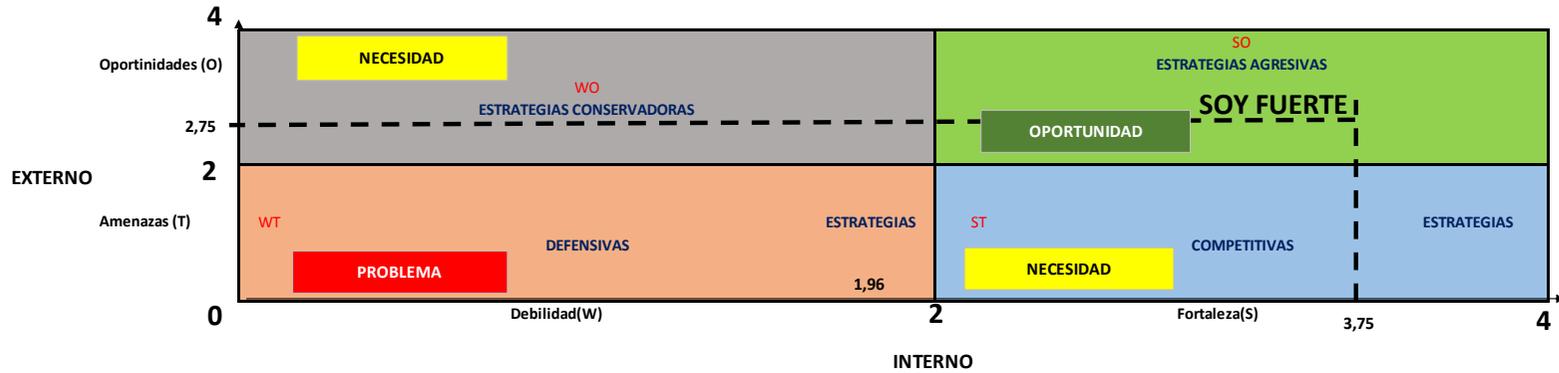


Figura 30. Matriz de evaluación de factores externos / internos.

Se observa que la empresa debe implementar una estrategia agresiva, es decir una combinación entre las fortalezas y oportunidades para realizar sus estrategias, ya que cuenta con una experiencia en la elaboración de contenedores, además de ofertar productos con el respaldo de una atención al cliente que resuelve al instante problemas con la calidad del producto, por lo tanto lo recomendable es que implemente estrategias agresivas para colocar y posicionar la marca del producto, más aún con posibles alianzas con el Consorcio Puerto Limpio, de las cuales se puede sacar ventaja contra competidores ya que se puede catalogar con un distribuidor directo de la limpieza en la ciudad de Guayaquil.

## Definición de las estrategias.

A través del FODA, se puede definir las estrategias de comercialización que debe implementar la compañía para vender contenedores en la ciudad de Guayaquil, como resultado de la matriz anterior, se sugiere revisar los factores que componen las fortalezas y oportunidades como bases para la planificación comercial. A continuación, se hace una recapitulación de estos factores.

Tabla 12.

### *Definición de la estrategia*

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se extiende una garantía del producto de un año en función a materiales defectuosos y cinco años de duración contra ambientes externos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los desperdicios deben ser almacenados tanto en fundas especializadas como contenedores para aislar el olor de los desperdicios.</li> </ul>
4	4
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofertar un mantenimiento eficiente y a ofertar productos de bajo costo y mayor calidad en contenedores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El producto cumple con todas las especificaciones legales referidas por los municipios y la calidad del producto es superior puesto que no se trata de abaratar costos.</li> </ul>
4	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La compañía tiene la capacidad de abastecer de 700 contenedores en un lapso de 3 meses, ya que cuenta con la infraestructura y tecnología necesaria para lograrlo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El uso de contenedores de basura promueve el tema de reciclaje y reduce la contaminación directa con el medio ambiente.</li> </ul>
4	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualmente se cuenta con alianzas estratégicas con empresas recolectoras, donde directamente se les ofrece el servicio de mantenimiento de contenedores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se está poniendo en planificación una estrategia para colocar contenedores para basura en diferentes puntos de la ciudad, sin embargo, su ejecución debe esperar, por el asunto de la inversión que se necesita para la compra de nuevos contenedores.</li> </ul>
2	2

Por lo tanto, las estrategias que se pueden implementar en la ciudad de Guayaquil por parte de la compañía en análisis, pueden tener las siguientes combinaciones.

### Estrategia 1

- Frente a la oportunidad que constituye que los desperdicios deben ser almacenados tanto en fundas especializadas como contenedores para aislar el olor de la basura, la empresa ofrece una garantía del producto de un año en función a materiales defectuosos y cinco años de duración contra ambientes externos, beneficiando que el cliente no genere un gasto extra en la reposición de contenedores cada año.

### Estrategia 2

- Frente a la oportunidad que constituye que los desperdicios deben ser almacenados tanto en fundas especializadas como contenedores para aislar el olor de la basura, la compañía ofrece un servicio de mantenimiento eficiente y contenedores a bajo costo con mayor calidad.

### Estrategia 3

- Frente a la oportunidad que constituye que los desperdicios deben ser almacenados tanto en fundas especializadas como contenedores para aislar el olor de la basura, estipulado como ordenanza, la compañía tiene la capacidad de abastecer de 700 contenedores en un lapso de 3 meses, porque cuenta con la infraestructura y tecnología necesaria para lograrlo.

En resumen, la empresa puede actuar como un proveedor tanto en la comercialización como un ente que respalda la calidad de los competidores, llevando consigo la cobertura de todas las necesidades del cliente, sea esta como empresa que tiene la capacidad de reponer el producto, como aquella que actúa como respaldo para la adecuada recolección de la basura.

Las estrategias descritas en la tabla, pueden ser tomadas como mensajes de comunicación a través de los asesores comerciales para influenciar en la decisión de compra de los clientes, porque a pesar de no tener la ordenanza para obligar a la adquisición de contenedores, se puede usar la importancia de mantener aislados a los desperdicios como contingente para evitar malos olores y la propagación de enfermedades. Por ello por el

bajo costo que representa la difusión del mensaje en medios digitales, se sugiere realizar una campaña masiva en la ciudad de Guayaquil, promoviendo la venta de este tipo de productos con las frases descritas en las estrategias.

### **Presupuesto.**

Describe los costos de las operaciones que debe financiar para llevar a cabo las estrategias.

Tabla 13.

#### *Presupuesto de las estrategias*

<b>Actividades</b>	<b>Costo</b>
	<b>Mensual</b>
Sueldo de community manager para manejo de redes sociales (mensual)	600.00
Contratación de dos asesores comerciales (mensual \$600.00 cada uno)	1,200.00
Pago de anuncios publicitarios en Facebook (mensual)	60.00
Pago de anuncios publicitarios en Instagram (mensual)	60.00
<b>Total del presupuesto mensual</b>	<b>1,920.00</b>

En la tabla se muestra que los rubros para la difusión sobre medios digitales, donde una persona catalogada como community manager puede encargarse de la difusión y elaboración de artes publicitarios para la promoción y comercialización de contenedores, los asesores servirán para que acudan a sitio y cierren la venta, en cuanto a los pagos de anuncios publicitarios, estos actúan como sugerencias en las redes para promover la venta del producto.

En total para promocionar el producto en la ciudad de Guayaquil sin la incursión de un local y con la logística suficiente de la planta para abastecer de producto a la localidad se tiene presupuestado un monto de \$ 1,920.00 mensuales que debe incurrir la compañía, además de los esfuerzos de emprender alianzas con el Consorcio Puerto Limpio, como un proveedor confiable en el tratamiento de la basura para la ciudad.

## **Costo / beneficio**

Para realizar el análisis costo / beneficio, se procede a realizar un comparativo entre los futuros ingresos con los gastos que debe hacer la empresa en caso que incursione su comercialización de contenedores en la ciudad de Guayaquil, como referencia se consultó al administrador de Ecocity sobre los precios de los contenedores, con lo cual se obtuvo la siguiente información:

### Producto A

- Descripción: Contenedores de descarga lateral, capacidad 2400 lt
- Precio: \$ 1,750.00 dólares.
- Costo de producción: \$ 1,225.00 dólares
- Logística: \$ 70.00 dólares
- Uso: ciudadelas y conjuntos residenciales.

### Producto B

- Descripción: contenedores en descargas posteriores, capacidad 1,300lt
- Precio: \$ 1,300.00 dólares.
- Costo de producción: \$ 910.00 dólares
- Logística: \$ 70.00 dólares.
- Uso: parques y lugares públicos.

Se tiene dos tipos de potenciales clientes, los residenciales que tienen el problema de presenciar basura regada porque las fundas no son las adecuadas o por el manipuleo de mascotas y recolectores y la segunda para el municipio de la ciudad en el caso de la administración de basura en parques y sitios públicos. Para conocer la cantidad mínima de contenedores a vender, se utiliza la herramienta del punto de equilibrio:

Punto de equilibrio = Costos fijos / (Precio unitario – Costo Unitario)

Costos fijos = \$ 1,920.00 dólares presupuesto marketing

Proporción

Producto A = \$ 960.00

Producto B = \$ 960.00

Precio Unitario =

Producto A = \$ 1,750.00

Producto B = \$ 1,300.00

Costos unitarios

Producto A = \$ 1,295.00 (\$ 1,225.00 + \$ 70.00)

Producto B = \$ 980.00 (\$910.00 + \$70.00)

Punto de equilibrio producto A = \$ 960.00 / (\$ 1,750.00 - \$ 1,295.00)

Punto de equilibrio producto A = 2 contenedores

Punto de equilibrio producto B = \$ 960.00 / (\$ 1,300.00 - \$ 980.00)

Punto de equilibrio producto B = 6 contenedores

Como resultado se obtiene que la empresa debe vender 2 contenedores para residentes y 6 para parques y lugares públicos, un supuesto que se acerca a la realidad, porque el producto B está destinado para que adquiera entidades gubernamentales; con una unidad más, el proyecto entra en factibilidad, es decir vender 3 contenedores para residentes y 7 para parques, tal como se muestra a continuación.

Tabla 14.

*Análisis costo / beneficio*

Cuentas	Meses											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Ingresos</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 14.350,00	\$ 14.350,00	\$ 14.350,00	\$ 14.350,00	\$ 14.350,00	\$ 14.350,00	\$ 14.350,00	\$ 14.350,00	\$ 14.350,00
<b>Producto A</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 5.250,00	\$ 5.250,00	\$ 5.250,00	\$ 5.250,00	\$ 5.250,00	\$ 5.250,00	\$ 5.250,00	\$ 5.250,00	\$ 5.250,00
<b>Cantidad</b>	0	0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>Precio</b>	\$ 1.750,00	\$ 1.750,00	\$ 1.750,00	\$ 1.750,00	\$ 1.750,00	\$ 1.750,00	\$ 1.750,00	\$ 1.750,00	\$ 1.750,00	\$ 1.750,00	\$ 1.750,00	\$ 1.750,00
<b>Producto B</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 9.100,00	\$ 9.100,00	\$ 9.100,00	\$ 9.100,00	\$ 9.100,00	\$ 9.100,00	\$ 9.100,00	\$ 9.100,00	\$ 9.100,00
<b>Cantidad</b>	0	0	0	7	7	7	7	7	7	7	7	7
<b>Precio</b>	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00
<b>Costo de ventas</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 10.745,00	\$ 10.745,00	\$ 10.745,00	\$ 10.745,00	\$ 10.745,00	\$ 10.745,00	\$ 10.745,00	\$ 10.745,00	\$ 10.745,00
<b>Producto A</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 3.885,00	\$ 3.885,00	\$ 3.885,00	\$ 3.885,00	\$ 3.885,00	\$ 3.885,00	\$ 3.885,00	\$ 3.885,00	\$ 3.885,00
<b>Cantidad</b>	0	0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>Costo</b>	\$ 1.295,00	\$ 1.295,00	\$ 1.295,00	\$ 1.295,00	\$ 1.295,00	\$ 1.295,00	\$ 1.295,00	\$ 1.295,00	\$ 1.295,00	\$ 1.295,00	\$ 1.295,00	\$ 1.295,00
<b>Producto B</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 6.860,00	\$ 6.860,00	\$ 6.860,00	\$ 6.860,00	\$ 6.860,00	\$ 6.860,00	\$ 6.860,00	\$ 6.860,00	\$ 6.860,00
<b>Cantidad</b>	0	0	0	7	7	7	7	7	7	7	7	7
<b>Costo</b>	\$ 980,00	\$ 980,00	\$ 980,00	\$ 980,00	\$ 980,00	\$ 980,00	\$ 980,00	\$ 980,00	\$ 980,00	\$ 980,00	\$ 980,00	\$ 980,00
<b>Gastos operativos</b>												
<b>Marketing</b>	\$ 1.920,00	\$ 1.920,00	\$ 1.920,00	\$ 1.920,00	\$ 1.920,00	\$ 1.920,00	\$ 1.920,00	\$ 1.920,00	\$ 1.920,00	\$ 1.920,00	\$ 1.920,00	\$ 1.920,00
<b>Utilidad o beneficio</b>	\$ -1.920,00	\$ -1.920,00	\$ -1.920,00	\$ 1.685,00	\$ 1.685,00	\$ 1.685,00	\$ 1.685,00	\$ 1.685,00	\$ 1.685,00	\$ 1.685,00	\$ 1.685,00	\$ 1.685,00

Se utilizaron dos indicadores financieros para la evaluación, la tasa interna de retorno que dio como resultado 19.31%, superior en comparación con la tasa pasiva que registra hasta marzo del 2019 6.47% anual para productos financieros con un plazo mayor a 360 días. Con el cálculo del Valor Actual Neto el resultado es de \$ 4,489.57 dólares, lo que indica que en menos de un año se recupera la inversión de los tres meses y adicional la empresa puede posicionarse en el mercado.

## Conclusiones

Una vez finalizado el presente trabajo de investigación, se colocan las siguientes conclusiones:

Con referencia al objetivo específico de describir los problemas que tienen los habitantes de la ciudad de Guayaquil en cuanto al manejo de desechos, se tiene que la gestión y recolección de la basura está a cargo del Consorcio Puerto Limpio, empresa que trabaja en función de las ordenanzas municipales y que recolecta los desperdicios en función a frecuencias y horarios, de manera que la basura no se acumule en calles y avenidas, sin embargo, el uso habitual de fundas, ocasiona que los desperdicios sean difíciles de manejar, promoviendo la generación de malos olores y la creación de escenarios de enfermedades.

Según el objetivo específico planteado de definir estrategias para la comercialización de contenedores de desechos en ciudades, se concluye que cada ciudad tiene su propia política en cuanto a los recursos para el manejo de la basura, en función a la entrevista con la especialista ambiental, indica que en ciudades de la sierra ecuatoriana ya se han estipulado ordenanzas para el uso de contenedores, sin embargo, en la ciudad de Guayaquil, esta política es solamente para urbanizaciones, edificios y locales comerciales, quedando de lado la obligación para los residentes de casas donde el carro recolector tenga acceso y que actualmente emplean fundas para dejar los desperdicios previo al paso de la empresa de limpieza.

Para concluir con el objetivo específico de definir la relevancia que tiene para el consumidor final la compra de contenedores de desechos, la cultura del guayaquileño, no está fomentada en el manejo de los desperdicios, por ello, no consideran indispensable la compra de contenedores, pero en la actualidad se está promoviendo por parte del Consorcio Puerto Limpio, la implementación de nuevas medidas para incluir a los contenedores como materiales obligatorios para el almacenamiento de los desperdicios.

Finalmente, como conclusión al objetivo de elaborar un análisis costo beneficio sobre la viabilidad para la comercialización de contenedores de desechos en la ciudad de Guayaquil, se tiene la importancia de realizar campañas de concientización sobre el manejo adecuado de los desperdicios, a través de contenedores que aíslan los malos olores y prevengan enfermedades, sin embargo, el costo que representa la adquisición de este tipo de productos, es respaldado por la compañía Ecuamatrix, la cual, tiene los recursos necesarios para respaldar su producto con una garantía, tanto en materiales como en la duración de los contenedores, valor agregado que motivaría a las personas a adquirir este tipo de artículos.

## **Recomendaciones.**

Con el análisis de la oportunidad de vender contenedores para la basura en la ciudad de Guayaquil, se tienen las siguientes recomendaciones

Con referencia a la cultura del tratamiento de la basura, la proyección de una campaña de proyección masiva, concientizaría a la población la importancia de aislar los desperdicios de su ambiente, porque esto puede desembocar en enfermedades principalmente para los más pequeños del hogar. La estacionalidad en la ciudad de Guayaquil, genera lluvias que, combinadas con los desperdicios, taponan alcantarillas, provocando calles inundadas, por lo tanto, la presencia de un contenedor, no solo facilita el depósito de la basura, sino que esta se contamine con aguas servidas y la generación de enfermedades.

En caso que se promulgue las leyes sobre la importancia del uso de contenedores para basura, la empresa debe de entrar en negociaciones con la empresa de recolección de desperdicios, porque de manera directa puede ser tomada como referencia de ente especializado en proveer de contenedores adecuados para el manejo de la basura y ganar muchas ventas.

## Bibliografía

- Alonso, J., & Grande, I. (2016). *Decisiones y estrategia de marketing*. Madrid: ESIC.
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de <http://www.politicaeconomica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/Constitucion-articulos-pertinentes.pdf>
- Consortio Puerto Limpio. (2018). *Servicio de recolección*. Obtenido de [https://www.puertolimpio.com/quienes\\_somos/nuestro-servicio-de-recolecci%C3%B3n](https://www.puertolimpio.com/quienes_somos/nuestro-servicio-de-recolecci%C3%B3n)
- Culqui, M. (2011). *AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA ECUAMATRIZ CIA. .* Sangolquí: Escuela Politécnica del Ejército.
- Ecuamatrix. (2018). *Descripción de la empresa*. Obtenido de <https://www.ecuamatrix.com/>
- García, H. (2014). *Plan piloto para la recolección y clasificación de la basura en el sector "Juan Montalvo" de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Gómez, M. (2016). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Hair, J. F. (2016). *Investigación de mercados*. Barcelona: McGraw-Hill.
- Hurtado, J. (2014). *Metodología de la investigación holística*. Caracas: Fundacion Sypal 1era. Edición.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2016). *Gestión de Residuos Sólidos*. Obtenido de <file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/Presentacion%20Principales%20Resultados%20Residuos%20Solidos%202016.pdf>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (6 de Octubre de 2017). *Guayaquil en cifras*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/guayaquil-en-cifras/>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (6 de Octubre de 2017). *Guayaquil en cifras*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/guayaquil-en-cifras/>
- Kotler, K. (2017). *Marketing en ciudades: crear y prosperar en mercados de alto crecimiento*. Madrid: Pearson Educación.
- Moguel, E. A. (2015). *Metodología de la Investigación*. México: Colección Héctor Merino Rodríguez.

- Moreno, M. (2016). *Introducción a la metodología de la investigación*. México DF: Editorial Progreso.
- Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil. (2010). *Ordenanza que norma el manejo de los desechos no peligrosos generados en el cantón Guayaquil*. Guayaquil: Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil. Obtenido de <http://www.guayaquil.gob.ec/Ordenanzas/Regeneraci%C3%B3n%20Urbana/23-12-2010.%20Ordenanza%20que%20norma%20el%20manejo%20de%20los%20desechos%20s%C3%B3lidos%20no%20peligrosos%20generados.pdf>
- Porter, M. (15 de Dic de 2014). <http://www.5fuerzasdeporter.com/>. Obtenido de <http://www.5fuerzasdeporter.com/>
- Porter, M. (2015). *Ser competitivo*. Bilbao: T.G. Soler.
- Sampieri, H. (2012). *Metodología de Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Villegas, E. (2015). *Metodología de la investigación*. Madrid: Pearson Education.

## Anexos

### Anexo 1. Formato de la entrevista.



UNIVERSIDAD CATOLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**Objetivo:** conocer el segmento de mercado de los contenedores de basura.

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

1.- ¿Qué beneficio considera usted que reciben sus clientes al momento de comprar los contenedores de basura?

---

---

---

2.- ¿Qué tipo de clientes compran los contenedores de basura?

---

---

---

3.- Indique ¿cuáles son sus competidores?

---

---

---

4.- ¿Cuáles son las características que diferencian a los contenedores de basura con relación a la competencia?

---

---

---

5.- ¿Qué tipos de canales de comunicación actualmente emplea para promocionar sus productos?

---

---

---

6.- ¿Ha tenido devoluciones de productos por parte de los clientes? Indique los motivos.

---

---

---

7.- ¿Tienen algún tipo de garantía los contenedores de basura?

---

---

---

8.- ¿Cuál es el tiempo de vida útil de los contenedores de basura en promedio?

---

---

---

9.- ¿Considera que el reciclaje es una estrategia compatible que motiva la compra de contenedores de basura?

---

---

---

10.- ¿Considera que sus clientes tienen una cultura de manipular correctamente la basura?

---

---

---

11.- En caso de promocionar los contenedores en la ciudad de Guayaquil ¿tiene la capacidad instalada adecuada para hacerlo?

---

---

---

12.- ¿Tiene actualmente los recursos para implementar un local comercial en la ciudad de Guayaquil?

---

---

---

13.- ¿Cuáles son los productos sustitutos que posiblemente eviten que se compren contenedores de basura?

---

---

---

14.- ¿Actualmente tiene alianzas estrategias con empresas recolectoras de basura?

---

---

---

15.- ¿Considera que es importante culturizar la forma de depositar la basura en los hogares de la ciudad de Guayaquil?

---

---

---

## Anexo 2. Entrevista al especialista



UNIVERSIDAD CATOLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**Objetivo:** identificar la importancia de los contenedores de basura como herramienta para el depósito de desperdicios.

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

1.- ¿Qué tan importante es contar con un recipiente especializado en almacenar los desperdicios?

---

---

---

2.- ¿Cuál sería la razón más común para motivar a los consumidores a comprar contenedores de basura?

---

---

---

3.- De acuerdo a su criterio ¿el guayaquileño tiene una cultura para almacenar la basura?

---

---

---

4.- A pesar que sea obligatorio los contenedores de basura para los residentes ¿considera importante que ha futuro se cambie la ley? ¿Por qué?

---

---

---

5.- ¿Qué opina sobre el sistema de recolección de basura en la ciudad de Guayaquil?

---

---

---

6.- ¿Cuál es el impacto ambiental que genera los desperdicios expuestos sin protección en la ciudad?

---

---

---

7.- ¿Qué tipo de especificaciones deben tener con contenedores de basura para evitar la contaminación en el hogar?

---

---

---

8.- ¿Cómo beneficia la presencia de un contenedor de basura en el hogar?

---

---

---

9.- ¿Por qué es necesario que la basura sea almacenada y clasificada?

---

---

---

10.- ¿Considera que el sistema de recolección de basura en la ciudad utiliza los materiales correctos?

---

---

---

### Anexo 3. Encuesta al usuario final



UNIVERSIDAD CATOLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**Objetivo:** determinar las necesidades que tienen los usuarios en cuanto a la relevancia de emplear contenedores para sus desperdicios.

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

1.- ¿Actualmente usted usa contenedores de basura para su negocio?

---

---

---

2.- ¿Cuántas veces vacía sus contenedores de basura en el día?

---

---

---

3.- ¿Dónde deposita su basura?

---

---

---

4.- ¿Ha sido capacitado por la empresa recolectora de basura para el manejo de desperdicios?

---

---

---

5.- ¿Ha tenido problemas con los clientes por el olor de los desperdicios?

---

---

---

6.- ¿Tiene la cultura de clasificar su basura?

---

---

---

7.- ¿Usa guantes al momento de manipular la basura?

---

---

---



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes**



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## **DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Yo, **Valencia Chica, María Inés**, con C.C: # **0925460800** autora del **componente práctico del examen complejo: Plan estratégico para la comercialización de contenedores de desechos de la empresa Ecuamatrix en Guayaquil** previo a la obtención del título de **Ingeniera en Gestión Empresarial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **18 de marzo del 2019**

f. \_\_\_\_\_

**Valencia Chica, María Inés**

**C.C: 0925460800**



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Plan estratégico para la comercialización de contenedores de desechos de la empresa Ecuamatriz en Guayaquil		
<b>AUTOR(ES)</b>	María Inés Valencia Chica		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Ing. Max Galarza Hernández, MSc.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Ciencias Económicas y Administrativas		
<b>CARRERA:</b>	Gestión Empresarial Internacional		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Ingeniera en Gestión Empresarial Internacional		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	<b>18 de marzo de 2019</b>	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	88
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Planeación estratégica, Administración, Gestión empresarial. Gestión de emprendimiento.		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Contenedor, basura, empresa recolectora, calidad, cultura, Guayaquil.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):</b>			
<p>La empresa Ecuamatriz se dedica a la producción y comercialización de contenedores de basura, con materiales de excelente calidad que aíslan el olor producido por los desperdicios, además de generar la seguridad en el cliente de mantener a salvo su salud ante cualquier enfermedad, sin embargo, a pesar del éxito del producto, el centro de operaciones se localiza en la ciudad de Ambato, siendo el mercado de la ciudad de Guayaquil totalmente desconocido y con una cartera de clientes por elaborar, en esta localidad no existe una ordenanza municipal para el uso de recipientes de manera particular, ni tampoco los habitantes manejan una cultura sobre el tratamiento de los desperdicios, generando que la venta y comercializan del producto este a cargo de una campaña de concientización sobre el aislamiento de olores, que promueva la limpieza en el hogar, además de permitir a la empresa recolectora, recolectar la basura de manera eficiente, el trabajo concluye con la importancia de asegurar que los contenedores sean de calidad y que estén respaldados por una marca, que garantice su uso en el mediano plazo.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono: +593 0987596326</b>	E-mail: mariaines9414@hotmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre: Ing. Román Bermeo, Cynthia Lizbeth Mgs.</b>		
	<b>Teléfono: +593-4-3804601 Ext. 1637</b>		
	<b>E-mail: <a href="mailto:cynthia.roman@cu.ucsq.edu.ec">cynthia.roman@cu.ucsq.edu.ec</a></b>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			