



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

CENTRO DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROMOCIÓN XXXI

**TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (MBA)**

**TEMA: “ESTUDIO TÉCNICO Y FINANCIERO PARA LA
CREACIÓN DE UNA LÍNEA DE SERVICIO PARA EL HOTEL
SHERATON QUITO ORGANIZACIÓN DE SEMINARIOS DE
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL”**

AUTOR: ING. MARIO ANDRÉS POZO CEVALLOS

DIRECTORA: ING. FANNY CEVALLOS

CODIRECTOR: ING. JORGE VILLAVICENCIO

SANGOLQUÍ

2015

CERTIFICADO DIRECTOR Y CODIRECTOR

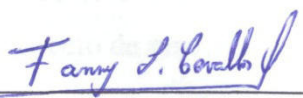
Ing. Fanny Cevallos. MSc

Ing. Jorge Villavicencio. MSc

CERTIFICAN

Que el trabajo titulado “ESTUDIO TÉCNICO Y FINANCIERO PARA LA CREACIÓN DE UNA LÍNEA DE SERVICIO PARA EL HOTEL SHERATON QUITO ORGANIZACIÓN DE SEMINARIOS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL” realizado por el Ing. Mario Andrés Pozo Cevallos, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad de las Fuerzas Armadas “ESPE”

Sangolquí, Mayo de 2015



Ing. Fanny Cevallos MSc.

DIRECTOR



Ing. Jorge Villavicencio MSc.

CODIRECTOR

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Ing. Mario Andrés Pozo Cevallos

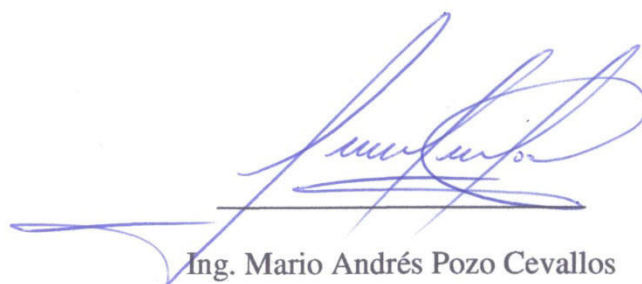
DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “ESTUDIO TÉCNICO Y FINANCIERO PARA LA CREACIÓN DE UNA LÍNEA DE SERVICIO PARA EL HOTEL SHERATON QUITO ORGANIZACIÓN DE SEMINARIOS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL” ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme a las fuentes que se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del proyecto de grado en mención.

Sangolquí, Mayo de 2015



Ing. Mario Andrés Pozo Cevallos

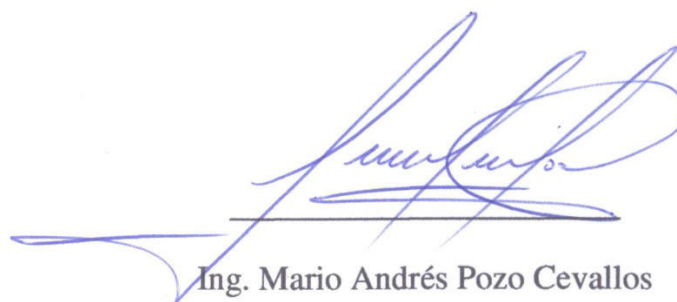
AUTOR

AUTORIZACIÓN (PUBLICACIÓN BIBLIOTECA VIRTUAL)

Yo, Ing. Mario Andrés Pozo Cevallos

Autorizo a la UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS “ESPE”, la publicación, en la biblioteca virtual de la institución del trabajo “ESTUDIO TÉCNICO Y FINANCIERO PARA LA CREACIÓN DE UNA LÍNEA DE SERVICIO PARA EL HOTEL SHERATON QUITO ORGANIZACIÓN DE SEMINARIOS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL” cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, Mayo de 2015



Ing. Mario Andrés Pozo Cevallos

AUTOR

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi querida y amada esposa María Belén, quien ha estado a lo largo de mi vida en mis éxitos y fracasos, en mis momentos de felicidad y también en los momentos de tristeza. Quien se ha convertido en parte de mi vida.

También dedico a mis queridos hijos Mateo y Julián quienes me han cambiado la vida y a los cuales les auguro un futuro de éxitos académicos tomando como ejemplo a sus padres.

Mario

AGRADECIMIENTO

Agradezco a dios por darme salud, a mi esposa a mis hijos por todo el apoyo brindado. A mis queridos suegros Patricia y Moisés quienes siempre han estado con nosotros. A mis padres, hermanas, cuñadas y mi tía Myriam quien puso su granito de arena en esta tesis.

También me gustaría agradecer a mi directora Fanny Cevallos y a mi codirector Jorge Villavicencio, quienes me guiaron y solventaron todas mis inquietudes.

Finalmente agradezco a la Coordinador de MBA Alexandra Parra, quien gracias a su gestión y apoyo incondicional hizo posible mi graduación.

Mario

ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICADO DIRECTOR Y CODIRECTOR	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD.....	iii
AUTORIZACIÓN (PUBLICACIÓN BIBLIOTECA VIRTUAL).....	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE CUADROS	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
CAPÍTULO I	
GENERALIDADES	1
1.1 La Empresa.....	1
1.1.1 Antecedentes y Justificación	1
1.1.2 Misión	1
1.1.3 Visión	2
1.1.4 Objetivos Organizacionales	2
1.2 Seguridad y Salud en el trabajo.....	2
1.2.1 Glosario	2
1.2.2 Normativa vigente en el Ecuador.....	6
CAPÍTULO II	15
ESTUDIO TÉCNICO	15
2.1 Localización	15
2.2 Tamaño.....	16
2.3 Descripción del producto o servicio.....	17
2.4 Etapas del Proceso Productivo	22
2.5 Proceso Productivo (Flujograma)	23
2.5.1 Proceso = Eventos / Subproceso = Preparación del salón	23
2.5.2 Proceso = Eventos / Subproceso = Realización de la capacitación	24
2.5.3 Proceso = Eventos / Subproceso = Servicio de Coffee Break	25
2.5.4 Proceso = Eventos / Subproceso = Elaboración y entrega del diploma.....	26
2.6 Programa de Producción	27

2.7	Requerimientos de materia directa y equipos, herramientas.....	28
2.8	Calendario de ejecución del proyecto	29
2.9	Distribución de la Planta	30
2.10	Organización Administrativa	31
2.10.1	Organigrama.....	31
2.10.2	Descriptivos por puesto de trabajo (Personal Operativo de seminarios)	32
2.10.3	Cuadro de cargo y sueldo (Personal Operativo Seminarios)	37
2.11	Organización Jurídica	38
CAPÍTULO III.....		39
ESTUDIO FINANCIERO.....		39
3.1	Detalle Inversión	39
3.2	Amortizaciones y Depreciaciones.....	40
3.3	Ingresos	41
3.4	Costos Fijos, Variables y Mixtos	42
3.5	Balance de Situación inicial	44
3.6	Estado de Pérdidas y Ganancias proyectado.....	45
3.7	Flujo de Efectivo	46
3.8	Indicadores Financieros (VAN, TIR, R B/C, PE, PRII)	48
3.8.1	VAN	48
3.8.2	TIR	49
3.8.3	R B/C.....	49
3.8.4	Punto de equilibrio	50
3.8.5	Periodo de recuperación.....	50
CONCLUSIONES.....		51
RECOMENDACIONES.....		51

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Ventajas de localización.....	16
Cuadro 2 Capacitaciones	18
Cuadro 3 Etapas del proceso productivo	22
Cuadro 4 Etapas del proceso productivo	28
Cuadro 5 Etapas del proceso productivo	28

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Capacidad de los salones para eventos del Hotel Sheraton.....	17
Tabla 2 Programa de Producción	27
Tabla 3 Programa de Producción	29
Tabla 4 Cargo y sueldo personal operativo seminario	37
Tabla 5 Inversión.....	39
Tabla 6 Depreciaciones	40
Tabla 7 Amortizaciones	40
Tabla 8 Ingresos operacionales	42
Tabla 9 Costos fijos.....	43
Tabla 10 Costos variables	43
Tabla 11 Balance de Situación inicial	44
Tabla 12 Financiamiento.....	44
Tabla 13 Evolución de ventas totales en pichincha.....	45
Tabla 14 Estado de pérdidas y ganancias proyectado.....	46
Tabla 15 Flujo de caja del inversionista.....	47
Tabla 16 Flujos de caja	48
Tabla 17 VAN	48
Tabla 18 TIR	49
Tabla 19 R B/C.....	49
Tabla 20 Periodo de recuperación.....	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Localización.....	15
Figura 2 Preparación del salón.....	23
Figura 3 Realización de la capacitación.....	24
Figura 4 Servicio de Coffee Break.....	25
Figura 5 Elaboración y entrega del diploma	26
Figura 6 Distribución de la planta.....	30
Figura 7 Elaboración y entrega del diploma	31

RESUMEN

En el presente proyecto se analiza la viabilidad técnica y económica de la implementación de una línea de servicio para el Hotel Sheraton Quito “Organización de Seminarios de Seguridad y Salud”. La necesidad de capacitación en el Ecuador en temas de seguridad y salud ha ido en incremento en los últimos años; esto debido a que las organizaciones requieren como parte de su sistema de gestión de prevención de riesgos capacitaciones avaladas por el CISHT (Comité interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo); así como los profesionales de seguridad y salud requieren aumentar sus conocimientos en el área. Viendo esta necesidad en el mercado, se realiza el presente proyecto que busca determinar los aspectos técnicos requeridos para la implementación de esta idea de negocio, así como la inversión, costos de operación y evaluaciones financieras. Para que el Hotel Sheraton Quito preste el servicio de capacitación directamente y no como simple prestador de servicios hoteleros para otras empresas capacitadoras.

TÉCNICO

FINANCIERO

SHERATON

SEGURIDAD

SALUD

ABSTRACT

In this project, it is analyzed the technical and economic viability of the implementation of a service line for the Sheraton Quito Hotel “Security and Health Seminar Organization”. The necessity for training in Ecuador when it comes to security and health has increased in the past years; this is because all organizations have as a requirement of their risk prevention system, training which has to be endorsed by the CISHT (Comité interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo); as well as professionals in health and security need to increase their knowledge on the field. Having this necessity in the market, the following project has been done which seeks to determine the technical aspects which are necessary for the implementation of this idea in business, as well as investment, operation cost, and financial evaluations. For the Sheraton Quito Hotel to give a direct training service and not as a lender of services for other training enterprises.

TECHNICAL

FINANCIAL

SHERATON

SECURITY

HEALTH

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1 La Empresa

El hotel Sheraton Quito, es un hotel de 5 estrellas ubicado en la ciudad de Quito, en la Avenida República del Salvador y Naciones Unidas.

1.1.1 Antecedentes y Justificación

Perteneciente a la cadena hotelera GHL, Sheraton es una mezcla de excelente servicio, comodidad y confort, cualidades que le permiten mantener el liderazgo a nivel hotelero nacional.

El hotel ofrece una amplia variedad de servicios para sus clientes como bodas, congresos, capacitaciones y todo tipo de eventos especiales, para esto el hotel cuenta con amplios salones, confortables habitaciones y restaurantes de primer orden que brindan el escenario perfecto para que el servicio al cliente sea excepcional.

1.1.2 Misión

La alta concepción de lo que sentimos del noble ejercicio de la Hospitalidad nos compromete a buscar la excelencia en el servicio, brindando las más apropiadas soluciones (alojamiento, alimentación, comunicación, recreación y otras soluciones) a las necesidades de nuestros huéspedes.

Participar en el desarrollo económico de nuestra región, promoviendo la industria hotelera y turística, consolidando la más importante cadena hotelera

1.1.3 Visión

Ser el hotel más auténtico de la región, reconocido por la excelencia en el servicio y la experiencia inmemorable que se lleva cada turista al visitar el lugar, tomando como base de nuestro trabajo la honestidad, responsabilidad, constancia, respeto y la honradez.

1.1.4 Objetivos Organizacionales

- a) Ofrecer un servicio al huésped, que no pueda encontrar en otro hotel de la competencia.
- b) Cumplir al huésped con todo lo que se ofrece.
- c) Contratar gente contenta, gente que le gusta servir a la gente
- d) Dar a nuestra gente el poder de decisión, para que sean proactivos y logren prestar un servicio. Les recompensamos por obtener excelentes resultados.
- e) Agradecer la queja de un huésped. Es la oportunidad de hacerle sentir bien y satisfecho, nunca estaremos ocupados para atender la queja de un huésped. La respuesta a una queja o requerimiento es de carácter inmediato.
- f) Estar dispuestos las 24 horas del día para resolver con eficiencia las solicitudes de nuestros huéspedes, que deben ser registradas para su seguimiento y verificación. Nuestros tiempos de respuesta se darán en minutos y no en horas.

1.2 Seguridad y Salud en el trabajo

1.2.1 Glosario

Tomado y adaptado de la Revista (Valarezo, 2007)

- a) **SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.-** Es la ciencia y técnica multidisciplinaria que se ocupa de la valoración de las condiciones de trabajo y la prevención de riesgos ocupacionales, a favor del bienestar físico, mental y social de los trabajadores, potenciando el crecimiento económico y la productividad.
- b) **FACTOR O AGENTE DE RIESGO.-** Es el elemento agresor o contaminante sujeto a valoración, que actuando sobre el trabajador o los medios de producción

hace posible la presencia del riesgo. Sobre este elemento es que debemos incidir para prevenir los riesgos.

c) **CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL DE LOS FACTORES DE RIESGOS.**- Se describen seis grupos:

Físicos: Originados por iluminación, ruido, vibraciones, temperatura, humedad, radiaciones, electricidad y fuego.

Mecánicos: Producidos por la maquinaria, herramientas, aparatos de izar, instalaciones, superficies de trabajo, orden y aseo.

Químicos: Originados por la presencia de polvos minerales, vegetales, polvos y humos metálicos, aerosoles, nieblas, gases, vapores y líquidos utilizados en los procesos laborales.

Biológicos: Ocasionados por el contacto con virus, bacterias, hongos, parásitos, venenos y sustancias producidas por plantas y animales. Se suman también microorganismos transmitidos por vectores como insectos y roedores.

Ergonómicos: Originados en posiciones incorrectas, sobreesfuerzo físico, levantamiento inseguro, uso de herramientas, maquinaria e instalaciones que no se adaptan a quien las usa.

Psicosociales. Los que tienen relación con la forma de organización y control del proceso de trabajo. Pueden acompañar a la automatización, monotonía, repetitividad, parcelación del trabajo, inestabilidad laboral, extensión de la jornada, turnos rotativos y trabajo nocturno, nivel de remuneraciones, tipo de remuneraciones y relaciones interpersonales.

d) **CAPACITACIÓN.**- Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos, y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad.

- e) **CISHT.-** Comité Interinstitucional de seguridad e higiene del trabajo. Organismo cuya función es avalar las capacitaciones en materia de seguridad y Salud Ocupacional.
- f) **COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.-** Es un órgano bipartito y paritario constituido por representantes del empleador y de los trabajadores, con las facultades y obligaciones previstas por la legislación y la práctica nacionales, destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos.
- g) **ENFERMEDAD PROFESIONAL.-** Una enfermedad contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral.
- h) **EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL.-** Los equipos específicos destinados a ser utilizados adecuadamente por el trabajador para que le protejan de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o salud en el trabajo.
- i) **ERGONOMÍA.-** Es la técnica que se ocupa de adaptar el trabajo al hombre, teniendo en cuenta sus características anatómicas, fisiológicas, psicológicas y sociológicas con el fin de conseguir una óptima productividad con un mínimo esfuerzo y sin perjudicar la salud.
- j) **MEDIDAS DE PREVENCIÓN.-** Las acciones que se adoptan con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo, dirigidas a proteger la salud de los trabajadores contra aquellas condiciones de trabajo que generan daños que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el cumplimiento de sus labores, medidas cuya implementación constituye una obligación y deber de parte de los empleadores.
- k) **MANIPULACIÓN DE CARGAS.-** Cualquier operación de transporte o sujeción de una carga por parte de uno o varios trabajadores, como el levantamiento, el empuje, la colocación, la tracción o el desplazamiento, que por sus características o condiciones ergonómicas inadecuadas entrañe riesgos.

l) **POSTURAS FORZADAS.-** son posiciones de trabajo que suponen que una o varias partes del cuerpo dejan de estar en una posición natural de confort para pasar a una posición forzada o inadecuada. Estas posiciones “extremas” pueden generar lesiones músculo-esqueléticas que afectan principalmente a cuello, tronco, brazos y piernas.

m) **REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.-** En todo medio colectivo y permanente de trabajo que cuente con más de 10 trabajadores; los empleados están obligados a elaborar y someter a la aprobación del Ministerio de Trabajo y Empleo, el Reglamento de Seguridad e Higiene, el mismo que será renovado cada dos años.

n) **RIESGO LABORAL.-** Probabilidad de que la exposición a un factor ambiental peligroso en el trabajo cause enfermedad o lesión.

o) **SALUD.-** Es un derecho fundamental que significa no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también de los elementos y factores que afectan negativamente el estado físico o mental del trabajador y están directamente relacionados con los componentes del ambiente del trabajo.

p) **SALUD OCUPACIONAL.-** Rama de la Salud Pública que tiene como finalidad promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones; prevenir todo daño a la salud causado por las condiciones de trabajo y por los factores de riesgo; y adecuar el trabajo al trabajador, atendiendo a sus aptitudes y capacidades.

q) **SETEC.-** Secretaria técnica de Capacitación y formación profesional, es un organismo gubernamental que impulsa y facilita la capacitación y formación del talento humano.

r) **SART.-** Sistema de auditoría de riesgos del trabajo es una herramienta a cargo del Seguro General de Riesgos del Trabajo que busca verificar el cumplimiento

técnico legal en materia de seguridad y salud en el trabajo por las empresas u organizaciones.

s) **TRABAJO EN ALTURA.**- Se considera toda actividad, labor o trabajo que se deba realizar a una altura física igual o superior a 1,80 metros medidos desde el piso.

t) **TRABAJO EN CALIENTE.**- Se denomina trabajo en caliente a aquel que tiende a producir fuentes de ignición, incluyendo la soldadura, corte con gas, limpieza a presión y las chispas producidas por herramientas y equipos portátiles u otra fuente de ignición como las amoladoras o pulidoras.

u) **TRAMITOLOGÍA.**- es la gestión que se realiza para obtener un resultado, en pos de algo, o los formulismos necesarios para resolver una cosa o un asunto. Habitualmente los trámites se realizan en las administraciones públicas y en menor escala en el sector privado.

v) **VIGILANCIA DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES.**- Es el conjunto de estrategias preventivas encaminadas a salvaguardar la salud física y mental de los trabajadores que permite poner de manifiesto lesiones en principio reversibles, derivadas de las exposiciones laborales. Su finalidad es la detección precoz de las alteraciones de la salud y se logra con la aplicación de exámenes médicos preventivos.

1.2.2 Normativa vigente en el Ecuador

La seguridad y salud se sustenta en la siguiente normativa legal:

Tomado y adaptado de (Asamblea Nacional, 2008)

a) CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA

Art 33.- El trabajo derecho y un deber social, el Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido y aceptado.

Art. 34.- Derecho a la seguridad social, es un derecho irrenunciable de todas las personas

Art. 326.5.- Principios en que se sustenta el derecho al trabajo:

Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

b) DECISIÓN 584 DE LA COMUNIDAD ANDINA DE NACIONES

Tomado y adaptado de (Consejo consultivo laboral andino, 2005)

Art. 9.- Los Países Miembros desarrollarán las tecnologías de información y los sistemas de gestión en materia de seguridad y salud en el trabajo con miras a reducir los riesgos laborales.

Art. 11.- En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial.

Para tal fin, las empresas elaborarán planes integrales de prevención de riesgos que comprenderán al menos las siguientes acciones:

Formular la política empresarial y hacerla conocer a todo el personal de la empresa. Prever los objetivos, recursos, responsables y programas en materia de seguridad y salud en el trabajo;

Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;

Combatir y controlar los riesgos en su origen, en el medio de transmisión y en el trabajador, privilegiando el control colectivo al individual. En caso de que las

medidas de prevención colectivas resulten insuficientes, el empleador deberá proporcionar, sin costo alguno para el trabajador, las ropas y los equipos de protección individual adecuados;

Programar la sustitución progresiva y con la brevedad posible de los procedimientos, técnicas, medios, sustancias y productos peligrosos por aquellos que produzcan un menor o ningún riesgo para el trabajador;

Diseñar una estrategia para la elaboración y puesta en marcha de medidas de prevención, incluidas las relacionadas con los métodos de trabajo y de producción, que garanticen un mayor nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores;

Mantener un sistema de registro y notificación de los accidentes de trabajo, incidentes y enfermedades profesionales y de los resultados de las evaluaciones de riesgos realizadas y las medidas de control propuestas, registro al cual tendrán acceso las autoridades correspondientes, empleadores y trabajadores;

Investigar y analizar los accidentes, incidentes y enfermedades de trabajo, con el propósito de identificar las causas que los originaron y adoptar acciones correctivas y preventivas tendientes a evitar la ocurrencia de hechos similares, además de servir como fuente de insumo para desarrollar y difundir la investigación y la creación de nueva tecnología;

Informar a los trabajadores por escrito y por cualquier otro medio sobre los riesgos laborales a los que están expuestos y capacitarlos a fin de prevenirlos, minimizarlos y eliminarlos. Los horarios y el lugar en donde se llevará a cabo la referida capacitación se establecerán previo acuerdo de las partes interesadas;

Establecer los mecanismos necesarios para garantizar que sólo aquellos trabajadores que hayan recibido la capacitación adecuada, puedan acceder a las áreas de alto riesgo;

Designar, según el número de trabajadores y la naturaleza de sus actividades, un trabajador delegado de seguridad, un comité de seguridad y salud y establecer un servicio de salud en el trabajo; y

Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo.

El plan integral de prevención de riesgos deberá ser revisado y actualizado periódicamente con la participación de empleadores y trabajadores y, en todo caso, siempre que las condiciones laborales se modifiquen.

c) RESOLUCIÓN 957 DE LA COMUNIDAD ANDINA DE NACIONES

Tomado y adaptado de (Consejo consultivo laboral andino, 2005)

Art. 1.- Según lo dispuesto por el artículo 9 de la Decisión 584, los Países Miembros desarrollaran los Sistemas de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para lo cual se podrán tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Gestión administrativa
- Gestión técnica
- Gestión del talento humano
- Procesos operativos básicos:

Artículo 3.- Con base al artículo 5 de la Decisión 584, los Países Miembros se comprometen a adoptar las medidas que sean necesarias para el establecimiento de los Servicios de Salud en el Trabajo, los cuales podrán ser organizados por las empresas o grupos de empresas interesadas, por el sector público, por las instituciones de seguridad social o cualquier otro tipo de organismo competente o por la combinación de los enunciados. La adopción de esas medidas, por parte de los Países Miembros y/o de las empresas, podría ser:

Por vía legislativa o administrativa, de conformidad con la práctica de cada país miembro.

Por convenios colectivos u otros acuerdos entre los empleadores y los trabajadores interesados; o,

De cualquier otra manera que acuerde la Autoridad competente, previa consulta con las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores interesados.

Artículo 4.- El Servicio de Salud en el Trabajo tendrá un carácter esencialmente preventivo y podrá conformarse de manera multidisciplinaria. Brindará asesoría al empleador, a los trabajadores y a sus representantes en la empresa en los siguientes rubros:

Establecimiento y conservación de un medio ambiente de trabajo digno, seguro y sano que favorezca la capacidad física, mental y social de los trabajadores temporales y permanentes;

Adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud físico y mental.

d) REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Tomado y adaptado de (Decreto ejecutivo 2393 reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo., 2011)

Art. 11.- OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES.- Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes:

1. Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos.

2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.
3. Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro.
4. Organizar y facilitar los Servicios Médicos, Comités y Departamentos de Seguridad, con sujeción a las normas legales vigentes.
5. Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios.
6. Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los trabajadores en actividades peligrosas; y, especialmente, cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo.
7. Cuando un trabajador, como consecuencia del trabajo, sufre lesiones o puede contraer enfermedad profesional, dentro de la práctica de su actividad laboral ordinaria, según dictamen de la Comisión de Evaluaciones de Incapacidad del IESS o del facultativo del Ministerio de Trabajo, para no afiliados, el patrono deberá ubicarlo en otra sección de la empresa, previo consentimiento del trabajador y sin mengua a su remuneración.

La renuncia para la reubicación se considerará como omisión a acatar las medidas de prevención y seguridad de riesgos.

8. Especificar en el Reglamento Interno de Seguridad e Higiene, las facultades y deberes del personal directivo, técnicos y mandos medios, en orden a la prevención de los riesgos de trabajo.

9. Instruir sobre los riesgos de los diferentes puestos de trabajo y la forma y métodos para prevenirlos, al personal que ingresa a laborar en la empresa.
10. Dar formación en materia de prevención de riesgos, al personal de la empresa, con especial atención a los directivos técnicos y mandos medios, a través de cursos regulares y periódicos.
11. Adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Seguridad e Higiene, Servicios Médicos o Servicios de Seguridad.
12. Proveer a los representantes de los trabajadores de un ejemplar del presente Reglamento y de cuantas normas relativas a prevención de riesgos sean de aplicación en el ámbito de la empresa. Así mismo, entregar a cada trabajador un ejemplar del Reglamento Interno de Seguridad e Higiene de la empresa, dejando constancia de dicha entrega.
13. Facilitar durante las horas de trabajo la realización de inspecciones, en esta materia, tanto a cargo de las autoridades administrativas como de los órganos internos de la empresa.
14. Dar aviso inmediato a las autoridades de trabajo y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de los accidentes y enfermedades profesionales ocurridos en sus centros de trabajo y entregar una copia al Comité de Seguridad e Higiene Industrial.
15. Comunicar al Comité de Seguridad e Higiene, todos los informes que reciban respecto a la prevención de riesgos.

Además de las que se señalen en los respectivos Reglamentos Internos de Seguridad e Higiene de cada empresa, son obligaciones generales del personal directivo de la empresa las siguientes:

1. Instruir al personal a su cargo sobre los riesgos específicos de los distintos puestos de trabajo y las medidas de prevención a adoptar.
2. Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.

Art. 15.- De la Unidad de Seguridad E Higiene del Trabajo (Reformado por el Art. 9 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88).

1. En las empresas permanentes que cuenten con cien o más trabajadores estables, se deberá contar con una Unidad de Seguridad e Higiene, dirigida por un técnico en la materia que reportará a la más alta autoridad de la empresa o entidad.

En las empresas o Centros de Trabajo calificados de alto riesgo por el Comité Interinstitucional, que tengan un número inferior a cien trabajadores, pero mayor de cincuenta, se deberá contar con un técnico en seguridad e higiene del trabajo. De acuerdo al grado de peligrosidad de la empresa, el Comité podrá exigir la conformación de un Departamento de Seguridad e Higiene.

2. Son funciones de la Unidad de Seguridad e Higiene, entre otras las siguientes:
 - a) Reconocimiento y evaluación de riesgos;
 - b) Control de Riesgos profesionales;
 - c) Promoción y adiestramiento de los trabajadores;
 - d) Registro de la accidentalidad, ausentismo y evaluación estadística de los resultados.
 - e) Asesoramiento técnico, en materias de control de incendios, almacenamientos adecuados, protección de maquinaria, instalaciones eléctricas, primeros

auxilios, control y educación sanitaria, ventilación, protección personal y demás materias contenidas en el presente Reglamento.

- f) Será obligación de la Unidad de Seguridad e Higiene del Trabajo colaborar en la prevención de riesgos; que efectúen los organismos del sector público y comunicar los accidentes y enfermedades profesionales que se produzcan, al Comité Interinstitucional y al Comité de Seguridad e Higiene Industrial.
- g) Deberá determinarse las funciones en los siguientes puntos: confeccionar y mantener actualizado un archivo con documentos técnicos de Higiene y Seguridad que, firmado por el Jefe de la Unidad, sea presentado a los Organismos de control cada vez que ello sea requerido. Este archivo debe tener:
1. Planos generales del recinto laboral empresarial, en escala 1:100, con señalización de todos los puestos de trabajo e indicación de las instalaciones que definen los objetivos y funcionalidad de cada uno de estos puestos laborales, lo mismo que la secuencia del procesamiento fabril con su correspondiente diagrama de flujo.
 2. Los planos de las áreas de puestos de trabajo, que en el recinto laboral evidencien riesgos que se relacionen con higiene y seguridad industrial incluyendo además, la memoria pertinente de las medidas preventivas para la puesta bajo control de los riesgos detectados.
 3. Planos completos con los detalles de los servicios de: Prevención y de lo concerniente a campañas contra incendios del establecimiento, además de todo sistema de seguridad con que se cuenta para tal fin.
 4. Planos de clara visualización de los espacios funcionales con la señalización que oriente la fácil evacuación del recinto laboral en caso de emergencia.

CAPÍTULO II

ESTUDIO TÉCNICO

2.1 Localización

Actualmente el Hotel Sheraton Quito se encuentra en la Av. Republica del salvador y Av. Naciones Unidas.

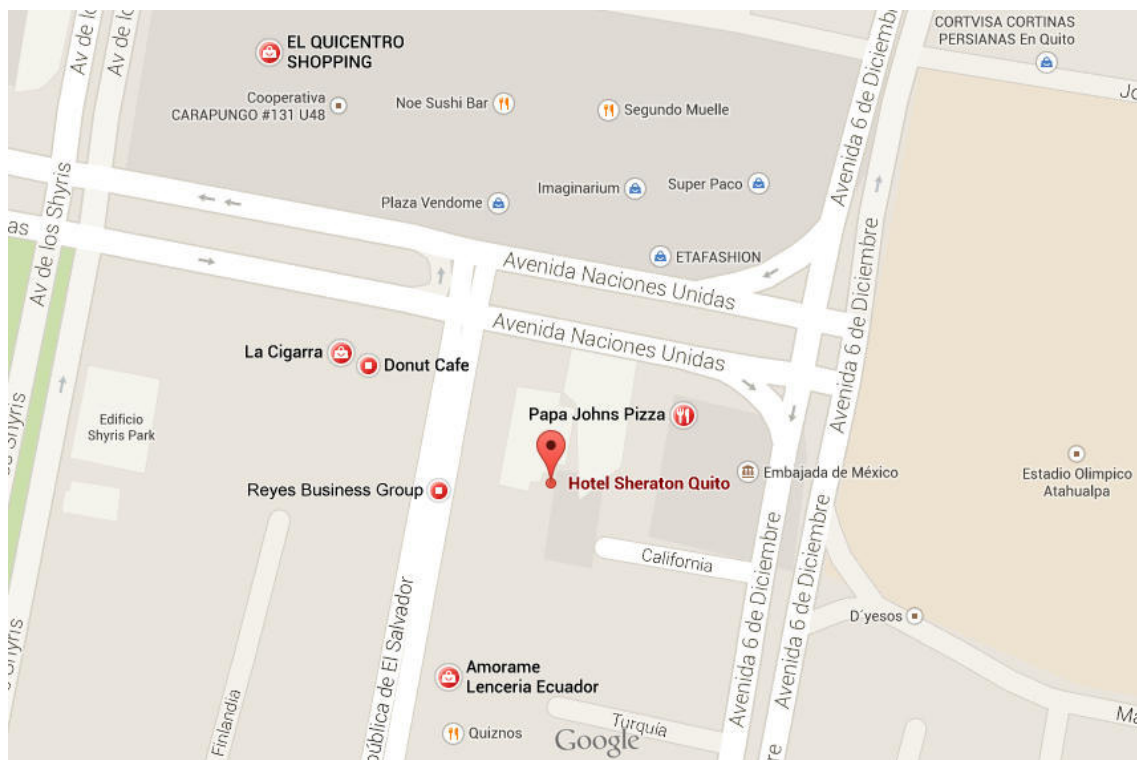


Figura 1. Localización

Fuente: Google Map

Las ventajas de localización que ofrece el Hotel Sheraton Quito para el presente proyecto son las siguientes:

Cuadro 1***Ventajas de localización***

PARÁMETRO	DESCRIPCIÓN
Comerciales	Se encuentra en la Provincia de Pichincha que alberga la mayor cantidad de empresas a nivel nacional que corresponde a un 22%. Se encuentra en la Ciudad de Quito que alberga la mayor cantidad de empresas a nivel nacional que corresponde a un 19%.
Institucionales	Se encuentra en la capital del Ecuador, lo que permite la agilidad de los trámites ya que la matriz del CISHT se encuentra en esta ciudad.
Económicos	La rama de seguridad y salud se encuentra más desarrollada en la ciudad de Quito; por lo que los capacitadores más famosos se encuentran en esta ciudad, lo que permitirá tener una mayor disponibilidad de estos profesionales y además ayudara a disminuir gastos de traslado.
Infraestructura	Exista suministro permanente de agua, energía eléctrica, y combustibles.
Operacionales	Está ubicada cerca del aeropuerto más grande del Ecuador.

Elaborado por Ing. Mario Pozo / 2015

2.2 Tamaño

La capacidad de los salones para eventos del Hotel Sheraton es la siguiente:

Tabla 1***Capacidad de los salones para eventos del Hotel Sheraton***

SALONES	CAPACIDAD	DIVIDIDOS	CAPACIDAD	UNIDOS	CAPACIDAD
BOLÍVAR	230				
CÓNDORES	220	ALTAR	40		
		ATACAZO	40	ALTAR ATACAZO	80
		SANGAY	40	SANGAY ATACAZO	60
NEVADOS	110	ALTAR	40		
		CAYAMBE	40		
		ANTISANA	60		
LIBERTADORES	24	ORELLANA	12		
		SAN MARTIN	12		

Fuente: GHL Hoteles

Capacidad Instalada diaria = **584**

Capacidad Instalada anual = 584 * 360 días = **210240**

El porcentaje de ocupación anual de eventos en promedio de los últimos 4 años es de 60%.

2.3 Descripción del producto o servicio

El servicio a ofrecer es seminarios de Seguridad y Salud en el Trabajo el cual incluye lo siguiente:

- a) **Instalaciones:** El hotel es de 5 estrellas, ofrece amplios salones.
- b) **Ayudas audiovisuales:** Papelógrafo, Pizarra de tiza líquida, retroproyector, computadora
- c) **Materiales:** Esferos y libretas
- d) **Servicio de alimentos y bebidas:**
 - Coffee Break AM: Café, Té, Jugos, Gaseosas y 2 Bocaditos.
 - Almuerzo: Buffet en Restaurante Las Fragatas. Incluye un vaso de gaseosa por persona.

- Coffee Break PM: Café, Té, Jugos, Gaseosas y 2 Bocaditos.

e) Diploma

f) Acceso a internet

g) Temas de los seminarios

- Tramitología de Seguridad y Salud
- Enfermedades profesionales
- Elaboración del reglamento de Seguridad y Salud
- Dotación de equipo de protección personal
- Auditoria SART
- Posturas forzadas
- Vigilancia de la Salud
- Responsabilidad del médico en la gestión preventiva
- Trabajo en altura

h) Capacitadores

Los capacitadores tendrán reconocimiento nacional, con título profesional de cuarto nivel en seguridad y salud ocupacional, experiencia profesional en empresas públicas y privadas mínima de 10 años, experiencia en docencia.

Cuadro 2

Capacitaciones

LISTADO DE POSIBLES CAPACITADORES
MSc. Henry Mariño
MSc. María Roselinne Calisto
MSc. María Gracias Calisto
MSc. Myriam Pozo
MSc. Luis Vásquez
MSc. Paulina Reyes

i) Aval Institucional

Los diplomas que emitirá el hotel tendrán serán avalados por el CISHT; debido a que es el único organismo que avala las capacitaciones en seguridad y salud ocupacional en Ecuador.

j) Horario

El horario de los seminarios será de Lunes a Viernes de 8 AM – 5 PM.

k) Esferos y libretas

Se entregará 1 esfero por persona, el mismo que será de marca BIC, color azul o negro con el nombre del hotel Sheraton.

Se entregará 1 libreta por persona, la misma que es auspiciada una parte por el hotel Sheraton y otra por auspiciantes como Vivant.

l) Diploma

Se entregará un diploma por persona.

El tiempo de entrega del diploma será de una semana después de terminar el curso, se podrá retirar en el counter de eventos.

Tamaño: A4

Tipo de Papel: Cartulina de Hilo

m) Menú

Se entregará 2 bocaditos por persona (1 de sal y el otro de dulce).

Fríos:

Mini Ceviche Manabita de Camarón

Mini Ceviche de Corvina

Mini Ceviche Mixto de Camarón y Corvina

Mini Ceviche Peruano de Pescado en Leche de Tigre

Mini Ceviche Peruano de Pulpito y Calamar

Empanadas de maíz con camarón

Empanadas Chilenas con picante de mariscos

Tradición Criolla:

Las de Morocho con Ají de la Casa

Las de Verde con Queso

Mini Bolones de Verde

Mini Tamal Lojano

Humitas de Sal

Mini Fritadita con Mote

Bolones de verde con chicharron

Muchines de yuca con queso y miel de syrah

Empanadas de yuca con pollo y salsa picante

Empanadas de viento con morocho

Arepas con carne mechada al gratin

Mini quimbolitos con queso

Sánduches:

Mini Sánduche de Pernil en Pan de Agua

Mini Sánduche de Roast Beef en pan Baguette

Mini Sánduche de Atún en pan Botón

Mini Sánduche de Jamón y Queso en pan Francés

Mini Sánduche de Salami en pan de Ajonjolí

Mini Sánduche de Antipasto en pan Clásico

Mini Sánduche de Pollo en salsa Tahini en pan Pita

Mini Sánduche Caprese en pan Integral

Mini Club Sánduche en pan de Miga

Mini sanduche de corvina napados pankos tártara ahumada

Finguer Sandwiche en pan de ajonjolí con mayones de alcaparra

Choripan platense con chimichurri mendosino

Mozarrella apanada con salsa de frutos rojos

Dulces:

Exquisita Masa Hojaldrada Rellena de Manjar de Leche y Queso Fresco

Helado de Vainilla y Tradicional Brownie Americano con Nueces

Suave Mousse de Limón con Destellos de Chocolate Amargo

Mousse de Mocachino en Tartaleta

Duo de Bavaroais (chocolate y vainilla o mora y guanábana)

Milhojas de Frutas del Huerto con Manjar de Leche

Delicado Bizcochuelo Húmedo al Amaretto Relleno de Crema y Frutillas

Clásico Strudel Alemán de Manzana

Tartaleta de Frutas Tropicales

Eclair de Vainilla y Chocolate

Chesecake de Agrados y Mortiño

Brochetas de Frutas Verdes con Queso

Pie de piña y almendras tostadas

Bananas Flambeadas en Leche de Coco y Helado de Vainilla

Strudel de Requeson

Empanaditas Hojaldradas de Piña y Ricotta

Tartaleta de Babaco Flambeado al Pernod

Cestos de Queso Dulce y Albaricoques

Frutos de Estación y Helado de Mandarina

Flan de la casa con Crema de Manjar

Creps de Frutas en Salsa Fudge

Mini Copa de Yogurt con Fruta y granola

Aplanchados

Mini Orejas con Chocolate

Cardenales de Chocolate

2.4 Etapas del Proceso Productivo

Cuadro 3

Etapas del proceso productivo

ESTADO INICIAL	PROCESO TRANSFORMADOR	PRODUCTO FINAL
Insumos Capacitación <ul style="list-style-type: none"> • Cartulina de hilo tamaño A4 • Libreta • Esfero 	Procesos y subprocesos <ul style="list-style-type: none"> • Preparación el salón del seminario. • Realización la capacitación. • Servicio de coffee break • Entrega del diploma. 	Productos <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación de Seguridad y Salud
	Equipo productivo <ul style="list-style-type: none"> • Salones para el seminario. • Pizarra de tiza líquida, retroproyector, computadora • Samovar • Impresora Laser 	Subproductos <ul style="list-style-type: none"> • Bocaditos
Suministros <ul style="list-style-type: none"> • Electricidad • Marcador de tiza líquida negro y rojo • Borrador para pizarrón 	Organización <ul style="list-style-type: none"> • Capacitador • Mesero • Capitán • Gerente de Mercadeo • Ejecutivas de ventas • Jefe de Capacitación 	Residuos o desechos N.A

Elaborado por: Ing. Mario Pozo / 2015

2.5 Proceso Productivo (Flujograma)

Se refiere al conjunto de operaciones que son necesarias para la producción de un bien o servicio.

2.5.1 Proceso = Eventos / Subproceso = Preparación del salón

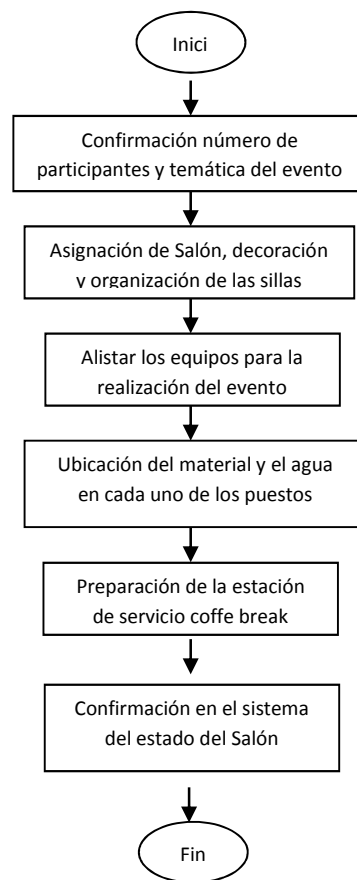


Figura 2. Preparación del salón

2.5.2 Proceso = Eventos / Subproceso = Realización de la capacitación

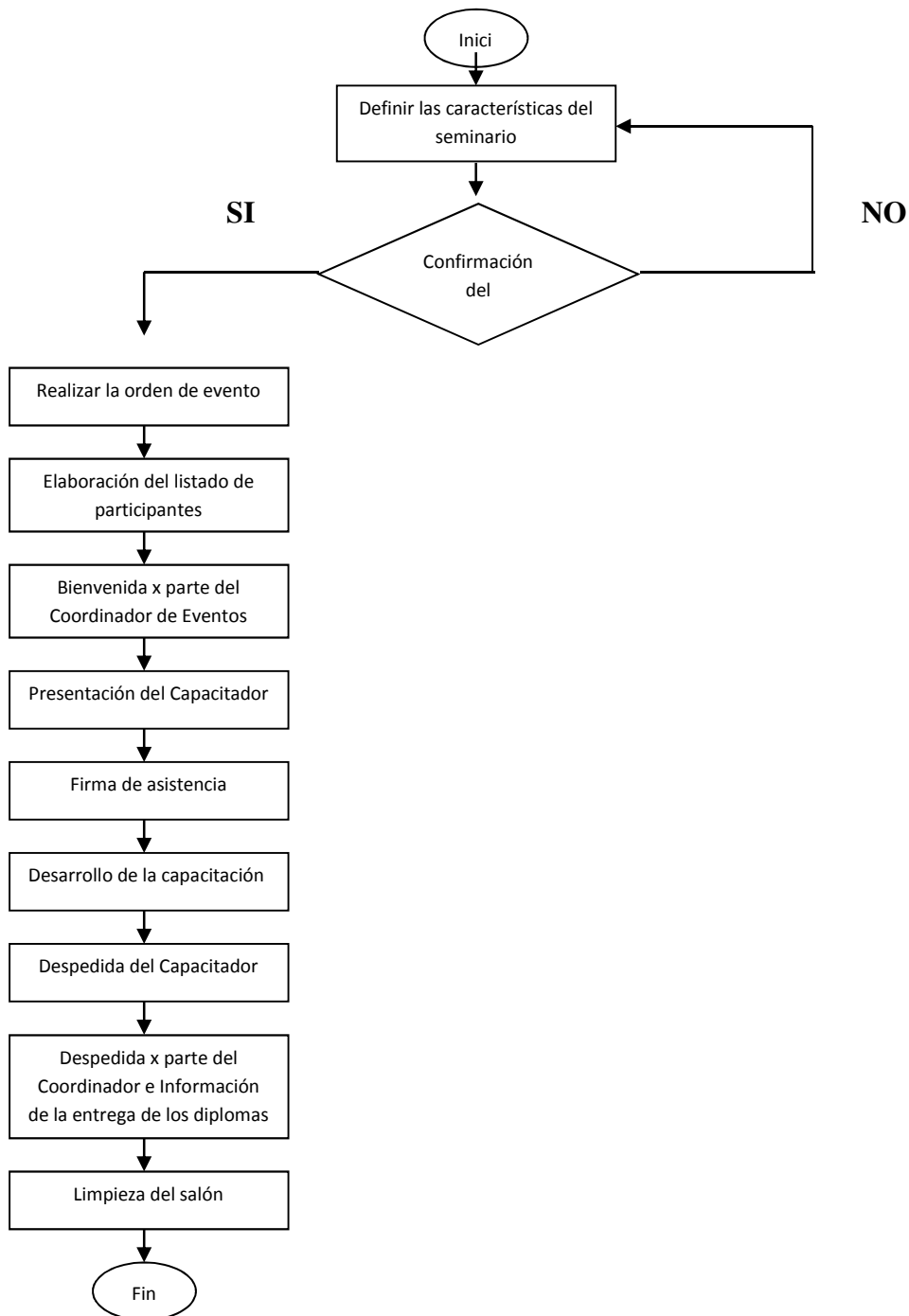


Figura 3. Realización de la capacitación

2.5.3 Proceso = Eventos / Subproceso = Servicio de Coffee Break

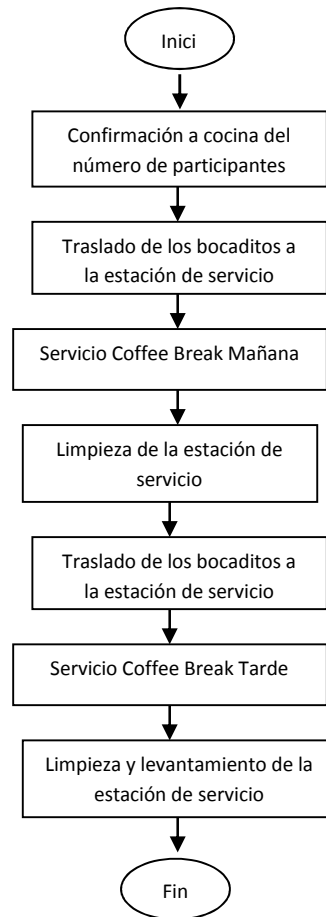
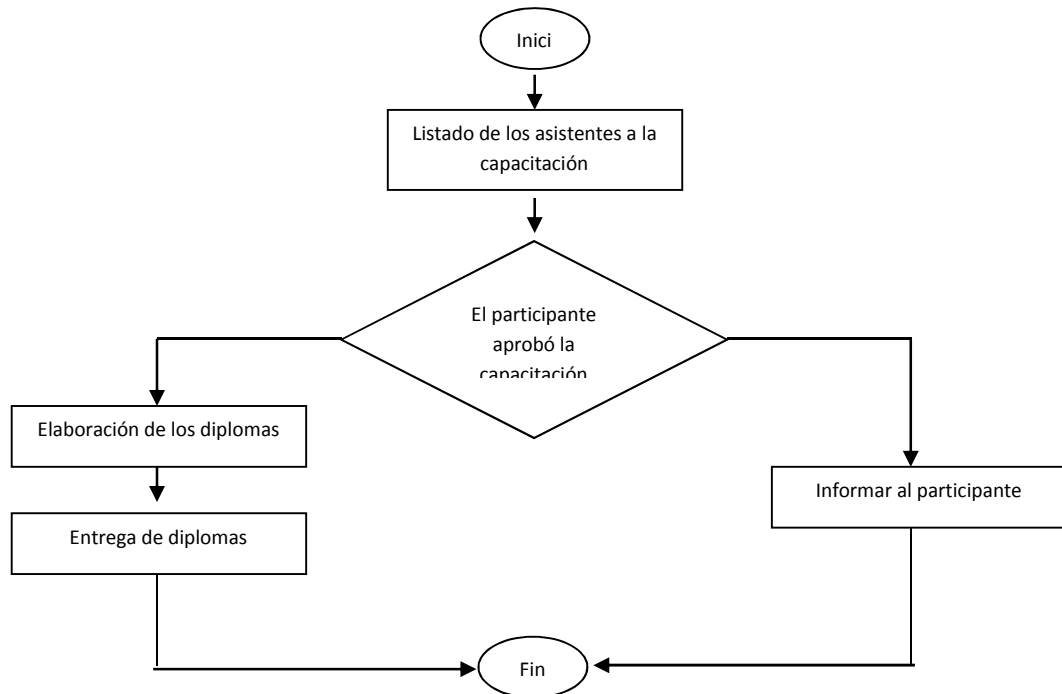


Figura 4. Servicio de Coffee Break

2.5.4 Proceso = Eventos / Subproceso = Elaboración y entrega del diploma**Figura 5. Elaboración y entrega del diploma**

2.6 Programa de Producción

Tabla 2

Programa de Producción

PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDAD	TIEMPO
Eventos	Preparación del Salón	Confirmación número de participantes y temática del evento	10 minutos
		Asignación de Salón, decoración y organización de las sillas	20 minutos
		Alistar los equipos para la realización del evento	10 minutos
		Ubicación del material y el agua en cada uno de los puestos	4 minutos
		Confirmación en el sistema del estado del Salón	1 minuto
	Realización de la capacitación	Definir las características del seminario	1 hora
		Realizar la orden de evento	10 minutos
		Elaboración del listado de participantes	10 minutos
		Bienvenida x parte del Coordinador de Eventos	5 minutos
		Presentación del Capacitador	5 minutos
		Desarrollo de la capacitación	7 horas; 40 minutos
		Despedida del Capacitador	5 minutos
		Firma de asistencia	10 minutos
	Servicio de Coffee Break	Despedida x parte del Coordinador e Información de la entrega de los diplomas	5 minutos
		Confirmación a cocina del número de participantes	1 minuto
		Traslado de los bocaditos a la estación de servicio	5 minutos
		Servicio Coffee Break Mañana	10 minutos
		Limpieza de la estación de servicio	5 minutos
		Traslado de los bocaditos a la estación de servicio	5 minutos
		Servicio Coffee Break Tarde	10 minutos
	Limpieza y levantamiento de la estación de servicio	5 minutos	
	Elaboración y entrega del diploma	Envío del listado de los asistentes a la capacitación	1 minuto
		Elaboración de los diplomas	15 minutos
Firma de los diplomas por parte del capacitador		10 minutos	
Entrega de diplomas		1 hora	

Elaborado por: Ing. Mario Pozo / 2015

2.7 Requerimientos de materia directa y equipos, herramientas

a) MATERIA DIRECTA

Cuadro 4

Etapas del proceso productivo

ÍTEM	CARACTERÍSTICAS
Cartulina	Material: Cartulina de Hilo Tamaño: A4
Libreta	Marca: Papelesa Tamaño: Pequeño # hojas: 20
Esfero	Marca: BIC Color azul

b) EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

Cuadro 5

Etapas del proceso productivo

ÍTEM	CARACTERÍSTICAS
Retroproyector	Marca: Epson Modelo: PowerLite 99w
Computadora	Marca: HP Modelo: Laptop HP 15
Impresora laser	Marca: Samsung Modelo: Xpress SL – C460W
Samovar	N.A
Marcador	Marcador de tiza liquida negro y rojo Marca: Expo
Borrador	Borrador para pizarrón de tiza liquida
Pizarrón	Pizarrón de tiza liquida Tamaño: 2 m x 2m

2.8 Calendario de ejecución del proyecto

Tabla 3

Programa de Producción

ACTIVIDAD	JUNIO			JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
Presentación de la investigación de mercados y el estudio técnico – financiero al Gerente General.			X																												
Toma de decisión por parte del Gerente General y su equipo de trabajo				X	X	X	X																								
Elaboración del pensum de estudios								X	X	X	X																				
Ingreso de la documentación al CISHT												X																			
Obtención del registro en el CISHT												X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
Compra de materia prima y equipos																												X			
Elaboración del logo institucional y del diseño de los diplomas																												X			
Inicio de Actividades																															X

Elaborado por: Ing. Mario Pozo / 2015

2.9 Distribución de la Planta

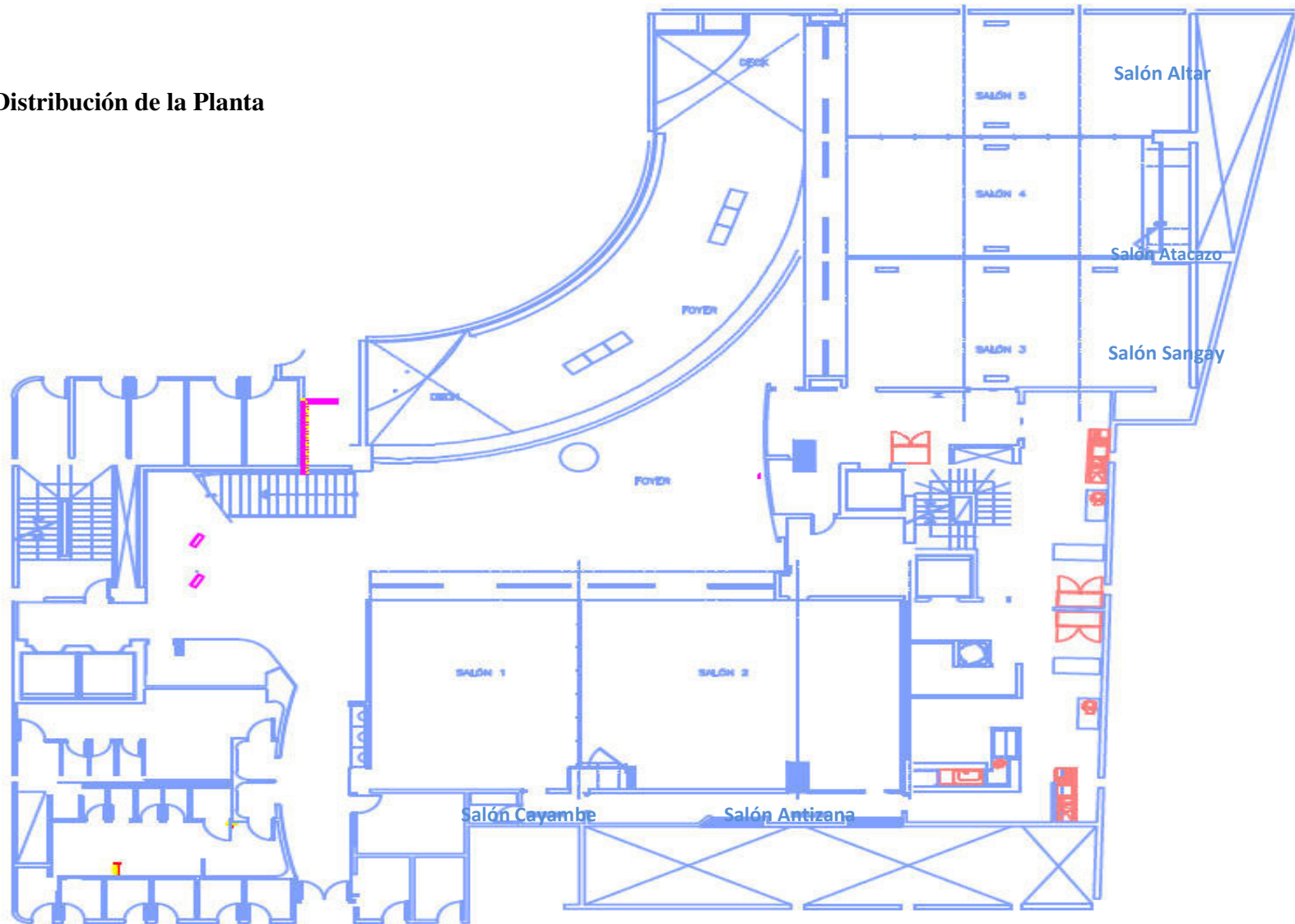


Figura 6. Distribución de la planta

2.10 Organización Administrativa

El sistema administrativo que el Hotel, utilizará para la realización de los seminarios es la siguiente:

2.10.1 Organigrama

El presente organigrama será exclusivamente para la ejecución de seminarios en el hotel Sheraton

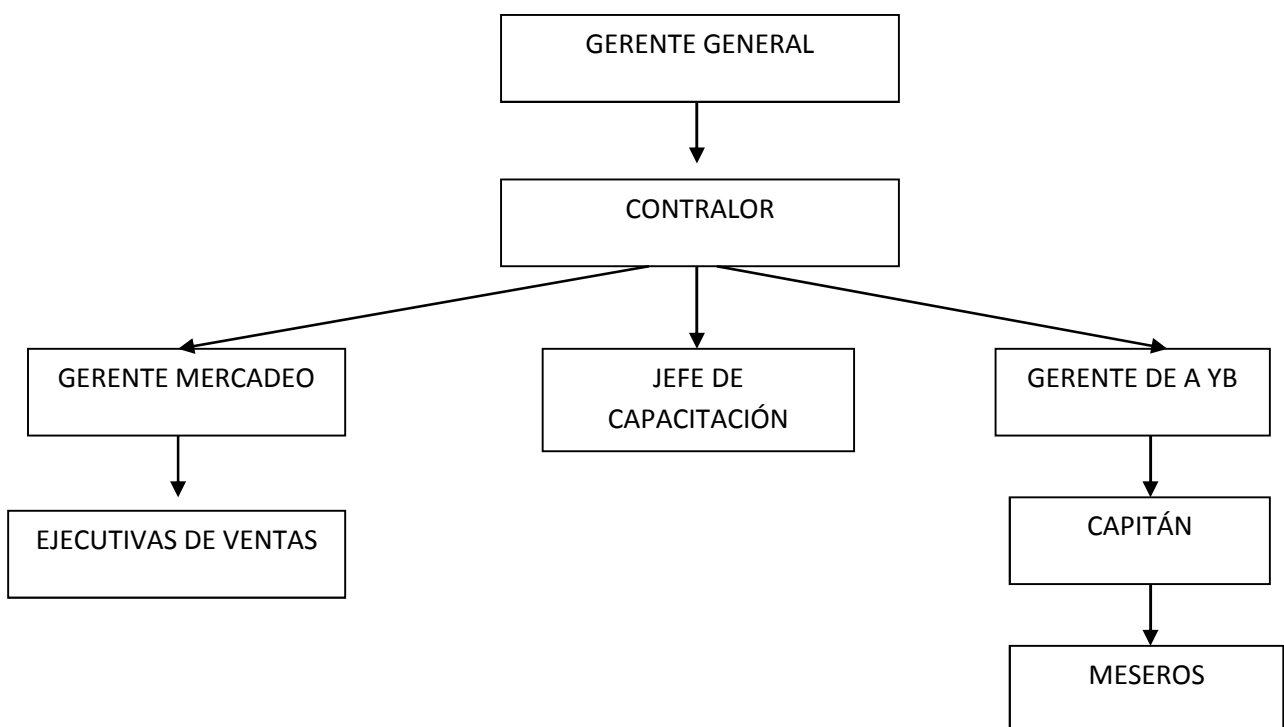


Figura 7. Elaboración y entrega del diploma

Elaborador por: Ing. Mario Pozo / 2015

2.10.2 Descriptivos por puesto de trabajo (Personal Operativo de seminarios)

SIRH-Sistema de Información de Recursos Humanos

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGOS

SHERATON FOUR POINTS QUITO

NOMBRE DEL CARGO	CAPITÁN DE EVENTOS	CÓDIGO	CAEV
		FECHA	

RELACIONES ORGANIZACIONALES

DEPARTAMENTO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	SECCIÓN	Servicio de A y B
JEFE INMEDIATO	Jefe de A y B	JEFE FUNCIONAL	Ninguno.
NIVEL DE RESPONSABILIDAD	Supervisor III	CARGOS SUBORDINADOS	Meseros extras de eventos

REQUISITOS

EDAD	Mínima	22 años	Máxima	40 años
SEXO	Masculino o Femenino.			
FORMACIÓN EDUCATIVA				
REQUISITOS BÁSICOS DEL CARGO	Buena presentación personal, buen estado físico, habilidad aritmética.			
EXPERIENCIA EXTERNA (Áreas, Años)	Áreas afines en hoteles de alta categoría. Tres (3) años.			
REQUISITOS SECUNDARIOS	Conocimiento básico del idioma inglés.			
PRERREQUISITOS INTERNOS PARA PROMOCIÓN AL CARGO	Mesero, Capitán de Ambientes.			
CUALIDADES PERSONALES	Liderazgo, buenas relaciones interpersonales, dinamismo, recursividad, iniciativa, actitud de servicio, trabajo bajo presión, facilidad de expresión, creatividad.			
HABILIDADES ADMINISTRATIVAS	Habilidad en la toma de decisiones, condiciones de liderazgo, manejo de conflictos, dominar técnicas de entrenamiento, selección y motivación de personal.			
OTROS REQUISITOS				

RELACIONES DEL CARGO

INTERNAS	Jefe de A y B, Jefe de Eventos, Capitanes de Eventos y Ambientes, Jefe de Créditos, Almacenistas, Encargado de Reservas, Jefe de Habitaciones, Supervisora de Lencería, Steward, Houseman, Cocina, Recepción y Botones.
EXTERNAS	Huéspedes, clientes y visitantes.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Garantizar la ejecución y coordinación de los servicios de eventos con los cuales se compromete el hotel de acuerdo a los estándares establecidos.
--

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

Conocer la estructura organizacional del hotel del área de A y B y Eventos.
Dominar la información en cuanto los servicios del hotel.
Conocer y aplicar los procedimientos de alimentos y bebidas.
Aplicar los procedimientos de información del proceso de venta de alimentos y bebidas, salones y equipos suplementarios.
Realizar la gestión de programación de turnos del personal a su cargo.
Realizar la gestión de control disciplinario del personal a su cargo.
Realizar la gestión de entrenamiento del personal a su cargo.
Participar en el proceso de selección de su área.
Dominar y aplicar en su grupo de trabajo las técnicas de motivación, trabajo en equipo, administración del tiempo, delegación, manejo de conflictos, liderazgo y toma de decisiones.
Dominar los procedimientos de seguridad del hotel.
Participar en las actividades de salud ocupacional de la empresa.
Cumplir y hacer cumplir los estándares de desempeño y servicio de s cargo y cargos relacionados.

RIESGOS DEL CARGO

Físicos, ergonómicos, Biológicos y psicolaboral.
--

Fuente GHL Hoteles

SIRH-Sistema de Información de Recursos Humanos
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGOS
SHERATON FOUR POINTS QUITO

NOMBRE DEL CARGO	MESERO DE EVENTOS Y BANQUETES	CÓDIGO	MEEV
		FECHA	

RELACIONES ORGANIZACIONALES

DEPARTAMENTO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	SECCIÓN	Alimentos y Bebidas
JEFE INMEDIATO	Capitán de Servicio	JEFE FUNCIONAL	
NIVEL DE RESPONSABILIDAD	Operarios V	CARGOS SUBORDINADOS	

REQUISITOS

EDAD	Mínima	20 años	Máxima	40 años
SEXO	Masculino o Femenino.			
FORMACIÓN EDUCATIVA	Bachiller, cursos técnicos en las áreas de mesa, bar y servicio.			
REQUISITOS BÁSICOS DEL CARGO	Buena presentación personal, buen estado físico, conocimientos básicos del idioma inglés.			
EXPERIENCIA EXTERNA (Áreas, Años)	Dos (2) años. Experiencia en el área de mesa en hoteles de prestigio.			
REQUISITOS SECUNDARIOS	Curso de Protocolo y Servicios.			
PRERREQUISITOS INTERNOS PARA PROMOCIÓN AL CARGO				
CUALIDADES PERSONALES	Actitud de servicio, relaciones interpersonales, dinamismo, cortesía, habilidad de trabajo bajo presión.			
HABILIDADES ADMINISTRATIVAS				
OTROS REQUISITOS				

RELACIONES DEL CARGO

INTERNAS	Jefe de A y B, Capitán de servicio, Coordinadores de Eventos, Houseman, personal de cocina, Steward.
EXTERNAS	Huéspedes, clientes y visitantes.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Preparar con eficiencia las actividades de aislamiento que asegura el servicio. Recibir al cliente con excelente actitud y atender con profesionalismo sus solicitudes cumpliendo los estándares de tiempos de respuesta establecidos en el servicio de A y B.
--

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

Conocer la estructura organizacional del hotel del área de servicio A y B.
Conocer y aplicar los procesos operacionales de aislamiento general.
Conocer y aplicar los procesos operacionales de servicio de almuerzo o cena.
Conocer y aplicar los procesos operacionales de servicio cocktail.
Conocer y domar la información en cuanto a los servicios que ofrece el hotel.
Conocer y aplicar los procesos operacionales de servicio de desayuno
Conocer y aplicar los procesos operacionales de servicio de coffee break.
Conocer y aplicar los procesos operacionales de servicio eventos sociales especiales.

RIESGOS DEL CARGO

Físicos, ergonómicos, Biológicos y psicolaborales.
--

Fuente GHL Hoteles

SIRH-Sistema de Información de Recursos Humanos
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGOS
SHERATON FOUR POINTS QUITO

NOMBRE DEL CARGO	JEFE DE CAPACITACIÓN	CÓDIGO	JECA
		FECHA	

RELACIONES ORGANIZACIONALES

DEPARTAMENTO	SEMINARIOS	SECCIÓN	
JEFE INMEDIATO	Gerente General	JEFE FUNCIONAL	
NIVEL DE RESPONSABILIDAD	Jefatura	CARGOS SUBORDINADOS	N.A

REQUISITOS

EDAD	Mínima	25 años	Máxima	40 años
SEXO	Masculino o Femenino.			
FORMACIÓN EDUCATIVA	Superior. Administración de Empresas			
REQUISITOS BÁSICOS DEL CARGO	Buena presentación personal, Conocimiento de Seguridad y Salud Ocupacional			
EXPERIENCIA EXTERNA (Áreas, Años)	Dos (2) años. Experiencia en áreas administrativas.			
REQUISITOS SECUNDARIOS				
PRERREQUISITOS INTERNOS PARA PROMOCIÓN AL CARGO				
CUALIDADES PERSONALES	Actitud de servicio, relaciones interpersonales, dinamismo, cortesía, habilidad de trabajo bajo presión.			
HABILIDADES ADMINISTRATIVAS	Empowerment, Capacidad de resolver problemas,			
OTROS REQUISITOS				

RELACIONES DEL CARGO

INTERNAS	Gerente General, Contralor, Gerente de Mercadeo, Jefe de A y B, Capitán de servicio, Coordinadores de Eventos, Houseman, personal de cocina, Steward,
EXTERNAS	Estudiantes.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Coordinar el seminario desde su fase de organización hasta la entrega de diplomas.
--

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

Coordinar las investigaciones de mercado, con el fin de actualizar los temas.
Establecer la logística del seminario
Reclutamiento de los capacitadores
Estar al pendiente de los permisos para la renovación con el CISHT
Asegurar la correcta prestación de los servicios hoteleros
Coordinar la entrega de los diplomas

RIESGOS DEL CARGO

Físicos, ergonómicos, Biológicos y psicolaborales.
--

Elaborado por: Ing. Mario Pozo

2.10.3 Cuadro de cargo y sueldo (Personal Operativo Seminarios)

Tabla 4

Cargo y sueldo personal operativo seminario

CARGO	SUELDO / VALOR HORA	OBSERVACIÓN
Capacitador	80 \$ x hora	Cada 25 personas un capacitador
Jefe de Capacitaciones	1000 Mensuales	Sueldo Bruto

2.11 Organización Jurídica

Los seminarios de seguridad y salud no se comercializarán bajo el nombre de Hotel Sheraton, debido a que otras capacitadoras sabiendo que el propio hotel comercializa, no contratarán los servicios de seminarios que ofrece el hotel habitualmente.

La razón social será la misma del Hotel Sheraton, pero el nombre comercial cambiara.

RAZÓN SOCIAL: Fideicomiso HIT

NOMBRE COMERCIAL: SEMP

CAPÍTULO III

ESTUDIO FINANCIERO

3.1 Detalle Inversión

La inversión necesaria para la implementación de los seminarios de seguridad es la siguiente:

Tabla 5
Inversión

INVERSIÓN				
TIPO ACTIVO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V.UNITARIO \$	V.TOTAL \$
Muebles y Enseres	Pizarra de tiza liquida	9	40,00	360,00
Equipo de computo	Laptop	9	700,00	6300,00
	Retroproyector	9	550,00	4950,00
	Impresora	1	600,00	600,00
Activo Diferido	Constitución de la empresa	1	2000,00	2000,00
	Elaboración del proyecto de capacitación para el CISHT	1	10000,00	10000,00
	Tramitación del Registro en el CISHT	N.A	4000,00	4000,00
	Diseño del logo empresarial	1	100,00	100,00
	Diseño del diploma	1	20,00	20,00
	Publicidad Inicial	N.A	5000,00	5000,00
	Inducción al personal de ventas	N.A	1200,00	1200,00
TOTAL DE LA INVERSIÓN				34530,00 \$

3.2 Amortizaciones y Depreciaciones

Tabla 6

Depreciaciones

DEPRECIACIONES			
ACTIVOS FIJOS	VALOR \$	VIDA ÚTIL	DEPRECIACIÓN ANUAL \$
Equipos de computo	11850,00	3	3950,00
Muebles y enseres	360,00	10	36,00
TOTAL DEPRECIACIONES			3986,00 \$

Tabla 7

Amortizaciones

AMORTIZACIONES			
ACTIVOS INTANGIBLE/DIFERIDOS	VALOR \$	VIDA ÚTIL	AMORTIZACIÓN ANUAL \$
Constitución de la empresa	2000,00	3	666,66
Elaboración del proyecto de capacitación para el CISHT	10000,00	3	3333,33
Tramitación del Registro en el CISHT	4000,00	3	1333,33
Diseño del logo empresarial	100,00	3	33,33
Diseño del diploma	20,00	3	6,66
Publicidad Inicial	5000,00	3	1666,66
Inducción al personal de ventas	1200,00	3	400,00
TOTAL AMORTIZACIONES			7440,00 \$

3.3 Ingresos

DATOS

Tomando en cuenta a la demanda y oferta, el precio del seminario será de 160 USD (Según la investigación de mercados realizada)

Incluye:

Capacitadores de fama nacional

8 horas de uso del salón en hotel 5 estrellas

Ayuda audiovisual

Material

2 coffee break (Mañana Tarde)

Almuerzo

Diploma avalado por el CISHT

Las promociones de ventas a utilizar son las siguientes:

10% de descuento, si se inscribe un mes antes de realizar el curso.

15% de descuento, si se inscriben 2 o más personas (Aplica descuento a cada persona)

3% de descuento, si el pago es en efectivo.

ACLARACIONES

Para el cálculo de los ingresos, se tomará en cuenta que todas las personas comprarán con descuento del 15% (Que corresponde al máximo descuento que la empresa utilizará)

a) La demanda insatisfecha según el estudio de mercado realizado es de 57632 personas. Para ser prudentes en el cálculo de los ingresos, se tomará el 1.2% de la demanda insatisfecha que equivale a 692.

Tabla 8***Ingresos operacionales***

INGRESOS OPERACIONALES (1.2% Demanda Insatisfecha)			
ÍTEM	PVP \$	ESTUDIANTES	VENTAS \$
Seminario 8 horas	136,00	692	94112,00
TOTAL INGRESOS			94112,00 \$

3.4 Costos Fijos, Variables y Mixtos

Los costos se clasifican según su comportamiento en función de la producción: Costos fijos, variables y mixtos:

a) **Costos Fijos:** Son aquellos costos que se mantienen constantes a pesar de que exista distinta producción. Ejemplo: El valor de arriendo de un restaurante de comida rápida es el mismo si se produce una hamburguesa o si se produce cien.

b) **Costos Variables:** Son aquellos costos que varían en función de la producción. Ejemplo: El costo del pan de hamburguesa. El costo varía dependiendo del número de hamburguesas que se produzca.

c) **Costos Mixtos:** Son aquellos costos que se mantienen constantes dentro de un rango de producción, pero pasado ese rango, sufren cambios.

Tabla 9*Costos fijos*

COSTOS FIJOS	
DETALLE	VALOR ANUAL \$
Jefe de Capacitaciones	13558,00
COSTOS FIJOS	13558,00 \$

Costos Mixtos: Capacitadores, marcadores y borradores.

Para la presente investigación se tomara los costos mixtos como costos variables, desglosando el valor del costo mixto para el número de participantes máximos por seminario (25 personas).

Tabla 10*Costos variables*

COSTOS VARIABLES	
DETALLE	VALOR UNITARIO \$
Diploma	3,00
Comisión tarjeta de crédito	8,16
Material (Libreta + Esfero)	0,50
Comisión x venta (1,25% PVP)	2,00
Publicidad (10% PVP)	16,00
Servicios Hoteleros	37,82
Marcadores y borradores	0,09
Capacitador	25,60
Cv unitario	93,17 \$

3.5 Balance de Situación inicial

Tabla 11

Balance de Situación inicial

ACTIVOS			PASIVOS		
Activos fijos	\$	SUB TOTAL \$	Pasivos a largo plazo	\$	SUBTOTAL \$
Muebles y enseres	360,00		Prestamos	0	
Equipos de computo	11850,00		TOTAL PASIVO LARGO PLAZO		0
TOTAL ACTIVOS FIJOS		12210,00			
Activos diferidos	\$	SUB TOTAL \$	PATRIMONIO		
Constitución de la empresa	2000,00		Capital	\$	SUBTOTAL \$
Elaboración del proyecto de capacitación para el CISHT	10000,00		Aporte accionistas	34530,00	
Tramitación del Registro en el CISHT	4000,00		TOTAL CAPITAL		34530,00
Diseño del logo empresarial	100,00				
Diseño del diploma	20,00				
Publicidad Inicial	5000,00				
Inducción al personal de ventas	1200,00				
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS		22320,00			
TOTAL ACTIVOS		34530,00 \$	TOTAL PASIVO PATRIMONIO	+	34530,00 \$

Tabla 12

Financiamiento

FINANCIAMIENTO		
ACCIONISTA	%	VALOR \$
Accionistas fideicomiso HIT	100	34530,00
TOTAL FINANCIAMIENTO		34530,00 \$

3.6 Estado de Pérdidas y Ganancias proyectado

Tomando en cuenta que el mercado de los cursos de seguridad y salud son los trabajadores de empresas pequeñas, medianas y grandes. Para la proyección se requiere el número histórico de empresas; sin embargo estas estadísticas no existen el único dato disponible es el directorio de empresas 2013, el mismo que contiene el número de empresas pero únicamente del año 2013, lo que no permite realizar proyecciones.

Por lo que para la elaboración de las proyecciones se tomará en cuenta la evolución de las ventas totales en la provincia de Pichincha; esto debido a que cuando una empresa aumenta las ventas, aumenta la producción y por ende por lo general aumenta la mano de obra. Lo que significa que existirá una mayor demanda de cursos de seguridad y salud.

Tabla 13

Evolución de ventas totales en pichincha

EVOLUCIÓN DE VENTAS TOTALES EN PICHINCHA	
Tasa de crecimiento promedio	15.09%

Fuente: www.ecuadorencifras.gob.ec

Sin embargo para ser más prudentes con la tasa de crecimiento, se trabajará con una tasa de crecimiento del = **5%**

Tabla 14*Estado de pérdidas y ganancias proyectado*

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO						
	AÑO 0 \$	AÑO 1 \$	AÑO 2 \$	AÑO 3 \$	AÑO 4 \$	AÑO 5 \$
INGRESOS POR SERVICIOS		94.054,88	98.757,62	103.695,51	108.880,28	114.324,29
COSTOS VARIABLES		64434,88	67656,62	71039,45	74591,42	78321,00
UTILIDAD BRUTA		29.620,00	31.101,00	32.656,05	34.288,85	36.003,29
COSTOS FIJOS		13.558,00	13.558,00	13.558,00	13.558,00	13.558,00
DEPRECIACIONES		3986,00	3986,00	3986,00	3986,00	3986,00
AMORTIZACIONES		7.440,00	7.440,00	7.440,00	7.440,00	7.440,00
UTILIDAD OPERATIVA		4.636,00	6.117,00	7.672,05	9.304,85	11.019,29
UTILIDAD DEL EJERCICIO		4.636,00	6.117,00	7.672,05	9.304,85	11.019,29
PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES (15%)		695,39	917,54	1150,80	1395,72	1652,89
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO		3.940,60	5.199,45	6.521,24	7.909,12	9.366,40
IMPUESTO DE RENTA (25%)		985,14	1299,86	1630,31	1977,28	2341,59
UTILIDAD NETA		2.955,45 \$	3.899,59 \$	4.890,93 \$	5.931,84 \$	7.024,80 \$

3.7 Flujo de Efectivo

Tabla 15

Flujo de caja del inversionista

FLUJO DE CAJA DEL INVERSIONISTA						
	AÑO 0 \$	AÑO 1 \$	AÑO 2 \$	AÑO 3 \$	AÑO 4 \$	AÑO 5 \$
UTILIDAD NETA		2.955,45	3.899,59	4.890,93	5.931,84	7.024,80
(+) DEPRECIACIONES		3986,00	3986,00	3986,00	3986,00	3986,00
(+) AMORTIZACIONES		7.440,00	7.440,00	7.440,00	7.440,00	7.440,00
FLUJO DE CAJA BRUTO		14.381,45	15.325,59	16.316,93	17.357,84	18.450,80
(-) INVERSIÓN TOTAL	-34.530,00	0	0	-11850,00	0	0
FLUJO DE CAJA NETO DEL INVERSIONISTA	-34.530,00 \$	14.381,45 \$	15.325,59 \$	4.466,93 \$	17.357,84 \$	18.450,80 \$

3.8 Indicadores Financieros (VAN, TIR, R B/C, PE, PRII)

Los indicadores financieros que se emplearan en la evaluación de este proyecto son los siguientes: VAN, TIR, PE, PRII

La tasa mínima de rendimiento (TMAR) para el cálculo de la rentabilidad de este proyecto es la siguiente:

$$\text{TMAR} = \text{Tasa Pasiva a largo plazo} + \text{Tasa pasiva a corto plazo} + \text{Riesgo}$$

$$\text{TMAR} = 10\% + 2\% + 3\%$$

Los flujos de cada para el cálculo de la rentabilidad de este proyecto son los siguientes:

Tabla 16

Flujos de caja

AÑO	FLUJOS DE CAJA
0	-34530,00
1	14381,45
2	15325,59
3	4466,93
4	17357,84
5	18450,80

3.8.1 VAN

Tabla 17

VAN

VAN	\$ 11598.74
-----	-------------

Para que el proyecto se considere como viable debe cumplir con la siguiente condición:

$$\text{VAN} \geq 0$$

Este proyecto tiene un VAN de \$11598,74. Por lo tanto este proyecto es viable.

3.8.2 TIR

Tabla 18

TIR

TIR	28%
------------	-----

Para que el proyecto se considere como viable debe cumplir con la siguiente condición:

$$\text{TIR} \geq \text{TMAR}$$

Este proyecto tiene una TIR de 28% con una TMAR de 15%. Por lo tanto este proyecto es viable.

3.8.3 R B/C

Tabla 19

R B/C

AÑO	FLUJO DE FONDO NORMAL	FLUJO DE FONDO ACTUALIZADO	FLUJO DE FONDO ACUMULADO
0	- 34.530,00	-34.530,00	
1	14.381,45	12.505,61	12.505,61
2	15.325,59	11.588,35	24.093,96
3	4.466,93	2.937,08	27.031,04
4	17.357,84	9.924,40	36.955,44
5	18.450,80	9.173,31	46.128,75

R B/C = Flujo de fondo acumulado del último año / Inversión Inicial

$$\text{R B/C} = 46128,75 / 34530,00$$

R B/C	1.34 \$
--------------	---------

Por Cada dólar que se invierte se tiene una ganancia de 0.34 centavos de dólar

3.8.4 Punto de equilibrio

Para el cálculo del punto de equilibrio operativo se utilizara la siguiente fórmula:

$$PE = CF / PVP - CV \text{ unitario}$$

En donde:

PE= Punto de Equilibrio

CF = Costos Fijos

PVP = Precio de venta al publico

CV= Costo variable unitario

PE = 317 Unidades (Cursos de Capacitación Anuales)

PE\$ = 43112 \$

3.8.5 Periodo de recuperación

Tabla 20

Periodo de recuperación

AÑO	FLUJO DE FONDO NORMAL \$	FLUJO DE FONDO ACTUALIZADO \$	FLUJO DE FONDO ACUMULADO \$
0	- 34.530,00	-34.530,00	
1	14.381,45	12.505,61	12.505,61
2	15.325,59	11.588,35	24.093,96
3	4.466,93	2.937,08	27.031,04
4	17.357,84	9.924,40	36.955,44
5	18.450,80	9.173,31	46.128,75

De los resultados obtenidos, se observa que la inversión se recupera en el año 4.

CONCLUSIONES

1. La actividad que más se demora para la ejecución del proyecto es la obtención del registro del CISHT (Comité Interinstitucional de Higiene en el Trabajo).
2. Los temas de los seminarios que se estableció en el estudio técnico en la actualidad tiene mucha acogida por los técnicos y médicos.
3. El monto de inversión se lo realizó en base a cotizaciones del mes de Abril; por lo que este monto podría variar dependiendo del mes de compra.
4. El precio de los cursos de capacitación está por debajo del promedio del precio de la competencia; a pesar de brindar mejores instalaciones.
5. Según las evaluaciones financieras TIR y VAN este proyecto es rentable.

RECOMENDACIONES

1. El abogado del Hotel Sheraton deberá realizar un seguimiento al trámite en el CISHT por lo menos 1 vez a la semana, además deberá presentar un informe al Gerente General del estado del mismo.
2. El departamento de Contraloría del Hotel Sheraton deberá incrementar un 5% en los precios de artículos de tecnología, debido a que en Diciembre los precios suben.
3. El Gerente de Mercadeo deberá llevar estadísticas del número de cursos vendidos y del número de personas que se quedaron sin cupo. En caso de que el número de personas que se quedaron sin cupo sea alto; se deberá realizar un estudio con el fin de subir el precio.

4. Contraloría deberá realizar diferentes escenarios con distintos niveles de ingresos, en base a estos escenarios calcular la TIR para poder determinar lo mínimo que los accionistas están dispuestos a obtener como retorno de su inversión.
5. El departamento de mercadeo deberá realizar por lo menos una vez al año investigación de mercados con el fin de actualizar las preferencia y necesidades que tienen los técnicos y médicos referente a los temas de capacitación.
6. Se debe implementar el proyecto, sin embargo se deberá realizar por lo menos un estudio financiero anual, con el fin de establecer las condiciones para generar la mayor utilidad posible.

BIBLIOGRAFÍA

- Baca Urbina, G. (2010). *Evaluación del Proyectos*. Mexico, D.F: Mc Graw Hill.
- Candia, G. (2011). *Investigación de Mercados*. Sangolqui: ESPE.
- Chain Nassir, S. (1995). *Preparación y Evaluacion de Proyectos*. Mexico, D.F.: Mc Graw Hill.
- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (Decisión 584 CAN)
- Kinnear, T., & Taylor, J. (2000). *Investigación de Mercados* (Quinta edicion ed.). Mexico, D.F.: Mc Graw Hill.
- Meneses Álvarez (2010). *Preparación y Evaluación de proyectos*. Quality print Cia. Ltda.
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores
- Resolución 333 del IESS
- Resolución 957 de la comunidad andina de naciones

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

www.mrl.gob.ec

www.starwoodhotels.com/sheraton