



**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 DE MERCADO 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**

**DIRECTOR: ING. JORGE VILLAVICENCIO**

**CODIRECTOR: ING. JAIME PÉREZ**

**SANGOLQUÍ**

**2015**

**CERTIFICADO DIRECTOR Y CODIRECTOR**

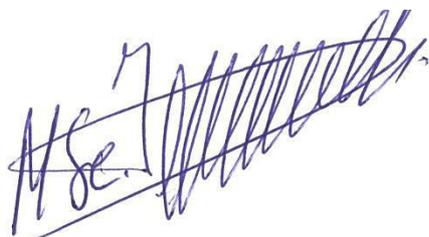
Ing. Jorge Villavicencio. MSc

Ing. Jaime Pérez. MSc

**CERTIFICAN**

Que el trabajo titulado “ESTUDIO DE MERCADO 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. Jorge Villavicencio MSc.

DIRECTOR



Ing. Jaime Pérez MSc.

CODIRECTOR

## AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Ing. Mario Andrés Pozo Cevallos

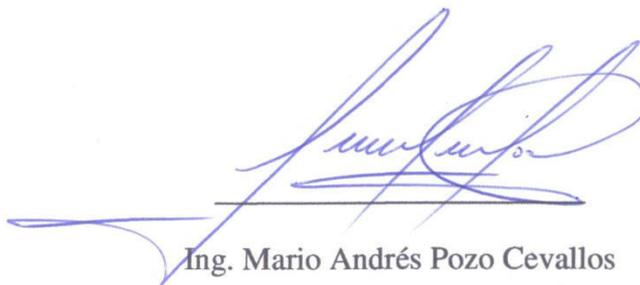
### DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “ESTUDIO DE MERCADO 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

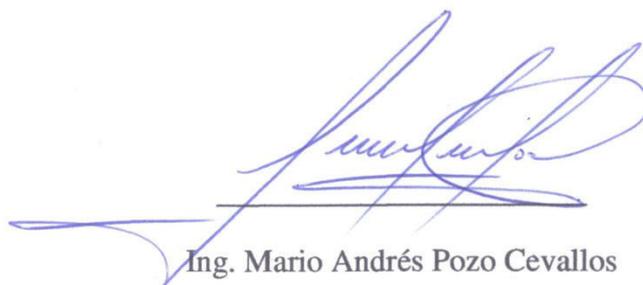
AUTOR

**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 DE MERCADO 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 director Jorge Villavicencio y a mi codirector Jaime Pérez, 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

<b>CERTIFICADO DIRECTOR Y CODIRECTOR .....</b>	<b>ii</b>
<b>AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD.....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO .....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS.....</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>x</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xii</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>GENERALIDADES.....</b>	<b>1</b>
1.1 La Empresa.....	1
1.2 Seguridad y Salud en el trabajo.....	2
1.2.1 Fundamentos .....	2
1.2.2 Normativa vigente en el Ecuador.....	3
1.2.3 Glosario de términos .....	11
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>ESTUDIO DE MERCADO .....</b>	<b>15</b>
2.1 El problema .....	15
2.2 Justificación.....	15
2.3 Propósito .....	15
2.4 Antecedentes .....	15
2.5 Metodología de investigación .....	16
2.6 Objetivo General .....	16
2.7 Objetivos Específicos.....	16
2.8 Características de los servicios a ofrecer .....	16
2.9 Mercado potencial.....	18
2.10 Investigación de mercados .....	19

2.10.1	Planeación de la investigación de mercados .....	19
2.10.2	Realización y Análisis de resultados de la encuesta .....	21
2.10.2.1	Técnicas de muestreo. ....	21
2.10.2.2	Modelo de Encuesta .....	21
2.10.2.3	Prueba Piloto .....	25
2.10.2.4	Modelo de encuesta final .....	26
2.10.2.5	Trabajo de campo .....	29
2.10.2.6	Procesamiento de la Información.....	29
2.10.2.7	Análisis Estadístico Univariado. ....	30
2.10.2.8	Análisis Bivariado.....	50
2.10.2.8.1	Correlación.....	50
2.10.2.8.2	Anova .....	52
2.10.2.8.3	Crosstabs (Tabla de contingencia) .....	54
2.10.3	Conclusiones de la Investigación de Mercados .....	55
2.10.4	Análisis de la Demanda.....	57
2.10.5	Análisis de la Oferta Actual .....	60
2.11	Comercialización del servicio .....	63
2.11.1	Nombre, Logotipo .....	63
2.11.2	Estrategias de Marketing.....	63
2.11.2.1	Producto .....	63
2.11.2.2	Plaza .....	68
2.11.2.3	Precio .....	68
2.11.2.4	Promoción .....	70
2.11.2.4.1	Publicidad.....	70
2.11.2.4.2	Relaciones Públicas.....	70
2.11.2.4.3	Promoción de ventas .....	71
2.11.2.4.4	Venta personal.....	71
2.11.3	Presupuesto de Mkt.....	72
	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>73</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>75</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1</b> Segmentación de mercado .....	19
<b>Cuadro 2</b> Posibles capacitadores .....	64

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Instalaciones.....	17
<b>Tabla 2</b> Correlaciones asistencia - inversión cursos.....	50
<b>Tabla 3</b> Correlaciones asistencia - precios cursos.....	51
<b>Tabla 4</b> Correlaciones inversión - precios cursos .....	51
<b>Tabla 5</b> Descriptivos precio cursos .....	52
<b>Tabla 6</b> ANOVA de un factor .....	52
<b>Tabla 7</b> Compresiones múltiples precio curso .....	53
<b>Tabla 8</b> Precio curso.....	53
<b>Tabla 9</b> Resumen del procesamiento de los casos.....	54
<b>Tabla 10</b> Tabla de contingencia GENERO * TITULO.....	54
<b>Tabla 11</b> Pruebas de chi-cuadrado .....	54
<b>Tabla 12</b> Tipo de empresa.....	57
<b>Tabla 13</b> Ubicación provincias .....	58
<b>Tabla 14</b> Personas por empresa.....	59
<b>Tabla 15</b> Cálculo de capacidad de cursos anuales.....	60
<b>Tabla 16</b> Cálculo de demanda insatisfecha anual.....	61
<b>Tabla 17</b> Evolución de ventas totales en pichincha.....	62
<b>Tabla 18</b> Cálculo de demanda insatisfecha proyectada.....	62
<b>Tabla 19</b> Presupuesto de Mkt.....	72

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Género .....	30
<b>Figura 2.</b> Título de tercer nivel.....	31
<b>Figura 3.</b> Le gustaría recibir cursos de capacitación de Seguridad y Salud Ocupacional .....	32
<b>Figura 4.</b> A cuantos cursos, seminarios de Seg. y Salud Ocupacional asistió 2013 .	33
<b>Figura 5.</b> Cuánto invirtió usted o su empresa en el 2013 en cursos de Seguridad y Salud Ocupacional .....	34
<b>Figura 6.</b> Cursos que le gustaría recibir .....	35
<b>Figura 7.</b> Característica 1 más importante al adquirir el curso .....	36
<b>Figura 8.</b> Característica 2 más importante al adquirir el curso .....	37
<b>Figura 9.</b> Característica 3 más importante al adquirir el curso .....	38
<b>Figura 10.</b> Característica 4 más importante al adquirir el curso .....	39
<b>Figura 11.</b> Característica 5 más importante al adquirir el curso .....	40
<b>Figura 12.</b> Días que le gustaría asistir a un curso de 8 horas de Seg. y Salud O. ....	41
<b>Figura 13.</b> En cuál de estos horarios le gustaría recibir un curso de 8 horas durante la semana .....	42
<b>Figura 14.</b> Qué valor estaría dispuesto a pagar por un curso .....	43
<b>Figura 15.</b> Opciones de pago que utilizaría usted o su empresa para adquirir un curso .....	44
<b>Figura 16.</b> En cuál de estos medios pasa más tiempo publicidad 1 .....	45
<b>Figura 17.</b> En cuál de estos medios pasa más tiempo publicidad 2 .....	46
<b>Figura 18.</b> En cuál de estos medios pasa más tiempo publicidad 3 .....	47
<b>Figura 19.</b> En cuál de estos medios pasa más tiempo publicidad 4 .....	48
<b>Figura 20.</b> En cuál de estos medios pasa más tiempo publicidad 5 .....	49

## **RESUMEN**

En el presente proyecto se estudia el mercado para 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 gustos y necesidades de la demanda referente a producto, plaza, precio y promoción, también busca determinar las estrategias de Marketing utilizadas por la competencia y finalmente determinar las estrategias de Marketing a utilizar en la comercialización de este servicio.

**ESTUDIO**

**MERCADO**

**SHERATON**

**SEGURIDAD**

**SALUD**

## **ABSTRACT**

In this project, market is been studied in order to implement 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. Taking into account this necessity in the market, the following project has been done which seeks to determine the likes and needs that a product demands, allocation, price and promotion, it also aims to determine the marketing strategies used by competitors and finally determine the marketing strategies to be used for merchandising this product.

**PLAN**

**MARKET**

**SHERATON**

**SECURITY**

**HEALTH**

## **CAPÍTULO I**

### **GENERALIDADES**

#### **1.1 La Empresa**

El hotel Sheraton Quito, 5 estrellas, nace hace 14 años en la zona con mayor crecimiento de negocios al norte de la ciudad; localizado en la Avenida República del Salvador y Naciones Unidas.

Pertenciente 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.

#### **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

## **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.

## **1.2 Seguridad y Salud en el trabajo**

### **1.2.1 Fundamentos**

Tomado y adaptado de la Revista (Valarezo, 2007)

#### **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.

**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.

**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.

### **1.2.2 Normativa vigente en el Ecuador**

Tomado y adaptado de (Asamblea Nacional, 2008)

## **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.

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

### **DECISIÓN 584 DE LA COMUNIDAD ANDINA DE NACIONES**

**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:

a) 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;

b) 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;

c) 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;

d) 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;

e) 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;

f) 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;

g) 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;

h) 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;

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

j) 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

k) 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.

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

### **RESOLUCIÓN 957 DE LA COMUNIDAD ANDINA DE NACIONES**

**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:

- a) Gestión administrativa
- b) Gestión técnica
- c) Gestión del talento humano
- d) 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:

- a) Por vía legislativa o administrativa, de conformidad con la práctica de cada país miembro.
- b) Por convenios colectivos u otros acuerdos entre los empleadores y los trabajadores interesados; o,

- c) 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:

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

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

## **REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

**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.

### **1.2.3 Glosario de términos**

Tomado y adaptado de la Revista (Valarezo, 2007)

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

**CISHT:** Comité Interinstitucional de seguridad e higiene del trabajo. Organismo cuya función es avalar las capacitaciones en materia de seguridad y Salud Ocupacional.

**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.

**ENFERMEDAD PROFESIONAL:** Una enfermedad contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral.

**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.

**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.

**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.

**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.

**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.

**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.

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

**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.

**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.

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

**SART:** Sistema de auditoria 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.

**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.

**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.

**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.

**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.

## **CAPÍTULO II**

### **ESTUDIO DE MERCADO**

#### **2.1 El problema**

Profesionales de Seguridad y Salud ocupacional con déficit de conocimientos.

#### **2.2 Justificación**

Ofrecer seminarios especializados para profesionales de SSO, permitirá capacitar en temas específicos a técnicos y médicos que no han recibido ese conocimiento dentro del pensum académico de las maestrías, lo que permitirá optimizar su gestión dentro de las empresas y mejorar las condiciones laborales de los empleados.

#### **2.3 Propósito**

Contar con seminarios que permitan capacitar a técnicos y médicos de Seguridad y Salud Ocupacional en función de las necesidades reales de su ámbito profesional.

#### **2.4 Antecedentes**

En los últimos años la seguridad y salud ocupacional dentro de las empresas ha tomado un protagonismo importante ya que los entes reguladores están exigiendo que las empresas tengan técnicos o responsables de seguridad además que implementen sistemas de gestión de SSO es por eso que existe una gran demanda de técnicos y médicos ocupacionales.

Sin embargo muchos de los profesionales de SSO no cuentan con los conocimientos necesarios para poder desempeñarse en sus funciones.

El caso más notorio es para los médicos con maestría en seguridad y salud ocupacional, los mismos que tienen pocos conocimientos en materia de salud ocupacional debido a que todas las mallas curriculares de las universidades existentes, tienen un enfoque hacia técnico de seguridad y no hacia los médicos lo que da como resultado médicos que no tienen los conocimientos necesarios para desempeñarse en sus funciones.

## **2.5 Metodología de investigación**

Para el presente proyecto se realizará una investigación descriptiva utilizando la encuesta necesaria para el desarrollo del proyecto.

## **2.6 Objetivo General**

Realizar el estudio de mercado de una línea de servicio para el Hotel Sheraton Quito “Organización de Seminarios de Seguridad y Salud Ocupacional” a través de datos primarios y secundarios para determinar la factibilidad del proyecto.

## **2.7 Objetivos Específicos**

- Conocer el comportamiento de la demanda referente a producto, precio, plaza y promoción.
- Identificar las estrategias de Marketing (Producto, plaza, precio, promoción) utilizadas por la oferta.
- Identificar la existencia de la demanda insatisfecha.

## **2.8 Características de los servicios a ofrecer**

El nuevo servicio a ofrecer por parte del Hotel Sheraton será: Organización de seminarios de Seguridad y Salud Ocupacional en la ciudad de Quito.

El hotel Sheraton es un hotel lujoso de 5 estrellas ubicado en la zona comercial de Quito.

El seminario a ofrecer por parte del Hotel Sheraton consta de los siguientes componentes:

1. Instalaciones
2. Capacitadores
3. Ayudas audiovisuales
4. Materiales
5. Servicio de alimentos y bebidas

1) **Instalaciones:** El hotel ofrece 8 salones con la siguiente capacidad.

**Tabla 1**

**Instalaciones**

<b>NOMBRE DEL SALÓN</b>	<b>CAPACIDAD</b>
Bolívar	230 Personas
Cóndores	220 Personas
Nevados	110 Personas
Libertador	24 Personas

2) **Capacitador:** 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.

3) **Ayudas audiovisuales:** Papelógrafo, Pizarra de tiza líquida, pantalla

4) **Materiales:** Esferos y libretas

**5) Servicio de alimentos y bebidas:**

- Estación permanente de café y te
- Coffee Break AM: Café, Té, Jugos, Gaseosas y 2 Bocaditos a elegir.
- Almuerzo: Buffet en Restaurante Las Fragatas. Incluye un vaso de gaseosa por persona.
- Coffee Break PM: Café, Té, Jugos, Gaseosas y 2 Bocaditos a elegir.

**2.9 Mercado potencial.**

El mercado potencial de los seminarios de seguridad y salud ocupacional organizados por el Hotel Sheraton está compuesto de la siguiente manera:

**Técnicos de Seguridad y Salud Ocupacional:**

- Profesionales de distintas áreas con título de cuarto nivel en Seguridad y Salud Ocupacional.
- Profesionales de distintas áreas estudiantes de la maestría de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Profesionales con título de tercer nivel en Ingeniería en Seguridad y Salud Ocupacional.
- Profesionales con título de tercer nivel en Ingeniería Industrial.

**Médicos Ocupacionales:**

- Médicos con título de cuarto nivel en Seguridad y Salud Ocupacional.
- Médicos estudiantes de la maestría de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Médicos generales.

**Otros:**

- Gerentes, jefes de talento humano.
- Gerentes Generales.
- Jefes de áreas

## 2.10 Investigación de mercados

### 2.10.1 Planeación de la investigación de mercados

#### Cuadro 1

##### Segmentación de mercado

<b>Criterios de Segmentación</b>	<b>Detalle</b>
<b>Geográfico</b> País Provincia Cantón Ciudad	Ecuador Pichincha Quito Distrito Metropolitano de Quito
<b>Demográfico</b> Edad Sexo Estado Civil	Entre 22 y 50 años Masculino y Femenino Todos
<b>Nivel Socio Económico</b> Estrato Socio Económico	Medio / Medio - Alto / Alto
<b>Estudios</b> Nivel académico Carreras	Tercer nivel y Cuarto nivel Seguridad y salud, medicina, ingeniería industrial, recursos humanos y administración.

Elaborado por: Ing. Mario Pozo

#### Tamaño del Universo

La población motivo de estudio son los técnicos y médicos (Estudiantes, egresados o graduados de la Maestría de Seguridad y Salud Ocupacional) de la ciudad de Quito de empresas medianas y grandes según la categorización del Ministerio de Relaciones laborales.

El tamaño del universo se desconoce debido a que a pesar de que si existe el registro de profesionales de seguridad y salud en el Ministerio de Relaciones Laborales la información no está disponible.

### Calculo de la Muestra

La población motivo de estudio es infinita, es decir, no se conoce el número exacto de profesionales, debido a que no existe un registro de las empresas que cuentan con técnicos y médicos de Seguridad y Salud Ocupacional, por lo que para determinar el tamaño de la muestra se utilizará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}, \text{ donde}$$

n Tamaño de la muestra.

z Nivel de confianza.

p Probabilidad de éxito.

q Probabilidad de fracaso.

e Error de estimación.

Remplazando los valores en la fórmula:

$z = 1,96$  para un nivel de confianza del 95 %.

Para la estimación de P y Q, se realizó un análisis a 20 personas (técnicos y médicos ocupacionales), a los cuales se les pregunto ¿le gustaría asistir a un seminario de seguridad y salud ocupacional?. En donde 18 personas contestaron que si y 2 personas contestaron que no, por lo que;

$$p = 0,9.$$

$$q = 0,1.$$

$$e = 0,05.$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,9) \cdot (0,1)}{(0,05)^2}$$

$$n = 138,297$$

$$n = 139$$

## **2.10.2 Realización y Análisis de resultados de la encuesta**

### **2.10.2.1 Técnicas de muestreo.**

Para el desarrollo del proyecto se utilizará el muestreo probabilístico aleatorio simple, que es un procedimiento de selección mediante el cual se toman elementos poblacionales utilizando un procedimiento completamente aleatorio del cual resulta que cada uno de los elementos de la población tiene igual probabilidad de selección

### **2.10.2.2 Modelo de Encuesta**

A primera instancia se elaboró el siguiente cuestionario.

## ENCUESTA

### INTRODUCCIÓN

Saludos, represento a la Escuela Politécnica del Ejercito, se está realizando un estudio para determinar las preferencias y percepción que tiene los técnicos y estudiantes de Seguridad y Salud Ocupacional en la ciudad de Quito.

### INSTRUCCIONES

Señale con una X dentro del cuadro o complete la línea entrecortada según sea el caso.

1.1 Indique su Genero

Masculino  Femenino

1.2 Seleccione su título de tercer nivel

Ingeniero

Medico

Abogado

Psicólogo

2.1 Le gustaría recibir cursos de capacitación de Seguridad y Salud Ocupacional

Si

No

2.2 En el año 2013 a cuantos cursos, seminarios de Seguridad y Salud Ocupacional asistió.

Ninguno

1 – 3 cursos, seminarios

2 – 6 cursos, seminarios

7 o más cursos, seminarios

2.3 Cuanto invirtió usted o su empresa en el 2013 en cursos de Seguridad y salud Ocupacional?

Nada

Entre 50 – 100 USD

Entre 101 – 300 USD

Entre 301 – 500 USD

Entre 501 – 1000 USD

Más de 1000 USD

3.1 Seleccione uno o más cursos de Seguridad y Salud Ocupacional que le gustaría asistir?

Conformación de Comités de Seguridad y Salud

Elaboración de Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional

- Dotación de equipo de protección personal
- Prevención de enfermedades profesionales
- Licencia para la manipulación de energía eléctrica
- Manipulación de cargas y posturas forzadas
- Riesgo psicosocial
- Trabajo en altura
- Trabajo en caliente
- Tramitología de Seguridad y salud ocupacional

Otro (s)?..... (Especifique Cual o Cuales)

3.2 Si usted contrataría un curso o seminario de Seguridad y Salud Ocupacional ¿Cuáles de las siguientes características serían las más importantes en cuanto al servicio que va a recibir? (Ordene del 1 al 5) en donde 1 es la más importante y 5 es la menos importante.

- Instalaciones .....
- Capacitadores .....
- Diploma a obtener .....
- Horarios de cursos .....
- Precio .....

3.3 Escoja una opción ¿Cuándo le gustaría asistir a un curso de 8 horas de Seguridad y Salud Ocupacional?

- Durante la semana (Lunes – Viernes)
- Sábado

3.4 Escoja una opción ¿En cuál de estos horarios le gustaría recibir un curso de 8 horas durante la semana?

- 7 AM – 4 PM  (Incluida hora de almuerzo)
- 8 AM – 5 PM  (Incluida hora de almuerzo)
- 9 AM – 6 PM  (Incluida hora de almuerzo)
- 10 AM – 7 PM  (Incluida hora de almuerzo)
- 11 AM – 8 PM  (Incluida hora de almuerzo)

3.5 Qué valor estaría dispuesto a pagar por un curso de 8 horas que incluya capacitadores de fama nacional, salón de hotel 5 estrellas, coffee break en la mañana, almuerzo, coffee break en tarde, botella con agua, material de apoyo  
.....USD

3.6Cuál de las siguientes opciones de pago utilizaría usted o su empresa para adquirir un curso de Seguridad y Salud Ocupacional.

- Tarjeta de crédito
- Efectivo
- Cheque
- Financiamiento a través de la ACETEC

3.7 Ordene según su realidad ¿En cuál de estos medios pasa más tiempo?  
(Ordene del 1 al 5 en donde 1 es el medio en donde pasa más tiempo y 5 en el que  
pasa menos tiempo.

Internet (Paginas web, mail, etc) .....  
Facebook .....  
Twitter .....  
Radio .....  
Periódico .....

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### **2.10.2.3 Prueba Piloto**

La prueba piloto se la realizo a 5 médicos y 5 técnicos en seguridad y salud ocupacional, se hicieron las siguientes observaciones.

INTRODUCCIÓN: No se incluía al médico, por lo que se borra la palabra estudiante y se agrega la palabra médico.

PREGUNTA 1.2: Existen otros títulos de tercer nivel, por lo que se aumentara la palabra otros y (Especifique cual).

PREGUNTA 3.1: El nombre Licencia para la manipulación de energía eléctrica está mal denominado por lo que se cambia a Seguridad en el manejo eléctrico.

PREGUNTA 3.1: El nombre Levantamiento de cargas está mal denominado por lo que se cambia a Movilización manual de cargas y posturas forzadas se pone como otro tema.

PREGUNTA 3.1: Se ve la necesidad de incrementar el tema Vigilancia de la salud de los trabajadores.

PREGUNTA 3.1: Se ve la necesidad de incrementar el tema Responsabilidad el medico en la gestión preventiva.

PREGUNTA 3.1: Se ve la necesidad de incrementar el tema Auditoria SART.

PREGUNTA 3.6 ACETEC está mal escrito, por lo que se cambia a SETEC.

### 2.10.2.4 Modelo de encuesta final

Fecha. \_\_\_\_\_

No. \_\_\_\_\_

#### ENCUESTA

#### INTRODUCCIÓN

Saludos, represento a la Escuela Politécnica del Ejercito, se está realizando un estudio para determinar las preferencias y percepción que tiene los técnicos y médicos de Seguridad y Salud Ocupacional en la ciudad de Quito.

#### INSTRUCCIONES

Señale con una X dentro del cuadro o complete la línea entrecortada según sea el caso.

1.1 Indique su Genero

Masculino  Femenino

1.2 Seleccione su título de tercer nivel

Ingeniero

Medico

Abogado

Psicólogo

Otro?..... (Especifique cual)

2.1 Le gustaría recibir cursos de capacitación de Seguridad y Salud Ocupacional

Si

No

2.2 En el año 2013 a cuantos cursos, seminarios de Seguridad y Salud Ocupacional asistió.

Ninguno

1 – 3 cursos, seminarios

2 – 6 cursos, seminarios

7 o más cursos, seminarios

2.3 Cuanto invirtió usted o su empresa en el 2013 en cursos de Seguridad y salud Ocupacional?

Nada

Entre 50 – 100 USD

Entre 101 – 300 USD

Entre 301 – 500 USD

Entre 501 – 1000 USD

Más de 1000 USD

3.1 Seleccione uno o más cursos de Seguridad y Salud Ocupacional que le gustaría asistir?

- Conformación de Comités de Seguridad y Salud   
 Elaboración de Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional   
 Dotación de equipo de protección personal   
 Prevención de enfermedades profesionales   
 Seguridad manjo electrico   
 Manipulación de cargas   
 Posturas forzadas   
 Vigilancia de la salud de los trabajadores   
 Responsabilidad del médico en la gestión preventiva   
 Auditoria SART   
 Riesgo psicosocial   
 Trabajo en altura   
 Trabajo en caliente   
 Tramitología de Seguridad y salud ocupacional

Otro (s)?..... (Especifique Cual o Cuales)

3.2 Si usted contrataría un curso o seminario de Seguridad y Salud Ocupacional ¿Cuáles de las siguientes características serían las más importantes en cuanto al servicio que va a recibir? (Ordene del 1 al 5) en donde 1 es la más importante y 5 es la menos importante.

- Instalaciones .....  
 Capacitadores .....  
 Diploma a obtener .....  
 Horarios de cursos .....  
 Precio .....

3.3 Escoja una opción ¿Cuándo le gustaría asistir a un curso de 8 horas de Seguridad y Salud Ocupacional?

- Durante la semana (Lunes – Viernes)   
 Sábado

3.4 Escoja una opción ¿En cuál de estos horarios le gustaría recibir un curso de 8 horas durante la semana?

- 7 AM – 4 PM  (Incluida hora de almuerzo)  
 8 AM – 5 PM  (Incluida hora de almuerzo)  
 9 PM – 6 PM  (Incluida hora de almuerzo)  
 10 PM – 7 PM  (Incluida hora de almuerzo)  
 11 PM – 8 PM  (Incluida hora de almuerzo)

3.5 Qué valor estaría dispuesto a pagar por un curso de 8 horas que incluya capacitadores de fama nacional, salón de hotel 5 estrellas, coffee break en la mañana, almuerzo, coffee break en tarde, botella con agua, material de apoyo  
.....USD

3.6Cuál de las siguientes opciones de pago utilizaría usted o su empresa para adquirir un curso de Seguridad y Salud Ocupacional.

- Tarjeta de crédito
- Efectivo
- Cheque
- Financiamiento a través de la SETEC

3.7 Ordene según su realidad ¿En cuál de estos medios pasa más tiempo?  
(Ordene del 1 al 5 en donde 1 es el medio en donde pasa más tiempo y 5 en el que pasa menos tiempo.

- Internet (Paginas web, mail, etc) .....
- Facebook .....
- Twitter .....
- Radio .....
- Periódico .....

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

#### **2.10.2.5 Trabajo de campo**

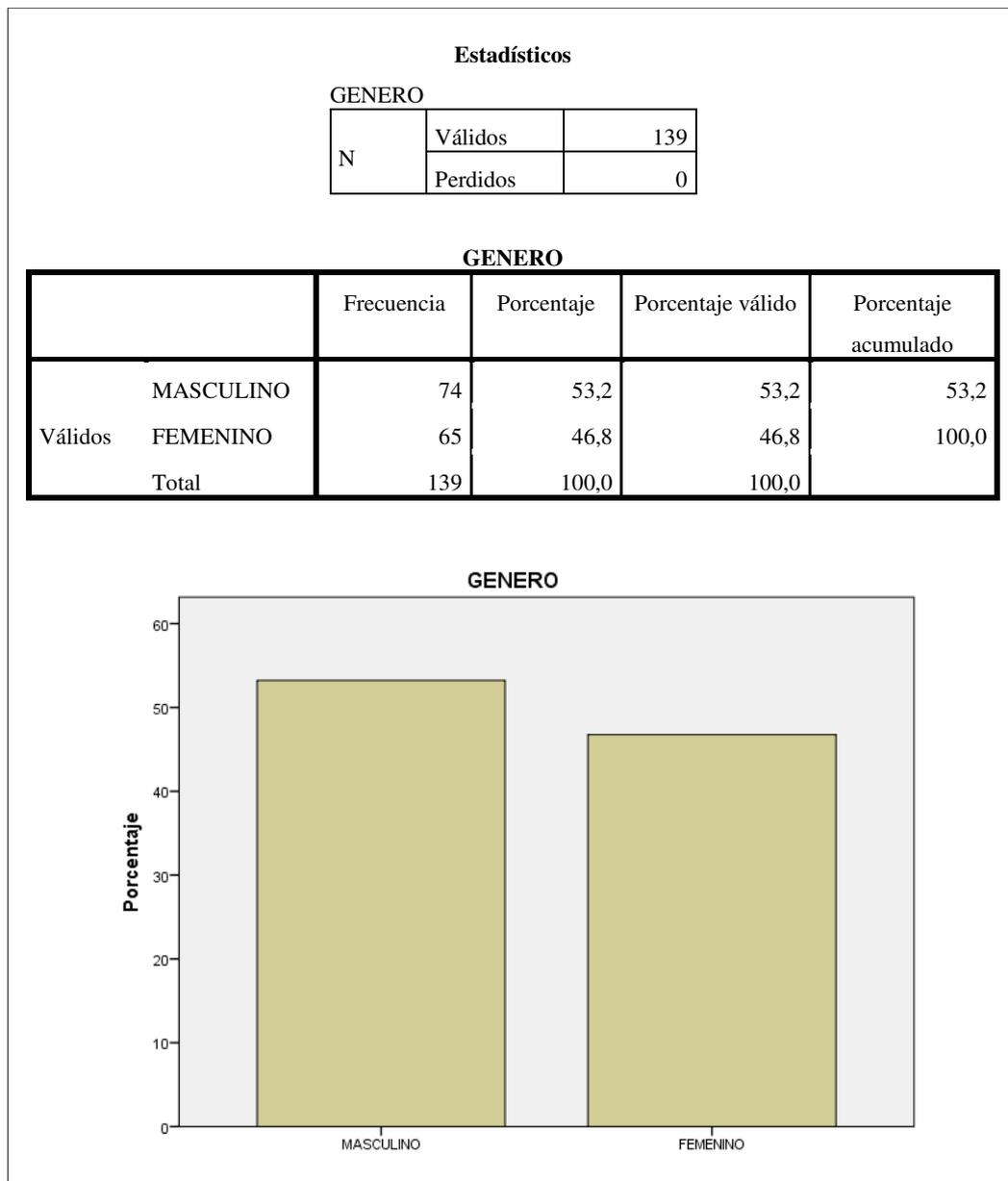
Después de la aprobación de la encuesta se procede a realizar la investigación de campo en las Universidades Central del Ecuador, SEK y UTE debido a que son las únicas universidades que en el momento de la realización de las encuestas ofrecen la maestría de seguridad y salud ocupacional y en empresas medianas y grandes.

#### **2.10.2.6 Procesamiento de la Información.**

Una vez realizadas las encuestas se procesa la información con la ayuda del software estadístico SPSS.

## 2.10.2.7 Análisis Estadístico Univariado

### 1.1 Indique su genero

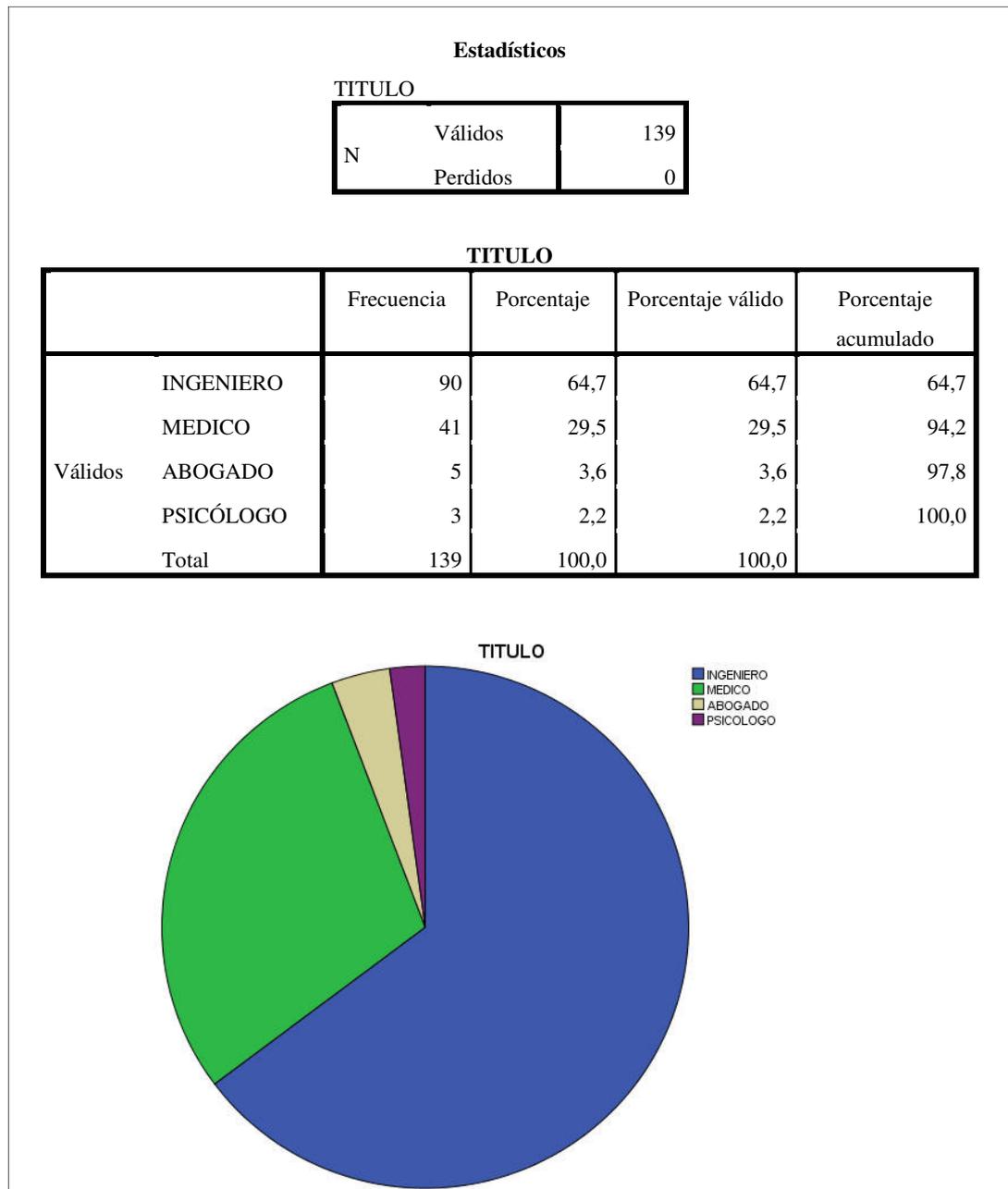


**Figura 1. Género**

Elaborador por: Ing. Mario Pozo

La diferencia entre hombres y mujeres es mínima, teniendo los hombres un porcentaje mayor; por lo que un poco más de la mitad de los técnicos y médicos de seguridad y salud ocupacional son hombres y casi la otra mitad mujeres.

## 1.2 Seleccione su título de tercer nivel

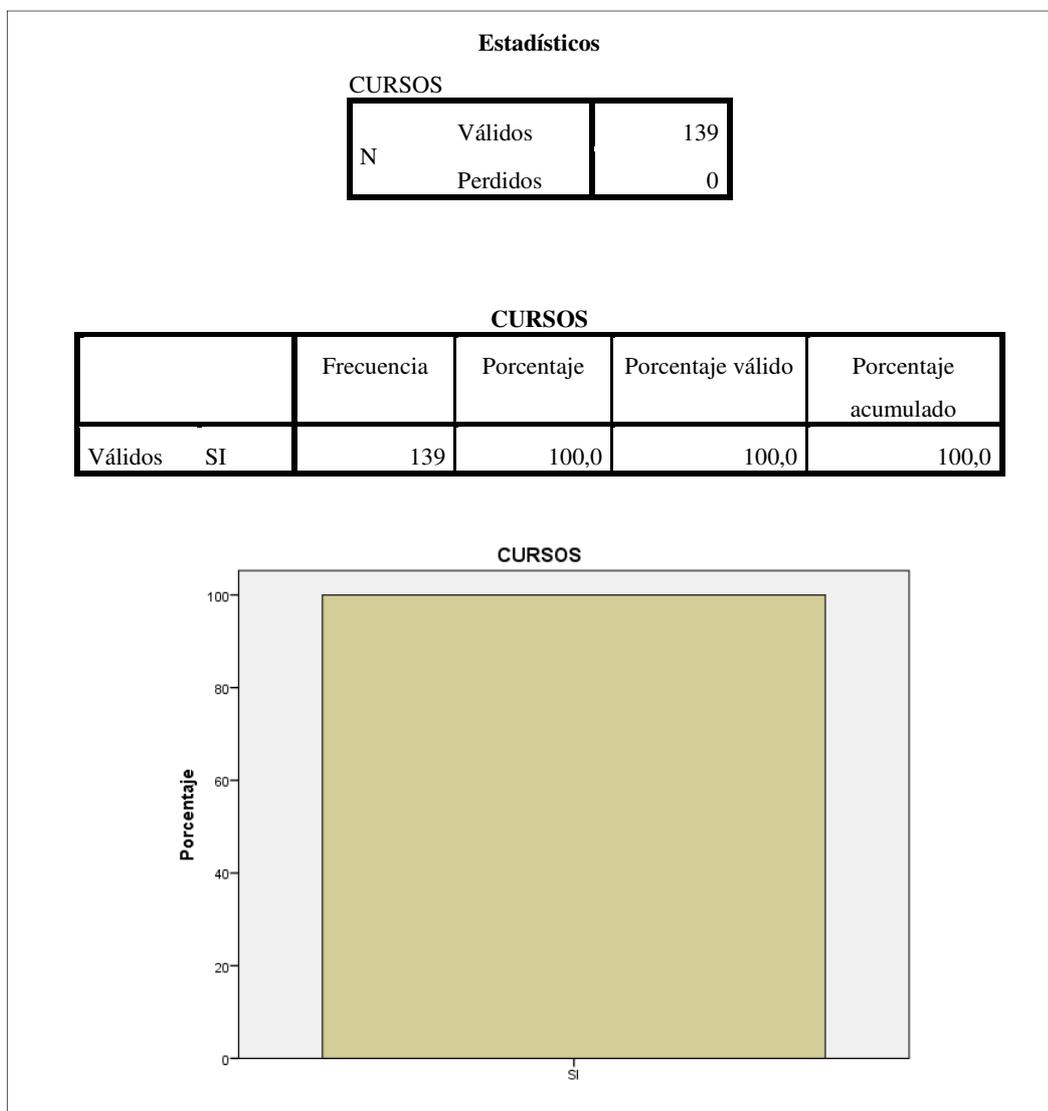


**Figura 2. Título de tercer nivel**

Elaborador por: Ing. Mario Pozo

De 10 encuestados 6 son ingenieros, 3 son médicos y el resto son abogados y psicólogos.

## 2.1 Le gustaría recibir cursos de capacitación de Seguridad y Salud Ocupacional?

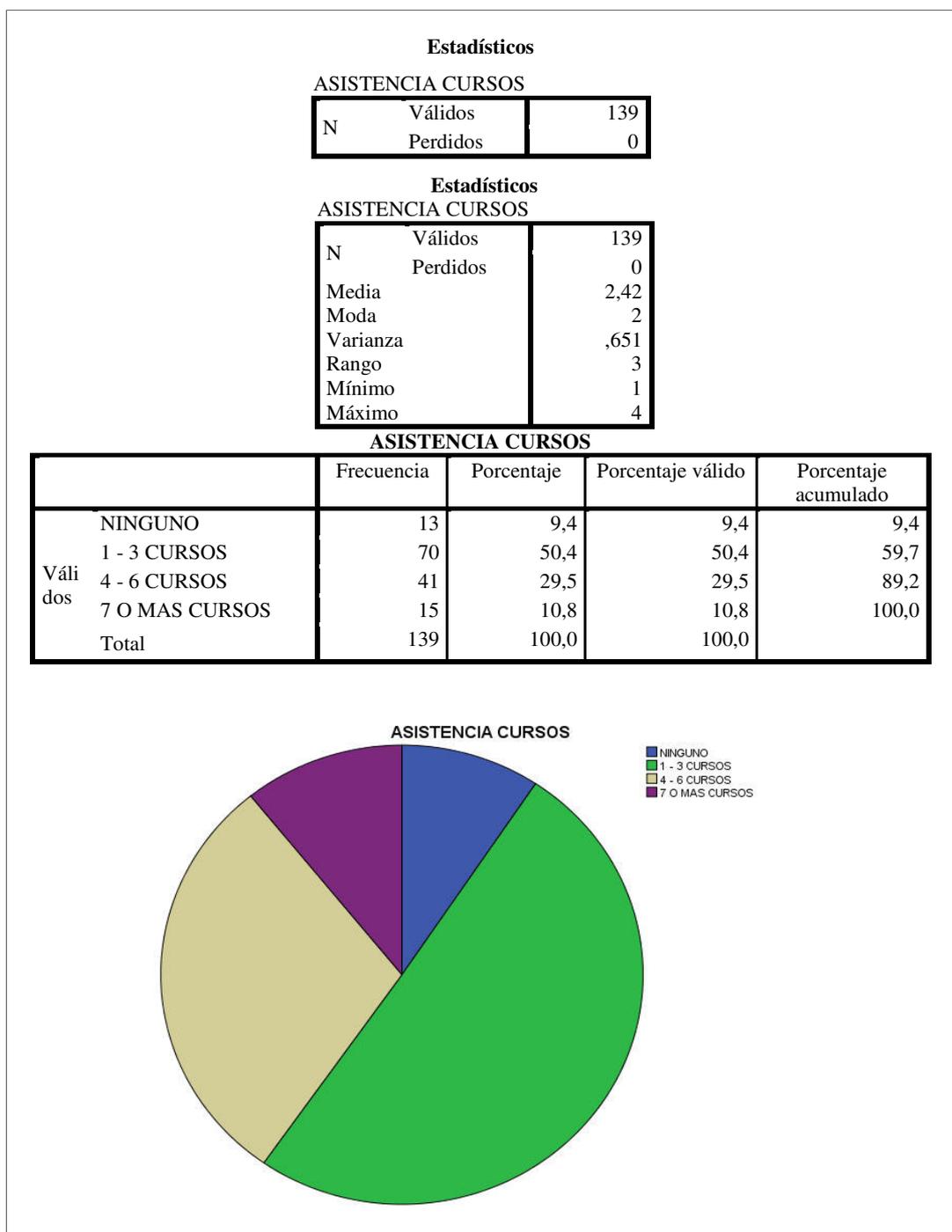


**Figura 3. Le gustaría recibir cursos de capacitación de Seguridad y Salud Ocupacional**

**Elaborador por:** Ing. Mario Pozo

La totalidad de los encuestados desean recibir cursos de capacitación de seguridad y salud ocupacional.

## 2.2 En el año 2013 a cuantos cursos, seminarios de Seguridad y Salud Ocupacional asistió?

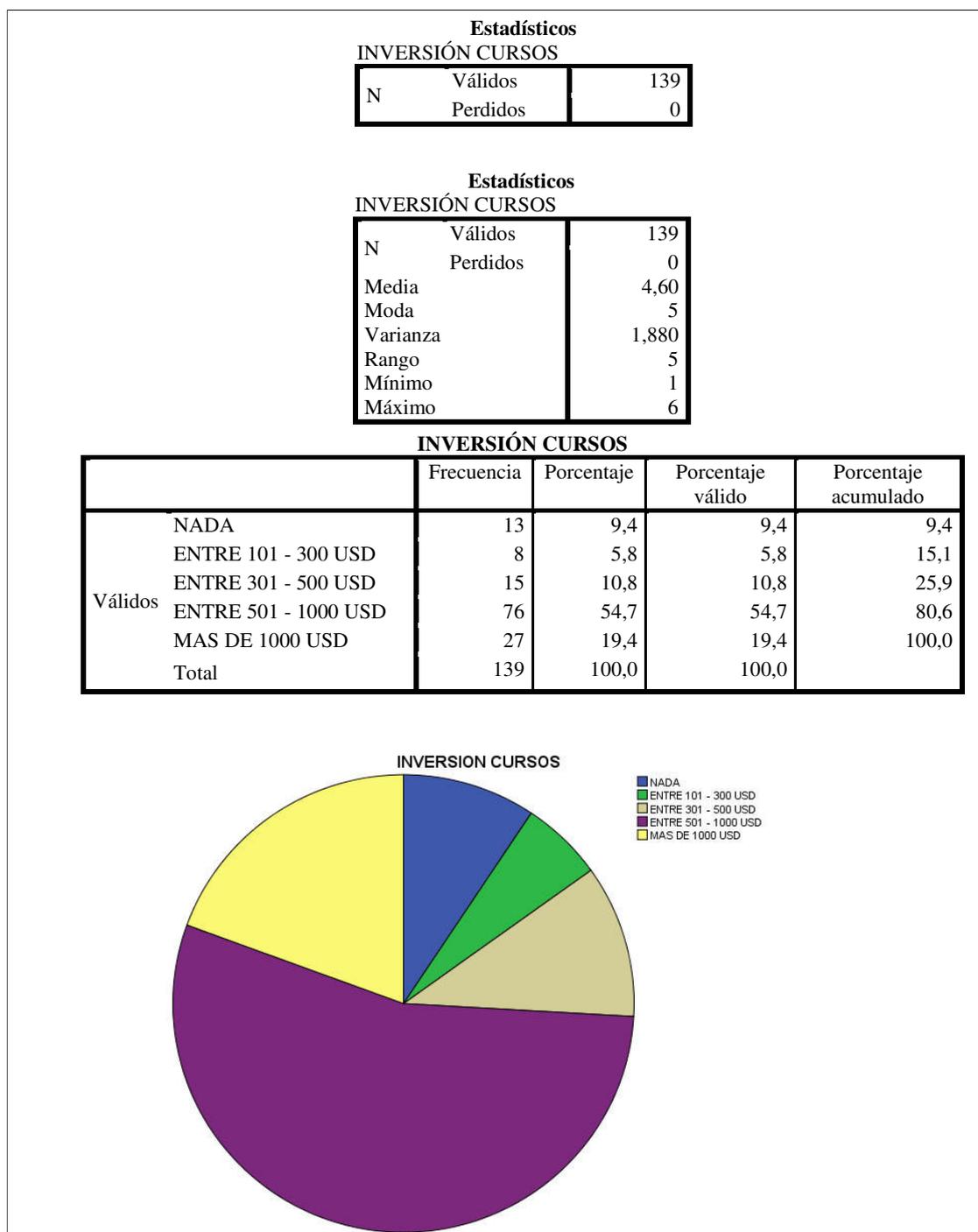


**Figura 4. A cuantos cursos, seminarios de Seg. y Salud Ocupacional asistió 2013**

Elaborador por: Ing. Mario Pozo

De 10 encuestados 5 han asistido entre 1 a 3 cursos, 3 encuestados entre 4 – 6 cursos, 1 encuestado 7 o más cursos y 1 encuestado no ha asistido a ningún curso de seguridad y salud ocupacional.

### 2.3 ¿Cuánto invirtió usted o su empresa en el 2013 en cursos de Seguridad y Salud Ocupacional?

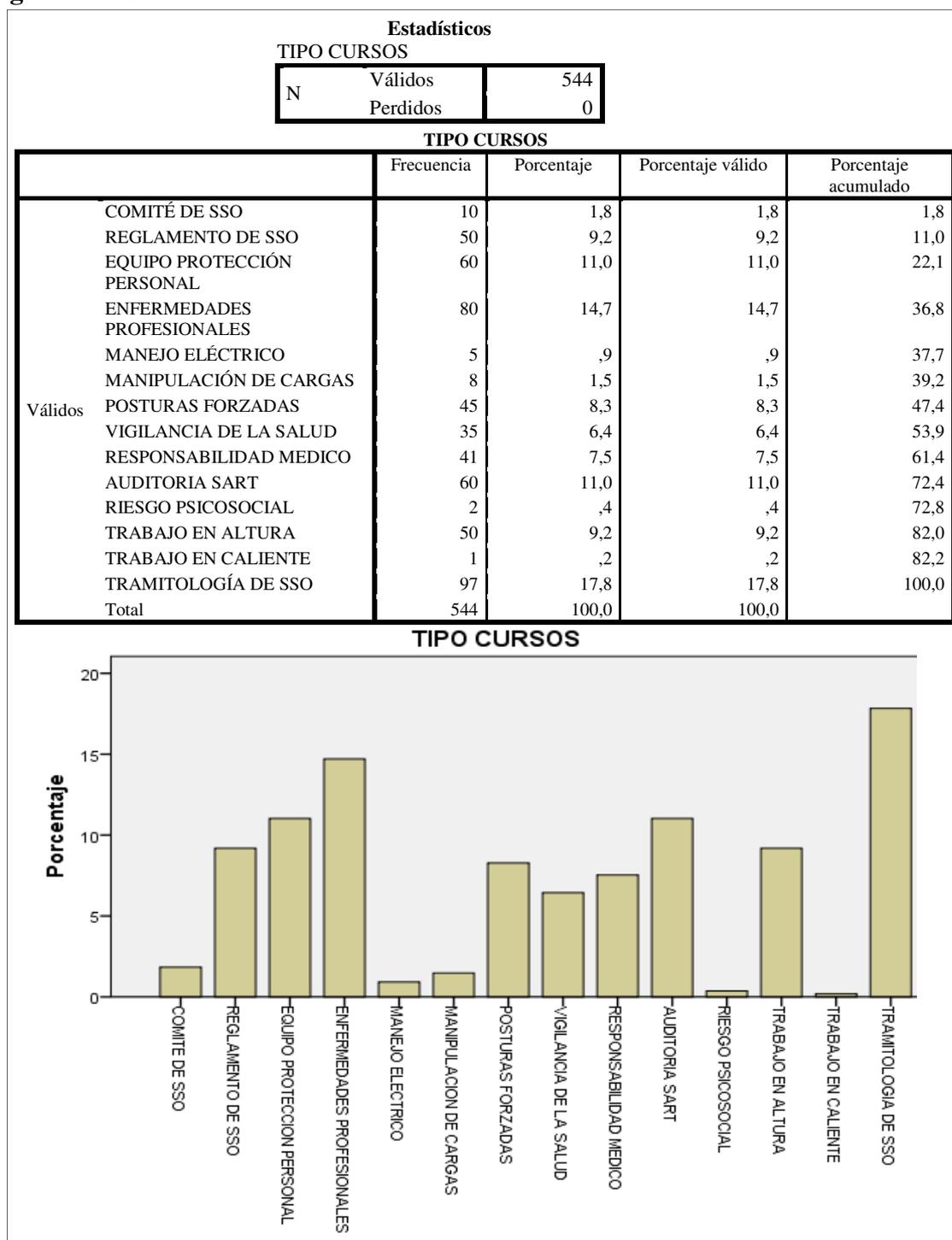


**Figura 5. Cuánto invirtió usted o su empresa en el 2013 en cursos de Seguridad y Salud Ocupacional**

Elaborador por: Ing. Mario Pozo

De 10 encuestados 5 han invertido entre 501 a 1000 usd, 2 encuestados han invertido más de 1000 usd, 1 encuestado entre 301 a 500 usd, 1 encuestado entre 101 a 300 usd y 1 encuestado no ha invertido nada en cursos de seguridad y salud ocupacional.

### 3.1 Seleccione uno o más cursos de Seguridad y Salud Ocupacional que le gustaría asistir.

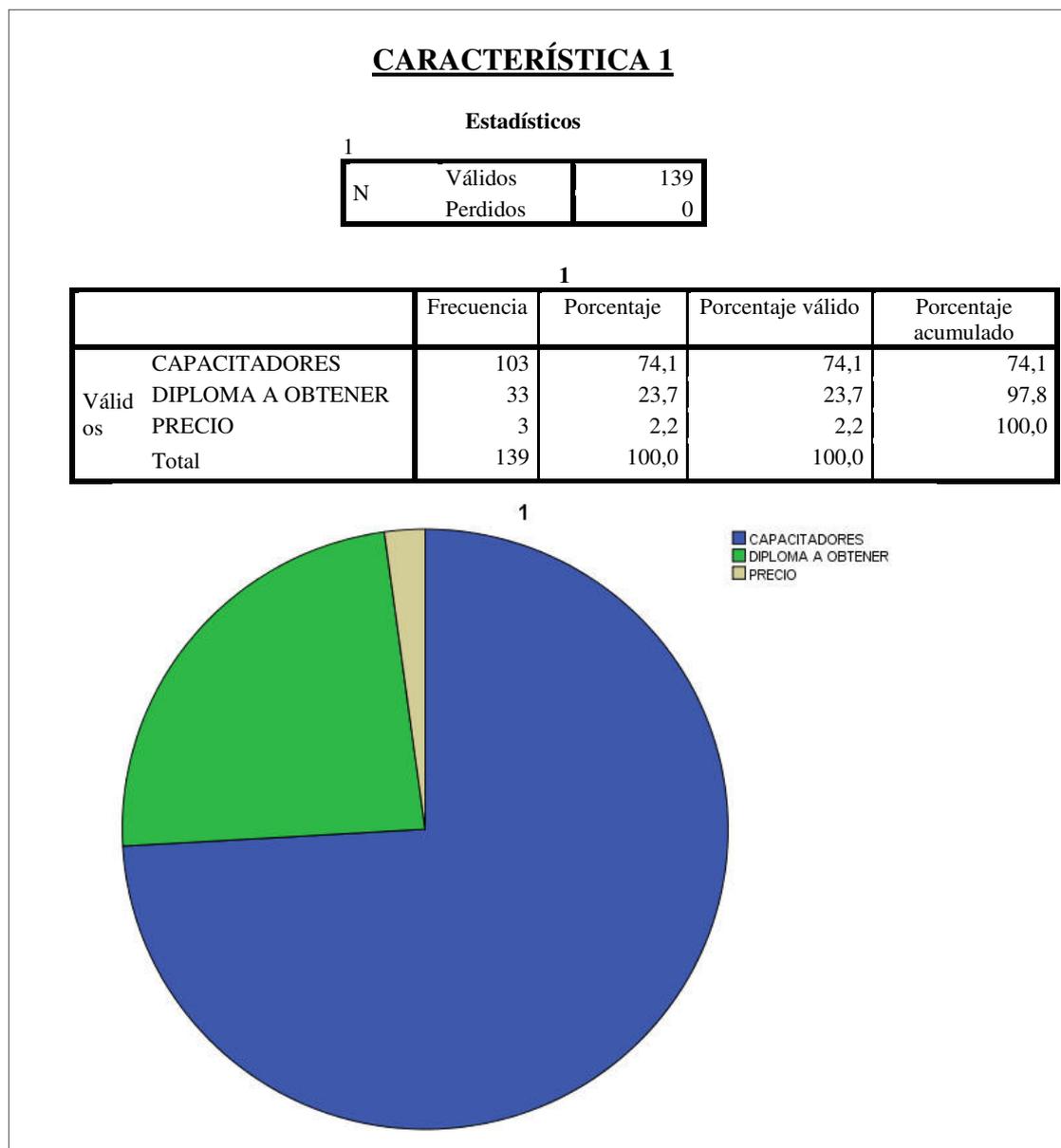


**Figura 6. Cursos que le gustaría recibir**

Elaborador por: Ing. Mario Pozo

Los cursos más requeridos por los profesionales de seguridad y salud ocupacional es el de “Tramitología de SSO” y el de “Enfermedades profesionales,” otros cursos significativos son: “Elaboración del reglamento de SSO, Equipo protección personal y auditoria SART.

**3.2 Si usted contrataría un curso o seminario de Seguridad y Salud Ocupacional. ¿Cuáles de las siguientes características serían las más importantes en cuanto al servicio que va a recibir? (Ordene del 1 al 5) en donde 1 es la más importante y 5 es la menos importante.**

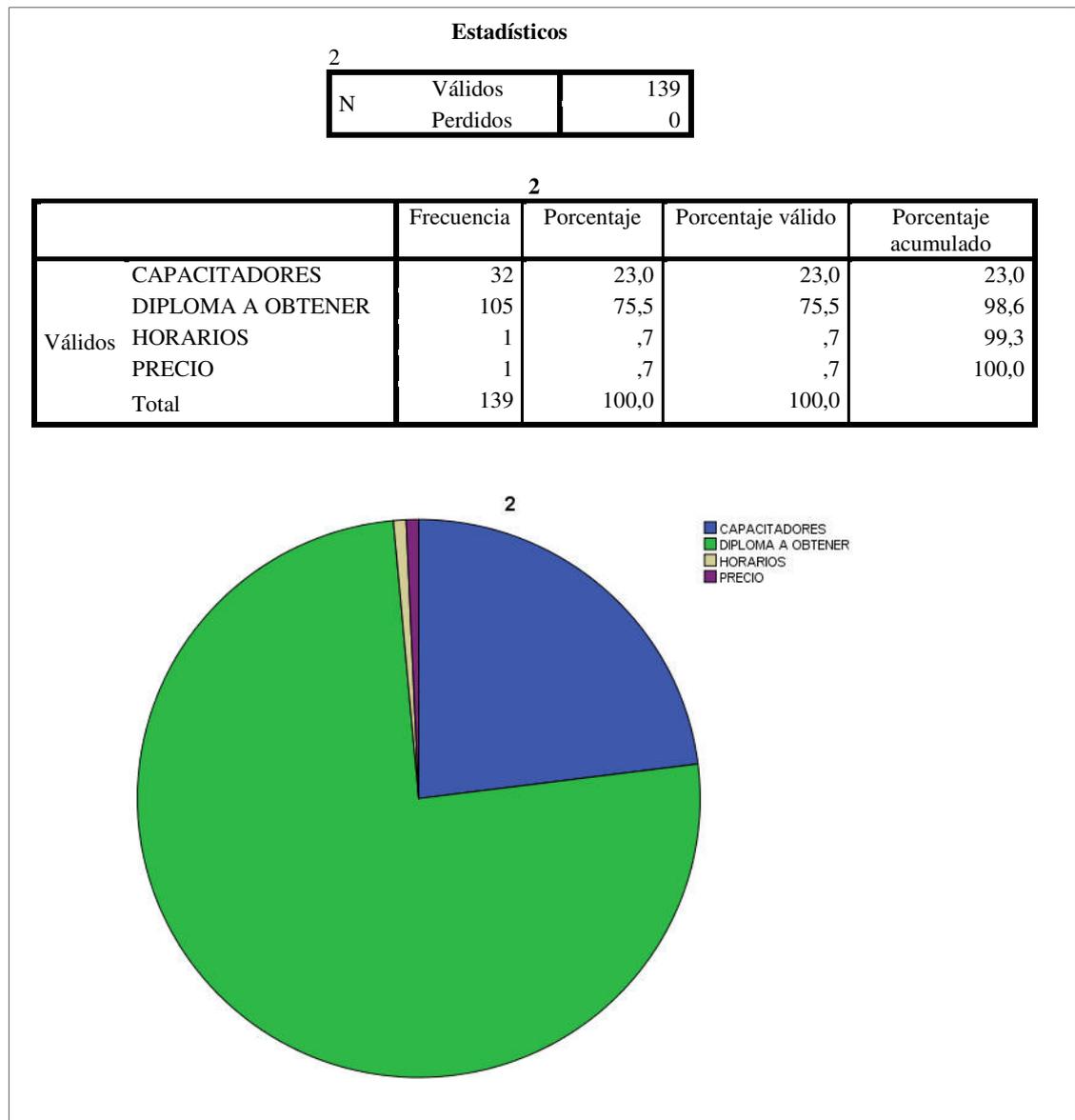


**Figura 7. Característica 1 más importante al adquirir el curso**

Elaborador por: Ing. Mario Pozo

7 de cada 10 encuestados piensan que la característica más importante al momento de adquirir un curso o seminario de SSO son los capacitadores.

## CARACTERÍSTICA 2

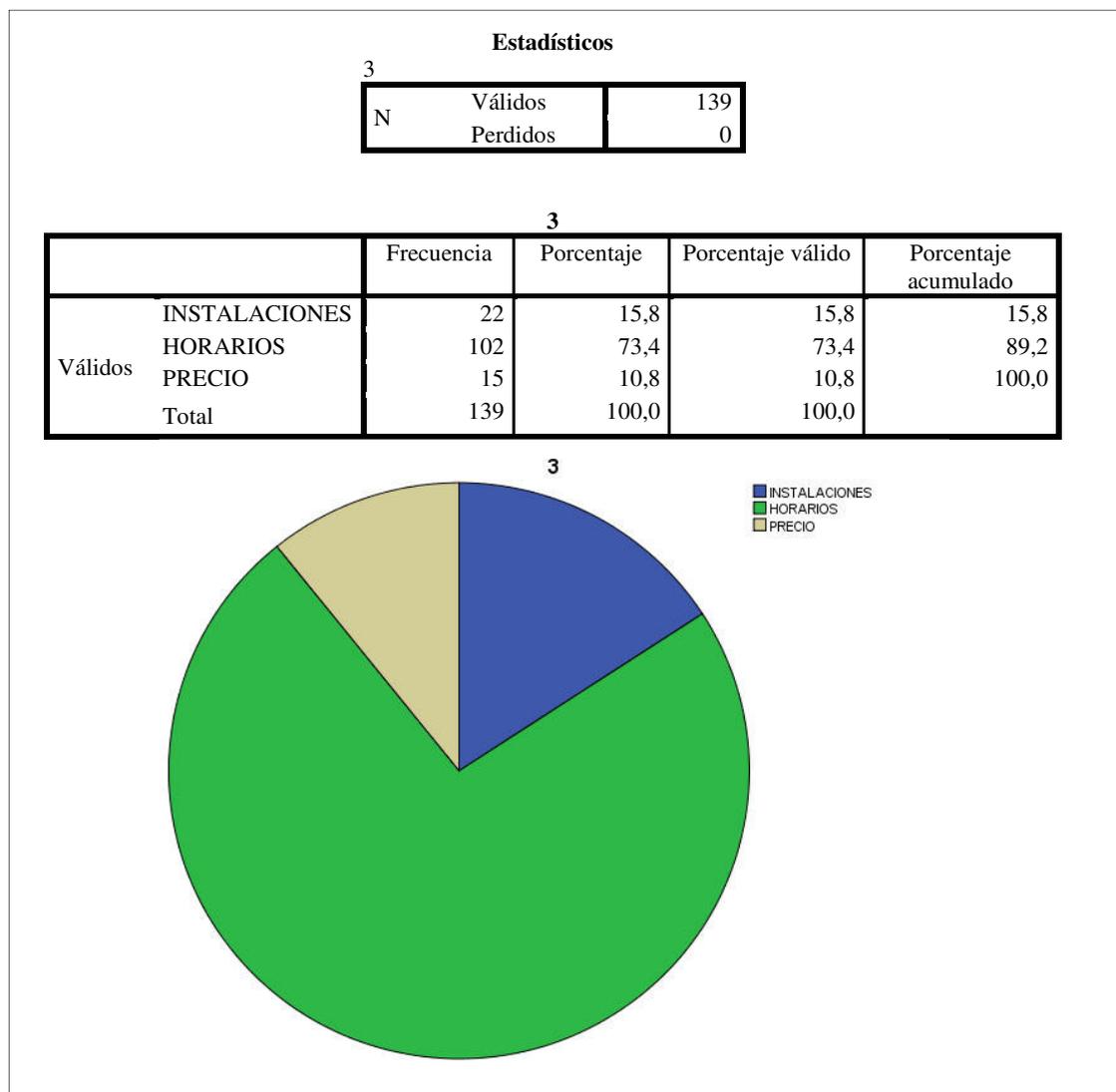


**Figura 8. Característica 2 más importante al adquirir el curso**

Elaborador por: Ing. Mario Pozo

8 de cada 10 encuestados piensan que la segunda característica más importante al momento de adquirir un curso o seminario de SSO es el diploma a obtener.

### CARACTERÍSTICA 3

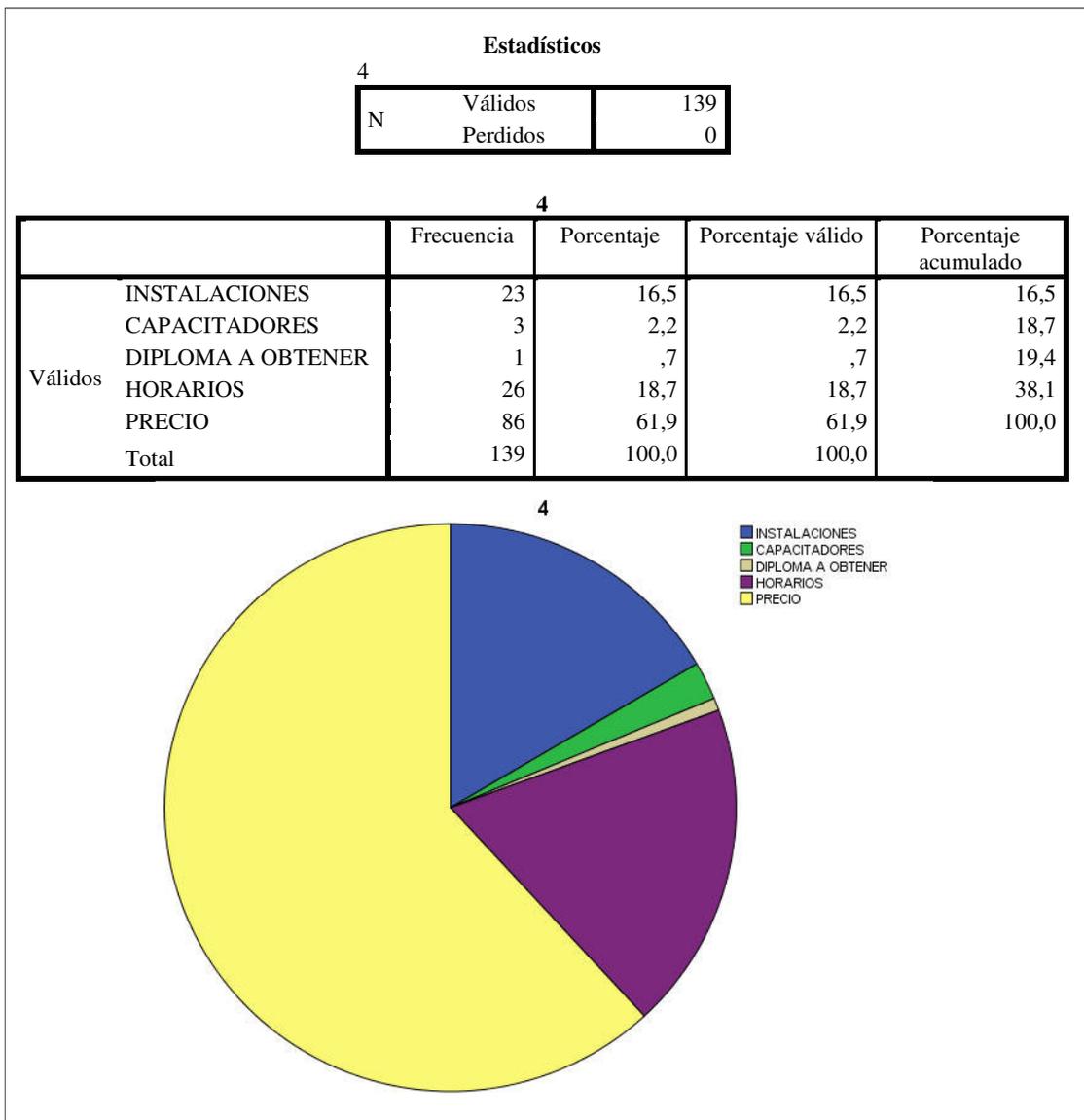


**Figura 9. Característica 3 más importante al adquirir el curso**

Elaborador por: Ing. Mario Pozo

7 de cada 10 encuestados piensan que la tercera característica más importante al momento de adquirir un curso o seminario de SSO es el horario.

### CARACTERÍSTICA 4

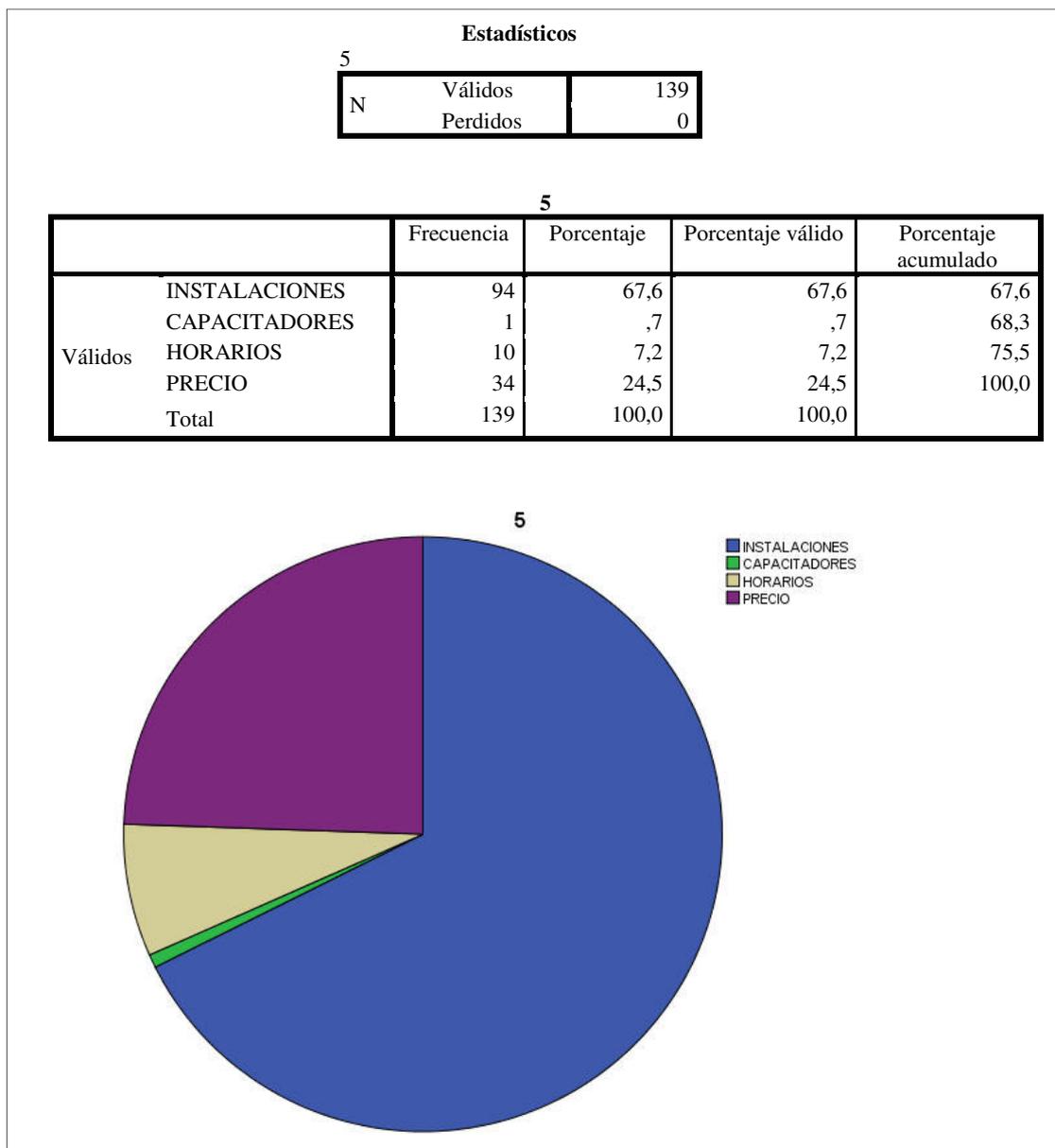


**Figura 10. Característica 4 más importante al adquirir el curso**

Elaborador por: Ing. Mario Pozo

6 de cada 10 encuestados piensan que la cuarta característica más importante al momento de adquirir un curso o seminario de SSO es el precio.

### CARACTERÍSTICA 5

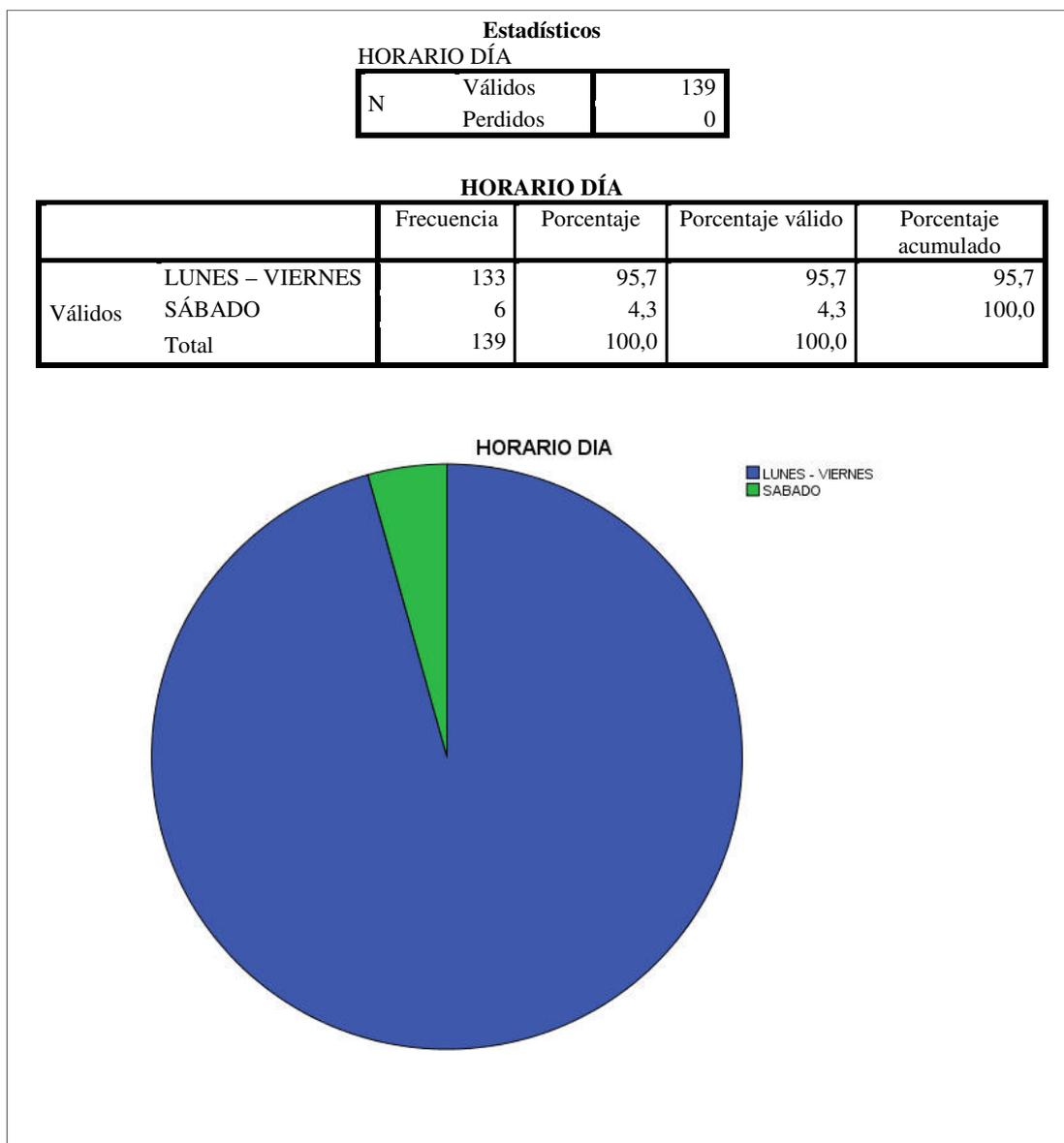


**Figura 11. Característica 5 más importante al adquirir el curso**

Elaborador por: Ing. Mario Pozo

7 de cada 10 encuestados piensan que la quinta característica más importante al momento de adquirir un curso o seminario de SSO son las instalaciones.

### 3.3 Escoja una opción ¿Cuándo le gustaría asistir a un curso de 8 horas de Seguridad y Salud?

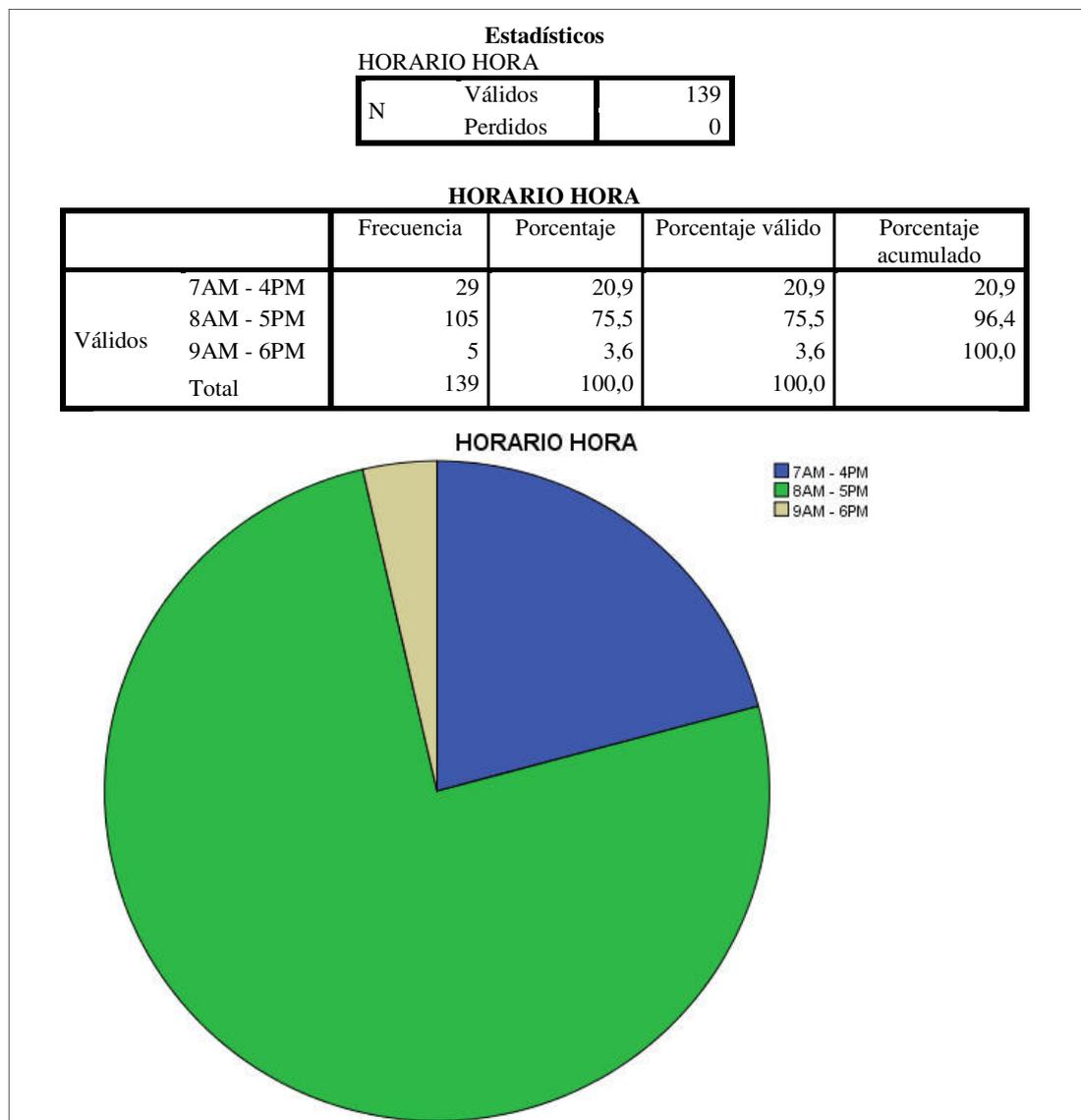


**Figura 12. Días que le gustaría asistir a un curso de 8 horas de Seg. y Salud O.**

Elaborador por: Ing. Mario Pozo

9 de cada 10 encuestados prefieren asistir a un curso de SSO entre semana (Lunes – Viernes), mientras que 1 de 10 personas le gustaría los días Sábados.

### 3.4 Escoja una opción ¿En cuál de estos horarios le gustaría recibir un curso de 8 horas durante la semana?

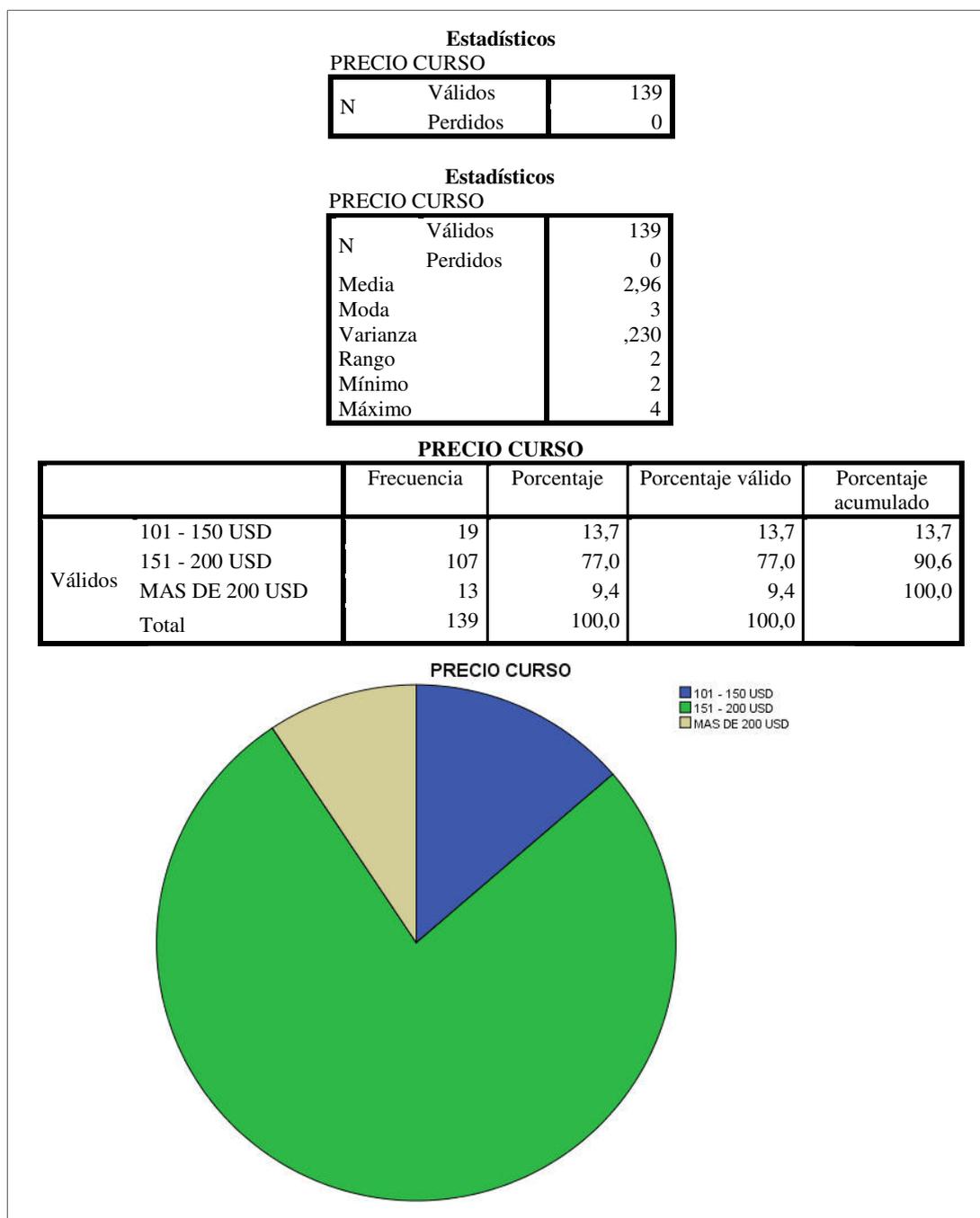


**Figura 13. En cuál de estos horarios le gustaría recibir un curso de 8 horas durante la semana**

Elaborador por: Ing. Mario Pozo

8 de cada 10 encuestados prefieren asistir a un curso de SSO en el horario de 8AM a 5PM, mientras que 2 de cada 10 encuestados les gustaría de 7 AM a 4PM.

**3.5 ¿Qué valor estaría dispuesto a pagar por un curso de 8 horas que incluya capacitadores de fama nacional, salón de hotel 5 estrellas, coffee break en la mañana, almuerzo, coffee break en la tarde, botella con agua y material de apoyo?**

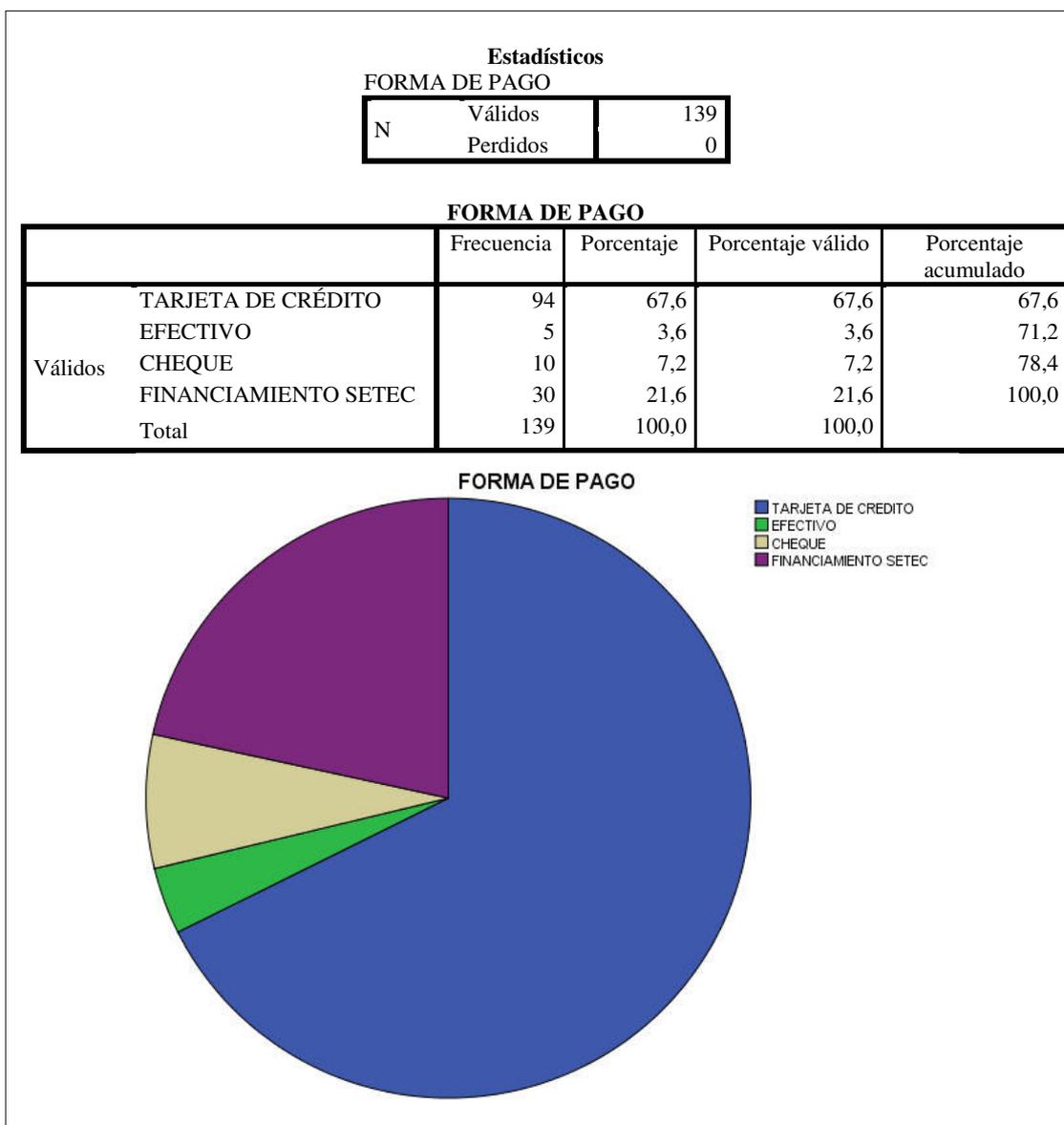


**Figura 14. Qué valor estaría dispuesto a pagar por un curso**

**Elaborador por:** Ing. Mario Pozo

8 de cada 10 encuestados estaría dispuesto a pagar entre 151 – 200 USD, 1 de cada 10 entre 101 – 150 USD y 1 de cada 10 encuestados más de 200 USD.

### 3.6 ¿Cuál de las siguientes opciones de pago utilizaría usted o su empresa para adquirir un curso de Seguridad y Salud Ocupacional?



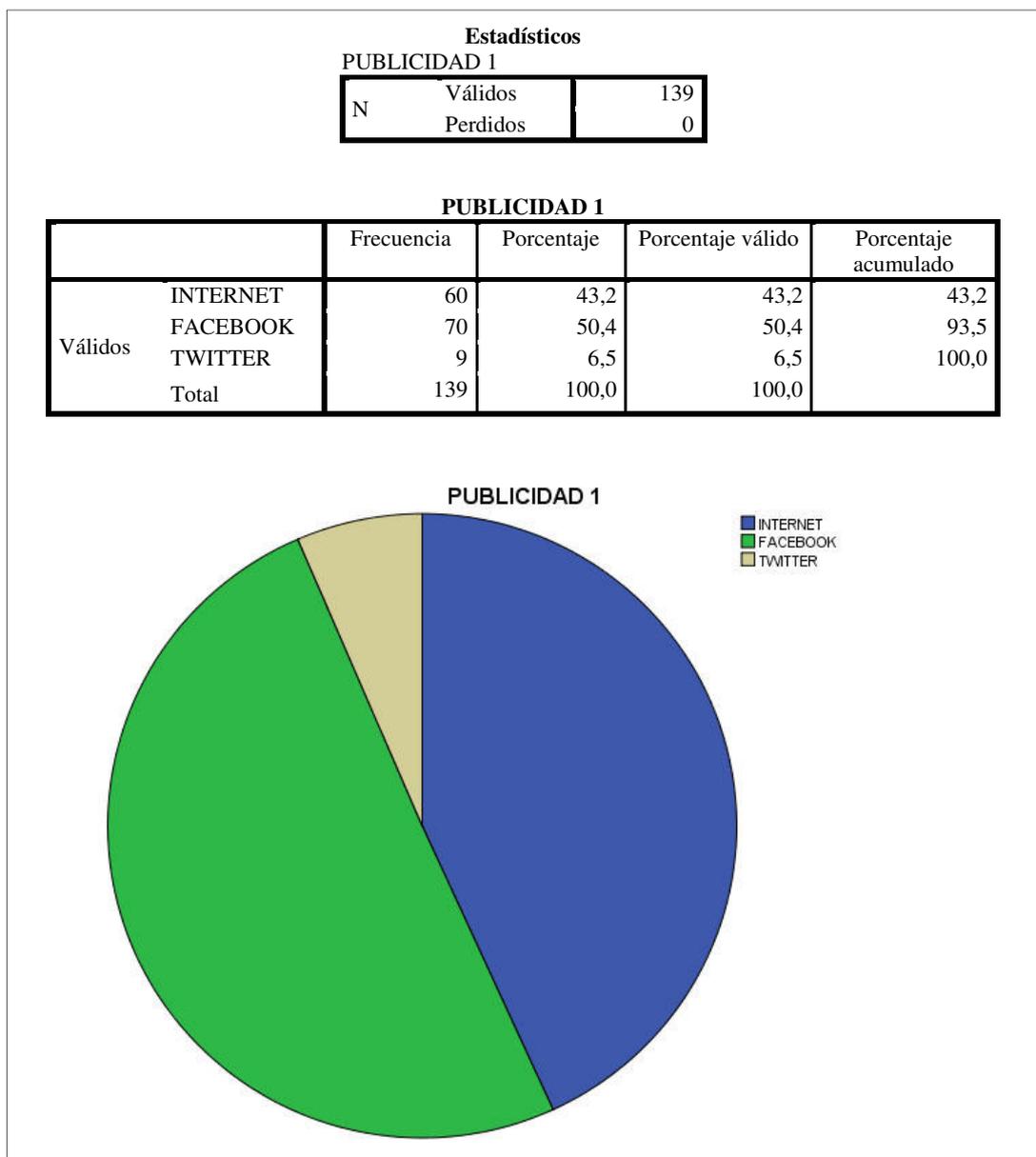
**Figura 15. Opciones de pago que utilizaría usted o su empresa para adquirir un curso**

Elaborador por: Ing. Mario Pozo

7 de cada 10 encuestados prefiere pagar su curso de SSO con tarjeta, 2 de cada 10 prefiere pagar con financiamiento de la SETEC y 1 de cada 10 les gustaría pagar con cheque.

**3.7 Ordene según su realidad ¿En cuál de estos medios pasa más tiempo (ordene del 1 al 5 donde 1 es el medio donde pasa más tiempo y 5 en el que pasa menos tiempo)?**

### PUBLICIDAD 1

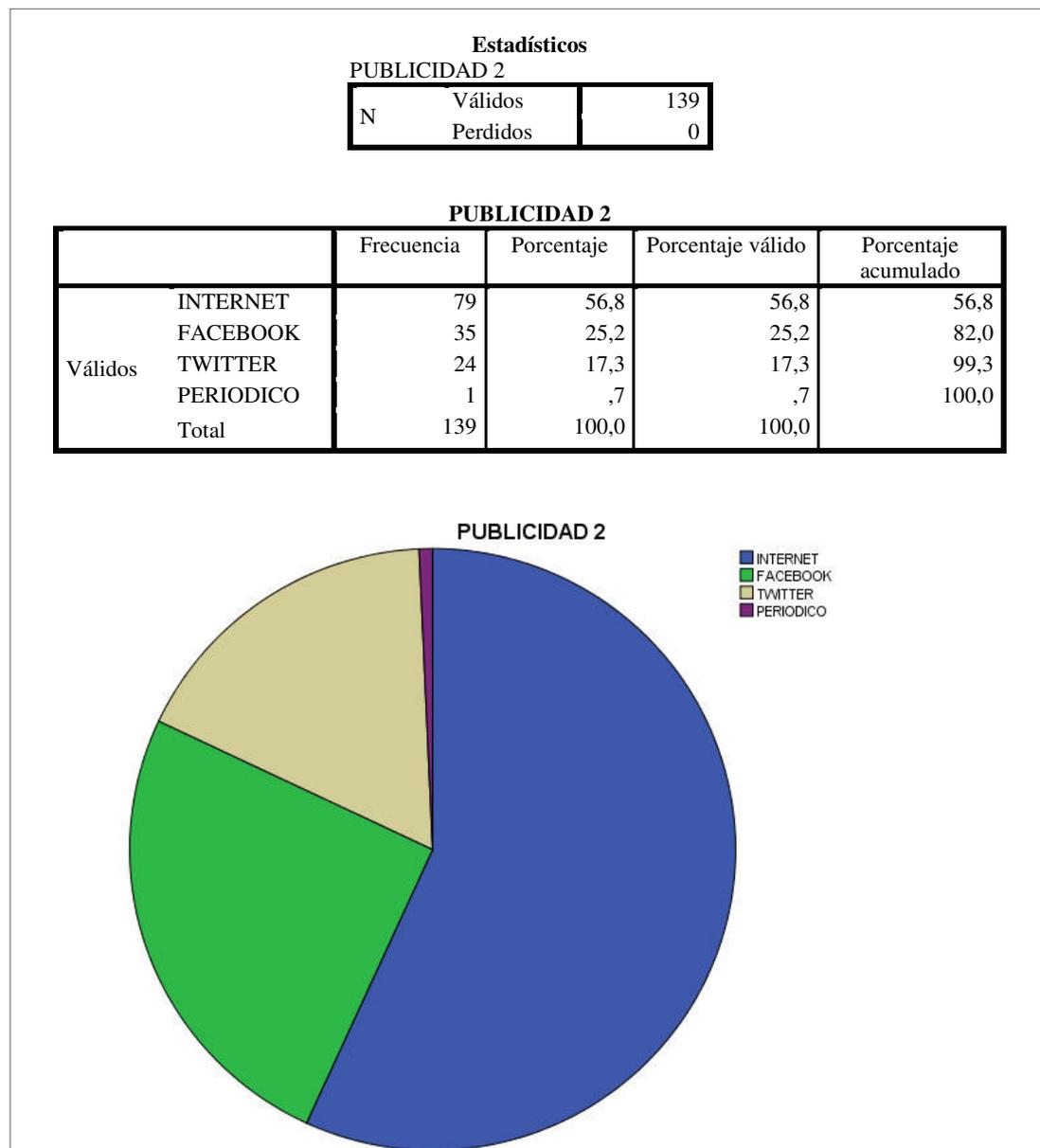


**Figura 16. En cuál de estos medios pasa más tiempo publicidad 1**

Elaborador por: Ing. Mario Pozo

5 de cada 10 encuestados piensan que el medio en el que pasan más tiempo es el Facebook.

## PUBLICIDAD 2



**Figura 17. En cuál de estos medios pasa más tiempo publicidad 2**

Elaborador por: Ing. Mario Pozo

6 de cada 10 encuestados piensan que el segundo medio en el que pasan más tiempo es el internet (páginas web, mail, etc)

### PUBLICIDAD 3

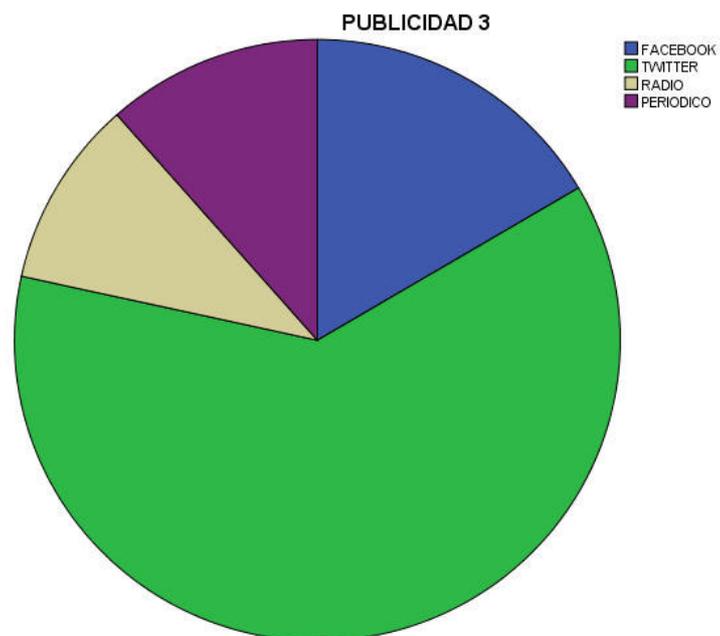
#### Estadísticos

#### PUBLICIDAD 3

N	Válidos	139
	Perdidos	0

#### PUBLICIDAD 3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FACEBOOK	23	16,5	16,5
	TWITTER	86	61,9	78,4
	RADIO	14	10,1	10,1
	PERIODICO	16	11,5	11,5
	Total	139	100,0	100,0

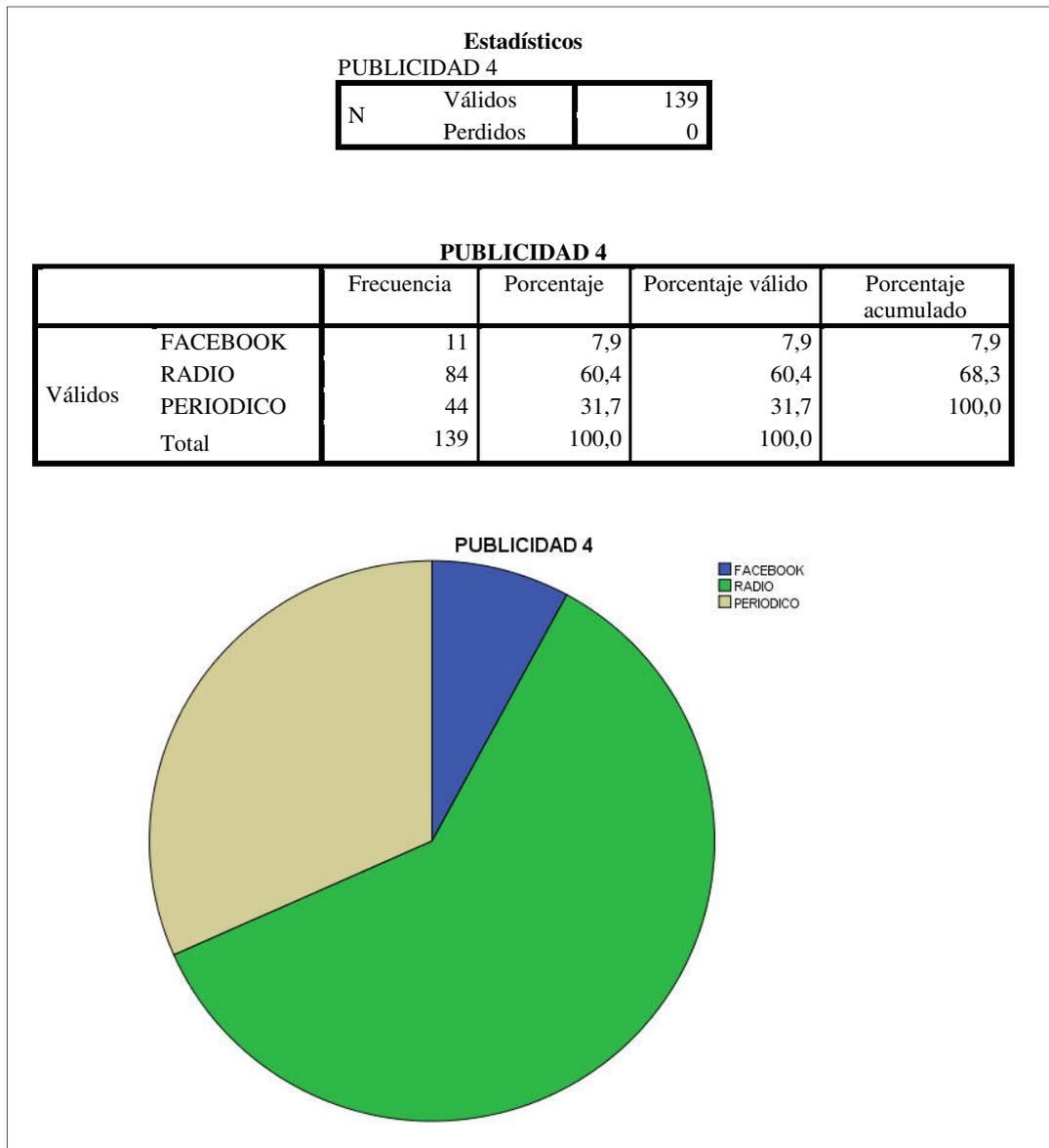


**Figura 18. En cuál de estos medios pasa más tiempo publicidad 3**

Elaborador por: Ing. Mario Pozo

6 de cada 10 encuestados piensan que el tercer medio en el que pasan más tiempo es el twitter.

### PUBLICIDAD 4

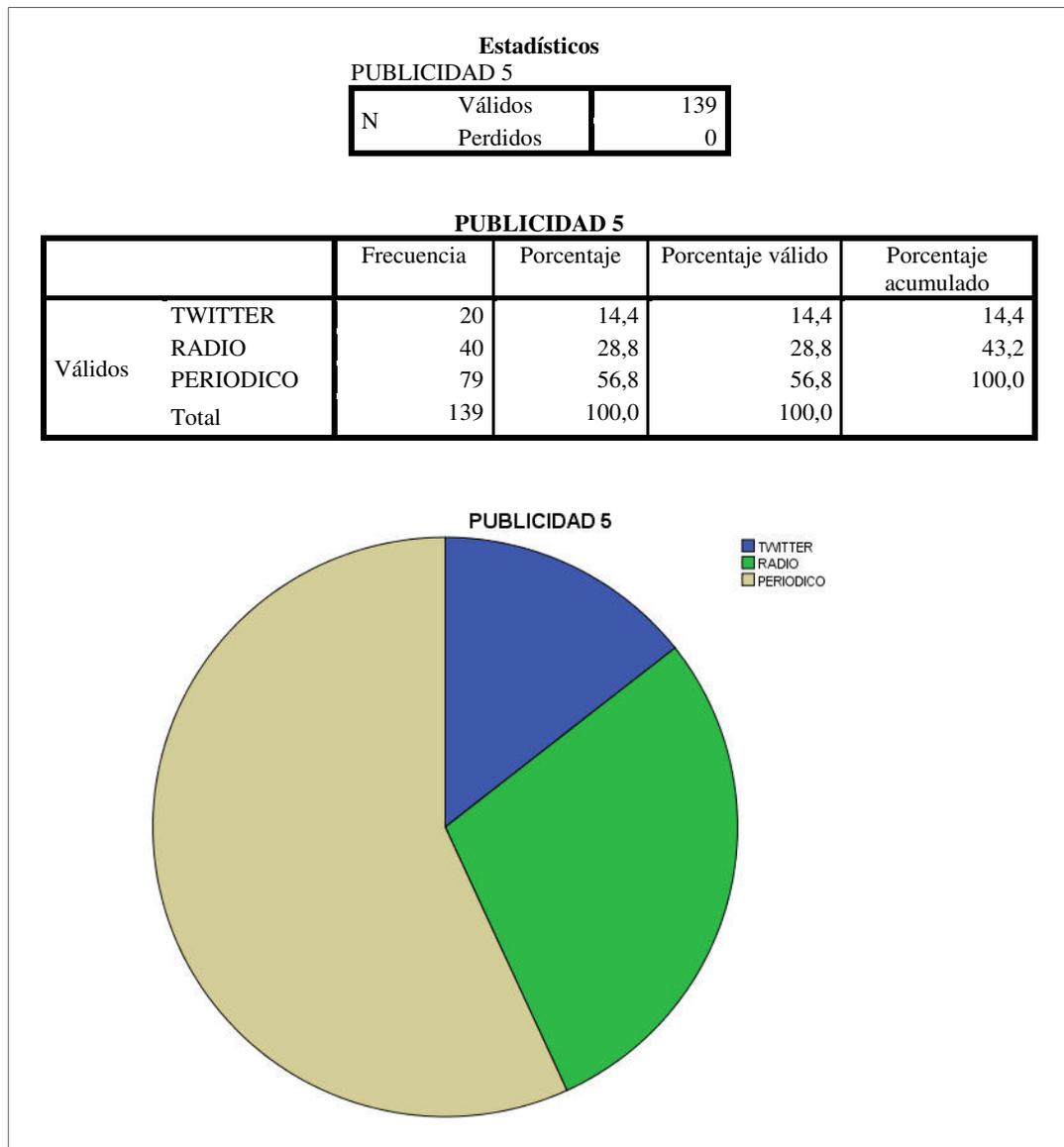


**Figura 19. En cuál de estos medios pasa más tiempo publicidad 4**

Elaborador por: Ing. Mario Pozo

6 de cada 10 encuestados piensan que el cuarto medio en el que pasan más tiempo es la radio.

## PUBLICIDAD 5



**Figura 20. En cuál de estos medios pasa más tiempo publicidad 5**

Elaborador por: Ing. Mario Pozo

6 de cada 10 encuestados piensan que el quinto medio en el que pasan más tiempo es el periódico.

## 2.10.2.8 Análisis Bivariado

### 2.10.2.8.1 Correlación

- a) **Análisis entre la pregunta 2.2 y 2.3. Se va a buscar si existe correlación entre la cantidad de cursos que asistieron y la cantidad de dinero que invirtió.**

H0 = No existe correlación entre la cantidad de cursos que asistieron y la cantidad de dinero que invirtió.

Ha = Si existe correlación entre la cantidad de cursos que asistieron y la cantidad de dinero que invirtió.

**Tabla 2**  
*Correlaciones asistencia - inversión cursos*

		ASISTENCIA CURSOS	INVERSIÓN CURSOS
ASISTENCIA CURSOS	Correlación de Pearson	1	,769**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	139	139
INVERSIÓN CURSOS	Correlación de Pearson	,769**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	139	139

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

CONCLUSIÓN: Pese a que no está en el rango, se tomará como que hay correlación positiva, debido a que si existe un patrón de conducta; por lo tanto los técnicos y médicos entre más cursos asistan la inversión aumentará.

- b) **Análisis entre la pregunta 2.2 y 3.5. Se va a buscar si existe correlación entre la cantidad de cursos que asistieron y la cantidad de dinero que estaría dispuesto a pagar.**

H0 = No existe correlación entre la cantidad de cursos que asistieron y la cantidad de dinero que estaría dispuesto a pagar.

Ha = Si existe correlación entre la cantidad de cursos que asistieron y la cantidad de dinero que estaría dispuesto a pagar.

**Tabla 3**  
**Correlaciones asistencia - precios cursos**

		ASISTENCIA CURSOS	PRECIO CURSO
ASISTENCIA CURSOS	Correlación de Pearson	1	,777**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	139	139
PRECIO CURSO	Correlación de Pearson	,777**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	139	139

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**CONCLUSIÓN:** La correlación es 0,777; por lo que no está dentro del rango, quiere decir que no hay correlación. Por lo que se acepta la hipótesis nula: No existe correlación entre la cantidad de cursos que asistieron y la cantidad de dinero que estaría dispuesto a pagar.

- c) **Análisis entre la pregunta 2.3 y 3.5. Se va a buscar si existe correlación entre la cantidad de dinero que invirtió y la cantidad de dinero que estaría dispuesto a pagar.**

H0 = No existe correlación entre la cantidad de dinero que invirtió y la cantidad de dinero que estaría dispuesto a pagar.

Ha = Si existe correlación entre la cantidad de dinero que invirtió y la cantidad de dinero que estaría dispuesto a pagar.

**Tabla 4**  
**Correlaciones inversión - precios cursos**

		INVERSIÓN CURSOS	PRECIO CURSO
INVERSIÓN CURSOS	Correlación de Pearson	1	,822**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	139	139
PRECIO CURSO	Correlación de Pearson	,822**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	139	139

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**CONCLUSIÓN:** La correlación es 0,822; por lo que está dentro del rango, quiere decir que si hay correlación positiva. Por lo que se acepta la hipótesis alterna: Si existe correlación entre la cantidad de dinero que invirtió y la cantidad de dinero que estaría dispuesto a pagar.

Entre más se invierta en cursos de SSO, mayor cantidad de dinero estaría dispuesto a pagar.

### 2.10.2.8.2 Anova

- a) **Análisis entre la pregunta 3.5 y 3.6. Se va a buscar si existe diferencia significativa entre la cantidad que estaría dispuesto a pagar y la forma de pago que se utilizaría.**

H0 = No existe diferencia significativa entre la cantidad que estaría dispuesto a pagar y la forma de pago que se utilizaría.

Ha = Si existe diferencia significativa entre la cantidad que estaría dispuesto a pagar y la forma de pago que se utilizaría.

**Tabla 5**  
*Descriptivos precio cursos*

#### Descriptivos

PRECIO CURSO

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
TARJETA DE CRÉDITO	94	2,80	,404	,042	2,72	2,88	2	3
EFFECTIVO	5	3,00	,000	,000	3,00	3,00	3	3
CHEQUE	10	3,00	,000	,000	3,00	3,00	3	3
FINANCIAMIENTO SETEC	30	3,43	,504	,092	3,25	3,62	3	4
Total	139	2,96	,480	,041	2,88	3,04	2	4

**Tabla 6**  
*ANOVA de un factor*

#### ANOVA de un factor

PRECIO CURSO

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	9,215	3	3,072	18,408	,000
Intra-grupos	22,526	135	,167		
Total	31,741	138			

CONCLUSIÓN: La sig es 0,000; esto es rechazo H0, por lo tanto si hay diferencia significativa entre la cantidad que estaría dispuesto a pagar y la forma de pago que se utilizaría.

## Pruebas post hoc

**Tabla 7**  
*Compresiones múltiples precio curso*

### Comparaciones múltiples

Variable dependiente: PRECIO CURSO

Scheffé

(I) FORMA DE PAGO	(J) FORMA DE PAGO	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
					Límite inferior	Límite superior
TARJETA DE CRÉDITO	EFFECTIVO	-,202	,187	,762	-,73	,33
	CHEQUE	-,202	,136	,531	-,59	,18
	FINANCIAMIENTO SETEC	-,635*	,086	,000	-,88	-,39
EFFECTIVO	TARJETA DE CRÉDITO	,202	,187	,762	-,33	,73
	CHEQUE	,000	,224	1,000	-,63	,63
	FINANCIAMIENTO SETEC	-,433	,197	,191	-,99	,13
CHEQUE	TARJETA DE CRÉDITO	,202	,136	,531	-,18	,59
	EFFECTIVO	,000	,224	1,000	-,63	,63
	FINANCIAMIENTO SETEC	-,433*	,149	,042	-,86	-,01
FINANCIAMIENTO SETEC	TARJETA DE CRÉDITO	,635*	,086	,000	,39	,88
	EFFECTIVO	,433	,197	,191	-,13	,99
	CHEQUE	,433*	,149	,042	,01	,86

\*. La diferencia de medias es significativa al nivel 0.05.

## Subconjuntos homogéneos

**Tabla 8**  
*Precio curso*

### PRECIO CURSO

Scheffé<sup>a,b</sup>

FORMA DE PAGO	N	Subconjunto para alfa = 0.05	
		1	2
TARJETA DE CRÉDITO	94	2,80	
EFFECTIVO	5	3,00	3,00
CHEQUE	10	3,00	3,00
FINANCIAMIENTO SETEC	30		3,43
Sig.		,701	,093

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 11,629.

b. Los tamaños de los grupos no son iguales. Se utilizará la media armónica de los tamaños de los grupos. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

### 2.10.2.8.3 Crosstabs (Tabla de contingencia)

- a) **Análisis entre la pregunta 1.1 y 1.2. Se va a buscar si existe asociación entre el género y el título de tercer nivel.**

H0 = No existe asociación entre el género y el título de tercer nivel.

Ha = Si existe asociación entre el género y el título de tercer nivel.

**Tabla 9**  
**Resumen del procesamiento de los casos**

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
GENERO * TITULO	139	100,0%	0	0,0%	139	100,0%

**Tabla 10**  
**Tabla de contingencia GÉNERO \* TÍTULO**

		TÍTULO				Total	
		INGENIERO	MEDICO	ABOGADO	PSICÓLOGO		
GENERO	MASCULINO	Recuento	74	0	0	0	74
		% dentro de GÉNERO	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de TÍTULO	82,2%	0,0%	0,0%	0,0%	53,2%
	FEMENINO	Recuento	16	41	5	3	65
		% dentro de GÉNERO	24,6%	63,1%	7,7%	4,6%	100,0%
		% dentro de TÍTULO	17,8%	100,0%	100,0%	100,0%	46,8%
Total		Recuento	90	41	5	3	139
		% dentro de GÉNERO	64,7%	29,5%	3,6%	2,2%	100,0%
		% dentro de TÍTULO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabla 11**  
**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	86,156 <sup>a</sup>	3	,000
Razón de verosimilitudes	107,871	3	,000
Asociación lineal por lineal	65,522	1	,000
N de casos válidos	139		

a. 4 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,40.

b.

**CONCLUSIÓN:** La sig es 0,000; esto es rechazo H0, por lo tanto si hay asociación entre el género y el título de tercer nivel.

### 2.10.3 Conclusiones de la Investigación de Mercados

- No existe una diferencia significativa en el género de los técnicos y médicos de seguridad y salud ocupacional; Hombres representan el 53,2% y mujeres el 46,8%
- Existen más técnicos (Ingenieros, abogados y psicólogos) que médicos; técnicos representan el 70.5% y el 29.5% médicos ocupacionales.
- El 100% de los encuestados desean recibir cursos de capacitación de seguridad y salud ocupacional.
- El 50,4% de los encuestados asistieron en el año 2013 entre 1 a 3 cursos, el 29,5% entre 4 a 6 cursos, el 10,8% a 7 o más cursos y el 9,4 a ningún curso.
- El 54,7% de los encuestados invirtieron en el año 2013 entre 501 – 1000 USD, el 19,4% más de 1000 USD, el 10,8% entre 301 – 500 USD, el 9,4% no invirtió nada y el 5,8% entre 101 – 300 USD.
- Los cursos más requeridos por los profesionales de seguridad y salud ocupacional son “Tramitología de SSO y Enfermedades profesionales” lo que corresponde a un porcentaje entre el 57% y 69% de los encuestados.
- Entre el 25% y el 43% de los encuestados les gustaría recibir los siguientes cursos: “Elaboración del reglamento de SSO, Equipo protección personal, auditoria SART, posturas forzadas, vigilancia de la salud, responsabilidad del médico en la gestión preventiva y trabajo en altura”.
- Menos del 8% de los encuestados les gustaría recibir los siguientes cursos: “Conformación de comités de SSO, seguridad en el manejo eléctrico, manipulación de cargas, riesgo psicosocial y trabajo en caliente”

- En orden de importancia en donde 1 es lo más importante y 5 lo menos importante, al momento de contratar un curso o seminario es: 1) Capacitadores 2) Diploma a obtener 3) Horarios 4) Precio y 5) Instalaciones.
- El 96% de los encuestados prefieren asistir a cursos de SSO de lunes a viernes y apenas el 4% les gustaría los días sábados.
- El 75,5% de los encuestados prefieren asistir a cursos de SSO en el horario de 8AM – 5PM, el 20,9% prefieren el horario de 7AM – 4PM y apenas el 3,6 de los encuestados les gustaría el horario de 9AM – 6PM.
- El 77% de los encuestados estaría dispuesto a pagar por un curso de SSO (8 horas, capacitadores de fama nacional, salón de hotel 5 estrellas, 2 coffee break y almuerzo) entre 151 – 200 USD, el 13,7% entre 101 – 150 USD y el 9,4% más de 200 USD.
- El 67,6% de los encuestados prefiere pagar su curso de SSO con tarjeta de crédito o débito, el 21,6% prefiere a través de la SETEC, 7,2 con cheque y apenas el 3,6% utilizaría efectivo.
- El medio publicitario en donde las personas pasan más tiempo, en donde 1 es el medio donde pasan más tiempo y 5 es el que menos tiempo pasan es: 1) Facebook 2) Internet (Páginas web, mail, etc.) 3) Twitter 4) Radio y 5) Periódico.

### 2.10.4 Análisis de la Demanda

Según la página web Ecuador en cifras, el tamaño de la empresa se lo define en función de las ventas o el número de trabajadores.

Microempresa = 1 a 9 trabajadores

Pequeña empresa = 10 a 49 trabajadores

Mediana empresa A = 50 a 99 trabajadores

Mediana empresa B = 100 a 199 trabajadores

Gran empresa = + de 199 trabajadores

#### 1) parámetro de segmentación TIPO DE EMPRESA.

Para el cálculo de la demanda objetiva se tomará únicamente Pequeñas, medianas y grandes empresas, ya que son las empresas más auditadas en seguridad y salud por el Ministerio de Relaciones Laborales.

**Tabla 12**

*Tipo de empresa*

TIPO DE EMPRESA	
TIPO DE EMPRESA	NUMERO DE EMPRESAS
Pequeña empresa	57.772
Mediana empresa A	6.990
Mediana empresa B	4.807
Gran Empresa	3.557
TOTAL	73.126

**Fuente:** [www.ecuadorencifras.com](http://www.ecuadorencifras.com)

## 2) parámetro de segmentación UBICACIÓN.

Para el cálculo de la demanda objetiva se tomará únicamente las empresas ubicadas en la provincia de Pichincha.

**Tabla 13**  
*Ubicación provincias*

UBICACIÓN X PRINCIPALES PROVINCIAS		
PROVINCIA	NUMERO DE EMPRESAS	PORCENTAJE
Pichincha	57.772	22%
Guayas	6.990	19%

Total pequeña, mediana y gran empresa = 73.126

Empresas ubicadas en la provincia de Pichincha = 22%

TOTAL EMPRESAS = 16088

## 3) Calculo número de personas por empresa

Para el cálculo del número de personas que tomarán el curso, se realizará el 10% de los trabajadores dentro de los que están gerente general, recursos humanos y jefes de área. También se tomará como base la investigación que se realizó que por lo menos asisten a 2 cursos por año de Seguridad y Salud.

**Tabla 14**  
***Personas por empresa***

TIPO DE EMPRESA	NUMERO DE TRABAJADORES	PROMEDIO DE TRABAJADORES	10% DE LOS TRABAJADORES	NUMERO DE EMPRESAS	SUBTOTAL TRABAJADORES	2 CURSOS AL AÑO
Pequeña empresa	10 – 49	29.5	3	12710	38130	76260
Mediana empresa A	50 – 99	74.5	7	1538	10766	21532
Mediana empresa B	100 – 199	149.5	15	1058	15870	31740
Gran Empresa	+ 199	249.5	25	782	19550	39100
TOTAL TRABAJADORES						168632

### 2.10.5 Análisis de la Oferta Actual

Para el análisis de la oferta se ha tomado únicamente las capacitadoras que están acreditadas al CISHT y que tienen reconocimiento nacional.

Para el cálculo de la capacidad de cursos anuales se ha tomado en cuenta la capacidad del establecimiento y los días en los que se puede dictar capacitaciones (En estos se omiten los días Domingos y feriados); por lo que se ha determinado 300 días.

**Tabla 15**  
*Cálculo de capacidad de cursos anuales*

NOMBRE CAPACITADORA	PRECIO	OBSERVACIONES	CAPACIDAD CURSOS ANUAL
SESO	180 USD (8 Horas)	Capacidad aprox. 60 personas Instalaciones de SESO. Incluye coffee break y almuerzo. Certificado.	18000
FUNCAI	120 USD (8 Horas)	Capacidad aprox. 60 personas Instalaciones de FUNCAI. Incluye coffee break y almuerzo. Certificado.	18000
IPC	142 USD (8 Horas)	Capacidad aprox. 100 personas Instalaciones de la fundación IPC. Incluye coffee break y almuerzo Certificado.	30000
CORPOSUPER	140 USD (8 Horas)	Capacidad aprox. 70 personas Instalaciones de CORPOSUPER. Incluye coffee break y almuerzo Certificado.	21000
CEFE	130 USD (8 Horas)	Capacidad aprox. 80 personas Instalaciones de CEFE. Incluye coffee break y almuerzo Certificado.	24000
TOTAL OFERTA ACTUAL			111000

**Elaborado por:** Ing., Mario Pozo

## Demanda Insatisfecha

La demanda insatisfecha se determina por la siguiente fórmula:

$$\text{Demanda Insatisfecha} = \text{Demanda} - \text{Oferta}$$

**Tabla 16**  
*Cálculo de demanda insatisfecha anual*

DEMANDA INSATISFECHA ACTUAL			
AÑO	DEMANDA	OFERTA	TOTAL DEMANDA INSATISFECHA
2013	168632	111000	57632

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.

Otro inconveniente es que no existen registros de la oferta histórica, debido a que los cursos de seguridad y salud relativamente tienen poco tiempo en el mercado.

Por lo que para la elaboración de las proyecciones tanto de demanda como de oferta 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 17**  
***Evolución de ventas totales en pichincha***

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

[www.ecuadorencifras.gob.ec](http://www.ecuadorencifras.gob.ec)

**Tabla 18**  
***Cálculo de demanda insatisfecha proyectada***

DEMANDA INSATISFECHA PROYECTADA			
AÑO	DEMANDA	OFERTA	TOTAL DEMANDA INSATISFECHA
2013	168632	111000	57632
2014	194079	127750	66329
2015	223365	147027	76338
2016	257071	169214	87857

## **2.11 Comercialización del servicio**

### **2.11.1 Nombre, Logotipo**

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.

Nombre: SEMP (Seminarios empresariales)

Logotipo:



### **2.11.2 Estrategias de Marketing**

#### **2.11.2.1 Producto**

Es un bien físico o servicio, con características determinadas que buscan satisfacer necesidades.

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

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 y experiencia en docencia.

## **Cuadro 2**

### ***Posibles capacitadores***

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

### **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.

### **Horario**

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

**Servicio de alimentos y bebidas**

Estación permanente de café y te

Coffee Break AM: Café, Té, Jugos, Gaseosas y 2 Bocaditos a elegir.

Almuerzo: Buffet en Restaurante Las Fragatas. Incluye un vaso de gaseosa por persona.

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

**COFFEE BREAKS (MENÚS)**

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 chicharrón

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 gratín

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 panko tártara ahumada  
Finguer Sandwiche en pan de ajonjolí con mayones de alcaparra  
Choripan platense con chimichurri mendosino  
Mozarella apanada con salsa de frutos rojos

### Tradicción Francesa

Quiche Sheraton en salsa 4 quesos  
Vol a vent de Blanco de Ave  
Quiche Lorraine en Salsa de Queso Gorgonzola  
Vol au vent de Pollo y Champiñones  
Vol au vent dos Mundos ( de clásico ají de gallina peruano)  
Paté de Hígado en Hojaldre

### Árabe

Falafel (Tradicional Quenel de Garbanzo con Queso Fresco)  
Mini Lahmacun (Tortilla de Huevos con Lomito Saltado Carne y Ensalada)  
Mini Shawarma de Pollo con Ensaladita Fresca y Dip de Yogurt  
Mini Brochetas de Kebabde Pollo y Carne

### Asiático

Wantan Frito Relleno de Pollo y Cerdo Salteados en Especies Orientales con Brotes de

Soya

Pollo Thai con Curry Picante y Salsa de Mango

Rollo Primavera

Pincho de Pollo al Ajonjolí con Salsa Teriyaki

### Internacionales

Anticucho de Pescado al Ají Amarillo

Quishe Capresse en Salsa de Basilico y Queso

Finger de Picudo Apanado en Coco y Dip de Mostaza y Miel de Abejas

Brochetas de Queso Holandés y Jamón al Vino Tinto

### Light

Ensalada Capresse (Mozzarella, tomate fresco y albahaca)

Berenjena Napolitana Gratinada con Queso

Fresco Ceviche de Setas

Ensaladita Hawai

Timbal de Espinaca y Zanahoria en Salsa de Durazno Ambateño

Crudities de Zanahoria, Apio y Manzana en Vinagreta de Maracuyá y Yogurt

### 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 Biscochuelo Húmedo al Amaretto Relleno de Crema y Frutillas

Clásico Strudel Alemán de Manzana

Tartaleta de Frutas Tropicales

Eclair de Vainilla y Chocolate  
Chessecake de Agrad 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 Requesón  
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

#### **2.11.2.2 Plaza**

El término plaza lo definen varios autores de la siguiente manera “plaza toma su nombre del lugar donde los consumidores compran (y posiblemente consumen) el producto o servicio” (Lutz Richard; Weit Barton, 2010, pág. 66).

El canal de distribución utilizado por el hotel será directo.

#### **2.11.2.3 Precio**

El término precio lo definen varios autores de la siguiente manera “precio mide lo que el consumidor entrega a cambio de todos los beneficios recibidos de un producto o servicio” (Lutz Richard; Weit Barton, 2010, pág. 70)

Al determinar los precios, la empresa puede elegir entre tres enfoques diferentes: Precio basado en los costos, precio basado en la demanda, precio basado en la oferta.

Para establecer el precio del seminario se tomará en cuenta la demanda y oferta.

Seminario incluye: Capacitadores de fama nacional, 8 horas de uso del salón en hotel 5 estrellas, ayuda audiovisual, material, estación permanente de bebidas, 2 coffee break y almuerzo.

#### DEMANDA

El 77% de la demanda está dispuesto a pagar entre 151 – 200 USD.

#### OFERTA

El precio promedio de venta de un seminario de características similares es de 160.33 USD.

Tomando en cuenta a la demanda y oferta, el precio del seminario será de 160 USD.

#### Incluye:

Capacitadores de fama nacional

8 horas de uso del salón en hotel 5 estrellas

Ayuda audiovisual Material

Estación permanente de café

2 coffee break

Almuerzo

Diploma avalado por el CISHT

#### **2.11.2.4 Promoción**

El término promoción lo definen varios autores de la siguiente “la promoción corresponde a cinco herramientas interrelacionadas conocida colectivamente como el mix promocional: Publicidad, promoción de ventas, relaciones públicas y venta personal” (Lutz Richard; Weit Barton, 2010, pág. 65).

##### **2.11.2.4.1 Publicidad**

La publicidad comprende a la participación pagada en medios de comunicación como televisión, radio, diarios, revistas, páginas amarillas, internet, redes sociales, etc.

Los medios publicitarios que se utilizará son:

Facebook: Anuncios pagados, los mismos que permiten dirigir a la página de la capacitadora, además permite segmentar de acuerdo a lugar geográfico, edad y educación.

Google: Anuncios pagados de Adwords, el mismo que permiten dirigir a la página de la capacitadora, además permite establecer las palabras claves para activar el anuncio, lo que permite que el anuncio se muestre únicamente a personas interesadas.

##### **2.11.2.4.2 Relaciones Públicas**

Las relaciones públicas es el intento que hace la empresa de dirigir su presencia en los medios de comunicación, especialmente lo que se refiere a noticias. A diferencia de los anuncios publicitarios, la presencia en estos medios no se puede comprar ni controlar directamente.

La capacitadora brindará capacitaciones gratuitas en materia de seguridad y salud a microempresas artesanales, con el fin de generar una imagen corporativa comprometida con aspectos sociales; lo que generalmente hace noticia.

#### **2.11.2.4.3 Promoción de ventas**

Se refiere a la promoción de ventas dirigida al consumidor mediante cupones, muestras, extra contenidos, descuentos, sorteos.

Las promociones 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.

#### **2.11.2.4.4 Venta personal**

La venta personal implica tanto las interacciones cara a cara como las telefónicas, entre un representante pagado de la empresa y un posible cliente.

El hotel Sheraton dentro de su nómina tiene ejecutivas de venta las mismas que se dividen en dos:

Ejecutivas junior: Son las encargadas de abrir nuevas cuentas comerciales con empresas.

Ejecutivas senior: Son las encargadas de mantener las cuentas comerciales abiertas previamente por las ejecutivas junior.

Las ejecutivas visitan diariamente empresas para ofrecer servicios hoteleros, por lo que no afecta en nada que vendan seminarios de seguridad y salud ocupacional, más

aun se beneficiarán por que podrán comisionar más y para la capacitadora no se convertirá en un costo fijo, si no que únicamente en costo variable (comisiones)

### 2.11.3 Presupuesto de Mkt

**Tabla 19**  
*Presupuesto de Mkt*

<b>DETALLE</b>	<b>VALOR \$</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
Publicidad Inicial	4000,00	Este valor será parte de la inversión inicial.
Publicidad Constante	16,00	Por cada curso que se venda, se asignara el 10% del PVP = 160\$

## BIBLIOGRAFÍA

- Acuerdo Ministerial 1404 el Reglamento para el Funcionamiento de los Servicios Médicos de Empresa.
- Acuerdo Ministerial 219
- Acuerdo Ministerial 220
- Aguilar Álvarez del Alba Alfonso (1975). Elementos de mercadotecnia Edit. CECSA
- Benassini Marcela (2001). Introducción a la investigación de mercados: un enfoque para América Latina. México.
- Candía, Guillermo (2011). Investigación de Mercados.
- Código del Trabajo
- Constitución de la republica
- Decisión584 Sustitución de la Decisión 547, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Endara Tomaselli Lourdes (1996). Investigación Aplicada Edic. Abya -yala
- Edilberto Meneses Álvarez (2010). Preparación y Evaluación de proyectos. QualityprintCia. Ltda.
- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (Decisión 584 CAN)
- Mantilla, Farid (2006). Técnicas de muestreo. Un enfoque a la investigación de mercados: primera edición. Quito.
- Lutz Richard y Weitz Barton (2010). Curso de MBA. Posicionamiento de Marca.
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores
- Resolución 333 del IESS
- Resolución 390 del IESS
- Resolución 957 de la comunidad andina de naciones
- Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo
- Reglamento de Seguridad para la Construcción y Obras Públicas

## REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

- [www.iess.gob.ec](http://www.iess.gob.ec)
- [www.ecuadorencifras.gob.ec](http://www.ecuadorencifras.gob.ec)
- [www.mrl.gob.ec](http://www.mrl.gob.ec)
- [www.starwoodhotels.com/sheraton](http://www.starwoodhotels.com/sheraton)
- [www.msc.es](http://www.msc.es)
- [www.ladep.es](http://www.ladep.es)
- [www.setec.gob.ec](http://www.setec.gob.ec)
- [www.paritarios.cl](http://www.paritarios.cl)
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia>
- <http://norma-ohsas18001.blogspot.com/2012/09/trabajos-en-caliente.html>

# ANEXOS