



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE VENTAS
Modalidad Semipresencial

TEMA:

Plan de negocio para la comercialización de capacitación y asesoría en Seguridad y Salud Ocupacional en las Pymes de la ciudad de Guayaquil.

AUTORES

Carranza Herrera, Janet Audrey; Zambonino Torres, Silvia
Carolina

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de
Ingeniero en Administración de Ventas**

TUTOR:

Andrade Viteri, Walter César. Mgs.

Guayaquil, Ecuador

19 de septiembre del 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE VENTAS
Modalidad Semipresencial

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Carranza Herrera, Janet Audrey y Zambonino Torres, Silvia Carolina**, como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniero en Administración de Ventas**.

TUTOR

f. _____
Andrade Viteri, Walter César. Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____
Loor Avila, Beatriz. Ph.D

Guayaquil, Ecuador
19 de septiembre del 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE VENTAS
Modalidad Semipresencial

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, Carranza Herrera, Janet Audrey y Zambonino Torres, Silvia
Carolina.

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, **Plan de negocio para la comercialización de capacitación y asesoría en Seguridad y Salud Ocupacional en las Pymes de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del Título de **Ingeniero en Administración de Ventas**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 19 de septiembre del 2018

LAS AUTORAS

f. _____ f. _____

Carranza Herrera, Janet Audrey Zambonino Torres, Silvia Carolina



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE VENTAS
Modalidad Semipresencial

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Carranza Herrera, Janet Audrey; Zambonino Torres, Silvia Carolina**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Plan de negocio para la comercialización de capacitación y asesoría en Seguridad y Salud Ocupacional en las Pymes de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 19 de septiembre del 2018

LAS AUTORAS:

f. _____ f. _____

Carranza Herrera, Janet Audrey Zambonino Torres, Silvia Carolina

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a Dios por ser mi constante guía, por brindarme salud, amor, perseverancia para alcanzar mis objetivos. A mis padres por todas sus bendiciones. A mi esposo por su confianza y apoyo total, a mi amado hijo que ha sido mi inspiración y que ha sabido comprender el tiempo que le he restado durante mi permanencia en la Universidad.

Agradezco la la Universidad Católica Santiago de Guayaquil y a los excelentes docentes que han sabido transmitir sus conocimientos, siendo guía esencial durante todo el proceso académico.

Janet Audrey Carranza Herrera

AGRADECIMIENTO

Agradezco a DIOS por todos sus bendiciones derramadas a lo largo de este camino, porque siempre me cuido y guío mi camino en mis viajes diariamente, mis padres por siempre estar conmigo brindándome su apoyo incondicional, mi esposo con todo su amor, paciencia y tiempo dedicado, mis adorados hijos ya que todo este esfuerzo es por ellos y para ellos.

También agradezco a todos mis maestros por todo su conocimiento impartido y la Universidad, por darnos la facilidad en los horarios para poder profesionalizarnos.

Silvia Carolina Zambonino Torres

DEDICATORIA

Dedico esta etapa de preparación ante todo a Dios quien me ilumina y acompaña en todo el proceso de mi vida, fortaleciéndome para alcanzar cada meta trazada.

A mi bella familia, mi esposo, mi hijo, que sin su apoyo no habría sido posible culminar esta etapa de preparación académica.

A mi amiga Silvia, compañera de estudios, que hemos sido testigo del esfuerzo, dedicación, perseverancia que conlleva para lograr la meta de graduación.

Janet Audrey Carranza Herrera,

DEDICATORIA

Todo este esfuerzo y mi título están dedicados a mis padres, especialmente mi madre que siempre quiso que terminara mi universidad y verme graduada de ingeniera, mi amado esposo por todo el apoyo y tiempo dedicado los fines de semana y mis tutorías, mis hijos por saber que el esfuerzo que hacía en no compartir el fin de semana con ellos, valdría la pena, mi suegra por ese apoyo brindado en velar por mis hijos en mi ausencia, a toda mi familia en especial.

Silvia Carolina Zambonino Torres



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

Modalidad Semipresencial

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Lcda. BEATRIZ LOOR AVILA, Ph.D.

DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

Lic. MAGALY NOEMI GARCES SILVA, MSc

COORDINADOR DE UNIDAD DE TITULACIÓN

f. _____

Ing. MAXIMILIANO PEREZ CEPEDA DBA (c)

OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

Modalidad Semipresencial

CALIFICACIÓN

f. _____

ING. CESAR ANDRADE VITERI, Mgs.

TUTOR

ÍNDICE

CONTENIDO	
AGRADECIMIENTO -----	VI
DEDICATORIA -----	VII
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN -----	VIII
CALIFICACIÓN -----	IX
ÍNDICE -----	X
INTRODUCCIÓN -----	2
JUSTIFICACIÓN -----	6
OBJETIVO GENERAL -----	11
OBJETIVOS ESPECÍFICOS -----	11
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN -----	11
CAPÍTULO I -----	12
1.1 ACTIVIDAD DE LA EMPRESA-----	12
1.2 MISIÓN Y VISIÓN-----	13
1.3 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO-----	13
CAPÍTULO II -----	17
ESTUDIO DE MERCADO Y LA EMPRESA -----	17
2.1. POBLACIÓN, MUESTRA-----	17
-----	19
2.2. SELECCIÓN DEL MÉTODO MUESTRAL-----	19
2.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS-----	20
2.4. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS-----	21
2.5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS-----	22
2.6. ANÁLISIS EXTERNO -----	37
2.6.1. Análisis PESTA-----	37
2.6.2. Estudio del sector y dimensión del mercado-----	51
2.6.3. Competencia - Análisis de las Fuerzas de Porter-----	53
-----	53
2.6.4. Estimación de mercado potencial y demanda global-----	55
2.6.5. Mercado meta-----	56

2.6.6. Perfil del consumidor-----	57
2.7 ANÁLISIS INTERNO -----	58
2.7.1 CADENA DE VALOR -----	59
2.7.2. BENCHMARKING-----	62
2.8. DIAGNÓSTICO-----	64
2.8.1 Análisis DAFO -----	64
2.8.3. Matriz de crecimiento de Ansoff -----	66
2.8.4. Mapa estratégico de objetivos -----	67
2.8.5. Conclusiones-----	68
CAPÍTULO III-----	69
PLAN ESTRATÉGICO -----	69
3.1. OBJETIVOS COMERCIAL-----	69
3.2. PLAN COMERCIAL Y DE MARKETING -----	70
3.2.1. Estrategias de ventas -----	71
3.3. FUNCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE VENTAS-----	72
3.4. ORGANIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE VENTAS -----	74
3.5. PREVISIONES Y CUOTAS DE VENTA-----	75
3.5.1. Potencial de mercado, de ventas y clases de previsiones-----	76
3.5.2. PROCEDIMIENTO PARA LAS PREVISIONES -----	81
-----	81
3.5.3. Métodos de previsión de ventas-----	82
3.5.4. Cuotas de venta-----	82
3.5.5. Método de Kripp-----	83
3.5.6. Presupuestos de Ventas-----	83
3.6 ORGANIZACIÓN DEL TERRITORIO Y DE LAS RUTAS-----	84
3.6.1. Establecimiento de los territorios-----	85
3.6.2. Gestión rentable y revisión de los territorios -----	86
3.6.3. Construcción de rutas-----	86
3.6.4. Métodos y tiempos: Productividad en ruta-----	87
3.6. REALIZACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE VENTA -----	88
3.7.1. Reclutamiento de vendedores: localización, selección e incorporación.-----	89
3.8.1. Sueldo fijo, comisiones e incentivos-----	90
3.8.2. Primas y otros incentivos similares -----	91
3.8.3. Sistemas mixtos-----	91

3.8.4. Sistemas colectivos -----	91
3.8.5. Gastos de viaje -----	91
3.8.6. Delimitación de los gastos del vendedor -----	91
3.9. CONTROL DE VENTAS Y DE VENDEDORES-----	92
3.9.1. Control del volumen de ventas -----	92
-----	92
3.9.2. Control de otras dimensiones de la venta-----	92
3.9.3. Evaluación de vendedores-----	93
3.9.4. Cuadro de mando del Director de Ventas-----	93
3.10. VENTAS ESPECIALES-----	94
3.11. Marketing mix-----	94
3.11.1. Producto-----	94
3.11.2. Precio -----	95
3.11.3 Plaza -----	96
3.11.4. Promoción-----	97
3.11.5. Personas -----	97
3.11.6. Publicidad -----	97
3.11.7. Procesos -----	98
3.11.8. Presencia física -----	98
CAPÍTULO IV -----	99
ESTUDIO ECONÓMICO Y FINANCIERO -----	99
4.1. HIPÓTESIS DE PARTIDA-----	99
4.1.1 CAPITAL INICIAL-----	99
-----	100
4.1.2 Política de financiamiento -----	100
4.1.3 Costo de Capital -----	101
4.1.4 Impuestos -----	101
4.3 . PRESUPUESTO DE COSTOS -----	103
4.4 PRESUPUESTO DE GASTOS-----	105
4.5 FACTIBILIDAD FINANCIERA -----	105
4.5.1 Análisis de ratios-----	105
4.5.2 Valoración del plan de negocios -----	108
4.5.3 Análisis de sensibilidad -----	109
4.7. SISTEMA DE CONTROL-----	110
4.7.1. Cuadro de mando integral -----	110

CAPITULO V	111
RESPONSABILIDAD SOCIAL	111
5.1. BASE LEGAL	111
5.3. BENEFICIARIOS DIRECTOS E INDIRECTOS DE ACUERDO AL PLAN DEL BUEN VIVIR	112
5.4. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	113
CONCLUSIONES	114
REFERENCIAS	116
GLOSARIO	121
ANEXOS	123
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN	125

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Accidentes por su naturaleza.....	28
Tabla 2 Obligaciones empresariales por su tamaño.....	32
Tabla 3 Planes a ofrecer.....	34
Tabla 4 Matriz cualitativa.....	38
Tabla 5 Matriz de grupo estratégico.....	70
Tabla 6 Mercado meta.....	74
Tabla 7 Objetivos operacionales.....	88
Tabla 8 Plan comercial año 1.....	89
Tabla 9 Captación de mercado calificado.....	90
Tabla 10 Cobertura de mercado.....	93
Tabla 11 Matriz quinquenio.....	93
Tabla 12 Mercado pymes para SSO.....	94
Tabla 13 Proyección de cantidad de ventas.....	95
Tabla 14 Generación por tipo de cliente.....	95
Tabla 15 Productividad del tiempo del vendedor.....	96
Tabla 16 Conversión de prospecto a cliente.....	96
Tabla 17 Presupuesto de venta año 2019.....	99
Tabla 18 Cuotas de venta por asesor.....	99
Tabla 19 Cuotas de venta en cantidad de empresas y valores.....	100
Tabla 20 Prospección de ventas en cantidad y valores.....	101
Tabla 21 División política de Guayaquil.....	102
Tabla 22 Productividad del tiempo para el vendedor.....	104
Tabla 23 Administración del tiempo del vendedor.....	105
Tabla 24 Perfil del vendedor.....	108

Tabla 25 Perfil del facilitador	108
Tabla 26 Control del volumen de ventas.....	110
Tabla 27 Cuadro del control de mandos.....	111
Tabla 28 Planes a ofrecer	113
Tabla 29 Planes a ofrecer	114
Tabla 30 Inversión inicial	117
Tabla 31 Compra de activos	118
Tabla 32 Amortización.....	118
Tabla 33 Costo promedio ponderado.....	119
Tabla 34 Cuota de venta	120
Tabla 35 Presupuesto de costos.....	121
Tabla 36 Costos hora capacitador	121
Tabla 37 Depreciación acumulada	122
Tabla 38 Punto de equilibrio	122
Tabla 39 Gastos de administración de ventas	123
Tabla 40 Razones financieras	124
Tabla 41 Estado de resultados.....	125
Tabla 42 Balance.....	126
Tabla 43 Flujo de proyectos.....	127
Tabla 44 Cuadro de mando integral	128
Tabla 45 Planes de contingencia	128

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Concentración de pymes por provincia.....	23
Figura 2 Aviso de enfermedades de trabajo 2017.....	24
Figura 3 Aviso accidentes de trabajo 2017.....	25
Figura 4 Muertes laborales 2018	27
Figura 5 Capacitación de empresas.....	33
Figura 6 Clasificación de las empresas por su tamaño.....	35
Figura 7 Número de empresas del Guayas.....	36
Figura 8 Estructura de empresas por su actividad.....	37
Figura 9 Hallazgos más relevantes.....	46
Figura 10 Cuantas personas laboran en su empresa.....	48
Figura 11 Sector al que pertenecen.....	49
Figura 12 Cuentan con personal interno responsable en SSO.....	49
Figura 13 Han recibido asesoría.....	49
Figura 14 Razón porque eligió no.....	50
Figura 15 Satisfacción con la asesoría de su actual proveedor	50
Figura 16 Empresa o profesional para contratar SSO	51
Figura 17 Escala de importancia contrato de servicios SSO.....	52
Figura 18 Valor mensual dispuesto a invertir.....	52
Figura 19 Procesos a cumplir .SSO.....	53
Figura 20 Medios de comunicación para recibir información SSO.....	53
Figura 21 Medios de comunicación para recibir informaciór SSO.....	54
Figura 22 Inversión aumento capital pequeñas empresas.....	55
Figura 23 Distribución pymes Ecuador.....	60

Figura 24 Inversión aumento capital pequeñas empresas.....	61
Figura 25 Crédito comercial y productivo pymes.....	62
Figura 26 Accidentes de trabajo 2013-2016.....	64
Figura 27 Enfermedades profesionales 2013-2016.....	65
Figura 28 Problemas de salud por dispositivos tecnológicos.....	67
Figura 29 Oportunidades y amenazas matriz PESTA.....	68
Figura 30 Las cinco fuerzas de Porter.....	71
Figura 31 Distribución matriz EFI.....	76
Figura 32 Cadena de valor.....	77
Figura 33 Enfermedades profesionales 2013-2016.....	81
Figura 34 Problemas de salud por dispositivos tecnológicos.....	82
Figura 35 Matriz EFI.....	83
Figura 36 Matriz Ansoff.....	85
Figura 37 Mapa estratégico de objetivos.....	85
Figura 38 Plan de marketing.....	89
Figura 39 Area estratégica.....	91
Figura 40 Area de gestión.....	91
Figura 41 Estructura empresa.....	92
Figura 42 Mercado actual.....	97
Figura 43 Mercado potencial.....	98
Figura 44 Resultado entrevista en profundidad	98
Figura 45 Mapa norte de la ciudad de Guayaquil.....	103
Figura 46 Aplicación movil.....	106

RESUMEN

La empresa A.T Seguridad Electrónica & Industrial es una empresa familiar dedicada a la asesoría y capacitación de seguridad industrial a pequeñas y medianas empresas dentro de la ciudad de Guayaquil, la cual mediante este plan de negocios quiere ampliar su mercado. Los estudios previos realizados para la implementación de este negocio, demuestran que las pymes tiene un alto desconocimiento de las leyes y normativas gubernamentales y las que conocen sobre este tema, no están correctamente asesoradas y/o realizan sus actividades de acuerdo a lo que exige la ley, tampoco cuentan con un comité paritario de seguridad industrial, o no utilizan los equipos de protección adecuados, por lo que están expuestos sus trabajadores a riesgos o accidentes laborales que afectan su salud y los empleadores a sanciones. A.T Seguridad Electrónica & Industrial también cuenta con clientes fuera de la ciudad, por lo que su propósito a corto plazo, es poder expandirse en toda la provincia del Guayas. Por todo lo anterior expuesto y la investigación realizada, la empresa ve como una gran oportunidad de crecimiento y posicionamiento en el mercado.

Palabras claves: Normativas, asesoría, capacitación comité paritario, equipos de protección, accidentes laborales.

(ABSTRACT)

A.T Electronic & Industrial Security company is a family company dedicated to consulting and training of industrial safety to small and medium-sized companys within the city of Guayaquil, which wants to expand its market through this business plan. The previous studies carried out for the implementation of this business, show SME´s have lack of knowledge for laws and governmental regulations and those who know about this subject, are not properly advised and/or carry out their activities in agreement as required by law, nor do they have a Joint Committee of industrial safety, or do not use adequate protective equipment, so are exposed its workers to risks or accidents labour that affect their health and employers sanctions . A.T Electronic & Industrial Security also has customers outside of the city, so its purpose in the short term, is to expand in the province of Guayas. For all the above exposed and the investigation, the company sees as a great opportunity for growth and market positioning.

Key words: Regulations, advice, training Joint Committee, protective equipment, work-related accidents.

INTRODUCCIÓN

“La Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo surge como parte de los derechos del trabajo y su protección. El programa existe desde que la ley determinara que “los riesgos del trabajo son de cuenta del empleador” y que hay obligaciones, derechos y deberes que cumplir en cuanto a la prevención de riesgos laborales”. (trabajo M. d., Seguridad y Salud en el Trabajo, s.f.)

A través del **Programa de Seguridad y Salud en el trabajo** se ha desarrollado el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en los Centros de Trabajo del País, afianzamiento del tema de responsabilidad solidaria en los centros de trabajo respecto a requisitos para contratación de obras y servicios. En Ecuador, desde el año 1986 está vigente el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Decreto Ejecutivo No. 2393, en este documento se dan todas las instrucciones y obligaciones que el empleador y empleado deben seguir para realizar sus actividades de manera segura, para evitar accidentes que les podría costar la vida.

En el 2011 se registraron 9.305, según el Seguro General de Riesgos del Trabajo (SGRT) del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS); sin embargo no todos son reportados en su totalidad. De acuerdo a la opinión de expertos (TELEGRAFO, 2012) Juan Vélez, director del SGRT . Expresó que :

“De estas cifras existe un 90% de subregistro a causa del desconocimiento de la normativa técnica legal y por la falta de afiliación al IESS. En este caso, el número cambiaría radicalmente”, anotó y para Pablo Suasnavas, experto en seguridad y salud ocupacional, las estadísticas son pobres por la falta de profesionales en la gestión preventiva de las organizaciones. “Solo se registra el 5% de lo que en realidad es”. (TELEGRAFO, 2012).

No existen cifras exactas de los accidentes laborales en las Pymes ya que muchos de ellos no son reportados por el empleador ni por el empleado y muchas veces este se reporta cuando se trata de muerte, por lo que es

importante que tanto de ambas partes tengan conocimiento de prevención de riesgos y accidentes laborales y lo que implica el incumplimiento de estas leyes y estar actualizados con relación a las nuevas normas de seguridad. En el año 2008, el IESS registró 8.028 avisos de contingencias laborales y en el 2012 esa cantidad se triplicó a 23.719, así también otra estadística nos indica que en el 2014 la Dirección de Riesgos del Trabajo registró 447 enfermedades, y en lo que va de este año (2015) se reportan 121. A escala nacional se enferman cinco de cada 1 000 trabajadores. (COMERCIO, 2015)

“En el año 2015, el Seguro General de Riesgos del Trabajo se receptaron 23.480 avisos de accidentes de trabajo, mientras lo que va del año 2016 se han recibido 17.487”. (IESS, 2016).

Todo empleador debe preocuparse por la salud de sus empleados previniendo responsablemente posibles accidentes y/o daños que pueden sufrir en el transcurso del desarrollo de sus actividades laborales, ya que esto evitará el ausentismo innecesario y finalmente se reflejará en el beneficio y cumplimiento de objetivos de toda empresa. La prevención de riesgos ocupacionales no es solo una recomendación, sino que es de carácter obligatorio por ley (Resolución CD 513).

Obligaciones en materia de seguridad, salud del trabajo y gestión integral de riesgos

Art. 10.- Obligaciones en materia de seguridad, salud del trabajo y gestión de riesgos.- El empleador deberá efectuar el registro, aprobación, notificación y/o reporte de obligaciones laborales en materia de seguridad y salud en el trabajo, respecto de los siguientes temas:

- a) Accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, incidentes
- b) Mediciones
- c) Identificación y evaluación de riesgos laborales

- d) Planes de Seguridad, Higiene, Salud ocupacional, Emergencia, Contingencia, otros
- e) Planos
- f) Programas
- g) Reglamento de Higiene y Seguridad
- h) Responsables de seguridad e higiene
- i) Organismos paritarios
- j) Unidad de seguridad e higiene
- k) Vigilancia de la salud
- l) Servicio médico de empresa
- m) Brigadas
- n) Simulacros
- o) Matriz de Recursos
- p) Formación y capacitación del personal en prevención de riesgos laborales
- q) Adecuación de los puestos para personas con discapacidad
- r) Medidas de seguridad, higiene y prevención
- s) Otros que fueran definidos por la autoridad laboral en base a la normativa legal en la materia. (Huerta, 2017).

Art. 16.- Multas por incumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad, salud del trabajo y gestión integral de riesgos.- En caso de incumplimiento de las obligaciones laborales en materia de seguridad, salud del trabajo y gestión integral de riesgos, las Direcciones Regionales del Trabajo y Servicio Público de la respectiva jurisdicción, notificarán al empleador con una providencia preventiva de sanción para que en el término de quince (15) días contados desde su notificación a través de las Inspectorías del Trabajo, ejerza el derecho a su defensa, vencido el cual de

no desvirtuar el incumplimiento, el Ministerio del Trabajo impondrá al empleador una multa equivalente a doscientos dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (USD 200), por cada trabajador; hasta un máximo de veinte salarios básicos unificados (20 SBU). (Huerta, 2017)

Las inspecciones que se realizan por parte del Ministerio de Trabajo (INSPECTOR 2.0) son obligatorias para las empresas de más de 50 colaboradores, lo cual no exime a las empresas con menos de 50 empleados; por lo que el microempresario deberá capacitarse o contratar a personal calificado en este tema, para asesorar y así disminuir la siniestralidad laboral, ya que el recurso humano es fundamental en la producción y crecimiento de toda empresa.

La importancia de una capacitación adecuada, es lograr que los trabajadores tomen conciencia de los riesgos a los que se expone en su vida laboral, para así crear una cultura en Seguridad y Salud ocupacional, con el fin de proteger a los trabajadores en el entorno que desarrollan sus actividades.

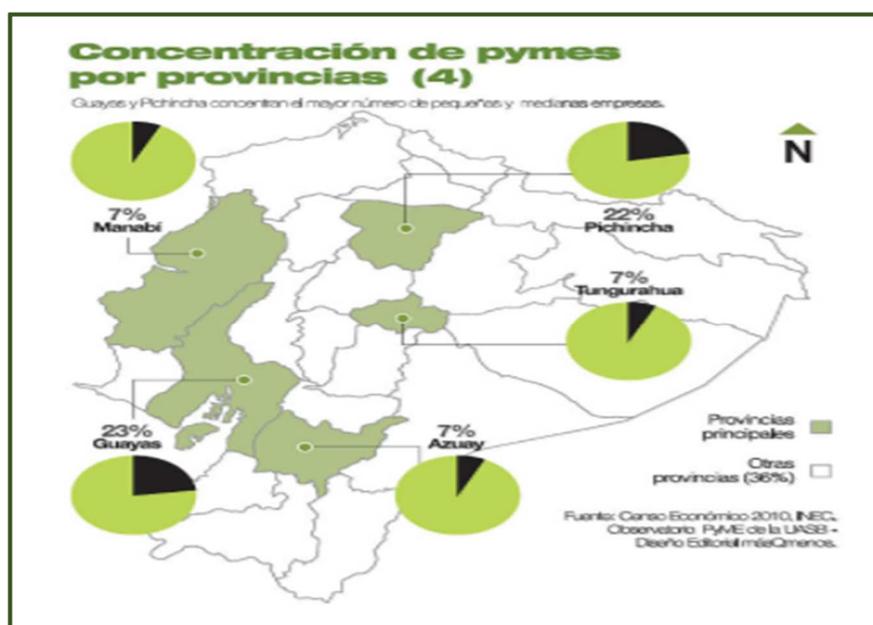


Figura 1 Concentración de pymes por provincia

JUSTIFICACIÓN

El tema seguridad es importante en todos los aspectos del ser humano, principalmente en el sector laboral donde muchas actividades están expuestas a riesgos y siniestralidades, el estar protegidos y salvaguardados, permitirá desarrollar las labores cotidianas de una forma segura, en un ambiente adecuado y a la vez ser más productivos.

Las grandes organizaciones al igual que las Pymes, están obligadas a relacionarse externamente con los clientes para poder comercializar sus productos y servicios, pero el riesgo no solo es en ese medio, también puede ser internamente, ya que las condiciones en general del ambiente laboral, podrían no ser las mejores para realizar las actividades diarias.

En la figura 2 se puede observar las enfermedades profesionales por provincia durante el año 2017, por lo que Guayas se encuentra en segundo lugar a nivel nacional después de Pichincha.

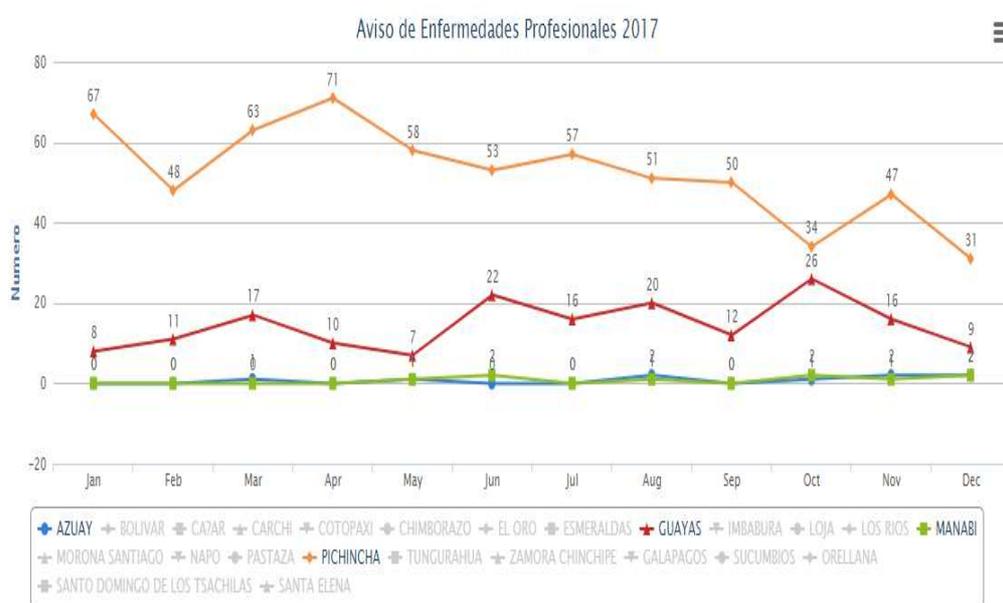


Figura 2. Aviso enfermedades trabajo 2017. Estadísticas IESS

En la figura 3, se observa el número de accidentes laborales registrados en el año 2017, donde Guayas se ubica en primer lugar a nivel nacional, lo cual indica que existe escaso conocimiento en las normas de SSO por parte del empleador para tomar medidas preventivas y minimizar los accidentes de trabajo.

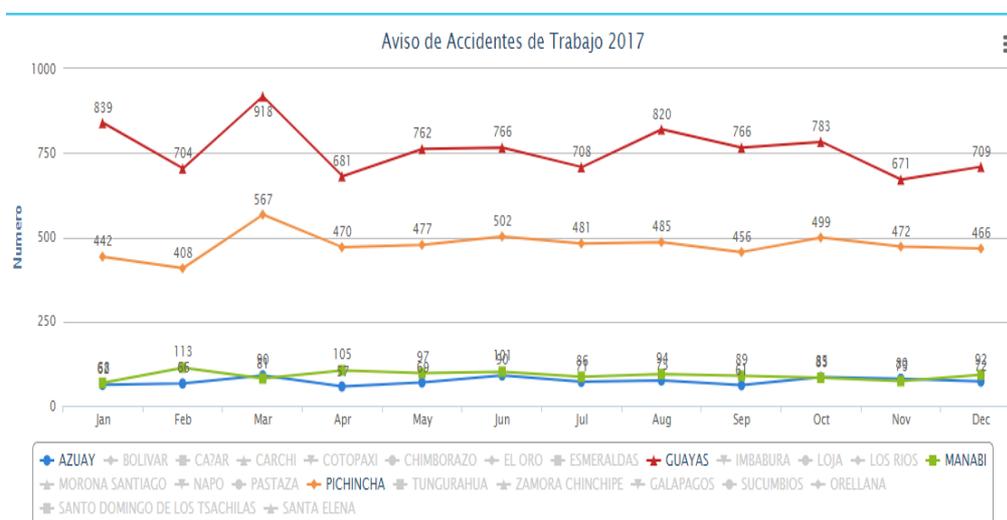


Figura 3 .Aviso accidentes trabajo 2017. IESS Riesgo de Trabajo

Por lo cual esta propuesta está direccionada primeramente a promover la seguridad e integridad física, tanto del empleado como del empleador, siendo este último el encargado de brindar las condiciones seguras donde puedan desarrollar las labores diarias.

Objetivos

Entre los objetivos que persigue el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo están:

- Mejorar las condiciones de los trabajadores referentes a Seguridad y Salud.
- Desarrollar consciencia preventiva y hábitos de trabajo seguros en empleadores y trabajadores.
- Disminuir las lesiones y daños a la salud provocados por el trabajo.

- Mejorar la productividad en base a la gestión empresarial con visión preventiva. (trabajo M. d., Seguridad y Salud en el Trabajo, s.f.)

De acuerdo a la investigación realizada se determinó que muchas de estas empresas incumplen con la normativa, no realizan capacitaciones a su personal sobre estos temas, no disponen de sistemas de seguridad industrial tales como: comité paritario, dispositivos de sensores de humo; equipos contra incendios, como los extintores, que muchas veces no son colocados a la altura, ni en el lugar correcto donde se los pueda manipular adecuadamente en el momento de una emergencia. Sin establecer un Comité Paritario o Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, “el cual es órgano bipartito y paritario constituido por representantes del empleador y los trabajadores, con las facultades y obligaciones contraídas por la legislación y la práctica nacional, destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos” (Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2004).

Son funciones del Comité de Seguridad e Higiene del Trabajo de cada Empresa, las siguientes:

- a) Promover la observancia de las disposiciones sobre prevención de riesgos profesionales.
- b) Analizar y opinar sobre el Reglamento de Seguridad e Higiene de la empresa, a tramitarse en el Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos. Así mismo, tendrá facultad para, de oficio o a petición de parte, sugerir o proponer reformas al Reglamento Interno de Seguridad e Higiene de la Empresa.
- c) Realizar la inspección general de edificios, instalaciones y equipos de los centros de trabajo, recomendando la adopción de las medidas preventivas necesarias.
- d) Conocer los resultados de las investigaciones que realicen organismos especializados, sobre los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, que se produzcan en la empresa.

- e) Realizar sesiones mensuales en el caso de no existir subcomités en los distintos centros de trabajo y bimensualmente en caso de tenerlos.
- f) Cooperar y realizar campañas de prevención de riesgos y procurar que todos los trabajadores reciban una formación adecuada en dicha materia.
- g) Analizar las condiciones de trabajo en la empresa y solicitar a sus directivos la adopción de medidas de Higiene y Seguridad en el Trabajo.
- h) Vigilar el cumplimiento del presente Reglamento y del Reglamento Interno de Seguridad e Higiene del Trabajo. (Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores).

Así también otro de los desconocimientos es no poder identificar correctamente un punto de encuentro en caso de emergencias, así como la adecuada adquisición de los EPP (equipos de protección personal), sin contar con planes de emergencias. Se evidencia falta de protección dentro de las instalaciones que minimicen riesgos, sean estos en la fuente, en el medio y en el individuo. El incumplimiento de lo indicado podría causar sanciones económicas, cierre temporal del local por los organismos de control (MDT, IESS, Cuerpo de bomberos) y siniestralidad en la empresa.

Según información recabada del IESS, se registran hasta el mes de agosto 136 muertes laborales a nivel nacional, lo cual es una cifra alarmante y se la podría evitar si empiezan a adoptar una nueva cultura laboral.



Figura 4 .Muertes laborales 2018. IESS

Los accidentes de trabajo o enfermedades profesionales u ocupacionales pueden producir los siguientes efectos en los asegurados: a) Incapacidad Temporal; b) Incapacidad Permanente Parcial; c) Incapacidad Permanente Total; d) Incapacidad Permanente Absoluta; y, e) Muerte. (IESS, IESS, 2016)

En la tabla 1 se puede observar los accidentes laborales por su actividad y naturaleza de lesión donde las cifras más altas corresponde a contusiones y aplastamientos con 4203 casos y por su naturaleza de lesión 4485 en el sector de servicio comunal, social y personal.

Tabla 1

Accidentes por su naturaleza

Naturaleza de la Lesión	Agricultura, Silvicultura, Caza y Pesca	Comercio al por Mayor y Menor, Restaurantes y Hoteles	Construcción	Electricidad, Gas y Agua	Establecimientos Financieros, Seguros y Bienes Inmuebles	Explotación de Minas y Canteras	Industrias Manufactureras	Servicio Comunal, Social y Personal	Transporte, Almacenamiento y Comunicación	No Definido	Total
Total	2,389	3,322	966	592	2,247	322	3,857	4,485	1,054	61	19,283
Amputaciones y Enucleaciones	37	76	23	8	37	15	129	48	18	4	391
Asfixia	3							5			8
Conmociones y Traumatismos Internos	285	117	42	20	86	20	100	100	30	6	863
Contusiones y Aplastamientos	404	813	216	110	515	30	874	976	268	6	4,203
Efectos de la Electricidad	8	6	6	23	8	1	11	10	4		77
Efectos del Tiempo	8	6		1	6	1	15	39	2		78
Envenenamientos Agudos e Intoxicaciones	60	17	15		9	9	15	30	1		153
Fracturas	294	479	226	116	430	84	677	646	162	19	3,126
Lesiones Múltiples	19	41	16	11	40	4	31	61	11	2	236
Luxaciones	39	57	16	14	48	6	70	97	17	1	362
Quemaduras	49	112	19	37	46	17	163	59	14	4	519
Torceduras y Esguinces	255	385	65	73	263	24	411	699	169	2	2,340
Traumatismos Superficiales	334	558	141	108	423	55	543	805	225	2	3,223
Otras Heridas	612	691	175	75	341	54	891	928	143	14	3,915
No definido	23	19	17	5	24	7	12	32	16	1	154

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de Capacitación y Asesoría en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional dirigido a las Pymes de la ciudad de Guayaquil, para mejorar las condiciones de los trabajadores, desarrollando conciencia preventiva, disminuyendo las lesiones y mejorando la productividad con visión preventiva.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Revisar principales características de la competencia de servicios de capacitación y asesoría de Pymes.
- 2) Identificar los factores representativos en la oferta y demanda del mercado.
- 3) Determinar estrategias de comercialización para el servicio
- 4) Evaluar la factibilidad y viabilidad del proceso.
- 5) Analizar el impacto del servicio de capacitaciones y asesoría en la inversión del riesgo en el ámbito de la seguridad industrial.

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Línea de Facultad #01: Tendencias de mercado de Consumo final

Línea de Carrera #01 Estudio del comportamiento de ventas en el sector de bienes tangibles e intangibles en la Zona 8 en los últimos 5 años.

Este plan de negocios busca implementar la asesoría y capacitación de Seguridad y Salud Ocupacional dirigido a las Pymes en la ciudad de Guayaquil.

CAPÍTULO I

DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO



1.1 Actividad de la empresa

La empresa A.T. SEGURIDAD ELECTRÓNICA & INDUSTRIAL, es una empresa familiar que inició sus actividades en agosto del 2015, domiciliada en la ciudad de Milagro, Cda. INERHI, Mz. B, S.5, liderada por el Ing. Alex Tovar, cuya actividad principal es brindar asesoría y capacitación en Seguridad Industrial a personas naturales, pequeñas y medianas empresas. Tiene como actividad secundaria la comercialización de artículos de ferretería, sistemas de seguridad electrónica y equipos de seguridad.

AT. Seguridad Electrónica & Industrial, está en la búsqueda, captación y expansión en el segmento de las Pymes en la ciudad de Guayaquil, el mismo que se ejecuta con personal competente, capacitado con preparación académica de cuarto nivel, ya que muchos de los propietarios y/o encargados de estas empresas no tienen conocimiento de quienes son los profesionales legalmente autorizados en capacitación y trámites de actualización en documentación solicitada por los organismos de control, que muchas veces son desconocidas por el empleador y por ende incurren en incumplimientos laborales.

La empresa tiene como clientes a empresas de varios segmentos dentro del mercado de Guayaquil, tales como: logística, alimenticia, servicio y comercial.

1.2 Misión y Visión

Misión

Cumplir con las necesidades de nuestros clientes, logrando la satisfacción, mejoramiento y seguridad de su entorno laboral.

Visión

Ser la primera opción en servicios de seguridad industrial de las empresas Pymes de Guayaquil y a futuro expandir el servicio y productos en toda la provincia del Guayas, fidelizando a nuestros clientes.

1.3 Descripción del producto o servicio

Dentro del proceso de asesoría a implementarse, este va dirigido a las Pymes de todos los sectores de la ciudad de Guayaquil, ya que es un segmento en crecimiento, no solo dentro de la ciudad sino a nivel nacional, previniendo responsablemente los posibles accidentes e incidentes que pueden sufrir los trabajadores en el desarrollo de sus actividades laborales.

La responsabilidad de las organizaciones, de acuerdo a las leyes vigentes en el Ecuador y las obligaciones a cumplir, depende del tamaño de la empresa y del número de empleados, lo cual se detalla a en la Tabla No.2

Tabla 2

Obligaciones empresariales por tamaño de empresa

OBLIGACIONES EMPRESARIALES DE ACUERDO AL TAMAÑO DE LA EMPRESA			
No. Trabajadores	Clasificación	Organización	Ejecución
10 a 49	Pequeña empresa	Comité paritario de Seguridad e Higiene Servicio de enfermería Responsable de Prevención de Riesgos	Política empresarial Diagnóstico de Riesgos Reglamento Interno de SST Programa de Prevención Programa de Capacitación Exámenes médicos preventivos Riesgos de accidentes e incidentes Planes de emergencia
50 a 99	Mediana empresa	Comité paritario de Seguridad e Higiene Responsable de Prevención de Riesgos Servicio de enfermería o servicio médico	Política empresarial Diagnóstico de Riesgos Reglamento Interno de SST Programa de Prevención Programa de capacitación Registro de accidentes e incidentes Planes de emergencia

1. El Reglamento al Instrumento Andino de Seguridad y Salud, determina que los centros de trabajo que registren un número de trabajadores inferior al necesario para conformar el Comité Paritario, deberán elegir de entre los trabajadores un delegado de Seguridad y Salud.
2. El Art. 14 del Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores, fija en quince o más trabajadores, el número requerido para la conformación de comités paritarios de Seguridad y Salud en los centros de trabajo.
3. El Código del Trabajo, Art. 430, establece la obligatoriedad de contar con un servicio de enfermería, a los centros de trabajo con veinte y cinco o más trabajadores.

4. El Art. 15 del Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores (DE 2393), estipula que las empresas de alto riesgo con un número de entre 50 y 100 trabajadores, deben contar con un técnico en la materia.
5. Para cumplir con las disposiciones del Reglamento de Funcionamiento de Servicios Médicos de Empresa, los centros de trabajo catalogados como de alto riesgo, que registren entre 50 y 100 trabajadores, deben adicionalmente contemplar la conformación del Servicio Médico de Empresa liderado por un médico especialista en SST. (DERECHO ECUADOR, 2011).

Para lograr lo antes citado, es necesario que las Pymes adquieran servicio de asesoría especializada, programas de capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional.

El portafolio de productos de la empresa A.T Seguridad Electrónica & Industrial que ofrece, está estructurado de la siguiente manera:

- Programas de capacitación
- Servicios de asesoría

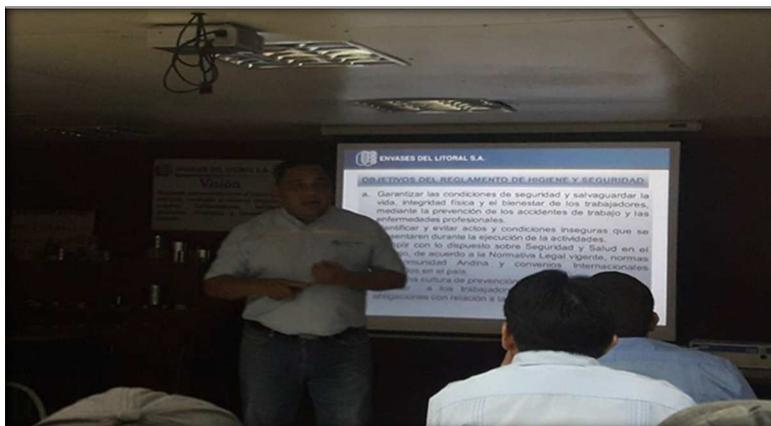


Figura 5. Capacitación empresas

Tabla 3

Planes a ofrecer

PLANES A OFRECER	
Descripción del Plan	Entregables
Capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional	
Herramienta clave que le permite al trabajador adquirir nuevas competencias, para para mejorar sus conductas inseguras y reducir los riesgos de accidentes en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> - Prevención de incendios y manejo de equipos de emergencia - Primeros auxilios básicos - Simulacro ante emergencia - Prevención de riesgos físicos, químicos, mecánicos, químicos, biológicos - Selección y uso correcto de equipos de protección personal - Normativas SSO
Comité Paritario	
Está representado por 3 empleadores y 3 trabajadores de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico Inicial - Registros del Comité Paritario en el SUT, - Registro del Delegado de Seguridad y Salud en el SUT. - Registro del informe anual de gestión. - Actas de constitución del organismo paritario. - Actas de reuniones del organismo paritario.
Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional	
Documento que establece reglas de prevención, ante riesgos identificados en la organización, el mismo que debe ser aprobado por el Ministerio de Trabajo cada dos años.	<ul style="list-style-type: none"> - Visita técnica al cliente para la identificación de los factores de riesgo laboral a los que se encuentran expuestos los trabajadores - Identificación de los controles operacionales implementados - Asesoría personalizada al nivel directivo y al Responsable de Seguridad y Salud - Elaboración del Reglamento de Seguridad y Salud - Ingreso al Ministerio del Trabajo con todos los requisitos legales para su aprobación - Seguimiento al trámite hasta su aprobación final
Programas de Prevención de Riesgos Psicosociales	
Acciones preventivas, educativas y participativas para implementar hábitos y estilos de vida saludables.	<ul style="list-style-type: none"> - Medición de riesgos con métodos garantizados - Taller de concientización de prevención de riesgos psicosociales - Plan de acción para prevención de VIH - Certificado del Programa de prevención psicosocial. - Certificado del programa de prevención del uso y consumo de drogas en ambientes laborales
Mediciones Técnica de Riesgo Laboral	
Identificar, medir, evaluar riesgos los riesgos psicosociales en la organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Medición de ruido y confort acústico - Evaluación de iluminación - Estrés y ergonomía - Monitoreo de gases y sustancias químicas
Elaboración de Planes de Emergencia y Contingencia	
Cumplir con las exigencias técnicas solicitadas por el Cuerpo de Bomberos y acorde a las ordenanzas municipales locales.	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis y evaluación de instalaciones como vías de evacuación, señaléticas, etc. - Levantamiento de información de la empresa - Elaboración de plan de emergencia y contingencia - Asesoría en Seguridad y Salud Ocupacional

CAPÍTULO II

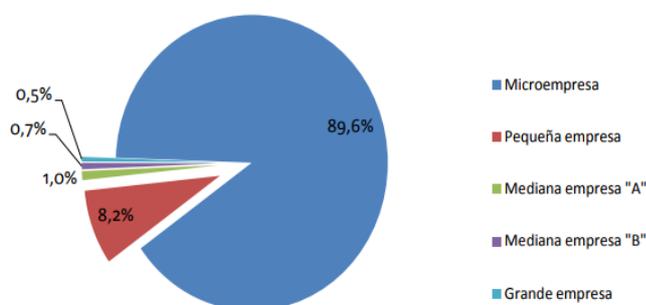
ESTUDIO DE MERCADO Y LA EMPRESA

2.1. Población, muestra

Según Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

De acuerdo al reporte de INEC denominado Directorio de Empresas y Establecimientos del 2012 a nivel nacional hay 704.556 empresas de las cuales el 14% de las empresas están en la ciudad de Guayaquil (ver figura 6).

Clasificación de empresas según su tamaño



NOTA: Clasificación emitida por la Comunidad Andina de Naciones (CAN)

Figura 6. Clasificación de las empresas por su tamaño

La muestra, que se la define como "un subconjunto fielmente representativo de la población. (Widgowski, 2010), indica que 57.772 son pequeñas empresas que equivalen al 8.2% y 11.797 medianas empresas que equivalen al 1.7%; para un total de 69.569 Pymes a nivel nacional con un apoblacion base de 9.740 Pymes en la ciudad de Guayaquil (Ver figura 7) .

Número de empresas en Guayas – Guayaquil - Pichincha y Quito, año 2012.

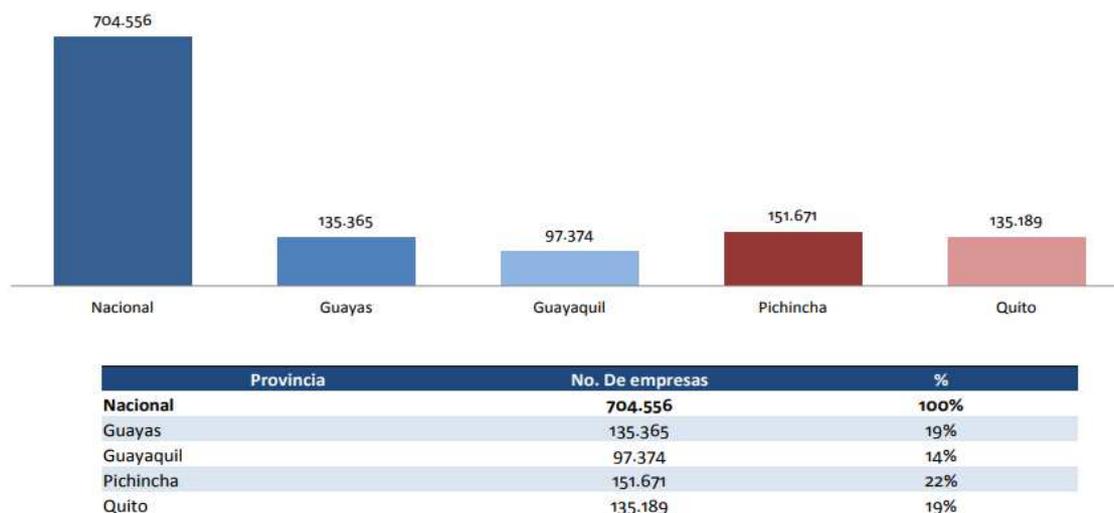


Figura 7. Número de empresas en Guayas

La población de estudio de este plan de negocio son las pymes de la ciudad de Guayaquil y de todos los sectores económicos. La investigación se la realizó con entrevistas en profundidad a 8 expertos en Seguridad y Salud Ocupacional y una evidencia corroborativa de la encuesta realizada a 50 pymes, cuya información permite validar el criterio emitido por los expertos.

La figura 8 detalla el porcentaje de empresas micro, pequeñas, medianas y grandes, donde se observa que las de la actividad comercial tienen una mayor participación en el mercado con el 36.6%.

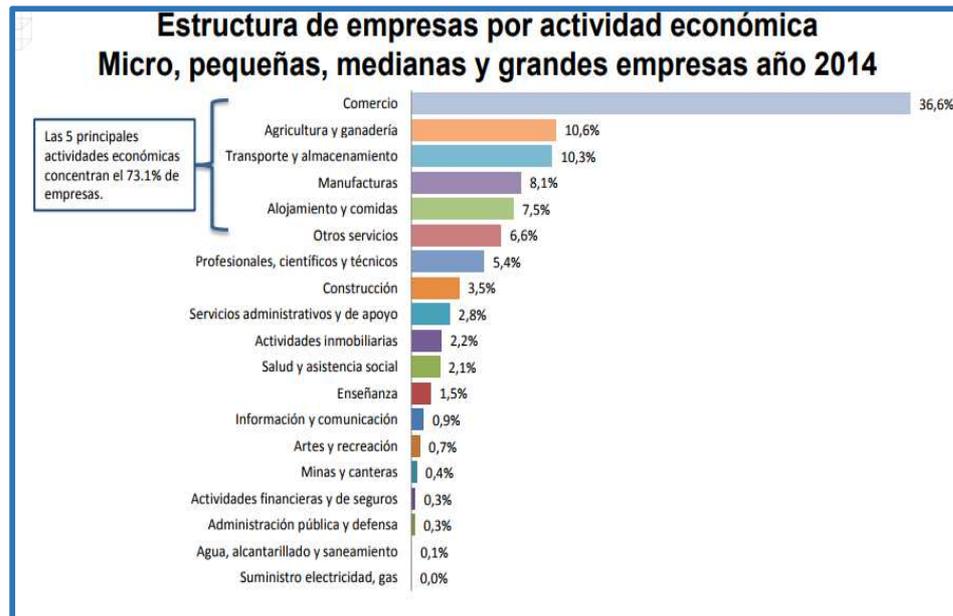


Figura 8 . Estructura de empresas por actividad. Ecuador en cifras.

2.2. Selección del método muestral

Según (Malhotra,2004) es la colección de elementos u objetos que procesa la información buscada por el investigador y sobre la cual se harán inferencias, de igual manera nos dice que la muestra es un subgrupo de elementos de una población selectos para participar en un estudio; de igual forma se puede decir que la muestra es la selección de una población que la pueda representar, esto debido a la imposibilidad de conocer los gustos y las necesidades de todos, de esta forma es posible conocer a proporción las respuestas a las cuestiones planteadas.

Para el presente trabajo de titulación el método de selección muestral utilizado es el no **probabilístico por conveniencia**, que “Consiste en **seleccionar una muestra de la población por el hecho de que sea accesible**. Es decir, los individuos empleados en la investigación se seleccionan porque están fácilmente disponibles, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico. Esta conveniencia, que se suele traducir en una gran facilidad operativa y en bajos costes de muestreo,

tiene como consecuencia la imposibilidad de hacer afirmaciones generales con rigor estadístico sobre la población. tiene como consecuencia la imposibilidad de hacer afirmaciones generales con rigor estadístico sobre la población (Ochoa, 2015).

La encuesta realizada se tomará como referencia, ya que se realizó a 50 pymes, que si estuvieron dispuestas a proporcionar información para esta investigación, ya que la limitación en la obtención de información de una mayor muestra se debio a la carencia de incumplimiento y desconocimiento de la normativa de parte de algunos posibles encuestados, por lo que vieron como una amenaza este levantamiento de información.

2.3. Técnicas de recolección de datos

Méndez (1999, p.143) define a las fuentes y técnicas para recolección de la información como los hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información. También señala que las técnicas son los medios empleados para recolectar información, Además manifiesta que existen: fuentes primarias y fuentes secundarias. Las fuentes primarias es la información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento, mientras que las fuentes secundarias es la información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento. (Angulo).

La encuesta la define el Prof. García Ferrado como “una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo mas amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población” Mediante la encuesta se obtienen datos de interés sociológico interrogando a los miembros de un colectivo o de una población. (Ferrado).

Para corroborar la referencia antes mencionada, se procedió a realizar las entrevistas en profundidad con ocho especialistas en la materia de Seguridad y Salud Ocupacional.

La entrevista en profundidad es la “Técnica de investigación de carácter individual que se desarrolla sin un cuestionario previamente establecido, en la que se deja que el entrevistado se exprese libremente sobre el tema de estudio. En este sentido, el papel del entrevistador se limita a reconducir la conversación en el caso de que se aleje del objetivo establecido”. (directo, s.f.)

2.4. Presentación de los resultados

Teniendo en cuenta que el segmento al que se comercializará los planes de capacitación y asesoría en Seguridad y Salud Ocupacional, esta recolección de datos se la recopiló con fuentes primarias, con instrumentos de encuestas telefónicas, personal, y entrevista de profundidad. Se realizaron 50 encuestas como estudio exploratorio, para corroborar los criterios emitidos en las entrevistas. Se utilizaron preguntas cerradas y abiertas en las encuestas; las mismas que fueron realizadas al representante legal de la compañía (dueño del negocio) y con el jefe de área del departamento de Recursos Humanos.

Las entrevistas en profundidad se las realizó a profesionales expertos en Seguridad y Salud Ocupacional, para lo que se utilizaron preguntas abiertas, las cuales se reunieron en una matriz cualitativa, ver Tabla No.12.

El levantamiento de información de las Pymes en la ciudad de Guayaquil, se la realizó a través de encuestas presenciales, telefónicas e internet, estas tuvieron una duración aproximada de 15 minutos y se la realizaron durante 4 semanas. Las entrevistas en profundidad se las realizó de forma presencial y vía internet, con una duración aproximada de 25 minutos.

Obtenida la información de las encuestas y entrevistas se procede a la interpretación de los resultados.

2.5. Análisis e interpretación de los resultados

Desarrollo del Análisis Cualitativo

Los autores Blasco y Pérez (2007:25), señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas.

Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes. (Medina, Políticas públicas en salud).

Para apoyar el análisis cualitativo de forma cuantitativa se realizó 50 encuestas y para fines de estudio se analizará la convergencia entre la encuesta y la entrevista como medio para corroborar y brindar un soporte a la toma de decisiones con base a la entrevista de profundidad.

Elección de Expertos

Se realizaron entrevistas de profundidad a ocho expertos en el tema de Seguridad y Salud Ocupacional, desempeñándose en áreas relacionadas con amplia experiencia y trayectoria en reconocidas empresas del mercado ecuatoriano del sector industrial y comercial, los cuales se detallan a continuación:

- Ing.Hamington Torres, MSc.
- Psic. Gina Toro, MSc.

- Ing. Roberto Gavilanez, MSc.
- Ing. David Guevara, MSc.
- Ing. Cesia Arellano, MSc.
- Ing. Andrea Diaz MSc.
- Ing. Jenny Zerna, MSc.
- Ing. Walter Troya MSc.

En la entrevista se formularon ocho preguntas que permitieron validar la necesidad del sector empresarial de la capacitación en normas de Seguridad y Salud Ocupacional.

Pregunta No. 1

¿Qué aspecto podría citarme que ocasiona el incumplimiento de la normativa en S.S.O. de parte de las pymes?

El resultado de esta pregunta indica la escasa conciencia social en un alto nivel de incumplimiento, lo que resulta una gran oportunidad para comercializar el servicio de capacitación y asesoría, esto se corrobora con la pregunta 3 de la encuesta.

Pregunta No. 2

¿Cuáles son las razones que consideran para que se de este comportamiento?

De acuerdo a las repuestas de los especialistas, se observa que el incumplimiento es por el desconocimiento, lo que se corrobora con la pregunta 3 de la encuesta, así también como la escasa conciencia social, este comportamiento se debe a la falta de control de los organismos encargados, por lo cual las empresas en su gran mayoría incumplen en esta norma y las que si conocen y cumplen la normativa, lo hacen el último trimestre del año en un gran porcentaje.

Pregunta No. 3

¿Qué elementos y procesos se debe tener en cuenta para la creación de un sistema de Seguridad y Salud Ocupacional en una empresa?

Según los especialistas, el principal elemento para la creación de SSO en las empresas es el cumplimiento de las normas lo que se corrobora con la pregunta 6, en la que es el factor más importante para la contratación de los servicios SSO.

Pregunta No. 4

¿Qué nivel de conocimiento considera Ud. Que hay en las pymes: Alto, medio, bajo?

El desconocimiento es considerado en un nivel medio, esta respuesta de los especialistas se corrobora con la pregunta 8 de las encuestas que conocen parcialmente la normativa vigente, por lo que se busca culturizar y evitar que caigan en incumplimientos con la ley.

Pregunta No. 5

¿Cuáles son los medios que Ud. Considera adecuado para construir una cultura de buenas prácticas laborales en las Pymes?

Los resultados en base a las respuestas de los especialistas, consideran que la mejor forma de contruir una cultura de buenas prácticas en las Pymes es mediante las capacitaciones, lo cual representa una oportunidad latente para implementar este plan de negocios .

Pregunta No. 6

¿Cuáles son los riesgos para las pymes al no detectarse preexistencia en la salud de los trabajadores?

Los especialistas consideran que las sanciones por incumplimiento sería uno de los más grandes riesgos al no detectarse preexistencia en la

salud de los trabajadores, esto se lo corrobora con la pregunta 2 de la encuesta ya que apenas el 24% de las pymes cuenta con un personal interno encargado de SSO y el 76% no.

Pregunta No. 7

¿Cuales considera Ud. Que son los servicios en S.S.O. más solicitados por las pymes?

Los especialistas afirman que los servicios más demandados son la capacitación y asesoría en un 50% cada uno de ellos, lo que facilita la comercialización de los productos a ofrecer.

Pregunta No. 8

¿Cuáles son los meses con mayor solicitud de servicios de S.S.O. por parte de las pymes?

Los especialistas coinciden en que el primer trimestre y último del año, son los meses que las empresas demandan el servicio para el cumplimiento de la norma, esto permite armar la estrategia para el plan comercial.

Matriz cualitativa

La idea misma de matriz implica la agrupación de información sintetizada y condensada. Miles, Huberman y Saldaña (2014) sugieren que en la medida de lo posible cada matriz ocupe una sola página para que cumpla su función de visualización rápida del caso o casos en sus dimensiones analíticas centrales. (Pablo Borda, 2017)

Este análisis permite establecer las conexiones y aspectos más destacados entre la experiencia de los especialistas y los resultados de la encuesta que los autores resolvieron utilizar para reforzar los criterios de los entrevistados, por lo que al identificar las categorías que prevalecen, se enfatizará en esos aspectos, lo cual se corrobora en el punto 2.6.2.

Se puede observar los hallazgos más representativos de la entrevista y la encuesta, los cuales permite corroborar la importancia en priorizar estos temas en la propuesta a implementar, los cuales explicaremos a continuación:

- La pregunta uno y dos de la entrevista, relacionada con la tres de la encuesta, se destaca el tema de desconocimiento, lo que según la opinión de los expertos en las pymes representa un 50% y en las encuestas el 46%
- En la pregunta dos de la encuesta se relaciona con la siete de la entrevista, se destaca el tema de **capacitación**, ya que según la opinión de los expertos el desconocimiento a la normativa por parte de las pymes representa un 50% y según las encuestas un 76% de estos negocios no cuentan con un personal interno, responsable en SSO para actualizaciones y prevención de riesgos laborales.
- En la pregunta cinco de la encuesta se relaciona con la pregunta siete de la entrevista y se destaca como punto más importante la asesoría , ya que según los expertos la asesoría es el servicio más solicitado en las pymes en un 50% y las encuestas realizadas a las pymes, en un 50% no han recibido asesoría, por lo que es un porcentaje importante a captar.
- La pregunta seis de la encuesta se relaciona con las preguntas tres, cinco y seis en las que los temas más relevantes según la investigación son los cumplimiento a las normas, sanciones por incumplimiento, capacitación y profesionales, por lo que en el levantamiento de información de los encuestados el 24% es importante el cumplimiento de las normativas y según los expertos el cumplimiento de las normativas representa el 75% de importancia para la creación de un sistema SSO en una empresa, 38% para construir una buena cultura empresarial en SSO y 75% sanciones por incumplimiento en las pymes al no detectarse preexistencia en la salud de los trabajadores.

- La pregunta siete de la encuesta está relacionada con la pregunta cinco de la entrevista , el tema mas destacado es la asesoría en la que según los especialistas en un 25% consideran que es un medio importante para construir una cultura SSO en las pymes y las encuestas en un 22% han contratado empresas asesoras en SSO.
- La pregunta ocho de la encuesta se relaciona con la cuatro de la entrevista en la que los temas más relavantes son parcialmente y medio, en la que según las encuestas el nivel de conocimiento de los procesos en SSO en las empresas representa un 52% y los especialistas el conocimiento de SSO en las pymes es medio.
- La pregunta nueve de la encuesta se relaciona con la ocho de la entrevista, destacándose entre los hallazgos más importante importanes el tema de la demanda, según la opinión de los especialistas en un 50%, esta demanda crece en el último trimestre del año y según las encuestas los talleres y capacitaciones recibidos en el último año es un 32%.

Hallazgos más relevantes entrevista-encuesta



Figura 9 . Hallazgos más relevantes

Una vez identificados los puntos más relevantes dentro de la investigación SSO, se observa que los temas ordenados por relevancia de mayor a menor, por lo que se empezará con la **asesoría** en las Pymes para conocer las necesidades y todo riesgo laboral el cual debe ser medido, evaluado y controlado, para lo cual se implementará el sistema de **capacitación** al personal los que serán desarrollados en un tiempo determinado; para lograr la concientización y conocimiento de situaciones de riesgos, lo que permitirá el **cumplimiento** de las **normas** acorde a la ley, esto generará una **demand**a progresiva en el tiempo, para lo cual se ofrecerá los programas con **profesionales** calificados que cuentan con las herramientas y metodologías reconocidas y esto disminuirá las **sanciones por incumplimiento** en las empresas .

Análisis cuantitativo

Gómez (2006:122) define que un instrumento de medición adecuado: Es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente, en términos cuantitativos, se captura verdaderamente la realidad que se desea capturar, aunque no hay medición perfecta, el resultado se acerca todo lo posible a la representación del concepto que el investigador tiene en mente. (Medina, Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro, s.f.).

El presente análisis no corresponde a una muestra estadísticamente representativa, ya que hubo limitación al hacer el levantamiento de información con las Pymes, de acuerdo a la muestra que corresponde a 344 encuestas, se identificó un alto nivel de desconfianza al darnos la información ya que lo percibieron como una amenaza ,por lo que los resultados obtenidos en este instrumento de investigación, sirve para corroborar la opinión de los expertos, mediante la entrevista.

PREGUNTA No.1

¿Cuántas personas laboran en su empresa y a qué sector pertenece?

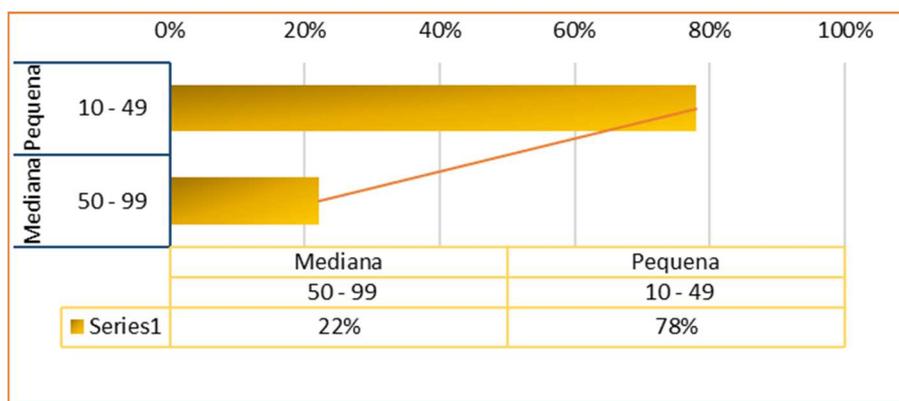


Figura 10. Cuántas personas laboran en la empresa

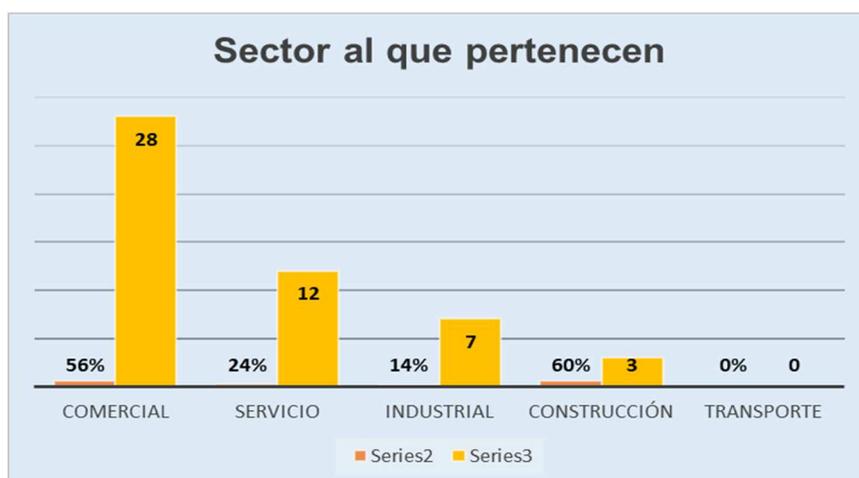


Figura 11. Sector al que pertenecen

En la muestra tomada se encuestaron el 78% a empresas que están dentro del rango entre 10-40 empleados, se observa una buena oportunidad para presentar nuestros servicios, siendo también significativo el 22% de las medianas empresas que se encuentran en el sector; siendo el sector comercial el de mayor demanda para presentar el servicio ya que carecen de conocimiento en SSO.

PREGUNTA No.2

¿Cuenta con un personal interno responsable en el área de seguridad y Salud Ocupacional?

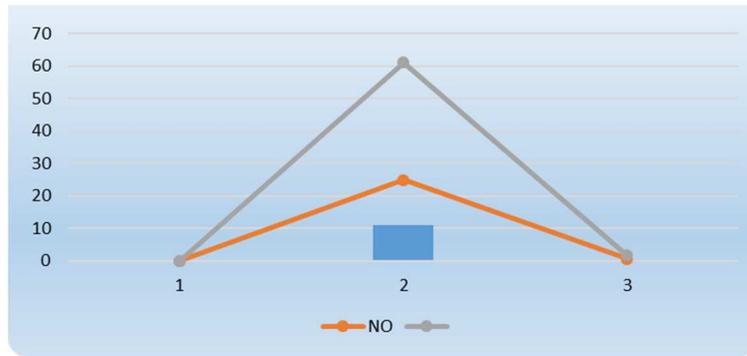


Figura 12. Cuentan con personal interno responsable SSO

El 76% de las empresas encuestadas no tienen una persona responsable en el área de S.S.O. en algunos casos por desconocimiento de la Ley y otros por no querer invertir. Solo el 24% tienen una persona asignada para llevar el control de la gestión en S.S.O. y en otros casos conociendo la implicación de la Ley en este tema, no han gestionado la ejecución de un programa de Seguridad y Salud.

PREGUNTA No.3

¿La empresa ha obtenido asesoría especializada en Seguridad y Salud Ocupacional para revisión de temas que exige la normativa?

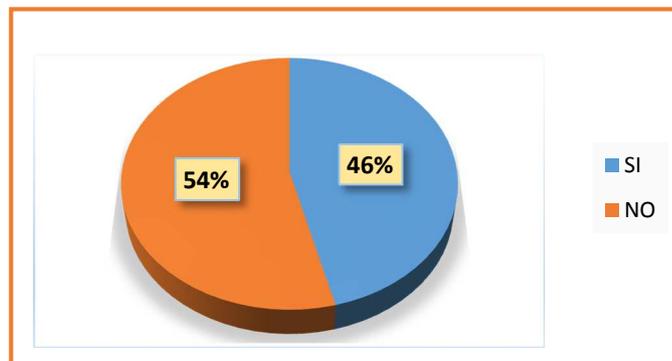


Figura 13. Han recibido asesoría SSO

Se determinó que el 54% de las empresas han recibido Asesoría en S.S.O., sin embargo hay un porcentaje significativo de empresas que no han sido asesoradas para realizar la ejecución de un plan de seguridad y salud ocupacional. Esto permitirá trabajar este mercado potencial. Los que si ha recibido asesoría y esta satisfecho, se le ofrecerá el servicio agregándole valor al mismo y poder convertirlos en clientes de la empresa A.T Seguridad Industrial y Electrónica, a los que no han recibido, se realizará una charla demostrativa sin costo , para crearles la necesidad.

Si su respuesta es NO, indique motivo.

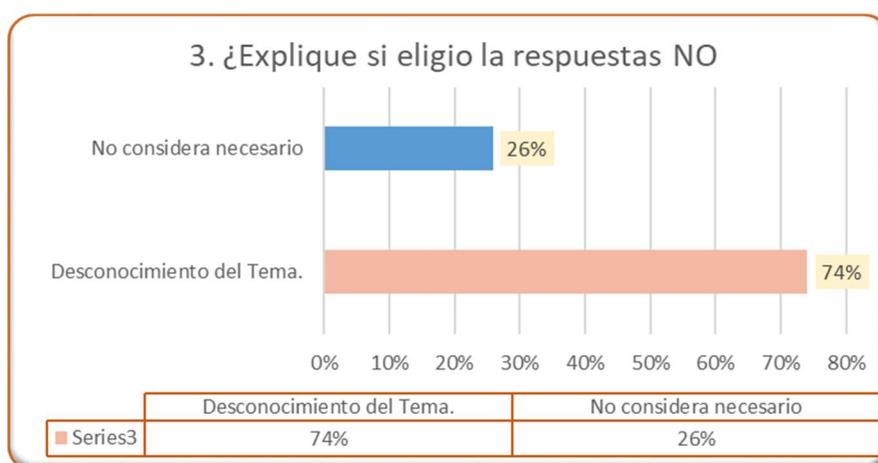


Figura 14 Razón porque eligió no

PREGUNTA No.4

¿Si la respuesta anterior es positiva, está satisfecho con la asesoría brindada por su actual proveedor?

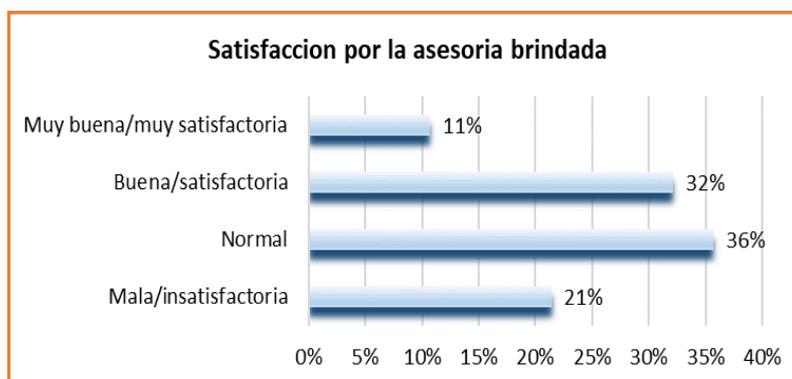


Figura 15. Satisfacción con la asesoría de su actual proveedor

En esta pregunta el porcentaje de satisfacción del proveedor que les presta la asesoría de Servicio de Seguridad y Salud Ocupacional, el 36% la considera normal, y 32% buena.

PREGUNTA No.5

¿Qué empresa o profesional ha contratado Ud. para la revisión de temas de Seguridad y Salud Ocupacional?

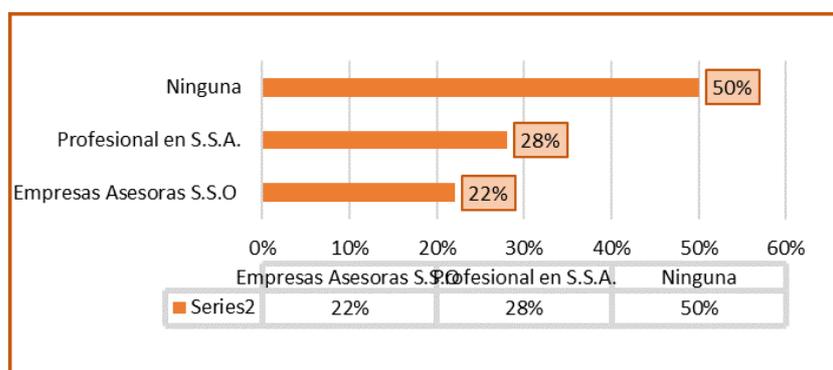


Figura 16 Empresa o profesional contratado para SSO

En el resultado de la presente pregunta se refleja que el 50% no ha contratado a ningún servicio, por lo que el mercado de las pymes está por explotar, el resto de la encuesta indica que el 28% son contratados a profesionales independientes para dar Asesoría en Seguridad y Salud ocupacional, y el 22% ha contratado a empresas especializadas.

PREGUNTA No.6

En escala del 1 al 5 selecciona el nivel de importancia por lo que Ud. decide contratar los servicios de Asesoría de Seguridad y Salud? Siendo 5 más importante y 1 menos importante.



Figura 17. Escala de importancia contrato servicios

Al evaluar la importancia por la cual las empresas deciden contratar los Servicios de Asesoría en Seguridad y Salud Ocupacional, denota que los parámetros principales son: Cumplimiento de las normas, experiencia y precios accesibles, que los conlleva a tomar la decisión para contratar el servicio.

PREGUNTA No.7

¿Qué valor mensual estaría dispuesto a invertir en servicios de asesoría en Seguridad y Salud Ocupacional?

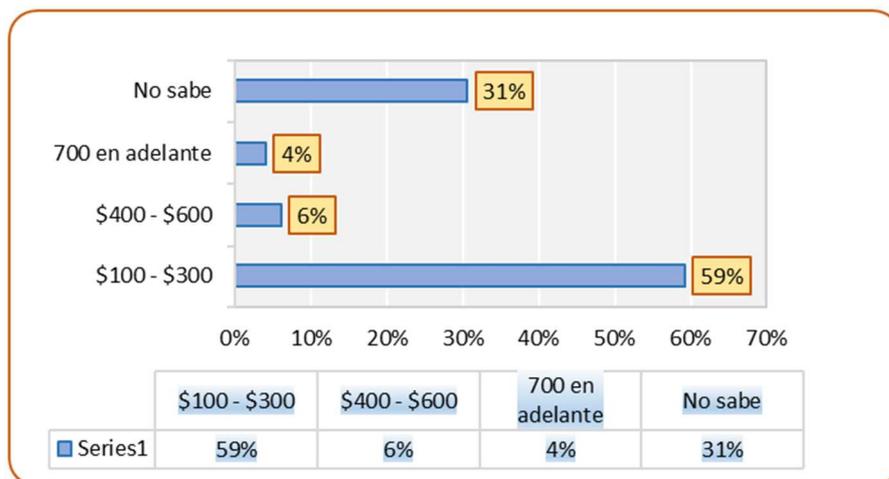


Figura 18 . Valor mensual dispuesto a invertir en SSO

El porcentaje a invertir en asesoría y Salud Ocupacional de acuerdo a la muestra estaría en el rango entre 100-300 dólares mensuales, (esto permite trabajar en la política de precios), lo que significaría el 59% de la muestra tomada.

PREGUNTA No.8

¿Conoce Ud. que procesos se deben cumplir en su compañía a nivel de Seguridad y Salud Ocupacional para estar acorde con la Normativa vigente?

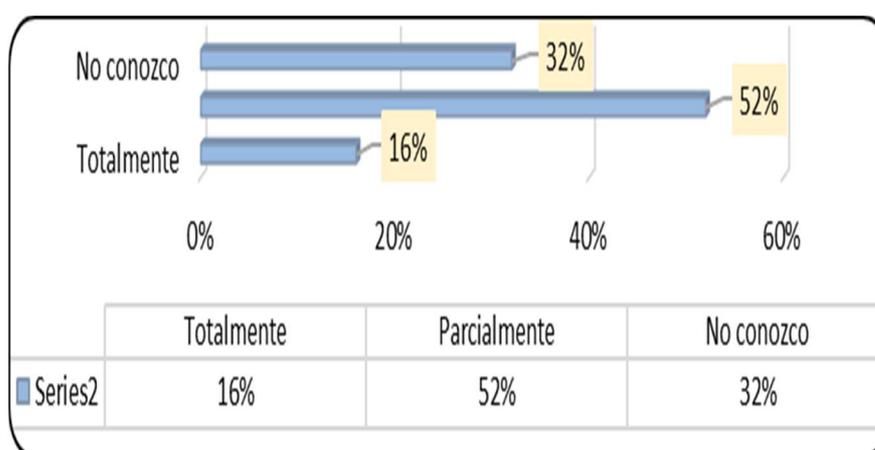


Figura 19. Conocimiento procesos a cumplir SSO

El 84% no tiene la información adecuada o no está informado, como se correlaciona con la pregunta 4 de la entrevista.

PREGUNTA No.9

Cuantos talleres y/o reuniones sobre Seguridad y Salud Ocupacional se han dictado en su empresa en el último año?

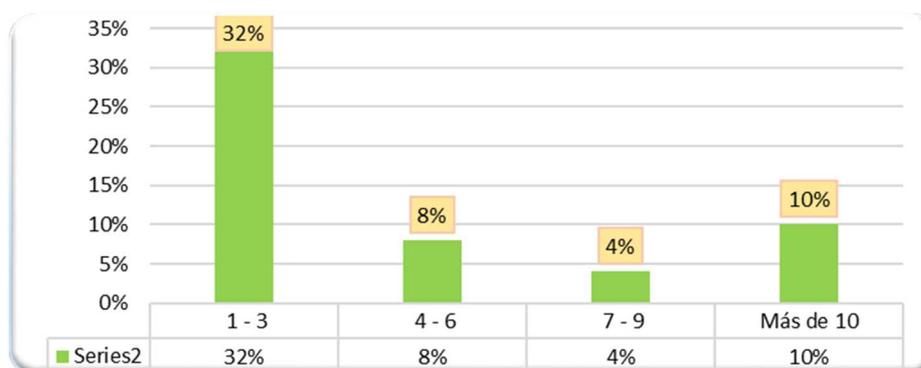


Figura 20. Talleres SSO dictados en la empresa

El 46% de las empresas encuestadas, indican que las capacitaciones no se han impartido dentro de la organización, lo que permite poder ofertar este servicio al segmento indicado, esto indica que 19 empresas de cada 100 empresas reciben 10 capacitaciones al año, el 90% restante se muestra como un escenario adecuado para la oferta comercial de los servicios SSO. Seguido de ello se presenta un 32% de empresas que han impartido un número mínimo de capacitaciones; lo que representaría también una gran oferta de este servicio a este segmento.

PREGUNTA No.10

1. ¿Por qué medio de comunicación le gustaría recibir información sobre actualización de las normativas y talleres sobre Seguridad y Salud Ocupacional?

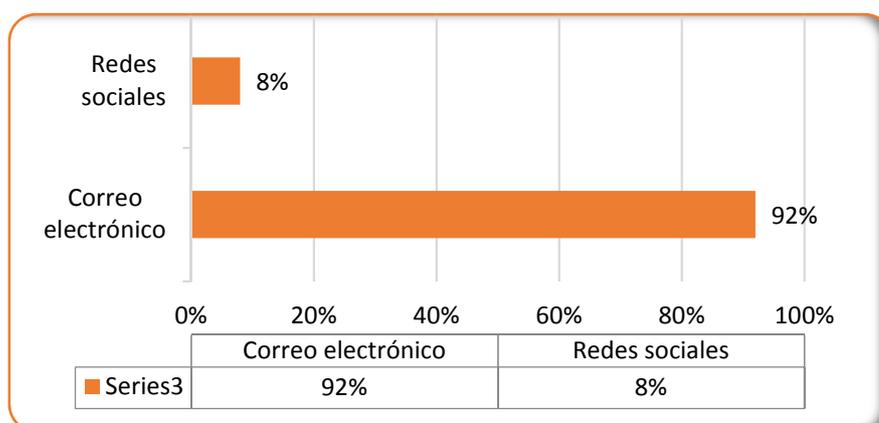


Figura 21. Medios de comunicación para recibir información SSO

De acuerdo a lo indicado, el medio más óptimo para difundir información relacionada a los servicios de S.S.O. sería mediante correo electrónico, así lo indica el 92% de los resultados de la muestra, siendo esta vía la más adecuada, ya que permitirá anexar informaciones varias que avalicen los servicios que se ofrece.

2.6. Análisis externo

En este análisis se identificarán los factores externos que tienen impacto para este plan de negocio a desarrollar, el cual permitirá minimizar riesgos, detectar oportunidades y contrarrestar las amenazas. Las cinco variables son: político, económico, social, tecnológico y ambiental.

2.6.1. Análisis PESTA

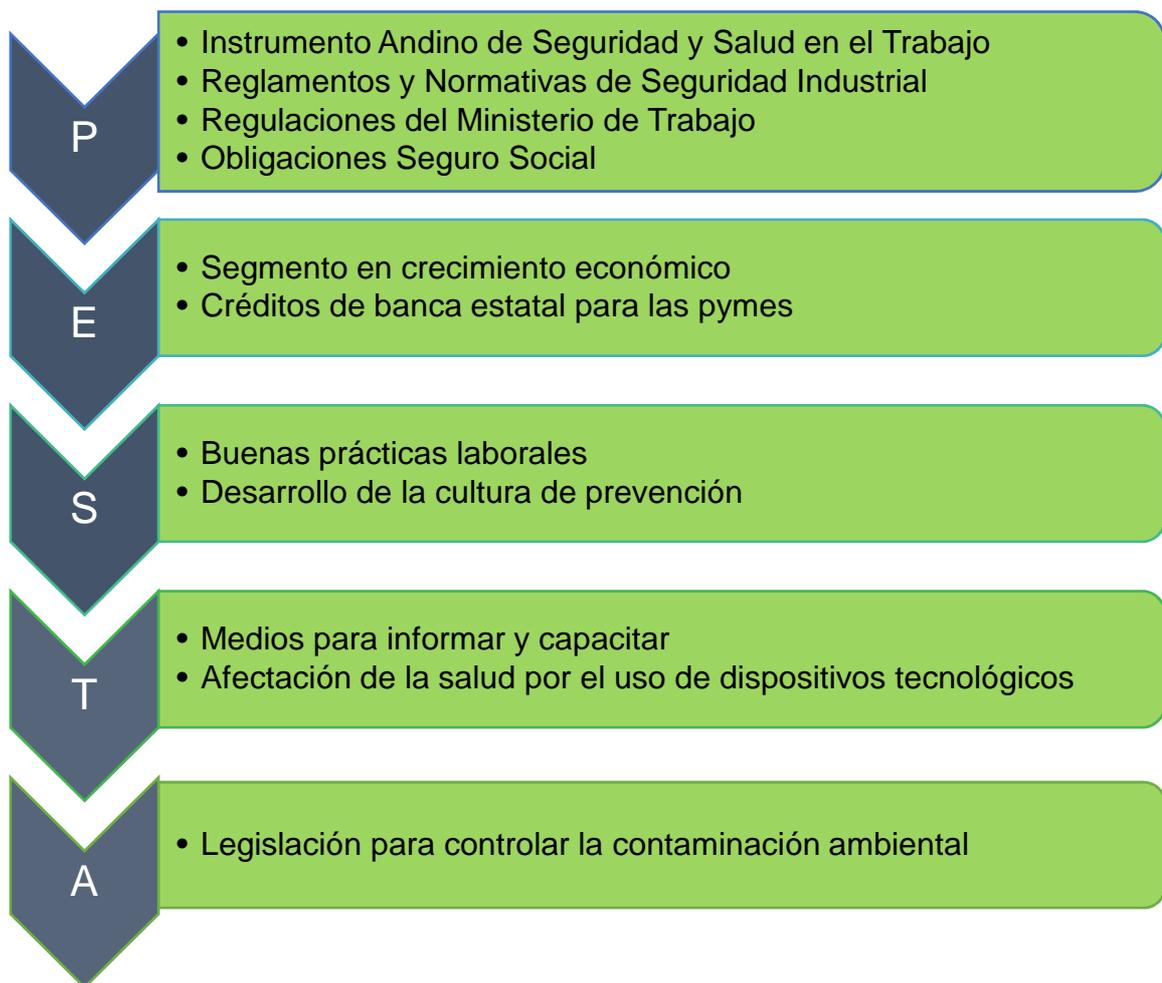


Figura 22. Análisis PESTA

Factor político

Los factores políticos analizan en qué medida el gobierno interviene en la economía. En concreto, los factores políticos incluyen áreas tales como la política fiscal, derecho laboral, derecho ambiental, las restricciones al comercio, los aranceles, y la estabilidad política. (Branding, 2014)

- **Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo**

Art. 11. Las empresas deberán elaborar planes de prevención de riesgos para disminuir los accidentes laborales. Para ello deberán:

- a) Dentro de la política empresarial deberá constar los objetivos, recursos, responsables y programas en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- b) Los riesgos deberán ser identificados y evaluados para planificar acciones preventivas.
- c) Una vez identificados los riesgos deberán mitigarse o eliminarse.
- d) Programar la sustitución progresiva, técnicas, medios, sustancias y productos peligrosos por aquellos que produzcan un menor o ningún riesgo para el trabajador.
- e) Desarrollar estrategias para garantizar un mayor nivel de protección de seguridad y salud de los trabajadores.
- f) Llevar un sistema de registro de accidentes laborales ocurridos durante el trabajo.
- g) Analizar dichos accidentes para tomar acciones correctivas.
- h) Mantener a los trabajadores informados sobre los riesgos existentes durante el trabajo y capacitarlos a fin de prevenirlos.
- i) Solo los trabajadores que hayan recibido la capacitación podrán continuar en el trabajo.
- j) Designar, según el número de trabajadores y la naturaleza de sus actividades, un trabajador delegado de seguridad o un comité de seguridad y salud y establecer un servicio de salud en el trabajo.
- k) Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores.

El plan integral de prevención de riesgos deberá ser revisado y actualizado periódicamente con la participación de empleadores y trabajadores (trabajo I. a., 2000).

- **Reglamentos y Normativas de Seguridad industrial**

Las disposiciones de este reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente del trabajo.

Art. 412: del citado código, establece que el departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo y los Inspectores del Trabajo, exigirán a los propietarios de talleres o fábricas y de los demás medios de trabajo, el cumplimiento de las obligaciones en materia de prevención de riesgos.

Art. 434 del Código de Trabajo, señala que en todo medio colectivo y permanente de trabajo que cuente con más de 10 trabajadores, los empleadores están obligados a elaborar y someter a la elaboración del Ministerio de Trabajo por medio de la Dirección Regional de Trabajo, un reglamento de Higiene y Seguridad, el mismo que será renovado cada dos años.

- **Regulaciones del Ministerio de Trabajo**

Obligaciones en materia de Seguridad, Salud del trabajo y Gestión integral de riesgos

Art. 10: Obligaciones en materia de seguridad, salud del trabajo y gestión de riesgo. (Trabajo, 2012).

- a) Accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, incidentes.
- b) Mediciones
- c) Identificaciones y evaluaciones de riesgos laborales
- d) Planes de Seguridad, Higiene, Salud ocupacional, Emergencia, Contingencia, otros.
- e) Planos
- f) Programas
- g) Reglamento de Higiene y Seguridad
- h) Responsables de Seguridad e Higiene
- i) Organismos Paritarios
- j) Unidad de seguridad e higiene

- k) Vigilancia de la Salud
- l) Servicio médico de empresa
- m) Vigilancia
- n) Simulacros
- o) Matriz de recursos
- p) Formación y capacitación del personal en prevención de riesgos laborales
- q) Adecuación de los puestos para personas con discapacidad
- r) Medidas de seguridad, higiene y prevención
- s) Otros que fueran definidos por la autoridad laboral en base a la normativa legal en la materia.

Art. 16: Multas por incumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad, salud del trabajo y gestión integral de riesgos: En caso de incumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad, salud del trabajo y gestión integral de riesgos, las Direcciones Regionales del Trabajo y Servicio Público de la respectiva jurisdicción, notificarán al empleador con una providencia preventiva de sanción para que en el término de quince días contados desde su notificación a través de las Inspectorías de Trabajo, ejerza el derecho a su defensa, vencido e cual, de no desvirtuar el incumplimiento, el Ministerio de Trabajo impondrá al empleador una multa equivalente a \$200 por cada trabajador; hasta un máximo de 20 salarios unificados (20 SBU). (TRABAJO, 2012).

Del seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales 474, 475, 476, 477, 478, 479, 480, 481, 482, 483, 484, art. 209.

El empleador es responsable de las obligaciones de afiliación y cotización que se originan del seguro social obligatorio contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales regulado por la Ley N° 16.744. 485.

En los mismos términos, el dueño de la obra, empresa o faena es subsidiariamente responsable de las obligaciones que en materia de afiliación

y cotización, afecten a los contratistas en relación con las obligaciones de sus subcontratistas.

Art. 210. Las empresas o entidades a que se refiere la Ley N° 16.744, están obligadas a adoptar y mantener medidas de higiene y seguridad en la forma, dentro de los términos y con las sanciones que señala esa ley. 486

Art. 211. El seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales se financia, en la forma que prescribe la Ley N° 16.744, con una cotización básica general y una cotización adicional diferenciada en función de la actividad y riesgo de la empresa o entidad empleadora, ambas de cargo del empleador; y con el producto de las multas que apliquen los organismos administradores, las utilidades o rentas que produzcan la inversión de los fondos de reserva y con las cantidades que estos organismos obtengan por el ejercicio del derecho a repetir contra el empleador. (Código de Trabajo, 2014).

Económico

Los factores económicos incluyen el crecimiento económico, las tasas de interés, el tipo de cambio y la tasa de inflación. Estos factores tienen un gran impacto en cómo funcionan los negocios y cómo se toman las decisiones. (Marketing branding, 2014).

- **Segmento en crecimiento económico**

De acuerdo al reporte de INEC denominado Directorio de Empresas y Establecimientos del 2012, el aporte a la economía nacional es relevante, pues cuatro de cada 10 empleos son generados por pequeñas y medianas empresas.

El análisis realizado por la Revista Ekos, 2016, muestra que en la provincia del Guayas están establecidas el 41.41% de las pymes a nivel nacional.

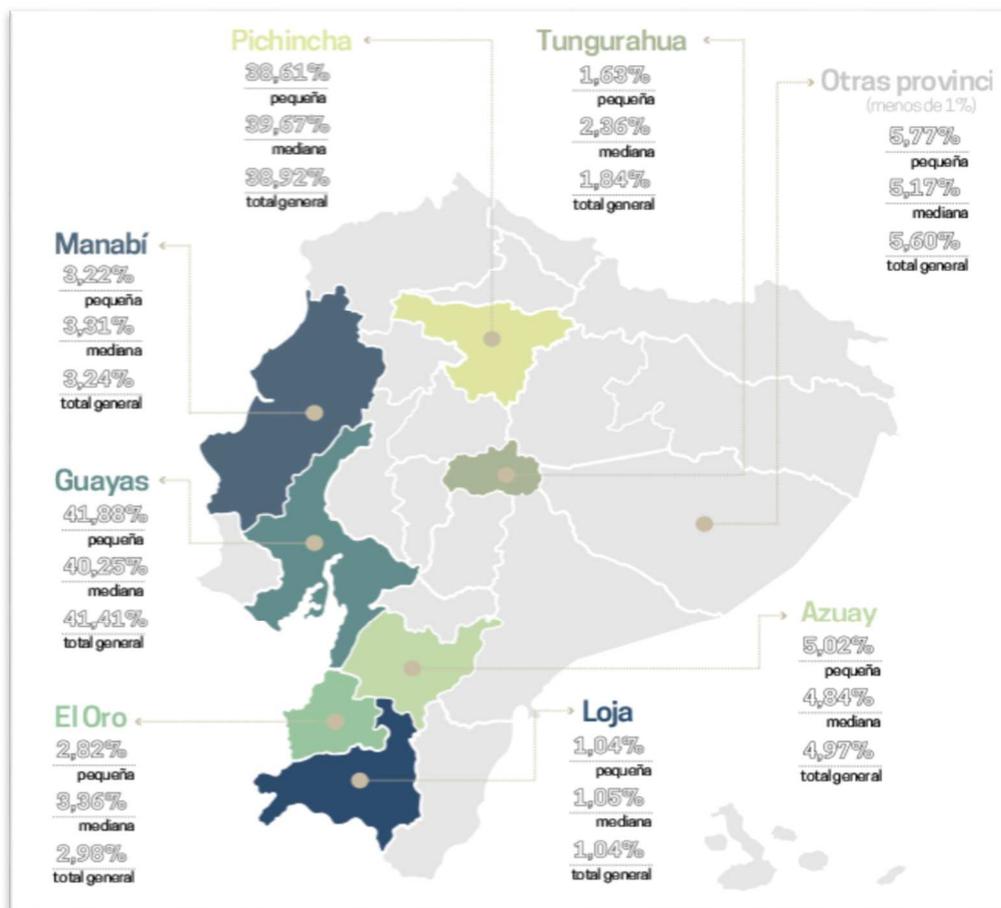


Figura 23. Distribución pymes Ecuador. Tomado de Ekos negocios

Esta información es muy relevante para el proyecto, ya que permite identificar el mercado potencial existente y que de acuerdo a la investigación realizada, aún se encuentra en desconocimiento de las normativas de Seguridad y Salud Ocupacional, como también, se determinó en la misma investigación, que las empresas dedicadas a la asesoría en esta especialidad no atienden a las pymes.

Entre el año 2013 y 2017, se evidencia una tendencia creciente en el incremento del capital, lo que deja entrever que el sector está en desarrollo y demandará, el cumplimiento de las normas de Seguridad y Salud Ocupacional. Ver figura 24.

Inversión realizada por Aumento de Capital de las compañías pequeñas por provincia en el 2013 y 2017.

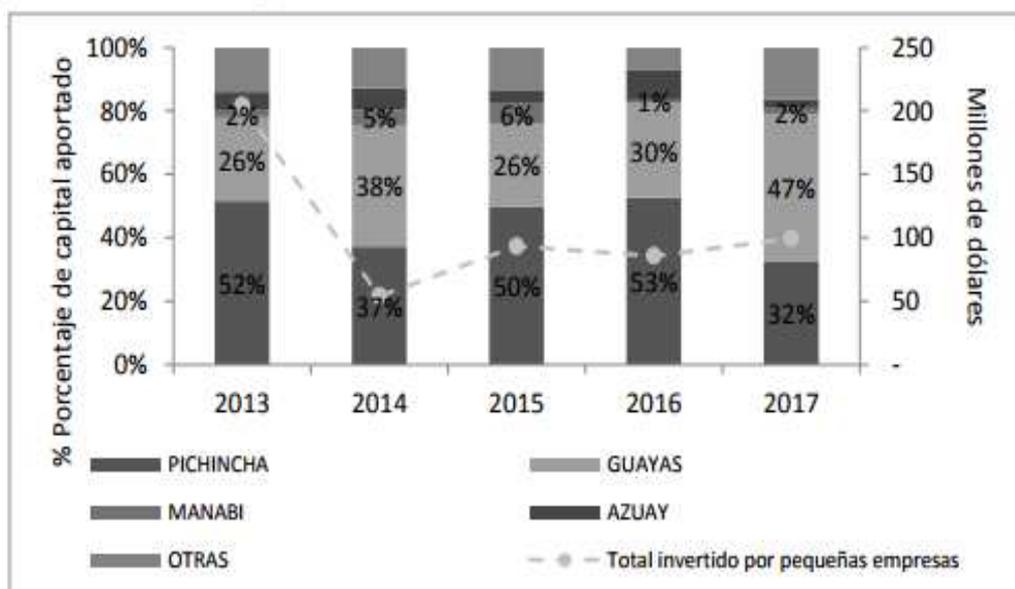


Figura 24. Inversión aumento capital pequeñas empresas.

- **Créditos de banca estatal para las pymes.**

En 14 meses de gestión, más de 1.243 pequeñas y medianas empresas accedieron a crédito PYMES por un monto cercano a los USD 47 millones; gracias a que Ban Ecuador B.P. tiene como uno de sus principales objetivos acompañar financieramente a estas unidades productivas que contribuyen a la generación de empleo y al cambio de la matriz productiva.

El crédito PYMES está dirigido a unidades productivas individuales, familiares y empresariales y a las unidades económicas populares obligadas a llevar contabilidad y cuyas ventas anuales superan los USD 100 mil.

Los rubros a financiar incluyen el capital de trabajo para cultivos de largo plazo en producción, compra de tierras productivas, proyectos multipropósito y la compra de vehículos destinados al transporte de la producción propia, beneficiando a actividades de: producción, comercio y servicios.

Los montos que destina BanEcuador B.P. para pequeñas y medias empresas van desde los USD 5.000 hasta los USD 500.000, con periodos de pago adaptados a los ciclos productivos y al flujo de caja de los proyectos, pudiendo ser: mensual, bimensual, trimestral, semestral o al vencimiento; lo cual aporta a garantizar el cumplimiento de las obligaciones de los pequeños y medianos empresarios, financiamiento estatal para las pequeñas y medianas empresas impulsados por el gobierno a través del Banco del Pacífico (BANECUADOR, 2017).

La figura 25 muestra el volumen de crédito y la tasa de interés con la que cuentan las pymes.

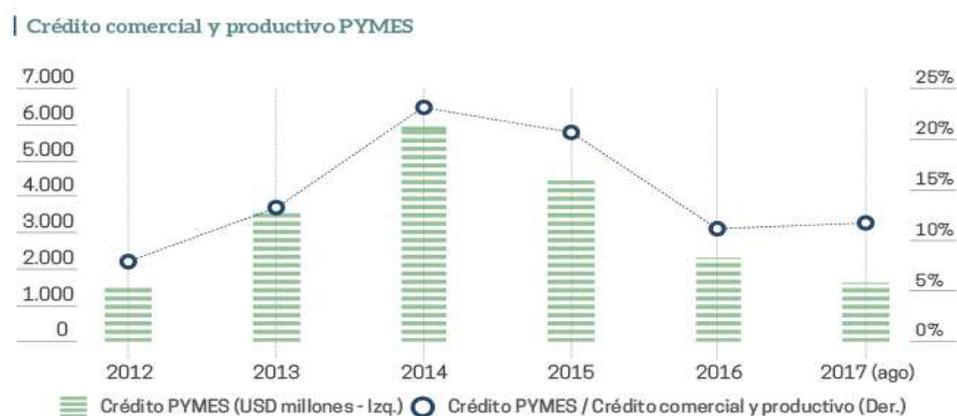


Figura 25. Crédito comercial y productivo pymes. Ekos

Social

Los factores sociales incluyen los aspectos culturales de una determinada sociedad, “la conciencia” de ésta por la salud y seguridad de su entorno, la tasa de crecimiento demográfico y la distribución por edad. Cabe señalar que las tendencias en los factores sociales afectan a la demanda de productos de una empresa y cómo opera esa empresa. (Marketing branding, 2014).

- **Buenas prácticas laborales**

Según (OIT) 42 de cada 1 000 trabajadores se accidentan. Cada año, en el mundo más de 313 millones de trabajadores sufren accidentes del trabajo y enfermedades profesionales no mortales, lo que equivale a 860 000 víctimas al día. Cada día, 6 400 personas fallecen debido a un accidente del trabajo o a una enfermedad profesional, y las muertes por esta causa ascienden a 2,3 millones anuales. “Sin duda, los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales son una de las principales cargas para los sistemas de salud en el mundo”. (Diario El Comercio, 2015).

Acuerdo Ministerial No. MDT – 2017-0082: Establece:...”Todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, deberán implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.

El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto. La normativa otorga 30 días para que la autoridad laboral incluya en su página web el programa de prevención de riesgos psicosociales, así como las guías técnicas y herramientas necesarias para su cumplimiento. Dicho programa será controlado a partir del 1 de enero del 2018.” (Conse, 2017).

En la figura 26 podemos observar las estadísticas de los accidentes, que en los 2013 al 2016 muestra un incremento mensual de los accidentes de trabajo, reportados al Seguro de Riesgo del Trabajo.



Figura 26. Accidentes de trabajo 2013-2016. Tomado Seguro de Riesgo del trabajo

Desarrollo de cultura de prevención

En el 2016 se registraron 23.512 accidentes laborales y 2.729 hasta febrero del 2017. Para disminuir estas cifras, el Seguro General del Riesgo de Trabajo ejecutará planes preventivos como parte fundamental de la seguridad y salud laboral, así se reducirán las pérdidas humanas, materiales, ambientales y económicas. Brinda protección oportuna a los afiliados y a sus familias en las contingencias derivadas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (IESS, 2016).

De las cifras anteriormente citadas, se puede establecer que la media mensual de los accidentes laborales en el año 2016 fue de 1.959 casos y para el 2017 hasta el mes de febrero se reportó una media 1.360 casos mensuales; lo que nos muestra una clara tendencia a la disminución.

Es necesario resaltar que la Seguridad y la Salud en el Trabajo, sugiere la creación de una cultura nacional de prevención, para lo cual debe contarse con los gobiernos, las organizaciones de empleadores y trabajadores, las empresas y las instituciones de seguridad social, habida cuenta que la mejora de la Seguridad y Salud en el Trabajo tiene efectos positivos en las condiciones de trabajo, la productividad, y el desarrollo económico y social,

destacando que la vida y la salud en el ser humano es prioridad, de ésta manera coadyuvamos a crear una cultura preventiva en las actividades ocupacionales como sinónimo de bienestar social y del buen vivir que postula la Constitución del Ecuador. (iess, 2011)

La Figura No. 27, muestra indicadores sobre la importancia de disponer de un sistema de prevención, dado que, se evidencia la existencia permanente de enfermedades profesionales.

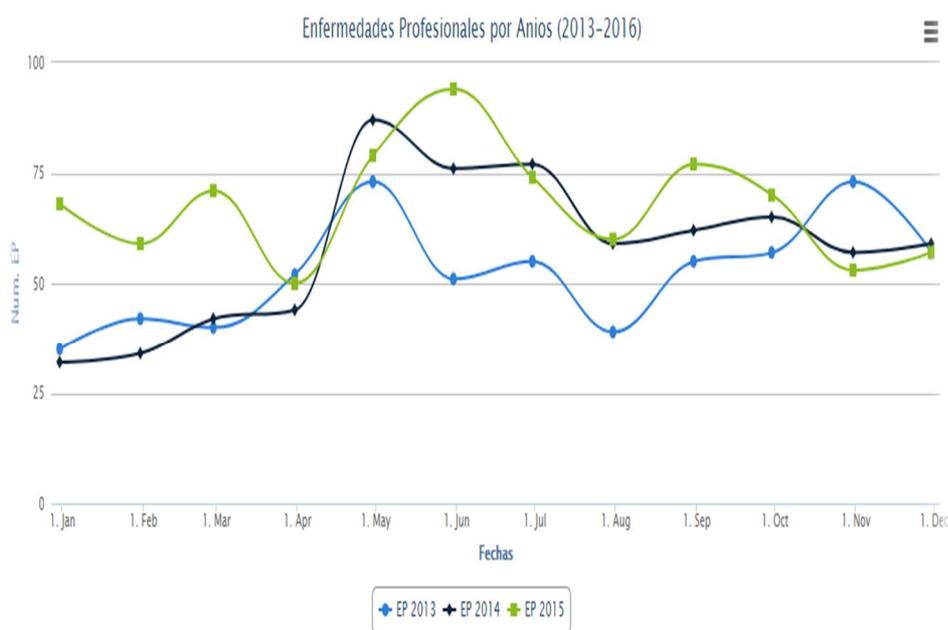


Figura 27. Enfermedades profesionales 2013-2016

Tecnológico

- **Medios para informar y capacitar**

En la era tecnológica que estamos viviendo y gracias a la accesibilidad de la información por muchos medios como la televisión, redes sociales, Smartphone, etc, el rol que desempeñan los medios de comunicación en informar y concientizar a los empleadores, empleados y toda la sociedad, es importante para lograr crear una sensibilización en el tema de seguridad y salud ocupacional. En cuanto a los medios para capacitar, hoy se dispone de plataformas tecnológicas que permiten brindar servicios de capacitación de

forma remota, para que los trabajadores accedan a contenidos especializados a través de dispositivos y computadores móviles.

Existe en el mercado local proveedores en línea de servicios y capacitación en Seguridad Industrial, como el Centro de Educación Continua de la Escuela Politécnica Nacional (cec-epn).

- **Afectación de la salud por el uso de dispositivos tecnológicos**

El uso excesivo de los dispositivos tecnológicos y las redes sociales es un tema que causa preocupación por la importancia que cobran estos aparatos en la vida diaria. El incremento en el uso de las redes sociales, el surgimiento de la Internet de las cosas y los nuevos accesorios de vestimenta (wearables) son algunos de los ejemplos más visibles. Pero además de los efectos negativos ya conocidos, el uso de los dispositivos también puede ocasionar daños psicológicos y neurológicos.

Los problemas por el uso de los dispositivos tecnológicos

(Wiiitis) Se refiere a la tendinitis causada por los videojuegos. Al hacer movimientos con los controles la energía se acumula en los tendones. Síndrome visual de ordenador.

- El cansancio visual, visión doble y dificultad para enfocar se debe al déficit de parpadeo.
- Hidradenitis palmar Irritación, hinchazón y rojez en las manos son los principales síntomas.
- La glándula sudorífica está afectada.
- Problemas en sistema nervioso.
- Los campos electromagnéticos que emiten los dispositivos causan trastornos en el sueño y la memoria.
- Adicción a los dispositivos.

- El miedo a perder el celular y la necesidad de estar conectado a la Internet son nuevas adicciones.
- Sociabilidad: La tecnología en exceso causa aislamiento social, ansiedad y pérdida de interés por las actividades físicas y al aire libre. (COMERCIO, Abuso de tecnología afecta el cerebro, 2015).

En la figura 28, se observa algunos de los problemas de salud que ocasiona el uso excesivo de dispositivos tecnológicos.



Figura 28. Problemas de salud por dispositivos tecnológicos

Ambiental

Los factores ambientales incluyen aspectos ecológicos y ambientales tales como el tiempo, el clima y el cambio climático, lo que puede afectar especialmente industrias ligadas al turismo, agricultura y los seguros. (marketing-branding, 2014).

- **Contaminación de medios ambientales**

Por la importancia que se da al medio ambiente, que en los países ya se ejecutan acciones a fin de crear conductas que respeten el ecosistema.

Esto ha llevado a muchas Pymes a implementar buenas prácticas a fin de controlar: La generación de residuos, la contaminación del suelo, la

emisión de gases, consumo de energía, uso del agua. Lo que ha resultado en un manejo más eficiente de las operaciones y reducción de costos, debido a que es más económico mejorar los procesos para disminuir la contaminación, que invertir en tratar sus efectos. (Yance, 2017).

La contaminación del medio ambiente está causando efectos adversos en la salud del ser humano, en especial al trabajador y su entorno, estos pueden ser de diferentes tipos tales como: biológicos, físicos y químicos.

Esto repercute en las actividades laborales de los trabajadores, causando ausentismo laboral, por lo que es importante trabajar en la sensibilización de estas afectaciones a la salud, por medio de charlas y talleres constantes.

Matriz Pesta

VARIABLES	VALORACIÓN					OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	MP	PO	IN	NE	MN		
POLÍTICOS							
Reglamento y Normativa de Seguridad Industrial		15				O	
Regulaciones del Ministerio de trabajo.		11					A
ECONÓMICO							
Segmento en crecimiento económico.	15					O	
Créditos de banca estatal para pymes.		10				O	
SOCIAL							
Buenas prácticas laborales.	15					O	
Desarrollo de la cultura de prevención.		14				O	
TECNOLÓGICO							
Medios para informar y capacitar.	14					O	
Afectación de la salud por el uso de los dispositivos electrónicos.		10				O	
AMBIENTAL							
Contaminación de los medios ambientales.	10					O	

Figura 29. Oportunidades y amenazas matriz PESTA

Luego de analizar los resultados de la Matriz PESTA, se identifican que hay un 90% de oportunidades para acceder a las Pymes y ofrecer el servicio de Seguridad y Salud Ocupacional.

2.6.2. Estudio del sector y dimensión del mercado

Las pymes suelen ser los pilares en la creación de nuevos empleos a través de los cuales se engranan las cadenas productivas, los primeros en elevar una ola de innovación en sus procesos. En Ecuador, las pymes representan el 42% de las empresas en el país y debido a su importancia.

Los índices de creación y sostenibilidad de las pymes en una economía son tomados para evaluar la competitividad de un país, por lo que su evolución y crecimiento, afectan -de forma directa- al desempeño y bienestar de una sociedad. Los criterios para clasificar a una empresa como pymes varían en diversos países, pero por lo general, su clasificación depende del análisis de sus ingresos totales anuales y su número de colaboradores. (Ekos, 2016).

a) Sector

Este plan de negocios está dirigido a las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Guayaquil, de todos los sectores económicos.

En la ciudad de Guayaquil los servicios para Seguridad y Salud Ocupacional dirigidos a las pymes son muy pocos, ya que las grandes empresas consultoras no atienden en su totalidad este segmento, enfocándose en las grandes empresas.

b) Dimensión

De acuerdo al reporte de INEC denominado Directorio de Empresas y Establecimientos del 2012, a nivel nacional, hay 704.556 empresas, de las cuales 57.772 son pequeñas empresas y 11.797 medianas empresas; para

un total de 69.569 de pymes, que equivalen al 8.19%; en el mismo reporte se establece que el 14% de las empresas están en la ciudad de Guayaquil, con lo que podemos establecer que en esta ciudad hay 9.740 pymes, por lo que tomaremos este último valor como la población de estudio.

Las empresas a la que está dirigido este proyecto, pertenecen a los siguientes sectores:

- Industrial
- Comercial
- Servicio
- Transporte
- Construcción
- Agropecuario

Matriz del grupo estratégico

Para realizar la matriz del grupo estratégico, se consideró a los competidores que se identificó en base a las encuestas, analizando los factores más importante que inciden en el cliente final.

Tabla 5

Matriz de grupo estratégico

Muy mal	1	
Mala	2	
Mala	3	
Buena	4	
Muy buena	5	
COMPETENCIA		
	EMPRESAS	ASESORES
CRITERIOS	ASESORAS	EXTERNOS
Precios accesibles	2	4
Experiencia	4	3
Facilidad de horarios	3	5
Calidad del servicio	5	5
Responsabilidad y ética	4	4
Total	18	21
Promedio	3,6	4,2

Los indicadores del análisis de la matriz estratégica dan mayor puntaje a los asesores externos ya que los factores más relevante son: calidad de servicio y facilidad de horarios.

2.6.3. Competencia - Análisis de las Fuerzas de Porter

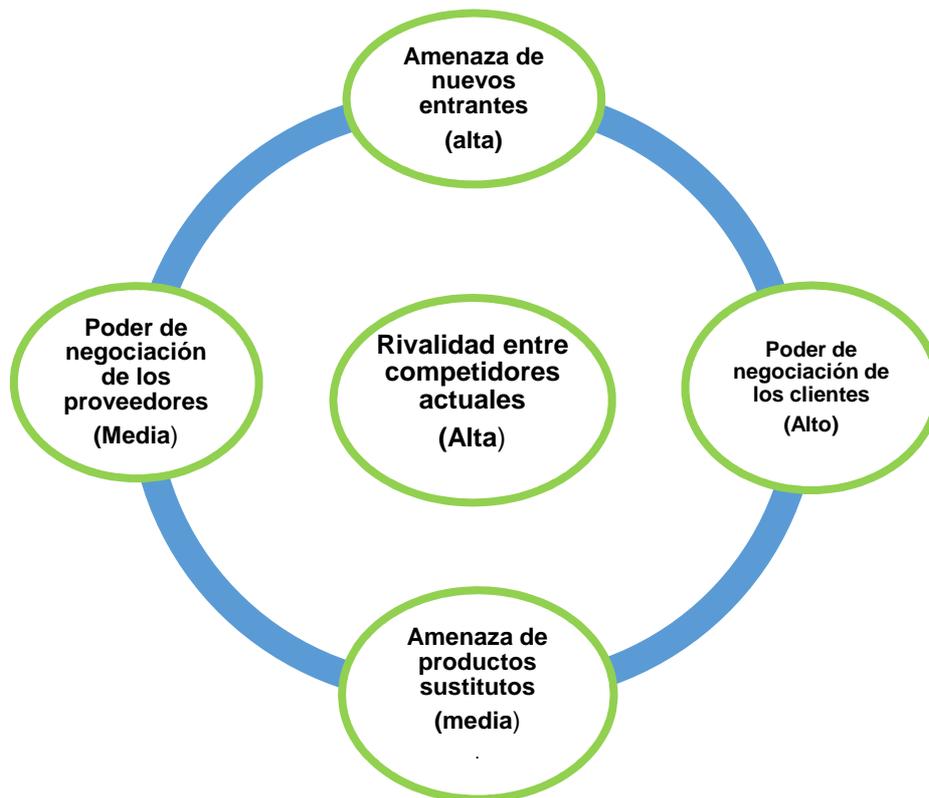


Figura 30. Las cinco fuerzas de Porter

Según (Porter) El estudio de estas cinco fuerzas nos permite llegar a un mejor entendimiento del grado de competencia de nuestra organización y nos posibilita la formulación de estrategias, bien para aprovechar las oportunidades del propio mercado o bien para defendernos de las amenazas que detectemos.

- **Amenaza de nuevos entrantes (Alta)**

En la actualidad la fluencia de profesionales en Seguridad y Salud Ocupacional está extendiéndose; esto debido a la oferta de la especialidad que ahora se imparte dentro de varias universidades, lo que conlleva a que

exista una gran oferta de los servicios de asesoría y capacitación de esta rama. Esto va a influir al momento de las negociaciones con el cliente, por lo que se considera que es alta la amenaza de los nuevos competidores. Es importante para afrontar estas amenazas la aplicación de barreras de entradas y disminuir el impacto:

- Crear alianzas estratégicas con outsourcing que permitirá tener todos los servicios de capacitación.
- Ofrecer un servicio de acompañamiento en los procesos a ejecutarse.
- Metodologías modernas para impartir las capacitaciones

- **Poder de negociación de los clientes (alto)**

De acuerdo a las encuestas realizadas, existe un comportamiento por parte de estas empresas a invertir un valor mínimo necesario en el cumplimiento de la normativa en Seguridad y Salud Ocupacional. Actualmente existen profesionales dedicado a esta labor en donde negocian sus servicios a bajo costo; por lo que se ofrecerá servicios diferenciadores que contarán con sistemas de motivación e innovación tecnológica; logrando concientizar a los trabajadores en la prevención de riesgos laborales, promoviendo la seguridad e integridad física, con metodologías personalizadas a la realidad de la organización.

- **Poder de negociación de los proveedores (media)**

Existen empresas y varios profesionales capacitados que se caracterizan en ofrecer un abanico de servicios sobre Seguridad y Salud Ocupacional, por lo cual el poder de negociación con ellos estaría condicionado a varios factores como:

- ✓ Asesores técnicos externa que permitan trabajar bajo la modalidad outsourcing.
- ✓ Servicios médicos en Salud Ocupacional

- **Rivalidad entre los competidores (Alta)**

Se considera alta la rivalidad entre competidores, porque existen profesionales independientes dedicados a la asesoría y capacitación.

La empresa A.T Seguridad Electrónica & Industrial manifiesta que el segmento de las grandes empresas es atendida por las compañías asesoras entre las cuales hay una alta rivalidad. Que en el segmento de las pymes, la rivalidad es alta entre los profesionales independientes; situación que se evidenció en los resultados de la investigación del sector en las que los resultados muestran que la prestación de servicios en un 28% corresponde a los Asesores Independientes y el 22% a las empresas Asesoras.

- **Amenaza de productos sustitutos (media)**

Se considera que la amenaza de un producto sustituto es media, especialmente a lo que corresponde a la capacitación debido a la existencias de servicios en líneas, siendo necesarios los profesionales para la asesoría y tramitología.

2.6.4. Estimación de mercado potencial y demanda global

El mercado potencial supone la cantidad máxima de demanda que existiría, con las condiciones actuales del entorno, si todas las empresas del sector realizaran el mayor esfuerzo posible en el marketing. Es importante mencionar que el mercado potencial variaría si cambia las variables del entorno social, político, demográfico, legales, entre otros (Escibano, et.al, 1992).

La demanda del mercado de un producto, es el volumen total que adquiriría un grupo de clientes definido, en un área geográfica definida, dentro de un periodo definido, bajo un programa de mercadotecnia definido.

De acuerdo al reporte de INEC denominado Directorio de Empresas y Establecimientos del 2012 a nivel nacional hay 704.556 empresas de las cuales el 14% de las empresas están en la ciudad de Guayaquil (ver figura 7).

El mismo reporte indica que 57.772 son pequeñas empresas que equivalen al 8.2% y 11.797 medianas empresas que equivalen al 1.7%; para un total de 69.569 Pymes a nivel nacional (Ver figura 8).

Estas cifras son importantes para desarrollar este plan de negocios por la considerables pequeñas y medianas empresas, ya que es un mercado potencial hacia donde se proyecta llegar la empresa A.T Seguridad Electrónica & Industrial y el cual no ha sido explotado en su totalidad.

2.6.5. Mercado meta

(Kotler y Armstrong), consideran que un mercado meta "consiste en un conjunto de compradores que tienen necesidades y/o características comunes a los que la empresa u organización decide servir"

La empresa AT Seguridad Electrónica e Industrial, proyecta servir a 531 empresas en cinco años, que equivalen al 5.45% total Pymes en Guayaquil que es 9.740 o el 9.08% del mercado calificado (5.844 Pymes) disponible meta.

Tabla 6

Mercado Meta

MERCADO META							
EMPRESA	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL	%
PEQUEÑA EMPRESA	75	120	156	211	295	856	75%
MEDIANA EMPRESA	25	40	52	70	98	285	25%
TOTAL	100	160	208	281	393	1.142	100%
CRECIMIENTO %		60%	30%	35%	40%		

2.6.6. Perfil del consumidor

Según el INEC los perfiles del consumidor que se adecuan a la propuesta, las empresas están clasificadas de la siguiente manera.

Variables de clasificación: Tamaño de empresa

Persona natural

- Personas obligadas a llevar contabilidad.

Persona jurídica

- Empresa constituida en sociedad con fines de lucro
- Organización constituida en sociedad sin fines de lucro.
- Organizaciones de la economía popular y solidaria

Variables de segmentación

- Geográfica: Este proyecto se dirige a la población de la ciudad de Guayaquil.
- Demográfica: Este proyecto va dirigido a las pymes, de todos los sectores económicos.
- Sicográficos: Las empresas que están orientadas a operar formalmente en cumplimiento de las normas de Salud y Seguridad Ocupacional.
- Conductuales: Las empresas orientadas a lograr a eficiencia y la mejora en sus procesos, procurando el cuidado integral de su fuerza laboral.
- Socioeconómicos: A todos los negocios y/o empresas que facturen desde \$100.000 anuales.

2.7 Análisis Interno

El análisis interno de la empresa consiste en un conjunto de técnicas utilizadas para investigar acerca de los factores internos de ésta, es decir, de las características de los recursos, medios, habilidades y capacidades de los que dispone la organización para mantener y desarrollar una ventaja competitiva que le permita hacer frente al entorno y así lograr sus objetivos. (Rodríguez, 2015).

MATRIZ EFI (FACTORES INTERNOS) EMPRESA A&T SEGURIDAD ELECTRONICA E INDUSTRIAL			
Factores	Peso	Calificación	Calificación Ponderada
Debilidades	35%		0.70
1 Falta de Publicidad	0.15	2	0.30
2 Empresa nueva en el mercado	0.05	2	0.10
3 Poco personal	0.15	2	0.30
Fortalezas	65%		2.15
1 Flexibilidad en horarios	0.15	3	0.45
2 Recurso humano especializado	0.20	4	0.80
3 Precios accesibles	0.15	3	0.45
4 Capacidad de respuesta	0.15	3	0.45
Total	100%		2.85

Figura 31 Distribución matriz EFI

Una vez analizado la Matriz de evaluación de factores internos, se determina que el 75% de los factores constituye una fortaleza y el 25% una debilidad. El resultado ponderado es de 2.85, lo que confirma que la empresa está en condiciones adecuadas para operar.

2.7.1 Cadena de valor

Según Porter (1986) el concepto de “cadena de valor” permite identificar formas de generar más beneficio para el consumidor y con ello obtener ventaja competitiva. El concepto radica en hacer el mayor esfuerzo en lograr la fluidez de los procesos centrales de la empresa, lo cual implica una interrelación funcional que se basa en la cooperación.

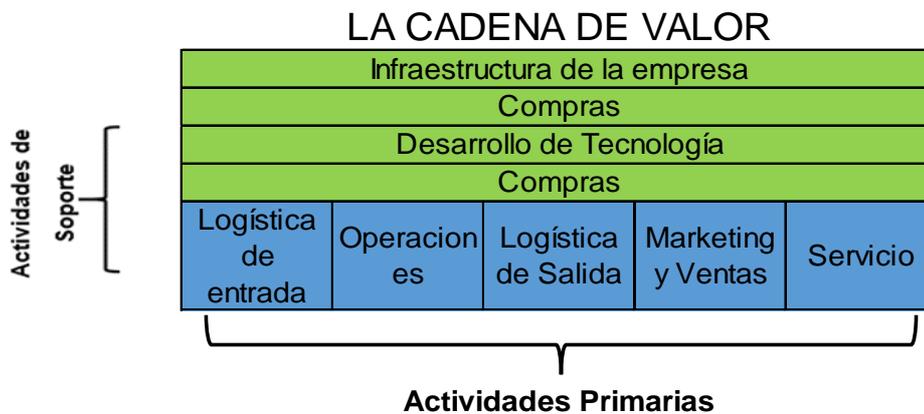


Figura 32. Cadena de valor

a) Actividades Primarias

Logística de entrada

Según (Porter,1985) Las empresas necesitan una forma para recibir y almacenar las materias primas necesarias para crear los productos, así como un medio para distribuir los materiales. Cuanto más eficiente sea la logística de entrada, mayor será el valor generado en el primer estado de la cadena de valor. (Morgan, 2018).

Por ser una empresa de servicios esta función, esta función comienza con: recepción del requerimiento del cliente, análisis del caso para determinar el tipo de servicio a prestar, asignación del ejecutivo a manejar la cuenta cliente.

Operaciones

(Porter, 1985) Las operaciones toman las materias primas a partir de la logística de entrada y crean el producto. Naturalmente, cuanto más eficiente sean las operaciones de una empresa, más dinero ahorra la empresa, proporcionando un mayor valor general.

De acuerdo al requerimiento del cliente, se propone la prestación de los servicios, ya sean estos asesorías, capacitaciones, para lo cual se procede a realizar la propuesta del servicio.

Logística de Salida

(Porter, 1985) Aquí es donde el producto sale del centro de la producción real y se envía a los diferentes mayoristas, distribuidores o incluso hasta el consumidor final.

Una vez aceptada la propuesta por el cliente, se procede a organizar los equipos de trabajo, prestación de los servicios, fecha; todo esto de acuerdo a la propuesta establecida con el cliente.

Marketing y ventas

(Porter, 1985) Es así como los consumidores aprenden sobre el producto, a través del marketing y las ventas. Los gastos de publicidad son parte de esta función de la cadena de valor, así como cualquier otro costo incurrido en hacer correr la voz sobre el producto creado.

El marketing, se realizará identificando oferta y demanda, desarrollando la propuesta de valor y servicios, creación de valor para los clientes.

En las ventas se establecen objetivos, mercado meta, establecimiento de territorio, distribución, entrega del servicio y postventa.

Servicio

(Porter, 1985) El servicio cubre muchas áreas, que van desde cualquier necesidad de una instalación hasta el manejo de servicio al cliente después de la venta del producto. Esta función también se ocupa de cualquier formación necesaria para utilizar el producto de forma segura y correcta. Tener un fuerte componente de servicio en la cadena de suministro proporciona a los clientes el apoyo necesario, lo cual aumenta el valor del producto.

En una organización de servicios, la prestación de estos considera al cliente interno y externo, en cada una de las etapas dentro de las actividades primarias y secundarias.

El servicio debe considerar los siguientes aspectos: diseño, prestación, evaluación, control y retroalimentación.

a) Actividades de apoyo

Según (Porter, 1985) En la cadena de Valor de Michael Porter las actividades de apoyo son las que sustentan a las actividades primarias y se apoyan entre sí, proporcionando insumos comprados, tecnología, recursos humanos y varias funciones de toda la empresa. Las líneas punteadas reflejan el hecho de que el abastecimiento -compras-, la tecnología y la gestión de recursos humanos pueden asociarse con actividades primarias específicas, así como el apoyo a la cadena completa. La infraestructura no está asociada a ninguna de las actividades primarias sino que apoya a la cadena completa. (Riquelme, s.f.).

La empresa A.T Seguridad Electrónica & Industrial, cuenta con una infraestructura acorde al servicio que se ofrece a los clientes.

Recursos Humanos:

Infraestructura de apoyo: Son procesos que permiten gestionar los recursos físicos para la prestación de los servicios, tales como: salas de capacitación, laboratorios, etc.

Gestión de talento humano: Es una actividad de apoyo importante, porque permite identificar, seleccionar, asignar, controlar, evaluar y medir al equipo de profesionales que proveerán los servicios.

Desarrollo de la Tecnología: Es el despliegue de los conocimientos y de las técnicas que dan soporte a los productos con el uso de diferentes medios.

Soporte Legal.- Por que el marco legal compuesto por leyes reglamentos y normativas es dinamico, la actividad de soporte legal se convierte en una importan actividad de apoyo dado que provee la información oportuna y adecuado para el diseño del producto y prestación de servicios.

2.7.2. Benchmarking

(David T. Kearns, director general de Xerox Corporation). Esta definición presenta aspectos importantes tales como el concepto de continuidad, ya que benchmarking no sólo es un proceso que se hace una vez y se olvida, sino que es un proceso continuo y constante. Otro aspecto es el de la medición, ya que esta está implicada en el proceso de benchmarking, pues se tienen que medir los procesos propios y los de otras empresas para poder compararlos.

También se puede ver en esta definición es que se puede aplicar benchmarking a todos las facetas del negocio. Y finalmente la definición implica que el benchmarking se debe dirigir hacia aquellas empresas y funciones de negocios dentro de las empresas que son reconocidas como las mejores o como los líderes de la industria.

De acuerdo con el levantamiento de información realizado por medio de las encuesta, se observó que los competidores directos son: Asesores independientes y las empresas de Asesoría especializadas en el sector.

DAFO		
	Fortalezas	Debilidades
I N T E R N O	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disponibilidad horaria. 2. Recurso humano especializado. 3. Precios acsequible. 4. Red de contactos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trayectoria de la empresa no evidencia suficiente experiencia. 2. Limitacion para conseguir expertos.
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
E X T E R N O	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obligatoriedad para el cumplimiento de normas en S.S.O. 2. Mercado disponible. 3. Programas de Créditos gubernamentales para desarrollo de pymes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entorno macro económico poco favorable. 2. Volatilidad en la legislacion laboral que enmarca las normas de S.S.O.

Figura 33 .DAFO competidores directos SSO

2.8. Diagnóstico

2.8.1 Análisis DAFO

La matriz de análisis DAFO o FODA es una conocida herramienta estratégica de análisis de la situación de la empresa. El principal objetivo de aplicar la matriz DAFO en una organización, es ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar en el futuro. Permite identificar tanto las oportunidades como las amenazas que presentan nuestro mercado, y las fortalezas y debilidades que muestra la empresa objeto de estudio. (Espinoza, 2013).

DAFO		
I N T E R N O	Fortalezas	Debilidades
	1. Disponibilidad y flexibilidad horaria	1. Escaso recurso humano
2. Precios competitivos	2. Empresa nueva en el mercado	
E X T E R N O	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	1. Exigencia al cumplimiento de normas	1. Afectación del entorno macroeconómico
2. Programas para desarrollo de pymes	2. Legislación cambiante	
3. Mercado disponible		

Figura 34. Análisis DAFO A.T Seguridad Electrónica & Industrial

EMPRESA A.T SEGURIDAD ELECTRÓNICA & INDUSTRIAL

Factores	Peso	Calificación	Calificación Ponderada	
AMENAZAS			35%	
1	Afectación del entorno macroeconómico.	0.15	4	0.60
2	Legislación cambiante	0.20	4	0.80
OPORTUNIDADES			65%	
1	Exigencia al cumplimiento de normas en S.S.O.	0.25	3	0.75
2	Programa para desarrollo de Pymes	0.20	4	0.80
3	Mercado disponible.	0.20	3	0.60
Total			100%	
			3.55	

Figura 35 .Matriz EFE

2.8.2 Analisis CAME

	FORTALEZAS "F"	DEBILIDADES "D"
	<ol style="list-style-type: none"> Disponibilidad y flexibilidad horaria. Precios competitivo 	<ol style="list-style-type: none"> Escaso recurso humano Empresa nueva en el mercado
OPORTUNIDADES "O"	ESTRATEGIA OFENSIVA (F+O)	ESTRATEGIA DE REORIENTACIÓN (D+O)
<ol style="list-style-type: none"> Exigencia al cumplimiento de normas en S.S.O. Programa para desarrollo de Pymes Mercado disponible. 	<ol style="list-style-type: none"> Marketing Masivo por redes sociales, la cual sera por sectores y hora de alta visita. Proporcionar planes de capacitación con precios, tiempos y horarios adaptables al cliente. 	<ol style="list-style-type: none"> Contratación de más recursos humanos, en la medida que la empresa va en creciendo en el mercado. Crear página Web que permita mayor accesibilidad a la necesidad del mercado en crecimiento.
AMENAZAS "A"	ESTRATEGIA DEFENSIVA (F+A)	ESTRATEGIA DE SUPERVIVENCIA (D+A)
<ol style="list-style-type: none"> Afectación del entorno macroeconómico. Legislación cambiante 	<ol style="list-style-type: none"> Revisiones periódicas de las normas, para garantizar la actualización de los capacitadores. Asesores capacitados en la gestión comercial, para mitigar la competencia 	<ol style="list-style-type: none"> Crear promociones especiales de acuerdo al paquete de servicios seleccionado, marcando diferencia de la competencia. Visita a la pymes, oferta personalizada. Campaña mediante email marketing.

2.8.3. Matriz de crecimiento de Ansoff

La Matriz de Ansoff, también denominada matriz producto-mercado, es una de las principales herramientas de estrategia empresarial y de marketing estratégico. Fue creada por el estratega Igor Ansoff en el año 1957. Esta matriz, es la herramienta perfecta para determinar la dirección estratégica de crecimiento de una empresa, por tanto solamente es útil para aquellas empresas que se han fijado objetivos de crecimiento. (ESPINOZA, 2015).

La Matriz Ansoff permite identificar las oportunidades de crecimiento que tiene la empresa AT Seguridad Electrónica e Industrial, para ofrecer el servicios en Seguridad y Salud ocupacional, con los siguientes productos: en capacitación, servicio y asesoría, con los que se da a conocer la importancia de crear una cultura organizacional en seguridad y salud ocupacional en las pymes, para minimizar los riesgos y ausentismos laborales.

Aplicando la matriz Ansoff, se describen las acciones producto-mercado:

Penetración de mercado:

- Proveer información sobre requisitos, beneficios para minimizar riesgos y ausentismos laborales.
- Concretar negocios a través de ofertas atractivas.

Desarrollo de productos:

- Ofrecer una nueva modalidad de capacitación, en línea.
- Desarrollo de nuevos mercados:
- Conferencias informativas para promocionar los productos

Diversificación:

- Servicio de información periódica sobre SSO por medio de boletín digitalizado.
- Proveer matriz de indicadores por empresa

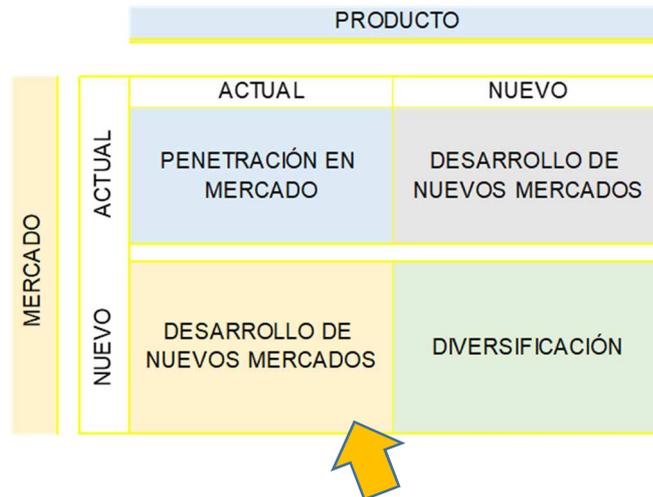


Figura 36. Matriz Ansoff

2.8.4. Mapa estratégico de objetivos

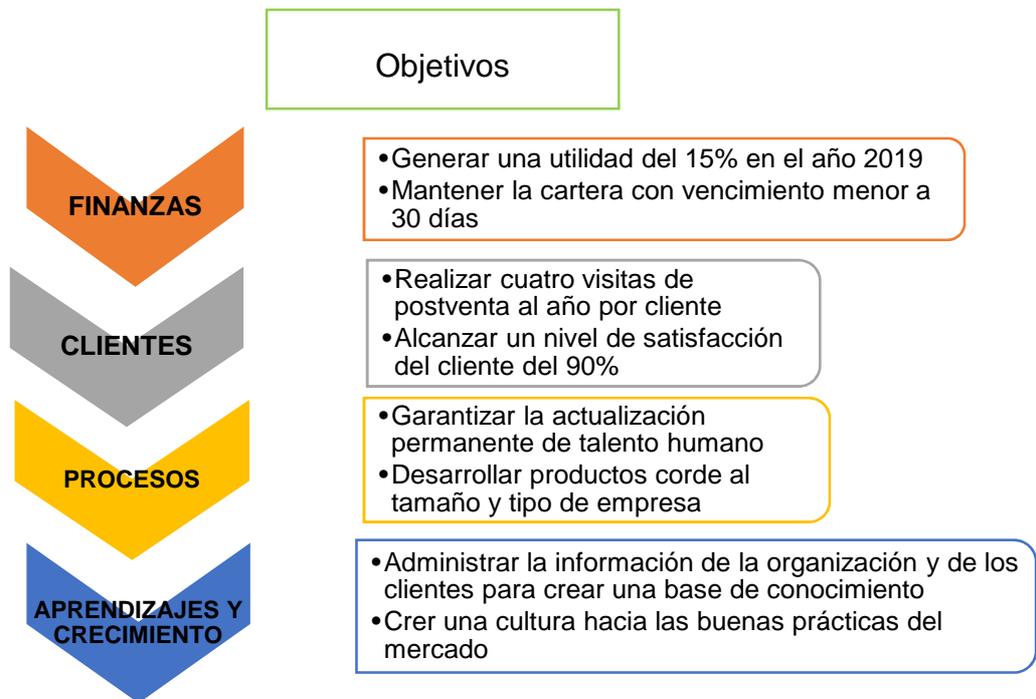


Figura 37. Mapa estratégico de objetivos

2.8.5. Conclusiones

Luego del estudio de mercado realizado en el capítulo 1 y 2, se puede concluir lo siguiente:

- Existe un desconocimiento en las Pymes de las normativas y leyes gubernamentales, para el buen desarrollo en prevención de riesgos laborales, por lo que se considera una gran oportunidad de mercado para el plan de negocios a desarrollar.
- Los principales competidores que se logró identificar son los asesores externos y las empresas dedicadas a la asesoría: los beneficios principales la flexibilidad de los horarios y calidad de servicio.
- La empresa AT Seguridad Electrónica e Industrial, se proyecta captar 531 empresas en cinco años, lo que equivalen al 5.45% del mercado total de Guayaquil que es 9.740.
- En el análisis interno se evidencia que se cuenta con las fortalezas óptimas para incursionar en el segmento de las pymes.

CAPÍTULO III

PLAN ESTRATÉGICO

3.1. Objetivos Comercial

Incrementar las ventas en AT Seguridad Electrónica e Industrial para el año 2019, mediante capacitaciones y asesorías en las Pymes de Guayaquil.

a) Objetivo General

Captar el 100 Pymes en el primer año (1% de participación de mercado), para concretar servicios a 531 empresas en un periodo de 5 años en la ciudad de Guayaquil.

b) Objetivos Específicos

- Generar una utilidad del 15%, en el año 2019
- Implementar una nueva modalidad de capacitación en línea.
- Desarrollar productos acorde al tamaño y tipo de empresa.
- Garantizar la actualización permanente de conocimientos en el talento humano.
- Administrar la información de la organización y de los clientes para crear una base de conocimiento.
- Crear una cultura hacia las buenas prácticas del mercado.
- Contratación de un vendedor adicional en el 5to. Año.

c) Objetivos Operacionales

- Alcanzar un nivel de satisfacción del cliente mayor al 90%
- Mantener la cartera con vencimientos menor a 30 días
- Realizar cuatro visitas de postventa al año por cliente

Tabla 7*Objetivos operacionales***Objetivos operacionales**

	Objetivo 1	Objetivo 2	Objetivo 3
	Alcanzar un nivel de satisfacción del cliente mayor al 90%.	Mantener la cartera, con vencimientos menores a 30 días.	Realizar cuatro visitas de postventa al año, por cliente.
Específico	Comunicación permanente con el cliente	Revisar solicitudes de créditos	Diseñar las rutas y territorios
Medible	Cumplir con las 10 visitas diarias	Elaborar reportes de efectividad de cobranzas	Cuantificar los clientes atendidos
Alcanzable	Coordinar previamente las visitas	Adquirir un sistema de análisis de crédito	Realizar envío de información sobre normas y leyes
Realista	Tramitar sugerencias y requerimientos	Anticipar la gestión de cobro, evitando su vencimiento	Evaluar la gestión realizada por el vendedor
Tiempo	Hacer llamadas de satisfacción al cliente, mensualmente	Revisar semanalmente la cartera de clientes	Hacer seguimiento mensual

3.2. Plan comercial y de marketing

El primer año se proyecta trabajar con 75 empresas pequeñas y 25 empresas mediana. Esto representa \$123.750 en ventas a las empresas pequeñas y \$82.500 a las empresas medianas, con un estimado total de \$206.250 en el primer año.

Tabla 8

Plan comercial año 1

EMPRESA	AÑO 1	
	CANTIDAD	VALOR
PEQUEÑA EMPRESA	75	123.750
MEDIANA EMPRESA	25	82.500
TOTAL	100	206.250

Plan marketing

En el marketing, lo vamos a realizar identificando oferta y demanda, desarrollando la propuesta de valor y servicios, creación de valor para los clientes, el cual será uno a uno en el segmento de las pymes.

3.2.1. Estrategias de ventas

A.T Seguridad Electrónica & Industrial aplicará la estrategia de ventas mediante la captación de nuevos clientes para la comercialización de sus productos, realizar la peneración de mercado aplicando la matriz Ansoff, alcanzado un presupuesto de ventas de \$206.250 en el año 2019.

PLAN DE MARKETING
Marketing por redes sociales, las cuales será por sectores y hora de alta visitas.
Crear promociones especiales de acuerdo al paquete de servicios seleccionado, marcando diferencia en la competencia.
Campaña mediante email marketing dirigido.

Figura 38. Plan de marketing

Penetración de mercado:

- Proveer información sobre requisitos , crear la necesidad a beneficios para minimizar riesgos y ausentismos laborales.

Desarrollo de productos:

- Ofrecer una nueva modalidad de capacitación, en línea.

Desarrollo de nuevos mercados:

- Conferencias informativas para promocionar los productos

Diversificación:

- Servicio de información periódica sobre SSO por medio de boletín digitalizado.

3.3. Función de la Dirección de Ventas

Esta función tan importante en la empresa, el gerente se encarga de dirigir el departamento comercial, controlando cada una de sus funciones, por lo cual se describen en las siguientes áreas:

Área estratégica: La estrategia principal será captar las ventas en un 0,2% en el año 2019 solo de las pymes del mercado disponible en la ciudad de Guayaquil, como se muestra en la tabla No.9 .

Tabla 9

Captación de mercado calificado

CAPTACIÓN DE MERCADO CALIFICADO 2019	
MERCADO CALIFICADO DISPONIBLE	5.844
VENTA PROYECTADA AÑO 2019	100
% CAPTACIÓN DE MERCADO	2%

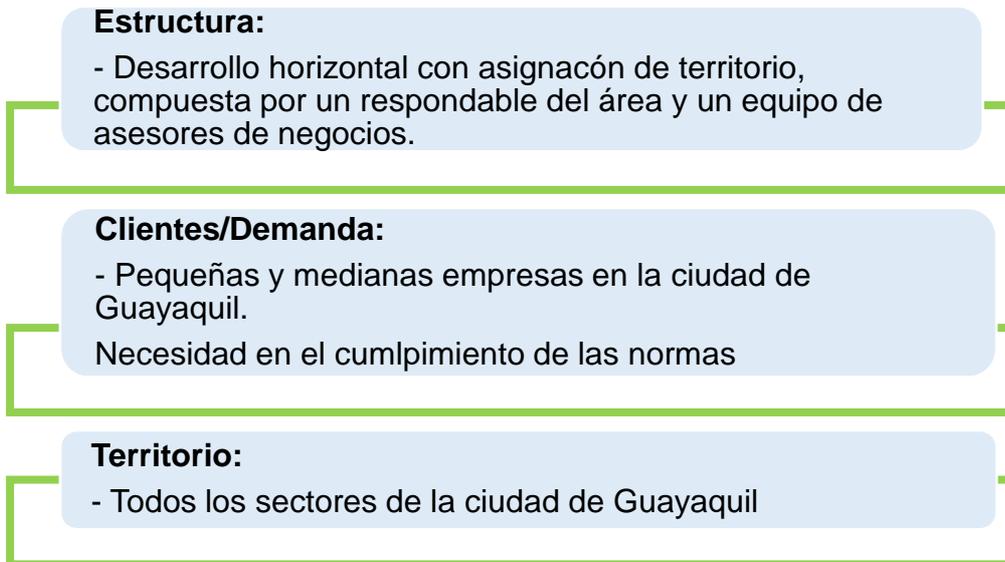


Figura 39. Area estratégica

La figura 39 se diseña como se va a realizar esta estrategia, dirigido por el líder de la empresa, definiendo el territorio para captar el mayor número de pymes.

Área de Gestión: EL área de gestión será la contratación de asesores, formarlos y mantenerlos motivados, diseñando un plan de comisiones de acuerdo a su productividad .

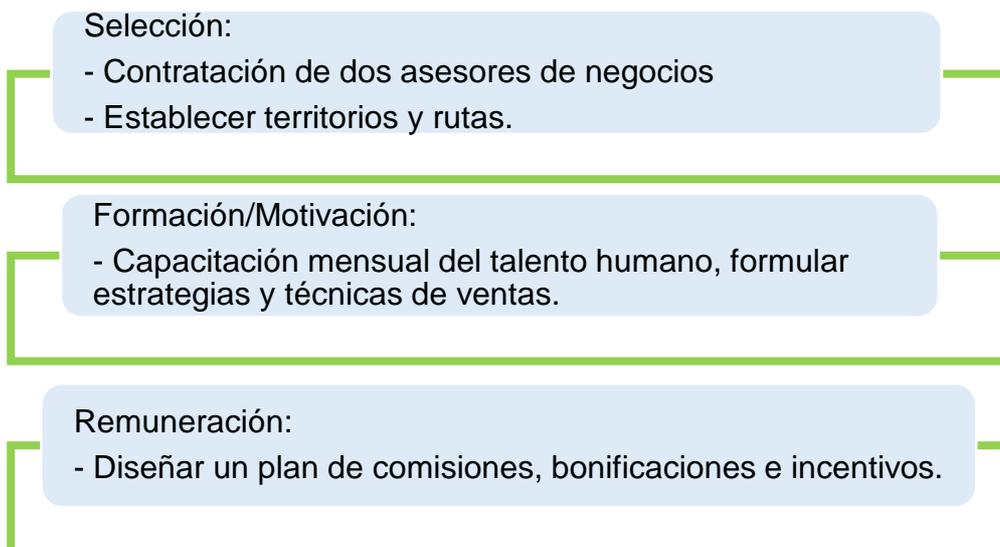


Figura 40. Area de gestión

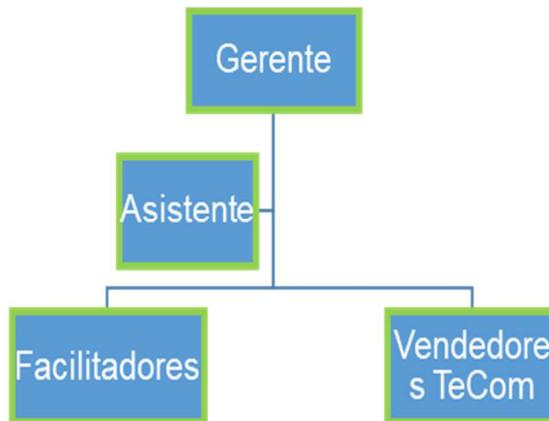


Figura 41. Estructura empresa

3.4. Organización de la Estructura de Ventas

La estructura de A.T Seguridad Electrónica e Industrial actualmente empieza desde el gerente propietario, quien es el encargado de las capacitaciones junto con otro capacitador, ya que dentro de las proyecciones de crecimiento está la contratación de una asistente, un facilitador y dos asesores de negocios.

Asesores de TeCom:

- Planificar las visitas diarias a los clientes potenciales
- Asesorar al cliente. Aspectos técnicos y comerciales
- Realizar seguimiento a través del call center
- Ingresar las ordenes de pedido
- Retroalimentar a la empresa con las necesidades del mercado

Facilitadores:

- Analizar requerimientos los requerimientos de los clientes
- Cumplir con el cronograma de actualización de conocimientos
- Preparar los materiales de capacitación
- Completar reporte de gestión

3.5. Previsiones y cuotas de venta

La empresa A.T Seguridad Electronica & Industrial, como parte de la estrategia comercial, se determina que en los dos primeros años se aplicaran para promover los servicios de la empresa cubriendo el 92% de las PYMES (mercado calificado disponible) de la ciudad de Guayaquil, como se muestra en la tabla 10.

Tabla 10

Cobertura de mercado

Cobertura de mercado	
Mercado calificado disponible	5,844
Visitas en el año #1(2 Vendedores)	2,700
Visitas en el año # 2(2 Vendedores)	2,700
Subtotal	5,400
Cobertura de mercado	92%

En los tres años restantes se completará la cobertura con el 8% restante de las empresas calificadas disponible y se orientará la estrategia a concretar negocios con las empresas gestionadas.

En cinco años la empresa AT Seguridad Electrónica Industrial atenderá 531 clientes entre pequeña y mediana empresa, como se muestra en la tabla 11.

Tabla 11

Matriz quinquenio

EMPRESA	PROYECCIÓN CANTIDAD DE EMPRESAS					TOTAL
	2019	2020	2021	2022	2023	
PEQUEÑA EMPRESA	75	77	80	82	84	398
MEDIANA EMPRESA	25	26	27	27	28	133
TOTAL	100	103	106	109	113	531

3.5.1. Potencial de mercado, de ventas y clases de provisiones

De acuerdo al reporte de INEC denominado Directorio de Empresas y Establecimientos del 2012, en la ciudad de Guayaquil, hay 9.740 Pymes, por lo que se tomará este último valor como la población estudio. Con base en la opinión de los experto entrevistados, ver anexo del análisis cualitativo 2.5. La demanda potencial (empresas que demandarían el servicio), se sitúa en el 70%; que la demanda disponible se calcula en el 65% y el mercado calificado disponible en 60% (empresas que tienen interés, ingresos y acceso a una oferta de la empresa). Las provisiones comerciales para el quinquenio se calcularan ese 60%, es decir por 5.844 como se muestra en la tabla 21.

Tabla 12

Mercado pymes para SSO

MERCADO PYMES PARA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
MERCADO PYMES DE GUAYAQUIL	100%	9,740
MERCADO POTENCIAL	70%	6,818
MERCADO DISPONIBLE	65%	6,331
MERCADO CALIFICADO DISPONIBLE	60%	5,844

Potencial de Ventas

El potencial de ventas para el quinquenio es de \$1`095.009. El volumen de negocio esta compuesto por el 60% en empresas pequeñas y el 40% para las medianas empresas como se muestra en la tabla 13.

Previsiones

1. **Cantidad de empresas:** En la tabla No.13-el periodo proyectado se estima que el 75% de las cuentas corresponden a pequeñas empresas y generan el 60% de la facturación, y el 25% corresponden a medianas empresas y contribuyen el 40% de la facturación.

Tabla 13*Proyección cantidad de ventas*

PROYECCIÓN DE VENTAS							
PEQUEÑA EMPRESA	\$123.750	\$127.463	\$131.286	\$135.225	\$139.282	\$657.006	60%
MEDIANA EMPRESA	\$82.500	\$84.975	\$87.524	\$90.150	\$92.854	\$438.004	40%
TOTAL	\$206.250	\$212.438	\$218.811	\$225.375	\$232.136	\$1.095.009	100%

2. Fidelización

La proyección de clientes a fidelizar es del 80% de los obtenidos en el periodo previo, donde el 63% de la base de clientes son recurrentes y el 37% corresponde a nuevos clientes, lo cual nos asegura en la parte financiera sostenibilidad y en la comercial participación de mercado en los servicios que se ofrece de Capacitación y Asesorio en Seguridad y Salud Ocupacional; como se muestra en la tabla 14.

Tabla 14*Generación por tipo de clientes*

GENERACIÓN POR TIPO DE CLIENTES							
CLIENTES	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL	
% FIDELIZACIÓN		80%	80%	80%	80%		%
FIDELIZADOS		80	82	85	87	335	63%
NUEVOS	100	23	24	24	25	196	37%
TOTAL	100	103	106	109	113	531	100%

3. Productividad en el tiempo

De acuerdo a organización del tiempo del vendedor se determina en 50 semanas operativas al año, con 5 días laborables por semanas y con un cumplimiento del 90% de las visitas presupuestadas (10% se fija como imprevistos).

Tabla 15

Productividad del tiempo vendedor

Productividad del tiempo para el vendedor		
Potencial visitas año #1	Visitas	Observación
Visitas diarias por semana	6	Visitas diarias potenciales
5 días laborables por semana	30	Visitas semanales
Visitas potenciales por año	1,500	
Cumplimiento de visitas	90%	
Visitas presupuestadas al año	1,350	Por vendedor
Visitas presupuestadas por semana	27	Por vendedor
Semanas operativas	50	
Visitas efectivas diarias	5.4	

4. Conversión de prospectos a clientes

Durante los primeros dos años se espera un ratio de conversión bajo en razón de enfocarse y dar a conocer los servicios, al mismo tiempo captar cuentas. A partir del 3er año el ratio de conversión se estabiliza en la media de mercado, en el quinto año se incorpora un nuevo asesor para cumplir las proyecciones.

Tabla 16

Conversión de prospecto a cliente

Conversión de prospecto a cliente					
	Año #1	Año #2	Año #3	Año #4	Año #5
Visitas efectivas diarias	5.4	5.4	5.4	5.4	5.4
Número de vendedores	2	2	2	2	3
Ratio de conversión prospecto cliente	3.70%	5.93%	7.70%	10.40%	9.71%

1. Mercado Actual

De acuerdo a la referencia de las encuestas se puede constatar que el mercado actual calificado de 5844 pymes, corresponde a 9740 total de Pymes de la ciudad de Guayaquil, está dividido de la siguiente manera.

Como se afirma, el mercado calificado disponible al momento de contratar los servicios de capacitación y asesoría en seguridad y salud ocupacional, deciden contratar este servicio de acuerdo se detalla a continuación:

- Asesores independientes 28%
- Empresas asesoras 22%
- Mercado no atendido 50%

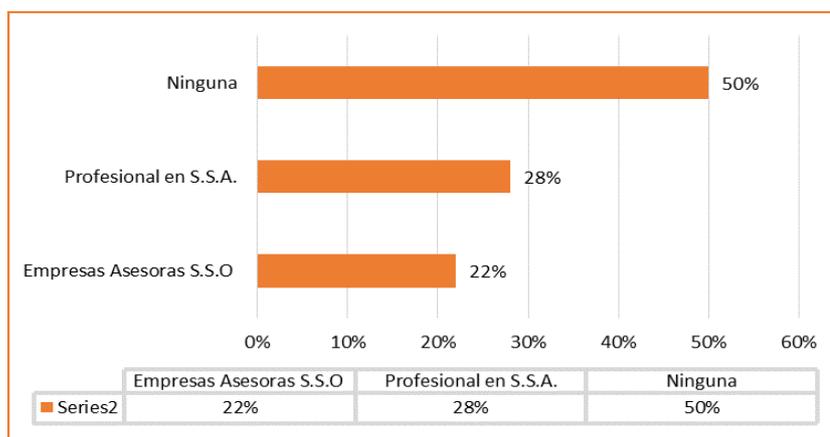


Figura 42. Mercado actual

2. Mercado Potencial

Se le llama mercado potencial a aquel público que no consume tu producto, pero que tienen o pueden llegar a tener la necesidad de consumirlo. Parte de ese mercado satisface sus necesidades comprándole a tu competencia, esto no quiere decir que en algún momento puedan comprar otra marca. (Destino, s.f.).

Después del análisis de las encuestas y las entrevistas de profundidad con los especialistas, se determina que hay un mercado potencial en donde se puede ofrecer los servicios de Seguridad y Salud Ocupacional; el 76% de las empresas no tienen una persona responsable en el área de S.S.O. Hay muchos casos por desconocimiento a la ley no se ha gestionado la ejecución de un programa de Seguridad y Salud.



Figura 43. Mercado potencial

Resultados de la entrevista de profundidad con los especialistas



Figura 44. Resultado entrevista de profundidad

3.5.2. Procedimiento para las previsiones

El procedimiento que se realiza es por la demanda que exige este mercado. Mediante el análisis de las encuestas, se aplican estrategias comerciales, y se presupuesta para el año 2019 \$206.250 que se distribuirá proporcionalmente entre dos Asesores para atender las pequeñas y medianas empresas.

Tabla 17

Presupuesto de venta año 2019

PROYECCIÓN DE VENTAS							
PEQUEÑA EMPRESA	\$123.750	\$127.463	\$131.286	\$135.225	\$139.282	\$657.006	60%
MEDIANA EMPRESA	\$82.500	\$84.975	\$87.524	\$90.150	\$92.854	\$438.004	40%
TOTAL	\$206.250	\$212.438	\$218.811	\$225.375	\$232.136	\$1.095.009	100%

Cuota de ventas por Asesor Comercial.

Tabla 18

Cuota de ventas por asesor

Empresa	2019
Pequeña empresa. (Asesor 1)	\$61,875
Pequeña empresa. (Asesor 2)	\$61,875
Mediana empresa. (Asesor 1)	\$41,250
Mediana empresa. (Asesor 2)	\$41,250
Total	\$206,250

3.5.3. Métodos de previsión de ventas

El método a utilizar es del juicio de los ejecutivos , de acuerdo a la información obtenida a través de las encuestas realizadas a las pequeñas y medianas empresas.

3.5.4. Cuotas de venta

Se asigna el 50% del presupuesto de ventas a cada Asesor Comercial, distribuido para el primer año \$103.125 para el Asesor #1 y \$103.125 para el Asesor #2, que atenderán a las pequeñas y medianas empresas.

Tabla 19

Cuotas de ventas en cantidad de empresas y valores

CUOTA DE VENTAS EN CANTIDAD DE EMPRESAS Y VALORES						
CUOTA DE VENTA: (UND)						
EMPRESA	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
PEQUEÑA EMP. Asesor 1	38	39	40	41	42	199
PEQUEÑA EMP. Asesor 2	38	39	40	41	42	199
MEDIANA EMP. Asesor 1	13	13	13	14	14	66
MEDIANA EMP. Asesor 3						-
TOTAL	100	103	106	109	113	531
CRECIMIENTO %		3%	3%	3%	3%	
CUOTA DE VENTA: (\$)						
EMPRESA	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
PEQUEÑA EMP. Asesor 1	\$61.875	\$63.731	\$65.643	\$67.612	\$69.641	\$328.503
PEQUEÑA EMP. Asesor 2	\$61.875	\$63.731	\$65.643	\$67.612	\$69.641	\$328.503
MEDIANA EMP. Asesor 1	\$41.250	\$42.488	\$43.762	\$45.075	\$46.427	\$219.002
MEDIANA EMP. Asesor 2	\$41.250	\$42.488	\$43.762	\$45.075	\$46.427	\$219.002
TOTAL	\$206.250	\$212.438	\$218.811	\$225.375	\$232.136	\$1.095.009

3.5.5. Método de Kripp

Para realizar este método, se necesita de información histórica y por ser un servicio nuevo a implementar, este no aplica.

3.5.6. Presupuestos de Ventas

El presupuesto de ventas para el año 2019 es de \$206.250, proyectado a vender el servicio de Asesoría y Salud Ocupacional a 100 empresas PYMES de la ciudad de Guayaquil.

Para el quinquenio se proyecta cerrar con \$1`095.009, cubriendo con nuestro servicio a 531 Pymes que corresponde el 75% a las pequeñas empresas y el 25% a medianas empresas.

Tabla 20

Proyección de ventas en cantidad de empresas y valoradas

CUOTA DE VENTAS EN CANTIDAD DE EMPRESAS Y VALORES						
CUOTA DE VENTA: (UND)						
EMPRESA	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
PEQUEÑA EMP. Asesor 1	38	39	40	41	42	199
PEQUEÑA EMP. Asesor 2	38	39	40	41	42	199
MEDIANA EMP. Asesor 1	13	13	13	14	14	66
MEDIANA EMP. Asesor 3						-
TOTAL	100	103	106	109	113	531
CRECIMIENTO %		3%	3%	3%	3%	
CUOTA DE VENTA: (\$)						
EMPRESA	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
PEQUEÑA EMP. Asesor 1	\$61.875	\$63.731	\$65.643	\$67.612	\$69.641	\$328.503
PEQUEÑA EMP. Asesor 2	\$61.875	\$63.731	\$65.643	\$67.612	\$69.641	\$328.503
MEDIANA EMP. Asesor 1	\$41.250	\$42.488	\$43.762	\$45.075	\$46.427	\$219.002
MEDIANA EMP. Asesor 2	\$41.250	\$42.488	\$43.762	\$45.075	\$46.427	\$219.002
TOTAL	\$206.250	\$212.438	\$218.811	\$225.375	\$232.136	\$1.095.009

3.6 Organización del territorio y de las rutas

El Cantón Guayaquil, ubicado al oeste del río Guayas y atravesado por la cadena montañosa Chongón – Colonche, limita al Norte con los cantones Lomas de Sargentillo, Nobol, Daule y Samborondón; al Sur con el Golfo de Guayaquil y la provincia de El Oro, al Oeste con la provincia de Santa Elena y el cantón General villamil y al Este con los cantones Durán, Naranjal y Balao. Con una superficie de 5.237 Km², está ubicado a 6 metros sobre el nivel del mar, aproximadamente, posee un clima del tipo tropical sabana y tropical monzón, con temperaturas elevadas durante la mayor parte del año, su temperatura promedio es de 25°C. Administrativamente el cantón Guayaquil está dividido en las 16 parroquias urbanas y 5 parroquias rurales que se detallan en la siguiente tabla: (Municipio de Guayaquil, s.f.)

Tabla 21

Dvisión política Guayaquil

División Política del cantón Guayaquil		
Parroquias Urbanas		Parroquias Rurales
Ayacucho	Roca	Juan Gomez Rendón (Progreso) El Morro Posorja Puna Tenguel
Bolivar	Rocafuerte	
Carbo	Sucre	
Febres-Cordero	Tarqui	
García Moreno	Urdaneta	
Letamendi	Chongón	
9 de Octubre	Pascuales	
Olmedo	Ximena	

La organización los territorios y rutas, le permite al departamento comercial la correcta distribución del tiempo y mayor productividad de los asesores comerciales, identificando las zonas y estableciendo el número de vendedores a contratar.

3.6.1. Establecimiento de los territorios

El establecimiento de territorios está formado por las Pymes de las parroquias de la ciudad de Guayaquil. Actualmente la empresa no cuenta con asesores de venta externos, para lo cual dentro del plan de negocio se prevé la contratación de dos vendedores, para lo cual se le asignarán cuotas mensuales de ventas y serán los encargados de captar el 5% de las pequeñas y medianas empresas de esta población. Para este efecto se diseñarán rutas estratégicas para cada asesor.

Por lo indicado anteriormente, el mercado potencial es el 65% de clientes a quienes se les va a vender nuestros servicios dentro del primer año.



Figura 45. Mapa norte de la ciudad de Guayaquil

- Vía Daule
- Av. Juan Tanca Marengo
- Av. Victor Emilio Estrada
- Av. Américas
- Av. Fco. Orellana

La figura 45 muestra la vías más importantes del sector norte de la ciudad de Guayaquil, donde se encuentran la mayor concentración de Pymes.

3.6.2. Gestión rentable y revisión de los territorios

A.T Seguridad Electrónica & Industrial para una gestión rentable, programará las rutas de territorio y gestión de acuerdo al número de visitas, como se muestra en la tabla 22.

Tabla 22

Productividad del tiempo para el vendedor

Productividad del tiempo para el vendedor		
Potencial visitas año #1	Visitas	Observación
Visitas diarias por semana	6	Visitas diarias potenciales
5 días laborbles por semana	30	Visitas semanales
Visitas potenciales por año	1,500	
Cumplimiento de visitas	90%	
Visitas presupuestadas al año	1,350	Por vendedor
Visitas presupuestadas por semana	27	Por vendedor
Semanas operativas	50	
Visitas efectivas diarias	5.4	

De acuerdo a organización del tiempo del vendedor se determina en 50 semanas operativas al año, con 5 días laborables por semanas y con un cumplimiento del 90% de las visitas presupuestadas (10% se fija como imprevistos).

3.6.3. Construcción de rutas

Se establece un itinerario de la zona que se va a cubrir, para una mejor ubicación se utilizaran herramientas digitales como google map que ayudará a ubicar la empresa que se va a visitar. El Asesor debe llevar el formato de visita, documento que servirá para controlar la efectividad de las citas y ventas concretadas.

El vendedor recibirá capacitación constante, manejando técnicas que le ayudan a realizar su trabajo de manera eficiente. Lograr cautivar la atención del cliente para iniciar el proceso de compra, conseguir el interés de los productos que se ofrece, dando a conocer los beneficios e inducir el deseo de compra, momento en el cual se logrará la acción de compra.

3.6.4. Métodos y tiempos: Productividad en ruta

El método será por la organización y planificación, esto permite establecer concretamente el número de clientes que se visitará en la semana y realizar la proyección mensual, en base a los tiempos establecidos en cada visita.

A continuación se detalla el tiempo que cada vendedor administraría en la visita de cada cliente.

Tabla 23

Administración del tiempo del vendedor

TIEMPO DE VISITA DEL ASESOR	
Traslado	30 Minutos
Tiempo de espera	15 Minutos
Gestión de ventas	30 Minutos
Imprevistos	15 Minutos
Total tiempo de visita:	90 Minutos

Así también, para el mejor control de gestión y productividad diaria, se utilizará una herramienta móvil (Sales Track - innovation móvil) permite medir la eficiencia y eficacia del equipo de ventas, mediante esta aplicación toda la información se transmitirá en línea. De la misma forma en cada dispositivo móvil se instalará la aplicación Friend Locator que permite tener la ubicación del vendedor, tiempo de recorrido, un mejor control de la efectividad de visita.

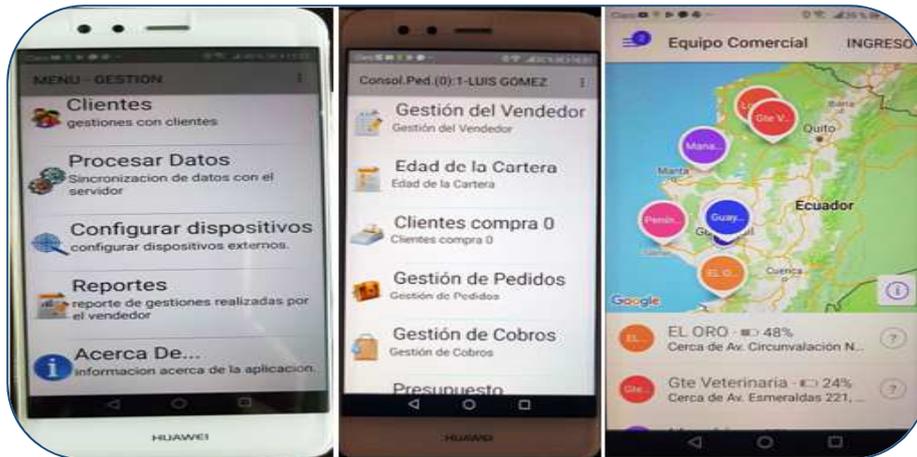


Figura 46. Aplicación móvil

Esta aplicación móvil de la figura 46, permitirá mantener un mejor control sobre los manejos de tiempos y eficiencia de los vendedores.

3.6. Realización de las Estrategias de Venta

Desarrollar la marca a través de penetración de mercado

Objetivo estratégico:

Alcanzar el 2% del mercado calificado disponible para el año 2019.

Táctica:

Diseñar el territorio asignado de acuerdo a las variables: prospectos, vendedores y extensión geográfica.

Plan operativo:

Realizar 6 visitas diarias

Reportarse a través de una aplicación móvil

Programar visitas, minimizando las visitas en frío.

Desarrollo de producto mediante nueva modalidad de capacitación en línea:

Objetivo estratégico:

Reducir el costos del servicio, reemplazando a los capacitadores por el servicio en línea, lo cual permitirá llegar a más empresas en un mismo tiempo.

Táctica:

Construir una plataforma que facilite este proceso, que incluya videos que terminará con una evaluación que refleje los resultados.

Plan Operativo:

A través de la tecnología digital, en la página web ingresando el código correspondiente que se asigna a cada empresa que solicita el servicio; los resultados serán tabulados y entregados a la empresa.

3.7.1. Reclutamiento de vendedores: localización, selección e incorporación.

La empresa A.T. Seguridad Electrónica e Industrial realizará la búsqueda de dos candidatos para cubrir el mercado de las PYMES dentro de la ciudad de Guayaquil. Para la selección de los aspirantes se debe cumplir con el siguiente perfil, como se detalla en la tabla 22.

La selección del personal estará a cargo del Gerente General.

Tabla 24

Perfil del vendedor

PERFIL DEL VENDEDOR

Formación Académica	Profesional con estudios Ing. Industrial, comercio, marketing o carreras afines.
Experiencia Laboral	Dos años de experiencia en ventas de servicios.
Edad	A partir de 25 años.
Habilidades	Persistencia, paciencia y entusiasmo.

Tabla 25

Perfil del facilitador

PERFIL DEL FACILITADOR

Formación Académica	Profesional con estudios de 4to. Nivel , especialista en S.S.O
Experiencia Laboral	Profesional que acredite 10 años de experiencia en S.S.O.
	Facilidad de comunicación

3.8.1. Sueldo fijo, comisiones e incentivos

Se ha proyectado que el sueldo para el vendedor será de \$500,00 más beneficios sociales, adicional se le otorgará el 3% de comisión por ventas realizadas.

El facilitador será contratado por horas laboradas y su remuneración será cancelada como honorarios profesionales.

3.8.2. Primas y otros incentivos similares

Con el objetivo de incentivar a la fuerza de ventas, y lograr cumplir el presupuesto, se aplicará un bono en tarjeta regalo; si logran exceder el 10% del presupuesto.

3.8.3. Sistemas mixtos

No aplica a este plan de negocios

3.8.4. Sistemas colectivos

Esta forma de pago No Aplica, ya que las comisiones se pagan de acuerdo al cumplimiento individual.

3.8.5. Gastos de viaje

Los programas de capacitación y asesoría que comercializa A.T Seguridad Electrónica & Industrial son dentro de la ciudad de Guayaquil, por lo tanto este punto No aplica.

3.8.6. Delimitación de los gastos del vendedor

No aplica al plan de negocio, ya que son clientes dentro de la ciudad.

recoridas por día. Esto genera la información para lograr el cumplimiento y eficiencia en la gestión con el cliente.

3.9.3. Evaluación de vendedores

La evaluación de vendedores permite medir el desempeño de su trabajo, analizar la forma que están desarrollando sus actividades en campo.

Se constatará si el vendedor conoce el producto y que técnicas de ventas aplica. Con los resultados de la evaluación se tomaran correctivos en beneficio para ambas partes.

Se implementará un formato para evaluar periódicamente al Asesor Comercial y medir la productividad del tiempo del Asesor en base al potencial de visita .

3.9.4. Cuadro de mando del Director de Ventas

El Gerente General de la empresa AT Seguridad Electronica tiene la responsabilidad del control de los Asesores, quien establece las pauta a seguir mediante los indicadores de gestión.

Tabla 27

Cuadro del Control de mando

CUADRO DE CONTROL DE MANDO

Procesos	Objetivos	Indicadores	Responsable
Financiero (Comercial)	Incremento de ventas en servicio de Asesoría y Capacitación de S.S.O.	Medir el cumplimiento de las ventas semanalmente.	Gerente
Cliente o Mercado	Satisfacción de clientes	Medir la satisfacción del cliente por medio de Reporte de Post Venta	Área Operativa
Procesos Internos	Captar clientes nuevos	Medir la captación de nuevos clientes, mediante email marketing dirigido al segmento de las PYMES.	Área Operativa
Aprendizaje y crecimiento	Capacitar a los Asesores en actualización de leyes y normativas en S.S.O.	Periodicamente, cada que salga una nueva ley o actualización.	Gerente

3.10. Ventas especiales

3.11. Marketing mix

La Mezcla de Mercadotecnia es definida como un grupo de herramientas de marketing las cuales son combinadas para producir la respuesta a la cual se quiere llegar con respecto al mercado meta.

La mezcla de marketing incluye todo lo que la empresa puede hacer para influir en la demanda de su producto, aunque hay muchísimas posibilidades estas pueden reunirse en 4 variables que se conocen como “las 4 P’s”: Precio, Plaza, Producto y Promoción. (Kotler, 2010)

3.11.1. Producto

El producto es cualquier cosa que puede ser ofertada al mercado para satisfacer sus necesidades, incluyendo objetos físicos, servicios, personas, lugares, organizaciones e ideas. (Kotler, 2010)

Los productos a ofrecer son la capacitación y asesoría en Seguridad y Salud Ocupacional a las Pymes en la ciudad de Guayaquil, con lo que se busca el culturizar a este segmento por medio de este servicio, para minimizar el riesgo y accidentabilidad laboral. Porque es un segmento de mercado que a menudo necesita ser asesorado con temas relacionados con la legislación vigente en las seguridades que debe cumplir una empresa de acuerdo al número de trabajadores y en base al espacio donde se desarrolla.

Los planes en conjunto con los productos entregables son los siguientes:

Tabla 28

Planes a ofrecer

PLANES A OFRECER	
Descripción del Plan	Entregables
Capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional	
Herramienta clave que le permite al trabajador adquirir nuevas competencias, para mejorar sus conductas inseguras y reducir los riesgos de accidentes en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> - Prevención de incendios y manejo de equipos de emergencia - Primeros auxilios básicos - Simulacro ante emergencia - Prevención de riesgos físicos, químicos, mecánicos, químicos, biológicos - Selección y uso correcto de equipos de protección personal - Normativas SSO
Comité Paritario	
Está representado por 3 empleadores y 3 trabajadores de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico Inicial - Registros del Comité Paritario en el SUT, - Registro del Delegado de Seguridad y Salud en el SUT. - Registro del informe anual de gestión. - Actas de constitución del organismo paritario. - Actas de reuniones del organismo paritario.
Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional	
Documento que establece reglas de prevención, ante riesgos identificados en la organización, el mismo que debe ser aprobado por el Ministerio de Trabajo cada dos años.	<ul style="list-style-type: none"> - Visita técnica al cliente para la identificación de los factores de riesgo laboral a los que se encuentran expuestos los trabajadores - Identificación de los controles operacionales implementados - Asesoría personalizada al nivel directivo y al Responsable de Seguridad y Salud - Elaboración del Reglamento de Seguridad y Salud - Ingreso al Ministerio del Trabajo con todos los requisitos legales para su aprobación - Seguimiento al trámite hasta su aprobación final
Programas de Prevención de Riesgos Psicosociales	
Acciones preventivas, educativas y participativas para implementar hábitos y estilos de vida saludables.	<ul style="list-style-type: none"> - Medición de riesgos con métodos garantizados - Taller de concientización de prevención de riesgos psicosociales - Plan de acción para prevención de VIH - Certificado del Programa de prevención psicosocial. - Certificado del programa de prevención del uso y consumo de drogas en ambientes laborales
Mediciones Técnica de Riesgo Laboral	
Identificar, medir, evaluar riesgos los riesgos psicosociales en la organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Medición de ruido y confort acústico - Evaluación de iluminación - Estrés y ergonomía - Monitoreo de gases y sustancias químicas
Elaboración de Planes de Emergencia y Contingencia	
Cumplir con las exigencias técnicas solicitadas por el Cuerpo de Bomberos y acorde a las ordenanzas municipales locales.	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis y evaluación de instalaciones como vías de evacuación, señaléticas, etc. - Levantamiento de información de la empresa - Elaboración de plan de emergencia y contingencia - Asesoría en Seguridad y Salud Ocupacional

3.11.2. Precio

Un precio es la cantidad de dinero que se cobra por un producto o servicio. En términos más amplios, un precio es la suma de los valores que los consumidores dan a cambio de los beneficios de tener o usar un producto o servicio. (Kotler, 2010).

Los precios de cada plan no incluyen el IVA y se ha clasificado de acuerdo al tamaño de la empresa.

Tabla 29

Planes a ofrecer

PLANES A OFRECER	PEQUEÑA EMPRESA	MEDIANA EMPRESA
Capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional	\$300.00	\$600.00
Comité Paritario	\$400.00	\$800.00
Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional	\$400.00	\$800.00
Programas de Prevención de Riesgos		
Psicosociales	\$400.00	\$800.00
Mediciones Técnicas de Riesgo laboral	\$150.00	\$300.00
Elaboración de Planes de Emergencia y Contingencia	\$300.00	\$600.00
TOTAL	\$1,650.00	\$3,300.00

La forma de pago es: 50% al momento del cierre de la negociación y el 50% al momento de la entrega del servicio, el cual podrá ser cancelado en efectivo y/o cheque hasta un plazo máximo de 30 días.

3.11.3 Plaza

La plaza comprende las actividades de la empresa que ponen al producto a disposición de los consumidores meta. La mayoría de los productores trabajan con intermediarios para llevar sus productos al mercado.

Estos intermediarios su vez, utilizan los canales de distribución consisten en un conjunto de individuos y organizaciones involucradas en el proceso de poner un producto o servicio a disposición del consumidor. (Kotler, 2010).

La comercialización de los servicios será directo, dentro de la ciudad de Guayaquil, a través de los asesores comerciales, los cuales previamente

tendrán que agendar las citas con los clientes y hacer las visitas programadas, en base al diseño del territorio y rutas realizado por el Gerente.

3.11.4. Promoción

La promoción abarca las actividades que comunican las ventajas del producto y convencen a los clientes de comprarlo. (Philip Kotler, 2010).

La empresa está trabajando en la construcción de la página web a través de la cual publicitará sus servicios, así también con las pautas publicitarias que se realizará en radio, redes sociales y mail marketing dirigido a este segmento.

3.11.5. Personas

El departamento comercial o personal de ventas tiene contacto directo con el cliente en las organizaciones de servicios y su comportamiento puede ser tan importante como para influir en la calidad percibida de un servicio. Por ello es básico que este personal realice su trabajo de una manera efectiva y eficiente para ser así una variable más del marketing mix de una empresa de servicios. (Kotler, SGM, 2016).

Con el objetivo de retener a los clientes se trabaja en la construcción de relaciones, lograr dar una atención directa con el cliente y construir una relación a largo plazo sostenible en el tiempo para lograr la fidelización. En este punto se trabajará con estrategias de recompensas en sus compras para conseguir aumentar el volumen de ventas y paralelamente con el punto anterior.

3.11.6. Publicidad

El principal propósito de la comunicación en el marketing de servicios es crear interés en el servicio y en la propia organización del mismo, para

diferenciarse de la competencia, para comunicar y representar los beneficios de los servicios disponibles y finalmente para persuadir a los clientes para que compren o usen el servicio. (Kotler, SGM, 2016).

La empresa A.T Seguridad Electronica & Industrial dentro de su presupuesto ha considerado la realización de cuñas publicitarias en radio y redes sociales.

3.11.7. Procesos

Los procesos se podrían definir como mecanismos o rutinas en la prestación de un servicio que afectan a la calidad percibida del mismo. (Kotler, SGM, 2016).

Se hará seguimiento mediante los procesos de automatización de marketing, test-entrevista de satisfacción del cliente, reporte de postventa, La información obtenida será procesada y considerada para análisis y se tomarán acciones que aporten a la fidelización del cliente.

3.11.8. Presencia física

La evidencia física es de las 3 variables la que cada vez está adquiriendo más importancia en las últimas tendencias del marketing mix, ya que puede ayudar a darle forma a las percepciones que del servicio tengan los clientes. (Kotler, SGM, 2016).

A.T Seguridad Electrónica & Industrial fortalecerá sus estrategias de marketing, trabajara In Situ creando espacio, fidelizando. La presencia física se traduce en el testimonio de los clientes sobre el servicio recibido.

CAPÍTULO IV

ESTUDIO ECONÓMICO Y FINANCIERO

4.1. Hipótesis de partida

En este capítulo se analizará y mostrará si la propuesta es viable, sustentable y sostenible, lo cual se detallará en los puntos siguientes.

4.1.1 Capital inicial

Conjunto de bienes que posee una sociedad al inicio de su actividad empresarial. Es el capital social que figura en los estatutos y escrituras de constitución. (economía48, s.f.).

Tabla 30

Inversión inicial

Inversión Inicial - USD		115.562,69
Recursos Propios	\$ 34.668,81	30%
Recursos de Terceros	\$ 80.893,88	70%

El capital inicial para la inversión de este proyecto es de \$115.562,69 de los cuales \$34.668,81 son capital propio y \$80.893,88 financiado con el banco, ya que se requiere equipar y alquilar una oficina dentro de la ciudad de Guayaquil y cubrir los gastos de la operación, lo que se detalla a continuación:

La compra de activo corresponde a los muebles y equipos de oficina necesarios para la operatividad del negocio, el cual se detalla a continuación:

Tabla 31*Compra activos*

Compra de Activos			
Equipos de Computo	Cantidad	P.U.\$	Valor
Computador-Lapto	3	400	1.200,00
Sistema Software	1	2.500	2.500,00
Impresora	1	300	300,00
Pantalla	2	150	300,00
Preyector	1	400	400,00
Total Equipo de Computo			4.700,00
Muebles y Enseres			
Escritorios	3	120	360,00
Sillas	6	30	180,00
Mesa de reuniòn	1	400	400,00
Total Muebles y Enseres			940,00
Total			5.640,00

4.1.2 Política de financiamiento

Para el inicio de este proyecto, la empresa financiará el funcionamiento con capital propio 30% y el 70% préstamo institución financiera con un interés del 11.83% (según tasa del BCE) y pagadero en tres años.

Tabla 32*Amortización*

AMORTIZACIONES ANUALES DEL FINANCIAMIENTO					
DETALLE	2019	2020	2021	2022	2023
Pagos por Amortización	\$ 12.609	\$ 14.185	\$ 15.957	\$ 17.950	\$ 20.193
Pago por Intereses	\$ 8.901	\$ 7.325	\$ 5.553	\$ 3.560	\$ 1.317
Servicio de Deuda	\$ 21.510	\$ 21.510	\$ 21.510	\$ 21.510	\$ 21.510
SALDOS ANUALES	\$ 86.040	\$ 64.530	\$ 43.020	\$ 21.510	\$ 0

4.1.3 Costo de Capital

El costo de capital es la tasa de rendimiento que una empresa debe ganar en los proyecto que invierte para mantener su valor de mercado y atraer fondos. También se puede considerar como la tasa de rendimiento requerida por los proveedores de capital del mercado para invertir su dinero en la empresa. Si el riesgo se mantiene constante, los proyectos con una tasa de rendimiento por encima del costo de capital incrementarán el valor de la empresa y los proyectos con una tasa de rendimiento por debajo del costo de capital, disminuirá el valor de la empresa (Gitman, 2003).

Tabla 33

Costo promedio ponderado

CPPC: COSTO PROMEDIO PONDERADO CAPITAL						
Inversión Inicial - USD	115.562,69		TASA	CPPC	VAN	\$54.911
Recursos Propios	\$ 34.668,81	30%	12%	4%	TIR	30%
Recursos de Terceros (banco)	\$ 80.893,88	70%	12%	8%		
			CPPC	12%		

El CPPC (costo promedio ponderado capital); el mismo que lo utilizamos para descontar los flujos de caja futura en un proyecto.

4.1.4 Impuestos

Un impuesto es un tributo que se paga al estado para soportar los gastos públicos. Estos pagos obligatorios son exigidos tanto a personas físicas, como a personas jurídicas. (Debitoor, s.f.).

Los impuestos a incluir en este proyecto serán los siguientes:

Utilidad trabajadores: 15%

Impuesto a la renta: 22%

4.2 Presupuesto de Ingresos

De acuerdo al análisis realizado en el capítulo 3, se proyectan las ventas en el primer año en 100 planes de asesoría y capacitación, lo que representa una venta estimada de \$206.250 y como meta al quinto año, llegar a conseguir 531 planes.

Tabla 34

Cuotas de ventas

CUOTA DE VENTAS EN CANTIDAD DE EMPRESAS Y VALORES

CUOTA DE VENTA: (UND)

EMPRESA	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
PEQUEÑA EMP. Asesor 1	38	39	40	41	42	199
PEQUEÑA EMP. Asesor 2	38	39	40	41	42	199
MEDIANA EMP. Asesor 1	13	13	13	14	14	66
MEDIANA EMP. Asesor 3						-
TOTAL	100	103	106	109	113	531
CRECIMIENTO %		3%	3%	3%	3%	

CUOTA DE VENTA: (\$)

EMPRESA	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
PEQUEÑA EMP. Asesor 1	\$61.875	\$63.731	\$65.643	\$67.612	\$69.641	\$328.503
PEQUEÑA EMP. Asesor 2	\$61.875	\$63.731	\$65.643	\$67.612	\$69.641	\$328.503
MEDIANA EMP. Asesor 1	\$41.250	\$42.488	\$43.762	\$45.075	\$46.427	\$219.002
MEDIANA EMP. Asesor 2	\$41.250	\$42.488	\$43.762	\$45.075	\$46.427	\$219.002
TOTAL	\$206.250	\$212.438	\$218.811	\$225.375	\$232.136	\$1.095.009

4.3. Presupuesto de Costos

Para el presente plan de negocios, el presupuesto de costos se clasifica en dos grupos: pequeñas y medianas empresas, como se detalla en la tabla 35.

Tabla 35

Presupuestos de costos

PROYECCIÓN DE COSTOS PEQUEÑA EMPRESA					
DETALLE	2019	2020	2021	2022	2023
COSTO ANUAL	27.000	28.644	30.389	32.239	34.203
COSTO UNIT. P.EMP.	360	371	382	393	405
PVP UNIT. PDTE	1.650	1.650	1.650	1.650	1.650
M.CONTRIBUCIÓN	78%	78%	77%	76%	75%
PROYECCIÓN DE COSTOS MEDIANA EMPRESA					
DETALLE	2019	2020	2021	2022	2023
MEDIANA EMPRESA	17.125	18.168	19.274	20.448	21.693
COSTO UNITARIO DEL SERVICIO					
CAPACITADOR 8 HR	360	371	382	393	405
SALA CAPACIT. (A)	100	103	106	109	113
ALIMENTOS BREAK	225	232	239	246	253
COSTO TOTAL UNIT	685	706	727	749	771
PVP UNIT. PDTE	3.300	3.300	3.300	3.300	3.300
M.CONTRIBUCIÓN	79%	79%	78%	77%	77%

Dentro de los costos se prevee la contratación de un capacitador especializado a partir del primer año de operatividad del negocio.

Tabla 36

Costos horas capacitador

COSTOS					
PROYECCIÓN HORAS DEL CAPACITADOR					
DETALLE	2019	2020	2021	2022	2023
HORAS	800	824	849	874	900
VALOR X HORAS	45	46	48	49	51
VALOR TOTAL	36.000	38.192	40.518	42.986	45.604
VALOR MENSUAL ©	3.000	3.183	3.377	3.582	3.800
CAPACITACIONES	2019	2020	2021	2022	2023
PEQ. EMPRESA	75	77	80	82	84
MED. EMPRESA	25	26	27	27	28
TOTAL	100	103	106	109	113
HRS.CAPACITACIÓN	8	8	8	8	8

La remuneración del capacitador es mediante contrato de acuerdo mutuo, por un costo de \$45/hora.

Tabla 37

Depreciación acumulada

CUENTA CONTABLE	2019	2020	2021	2022	2023
DEPRECIACION ANUAL	\$1.661	\$1.661	\$1.661	\$94	\$94
DEPRECIACION ACUMULADA	\$1.661	\$3.321	\$4.982	\$5.076	\$5.170
					PENDIENTE POR DEPRECIAR
					-\$470

Se calcula la depreciación acumulada de todos los activos fijos con proyección a cinco años.

4.3 Análisis de Punto de Equilibrio

Se proyectan comercializar 100 capacitaciones en el primer año para alcanzar el punto de equilibrio.

Tabla 38

Punto de equilibrio

PUNTO DE EQUILIBRIO	2019	2020	2021	2022	2023
VENTAS TOTALES	\$ 206.250	\$ 212.438	\$ 218.811	\$ 225.375	\$ 232.136
UNIDADES VENDIDAS	100	103	106	109	113
Pvu	\$ 2.063	\$ 2.063	\$ 2.063	\$ 2.063	\$ 2.063
COSTO DE VENTA	\$ 44.125	\$ 46.812	\$ 49.663	\$ 52.688	\$ 55.896
Cvu	\$ 441,25	\$ 454,49	\$ 468,12	\$ 482,17	\$ 496,63
P.E.(u)	25	27	28	29	30
P.E. (\$)	\$ 51.020	\$ 55.561	\$ 57.889	\$ 59.885	\$ 62.206

4.4 Presupuesto de Gastos

En el plan de negocio existen las cuentas de gastos administrativos y ventas, las cuales se están asignadas de la siguiente manera, ver tabla 39.

Se proyecta tres rubros principales dentro de los gastos de la empresa, clasificados en : administrativos, ventas y financiero, considerando un incremento del 3 % anual.

Tabla 39

Gastos administrativos y ventas

GASTOS ADMINISTRATIVOS, VENTAS Y FINANCIEROS CONSOLIDADO DE GASTOS ANUAL						
Detalle	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL QUINQUENIO
ENERGIA ELÉCTRICA	480	494	509	525	540	2.548
AGUA	300	309	486	328	338	1.760
TELÉFONO	480	494	509	525	540	2.548
INTERNET	420	433	446	459	473	2.230
ÚTILES DE OFICINA	600	618	637	656	675	3.185
ALQUILER DE OFICINA	2.400	2.472	2.546	2.623	2.701	12.742
GERENTE	14.400	14.832	15.277	15.735	16.207	76.452
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	4.800	4.944	5.092	5.245	5.402	25.484
MENSAJERO	4.632	4.771	4.914	5.062	5.213	24.592
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVO	28.512	29.367	30.416	31.156	32.091	151.541
TELEFONIA MÓVIL	960	989	1.018	1.049	1.080	5.097
PUBLICIDAD	3.600	3.708	3.819	3.934	4.052	19.113
ASESOR COMERCIAL -1	6.000	6.180	6.365	6.556	6.753	31.855
ASESOR COMERCIAL -2	6.000	6.180	6.365	6.556	6.753	31.855
COMISIONES ASESOR 1	3.094	3.187	3.282	3.381	3.482	16.425
COMISIONES ASESOR 2	3.094	3.187	3.282	3.381	3.482	16.425
TOTAL GASTOS DE VENTAS	22.748	23.430	24.133	24.857	25.603	120.770
FINANCIEROS						
INTERESES PAGADOS	8.901	7.325	5.553	3.560	1.317	26.656
TOTAL GASTOS FINANCIEROS	8.901	7.325	5.553	3.560	1.317	26.656
Total Gastos ADM - VTAS -FINANCIEROS	60.160	60.123	60.102	59.572	59.010	298.967

4.5 Factibilidad financiera

4.5.1 Análisis de ratios

Ratio de solidez. Mide la autonomía financiera de la empresa, al comparar los fondos propios con los pasivos no corrientes, es decir, relaciona los capitales propios de la empresa con el total de capitales permanentes necesarios para su financiación sus deudas a largo plazo). (empresa actual, 2016).

Tabla 40*Razones financieras*

SOLVENCIA						
RAZÓN CIRCULAN'	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
Pasivo Circulante	31.848	32.463	34.188	36.580	44.359	179.438
Activo Circulante	189.024	236.322	286.149	337.709	390.289	1.439.492
%	594%	728%	837%	923%	880%	802%
ENDEUDAMIENTO						
Total Pasivo	100.133	86.563	72.331	56.773	44.359	360.159
Total Activo	193.003	238.641	286.807	338.273	390.759	1.447.484
%	52%	36%	25%	17%	11%	25%
APALANCAMIENTO INTERNO						
Activo	193.003	238.641	286.807	338.273	390.759	1.447.484
Patrimonio	92.870	152.079	214.476	281.501	346.400	1.087.325
%	208%	157%	134%	120%	113%	133%
RENTABILIDAD						
M. OPERACIONAL	2.019	2.020	2.021	2.022	2.023	TOTAL
Utilidad Operacional	162.125	165.625	169.148	172.687	176.240	845.825
Ventas	206.250	212.438	218.811	225.375	232.136	1.095.009
%	79%	78%	77%	77%	76%	77%
M. DE UTILIDAD	2.019	2.020	2.021	2.022	2.023	TOTAL
Utilidad Neta	58.202	59.209	62.397	67.025	64.899	311.731
Ventas	206.250	212.438	218.811	225.375	232.136	1.095.009
ROS	28%	28%	29%	30%	28%	28%
ROE	2.019	2.020	2.021	2.022	2.023	TOTAL
Utilidad Neta	58.202	59.209	62.397	67.025	64.899	311.731
Patrimonio	92.870	152.079	214.476	281.501	346.400	1.087.325
ROE	63%	39%	29%	24%	19%	29%
ROA	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
Utilidad Neta	\$ 58.202	\$ 59.209	\$ 62.397	\$ 67.025	\$ 64.899	\$ 311.731
Activos	\$ 193.003	\$ 238.641	\$ 286.807	\$ 338.273	\$ 390.759	\$ 1.447.484
ROA	30%	25%	22%	20%	17%	22%

El análisis financiero del quinquenio demuestra la viabilidad de la propuesta comercial.

SOLVENCIA: Los ratios de solvencia muestran que la empresa está en capacidad de cumplir con sus obligaciones.

MARGEN OPERACIONAL 77% permite manejar adecuadamente el negocio.

ROS muestra la rentabilidad de las ventas, dando como resultado el 38%, lo que indica que el negocio es rentable y sostenible. Permite

trabajar la estrategia de promociones y compensaciones comerciales.

ROE indica que la rentabilidad sobre el patrimonio es del 29% realmente atractiva, por cada dólar que invierto me gano 0.29 ctvs .

ROA la rentabilidad sobre activo es el 0.22 ctvs por cada dólar invertido en activo mi rentabilidad es del 22%.

Tabla 41

Estado de resultados

A.T. SEGURIDAD ELECTRÓNICA E INDUSTRIAL					
ESTADO DE RESULTADO					
INGRESOS ORDINARIOS	2019	2020	2021	2022	2023
VENTAS					
PEQUEÑA EMPRESA	123.750	127.463	131.286	135.225	139.282
MEDIANA EMPRESA	82.500	84.975	87.524	90.150	92.854
TOTAL INGRESOS --->	206.250	212.438	218.811	225.375	232.136
COSTO DE VENTA					
PEQUEÑA EMPRESA	27.000	28.644	30.389	32.239	34.203
MEDIANA EMPRESA	17.125	18.168	19.274	20.448	21.693
TOTAL COSTO DE VENTAS --->	44.125	46.812	49.663	52.688	55.896
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	\$162.125	\$165.625	\$169.148	\$172.687	\$176.240
Margen de Contribución --->	79%	78%	77%	77%	76%
GASTOS OPERACIONALES					
GASTOS ADMINISTRATIVOS					
SUELDOS	23.832	26.592	27.389	28.211	29.057
BENEFICIOS SOCIALES	7.033	7.209	7.390	7.577	7.770
DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS	996	996	996	56	56
GASTOS SERVICIOS BASICOS	1.260	1.298	1.504	1.377	1.418
GASTOS DE INTERNET	420	433	446	459	473
GASTOS ÚTILES DE OFICINA	600	618	637	656	675
GASTOS DE ALQUILER	2.400	2.472	2.546	2.623	2.701
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVO --->	36.541	39.617	40.909	40.959	42.151
GASTOS DE VENTAS					
SUELDOS Y COMISIONES	18.373	20.294	20.902	21.529	22.175
BENEFICIOS SOCIALES	5.301	5.390	5.528	5.671	5.818
TELEFONÍA MOVIL	960	989	1.018	1.049	1.080
PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	3.600	3.708	3.819	3.934	4.052
DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS	664	664	664	38	38
TOTAL GASTOS DE VENTAS --->	28.898	31.044	31.933	32.221	33.163
TOTAL GASTOS OPERACIONAL	65.439	70.662	72.841	73.180	75.314
GASTOS FINANCIEROS					
INTERESES PAGADOS	8.901	7.325	5.553	3.560	1.317
TOTAL INTERESES PAGADOS --->	8.901	7.325	5.553	3.560	1.317
TOTAL GASTOS	74.340	77.987	78.394	76.739	76.632
OTROS INGRESOS NO OPERACIONALES					
INTERESES GANADOS		1.665	3.360	5.145	7.063
UTILIDAD ANTES DEL IMPUESTO	87.785	89.304	94.113	101.093	106.671
	43%	42%	43%	45%	46%
PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES	13.168	13.396	14.117	15.164	23.468
UTILIDAD ANTES IR	74.617	75.908	79.996	85.929	83.204
	36%	36%	37%	38%	36%
IMPUESTO A LA RENTA	16.416	16.700	17.599	18.904	18.305
UTILIDAD DEL EJERCICIO	58.202	59.209	62.397	67.025	64.899
ROS --->	28%	28%	29%	30%	28%

4.5.2 Valoración del plan de negocios

Tabla 42

Balance general

BALANCE GENERAL					
	2019	2020	2021	2022	2023
<u>ACTIVOS</u>					
ACTIVOS CORRIENTES					
CAJA-BANCO	\$ 174.174	\$ 173.774	\$ 176.466	\$ 179.444	\$ 182.368
INVERSIONES		\$ 47.252	\$ 93.928	\$ 142.038	\$ 191.206
CUENTAS POR COBRAR	\$ 14.850	\$ 15.296	\$ 15.754	\$ 16.227	\$ 16.714
Total Activos Corrientes	\$ 189.024	\$ 236.322	\$ 286.149	\$ 337.709	\$ 390.289
Activos Fijos	\$ 5.640	\$ 5.640	\$ 5.640	\$ 5.640	\$ 5.640
Depreciación Acumulada	\$ 1.661	\$ 3.321	\$ 4.982	\$ 5.076	\$ 5.170
Total Activos Fijos	\$ 3.979	\$ 2.319	\$ 658	\$ 564	\$ 470
TOTAL ACTIVOS	\$ 193.003	\$ 238.641	\$ 286.807	\$ 338.273	\$ 390.759
<u>PASIVOS</u>					
PASIVOS CORRIENTES					
Proveedores (varios)	\$ 1.095	\$ 1.128	\$ 1.195	\$ 1.197	\$ 1.232
Comisiones por Pagar	\$ 743	\$ 765	\$ 788	\$ 811	\$ 836
Participación de Trabajadores	\$ 13.168	\$ 13.396	\$ 14.117	\$ 15.164	\$ 23.468
Aporte patronal	\$427,33	\$474,71	\$488,96	\$503,62	\$518,73
Impuesto a la renta	\$ 16.416	\$ 16.700	\$ 17.599	\$ 18.904	\$ 18.305
Total Pasivos Corrientes	\$ 31.848	\$ 32.463	\$ 34.188	\$ 36.580	\$ 44.359
PASIVOS LARGO PLAZO					
Deuda a largo plazo	\$ 68.284	\$ 54.100	\$ 38.143	\$ 20.193	\$ 0
Total Pasivos Largo Plazo	\$ 68.284	\$ 54.100	\$ 38.143	\$ 20.193	\$ 0
TOTAL PASIVOS	\$ 100.133	\$ 86.563	\$ 72.331	\$ 56.773	\$ 44.359
<u>PATRIMONIO</u>					
Capital Social	\$ 34.669	\$ 34.669	\$ 34.669	\$ 34.669	\$ 34.669
Utilidad del Ejercicio	\$ 58.202	\$ 59.209	\$ 62.397	\$ 67.025	\$ 64.899
Utilidades Acumuladas		\$ 58.202	\$ 117.410	\$ 179.807	\$ 246.832
TOTAL PATRIMONIO	\$ 92.870	\$ 152.079	\$ 214.476	\$ 281.501	\$ 346.400
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$ 193.003	\$ 238.641	\$ 286.807	\$ 338.273	\$ 390.759

El balance demuestra la relación y el desarrollo de las cuentas del activo, pasivo y patrimonio en el quinquenio, lo que se considera que hay viabilidad en el negocio.

4.5.3 Análisis de sensibilidad

Tabla 43

Flujo de proyectos

A. T. SEGURIDAD ELECTRONICA E INDUSTRIAL					
FLUJO PROYECTADO					
FLUJO DE EFECTIVO DEL PROYECTO	2019	2020	2021	2022	2023
INGRESOS	\$206.250	\$214.103	\$222.171	\$230.520	\$239.199
COSTO DE VENTA	\$44.125	\$46.812	\$49.663	\$52.688	\$55.896
UBB MARGEN DE CONTRIBUCION	\$162.125	\$167.291	\$172.508	\$177.832	\$183.303
GASTOS ADMINISTRATIVOS Y VENTAS	\$63.779	\$69.001	\$71.181	\$73.086	\$75.314
DEPRECIACIONES	\$1.661	\$1.661	\$1.661	\$94	\$94
INTERESES	\$8.901	\$7.325	\$5.553	\$3.560	\$1.317
UTILIDAD OPERACIONAL	\$87.785	\$89.304	\$94.113	\$101.093	\$106.577
PARTICIPACION A TRABAJADORES	\$13.168	\$13.396	\$14.117	\$15.164	\$23.468
IMPUESTOS	\$16.416	\$16.700	\$17.599	\$18.904	\$18.305
UTILIDAD NETA	\$58.202	\$59.209	\$62.397	\$67.025	\$64.805
DEPRECIACIONES	\$1.661	\$1.661	\$1.661	\$94	\$94
AMORTIZACION DE PRESTAMO	\$12.609	\$14.185	\$15.957	\$17.950	\$20.193
INVERSIONES					
FLUJO DE EFECTIVO DEL PROYECTO	\$-115.563	\$47.253	\$46.684	\$48.101	\$49.168
VAN	\$54.911				
TIR	30%				

El VAN demuestra que la viabilidad del negocio es rentable, manejando un TIR de 30%.

En el análisis de sensibilidad se trabajó en dos escenarios , el pesimista y optimista; en el pesimista se consideró una disminución de ventas del 5% con un TIR de 25% y el optimista un incremento de las ventas del 5%, con un TIR de 36%, estableciéndose que el valor actual neto es de \$ 38.495 en el escenario pesimista.

4.7. Sistema de control

Lo que se implementará para el modelo del negocio, se va a citar como se controlará el negocio.

4.7.1. Cuadro de mando integral

Tabla 44

Cuadro mando integral

CUADRO DE CONTROL DE MANDO			
Procesos	Objetivos	Indicadores	Responsable
Financiero (Comercial)	Incremento de ventas en servicio de Asesoría y Capacitación de S.S.O.	Medir el cumplimiento de las ventas semanalmente.	Gerente
Cliente o Mercado	Satisfacción de clientes	Medir la satisfacción del cliente por medio de Reporte de Post Venta.	Área Operativa
Procesos Internos	Desarrollo de clientes nuevos	Medir la captación de nuevos clientes, mediante email marketing dirigido al segmento de las Pymes.	Área Operativa
Aprendizaje y crecimiento	Capacitar a los Asesores en actualización de leyes y normativas en S.S.O.	Periodicamente cada que salga una nueva ley o actualización.	Gerente

4.7.2. Planes de contingencia

Tabla 45

Planes de contingencia

RIESGO	MEDIDAS
Temporadas bajas	Crear promociones por paquetes como por ejemplo charlas adicionales, un servicio de asesoría gratis
Falta de capacitadores	Contar con base de datos de profesionales del medio acreditados
Clientes poco satisfechos	Retroalimentación constante y retribuir con una capacitación gratis para un determinado número de empleados

CAPITULO V

RESPONSABILIDAD SOCIAL

5.1. Base Legal

A.T Seguridad Electrónica & Industrial, legalmente se maneja apegado a la siguiente responsabilidad legal:

Código del Trabajo

TITULO IV DE LOS RIESGOS DEL TRABAJO

Art. 347.- Riesgos del trabajo.- Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.

Art. 348.- Accidente de trabajo.- Accidente de trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

Art. 349.- Enfermedades profesionales.- Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad.

Art. 359.- Indemnizaciones por accidente de trabajo.- Para el efecto del pago de indemnizaciones se distinguen las siguientes consecuencias del accidente de trabajo : Muerte; Incapacidad permanente y absoluta para todo trabajo; Disminución permanente de la capacidad para el trabajo e Incapacidad temporal.

Art. 364.- Otras enfermedades profesionales.- Son también enfermedades profesionales aquellas que así lo determine la Comisión Calificadora de Riesgos, cuyo dictamen será revisado por la respectiva Comisión Central. Los

informes emitidos por las comisiones centrales de calificación no serán susceptibles de recurso alguno. (Código de trabajo, 2012).

5.2. Medio Ambiente

Art 395.- La Constitución reconoce los siguientes principios ambientales:

1) El Estado garantizará un modelo sustentable de desarrollo ambientalmente equilibrado y respetuoso de la diversidad cultural, que conserve la biodiversidad y la capacidad de regeneración natural de los ecosistemas, y asegure la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras.

2) Las políticas de gestión ambiental se aplicarán de manera transversal y serán de obligatorio cumplimiento por parte del Estado en todos sus niveles y por todas las personas naturales y jurídicas en el territorio nacional.

3) El Estado garantizará la participación activa y permanente de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades afectadas, en la planificación, ejecución, y control de toda actividad que genere impactos ambientales.

4) En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales en materia ambiental, éstas se aplicarán en el sentido más favorable a la protección de la naturaleza. (Constitución de la república del Ecuador, s.f.).

Con el servicio de capacitación y asesoría que se brindará a las empresas, se crea conciencia en el empleador y empleado sobre las buenas prácticas y uso correcto de herramientas y/o materiales que puedan afectar su salud y al medio ambiente.

5.3. Beneficiarios directos e indirectos de acuerdo al Plan del Buen Vivir

El artículo 326 numeral 5 de la Constitución de la República que como principio del derecho al trabajo consagra que: "“toda persona tendrá derecho

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

El incumplimiento del presente instructivo dará lugar a las sanciones administrativas previstas en la Ley, por parte del Ministerio de Relaciones Laborales; así como al correspondiente incremento de la prima de recargo del Seguro General de Riesgos de Trabajo a ser establecido por el IESS.

Ecuador, País pionero en tener un "Sistema Nacional de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales", se propone masificar esta nueva herramienta como una política pública bajo el precepto de que "el hombre siempre será el principio y el fin de todo sistema productivo", encaminado a alcanzar los propósitos del Buen Vivir. Este es un nuevo servicio del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a la ciudadanía a través del cual se contribuye a la armonía y productividad laboral en beneficio del país; IESS ahora más seguro por el empleador y los trabajadores. (iess, 2015)

Los beneficiarios directos serán las empresas que adquieran el servicio de capacitación y asesoría, ya que así se reducen los riesgos laborales, minimizando los accidentes laborales y mejorando la productividad y rentabilidad de su negocio.

Los beneficiario indirectos serán los trabajadores de las empresas que hayan adquirido el servicio de asesoría y capacitación, ya que de esta forma se verán beneficiados en sus puestos de trabajo e integridad física.

5.4. Política de responsabilidad corporativa

A.T Seguridad Electrónica & Industrial trabaja en la responsabilidad corporativa, no solo enfocada en sus coladores sino también con sus clientes, destacándose entre los más importantes:

- Orientación al cliente
- Capacitación y actualización colaboradores
- Buenas prácticas laborales
- Valores corporativos
- Buen clima labora

CONCLUSIONES

Este plan de negocios tiene como objetivos, revisar las principales características de la competencia de servicios de capacitación de Pymes, identificar los factores representativos en la oferta y demanda del mercado, determinar estrategias de comercialización para el servicio, evaluar la factibilidad-viabilidad del proceso y analizar el impacto del servicio de capacitaciones en la inversión del riesgo en el ámbito de la seguridad industrial, se concluye:

- 1) Mediante el levantamiento de información se identificó que los principales competidores en el mercado son los profesionales independientes en un 56% y las empresas asesoras con el 44%.
- 2) De la investigación realizada como referencia se determinó que los profesionales con más demanda al momento de la contratación, son los independientes, así también se verificó que los periodos con más solicitud de los servicios es el primer y último trimestre del año, este comportamiento se debe a que en el mes de enero la ley exige un informe de las actividades realizadas durante el año del comité de seguridad, según Decreto Ejecutivo 2393; la renovación del comité paritario se la debe realizar cada año y el reglamento interno de higiene y seguridad, cada dos años, estos servicios son los más demandados hasta el mes de diciembre, por lo que la empresa realizará su total esfuerzo y dedicación, contratando personal profesionales y capaces, que aporten en el crecimiento de la empresa.
- 3) Mediante las encuestas realizadas a las Pymes; las que fueron corroboradas con las entrevistas de profundidad realizadas a los especialistas, se determinó que el 50% de estas empresas no han recibido asesoría y/o capacitación de SSO, debido al desconocimiento de la normativa y falta de control permanente de los entes reguladores,

por lo que esto respresenta una gran oportunidad para este plan de negocios.

- 4) Para alcanzar el objetivo comercial, se ha establecido estrategias para los periodos de mayor y menor demanda, así como la diversificación del servicio y llegar a ser una empresa reconocida dentro de la ciudad de Guayaquil, con una proyección de ventas a cumplir en el año 2019 de \$206.250.
- 5) Los resultados obtenidos financieramente demuestran que el negocio es viable y se demuestra con el Valor Actual Neto obtenido de \$54.911, con una Tasa Interna de Retorno del 30% .

REFERENCIAS

- Angulo, E. (s.f.). Política fiscal y estrategia como desarrollo de las pymes. Obtenido de eumed.net.
- Banco Central del Ecuador. (14 de 01 de 2017). *BCE*.
- BANECUADOR. (26 de junio de 2017). *Crédito pymes de banecuador*.
- Branding, m. (18 de 06 de 2014). *Análisis Pest*.
- Código de trabajo. (26 de septiembre de 2012). *Codificación del código de trabajo*.
- Código de Trabajo*. (20 de 09 de 2014).
- CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA*. (03 de 07 de 2003). Obtenido de <https://www.registrocivil.gob.ec/wp->
- COMERCIO, E. (05 de 2015). Obtenido de <http://www.elcomercio.com/actualidad/trabajadores->
- COMERCIO, E. (05 de 2015). Obtenido de <http://www.elcomercio.com/actualidad/trabajadores-accidenteslaborales>
- COMERCIO, E. (05 de 2015 de 2015). Obtenido de Actualidad: <http://www.elcomercio.com/actualidad/trabajadores-accidenteslaborales-iess-empresas.html>
- COMERCIO, E. (4 de febrero de 2015). Abuso de tecnología afecta el cerebro. Obtenido de Abuso de tecnología:
- Conse. (18 de 06 de 2017). *Programa de prevención de riesgos sicosociales de Ecuador 2018*.
- Constitución de la república del Ecuador. (s.f.). *ambiente.gob.ec*.
- Debitoor. (s.f.). *Glosario de contabilidad*.

DERECHO ECUADOR. (08 de septiembre de 2011). *Seguridad industrial en las pymes*. Obtenido de <https://www.derechoecuador.com/seguridad-industrial-en-las-empresas>

Destino. (s.f.). Obtenido de Destino Negocio.

Diario El Comercio. (01 de mayo de 2015). *42 de cada 1000 trabajadores en el país sufren accidentes laborales*. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/actualidad/trabajadores-accidenteslaborales-iess-empresas.html>

directo, m. (s.f.). *Entrevista en profundidad*.

E., P. E. ((2014)). <https://es.slideshare.net/archilock/estilos-de-liderazgo-39130367>. Obtenido de <https://es.slideshare.net/archilock/estilos-de-liderazgo-39130367>

economía48. (s.f.). *La gran enciclopedia de economía*.

ECUADOR, B. C. (14 de 01 de 2017). *BANCO CENTRAL DEL ECUADOR*.

Ecuador, D. (08 de 09 de 2011). *Seguridad Industrial en las empresas*. Obtenido de <https://www.derechoecuador.com/seguridad-industrial-en-las-empresas>

Ekos. (19 de septiembre de 2016). *Ranking pymes*.

Ekos, R. (13 de 09 de 2016). <http://www.ekosnegocios.com/negocios>

Espinoza, R. (29 de julio de 2013). *La matriz de análisis FODA*.

ESPINOZA, R. (31 de mayo de 2015). *Matriz Ansoff, estrategia de crecimiento*.

Ferrado, P. G. (s.f.). Obtenido de estadística.mat: <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/queesunaencuesta.pdf>

GARCÍA HORTAL. (2007). *Wikipedia*. Obtenido de Wikipedia: <https://es.wikipedia.org/wiki/Papel>

Gitman, L. J. (2003). En *Principios de Administración Financiera* (pág. 389). Mexico.

Huerta, A. R. (29 de agosto de 2017). *Acuerdo ministerial MDT-2017*.

iess. (abril de 2011). *Revista técnica informativa del seguro general de riesgo del trabajo*.

iess. (15 de enero de 2015). *Convenio para implementación de nuevo sistema de riesgo*. Obtenido de <http://www.cca.org.ec/attachments/article/156/IESS->

IESS. (10 de 10 de 2016). Obtenido de IESS: <https://www.iess.gob.ec/es/web/afiliado/noticias>

IESS. (26 de abril de 2016).

IESS. (10 de 10 de 2016). <https://www.iess.gob.ec/es/web/afiliado/noticias?>

IESS. (10 de 10 de 2016).

IESS. (s.f.). *Prevención de riesgos laborales en las pymes-noticias*. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/en/web/empleador/noticias?>

Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. (07 de mayo de 2004). Obtenido de <http://www.industrias.ec/archivos/CIG/file/SEGURIDAD/DecisionCAN%20584.pdf>

ISTAS. (s.f.). Obtenido de <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1130>

Kotler, P. (1 de diciembre de 2010). Obtenido de <http://phlpktler.blogspot.com/>

Kotler, P. (1 de diciembre de 2010).

Kotler, P. (12 de 01 de 2010). *Philip Kotler*. Obtenido de <http://phlpktler.blogspot.com/>

Kotler, P. (24 de marzo de 2016). *SGM*. Obtenido de <https://www.marketingsgm.es/marketing-mix-servicios-las-7-ps/>

Kotler, P. (24 de marzo de 2016). *SGM*. Obtenido de <https://www.marketingsgm.es/marketing-mix-servicios-las-7-ps/>

Kotler, P. (24 de marzo de 2016). *SGM*.

Kotler, P. (24 de 03 de 2016). *SGM*.

Marketing branding. (18 de 06 de 2014). *Analisis Pest*.

Marketing branding. (18 de 06 de 2014). *Análisis Pest*.

marketing-branding. (18 de junio de 2014). *Análisis pest*.

Medina, M. R. (s.f.). *Políticas públicas en salud*. Obtenido de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html

Medina, M. R. (s.f.). *Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro*.

Morgan, R. (01 de febrero de 2018). *Cinco funciones principales de la cadena de valor*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13079863/cinco-funciones-principales-de-la-cadena-de-valor>

Municipio de Guayaquil. (s.f.).

Pablo Borda, V. D. (2017). Herramientas para la investigación social. En *Estrategias para el análisis de datos cualitativos* (pág. 88).

Philip Kotler. (1 de diciembre de 2010). Obtenido de <http://phlpktler.blogspot.com/>

Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores. (s.f.). Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp->

Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores. (s.f.). Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-c>

Riquelme, M. (s.f.). *La cadena de valor de Michael Porter*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/la-cadena-de-valor-de-michael-porter/>

- Rodríguez, F. (11 de septiembre de 2015). *Análisis interno y externo de una empresa*.
- Tamayo, M. (2012). *Metodología de Investigación Científica*. Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>
- TELEGRAFO, E. (10 de 12 de 2012). Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/4/los-accidentes-de-trabajo-no-son-reportados-en-su-totalidad>
- TELEGRAFO, E. (10 de diciembre de 2012). Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/los-accidentes-de-trabajo-no-son-reportados-en-su-totalidad>
- Telesur. (15 de 04 de 2017). *Día Mundial del Arte*.
- trabajo, I. a. (07 de 06 de 2000). *El consejo andino de ministros de relaciones exteriores*. Obtenido de industrias.ec.
- Trabajo, M. d. (2012). *Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp->
- TRABAJO, M. D. (2012). *Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente laboral*.
- trabajo, M. d. (s.f.). *Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- trabajo, M. d. (s.f.). *Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Trabajo/Ecuador, R. T. (marzo de 2012). Obtenido de IESS: https://www.iess.gob.ec/multimedias/revista_digital/ver4/files/revista%20seguro%204.pdf
- Yance, C. (junio de 2017). *La importancia de las pymes en Ecuador*.

GLOSARIO

Accidente de Trabajo (AT): Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte.

-Actos Subestándares: Toda acción o práctica incorrecta ejecutada por el trabajador que puede causar un accidente.

-Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo: Órgano paritario constituido por representantes del empleador y de los trabajadores, con las facultades y obligaciones previstas por las normas vigentes, destinado a la consulta regular y periódica de las condiciones de trabajo, a la promoción y vigilancia del programa de gestión en seguridad y salud en el trabajo de la empresa.

-Evaluación de riesgos: Proceso posterior a la identificación de los peligros, que permite valorar el nivel, grado y gravedad de los mismos, proporcionando la información necesaria para que la empresa esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la oportunidad, prioridad y tipo de acciones preventivas que debe adoptar.

-Gestión de la Seguridad y Salud: Aplicación de los principios de la administración moderna a la seguridad y salud, integrándola a la producción, calidad y control de costos.

-Mapa de Riesgos: Es un plano de las condiciones de trabajo, que puede utilizar diversas técnicas para identificar y localizar los problemas y las propias acciones de promoción y protección de la salud de los trabajadores.

-Medidas Coercitivas: Constituyen actos de intimidación, amenaza o amedrentamiento realizados al trabajador, con la finalidad de desestabilizar el vínculo laboral.

-Plan de Emergencia: Documento guía de las medidas que se deberán tomar ante ciertas condiciones o situaciones de envergadura.



Guayaquil, 7 de mayo del 2018

Señores

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

Ciudad.-

De mis consideraciones:

Por la presente autorizo a las señoras Janeth Audrey Carranza Herrera y Silvia Carolina Zambonino Torres, alumnas de la carrera de Administración de Ventas, a realizar el trabajo de su tesis, de la empresa a la cual yo represento **A.T Seguridad Electrónica e Industrial con RUC No. 0914192471001**, la misma que tiene como actividad comercial asesoramiento y capacitación en seguridad industrial a pequeñas y medianas empresas, venta de sistemas de seguridad electrónica y equipos de seguridad industrial, entre otros; la misma que está establecida desde el 18 de agosto del 2015.

El tema a desarrollar es: **PLAN DE NEGOCIOS PARA COMERCIALIZAR ASESORÍA Y CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD INDUSTRIAL EN LA PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

Esperando el mejor uso en la información proporcionada de mi parte, quedo de ustedes.

Gracias,

Ing. Alex Tovar C.

Gerente

c.c. archivo

ANEXOS

Elaboración del cuestionario de la entrevista

ENTREVISTA DE PROFUNDIDAD AL ESPECIALISTA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

1.- ¿Qué aspecto podría citarme que ocasiona el incumplimiento de la normativa en S.S.O. de parte de las pymes?

2.- ¿Cuáles son las razones que consideran para que se dé este comportamiento?

3.- ¿Qué elementos y procesos se debe tener en cuenta para la creación de un sistema de Seguridad y Salud Ocupacional en una empresa?

4.- ¿Qué nivel de conocimiento considera Ud. Que hay en las pymes: Alto, medio, bajo?

5.- ¿Cuáles son los medios que Ud. Considera adecuado para construir una cultura de buenas prácticas laborales en las Pymes?

6.- ¿Cuáles son los riesgos para las pymes al no detectarse preexistencia en la salud de los trabajadores?

7.- ¿Cuales considera Ud. Que son los servicios en S.S.O. más solicitados por las pymes?

Capacitación

Asesoría

Otros

Si eligió otro, favor indíquelo:.....

8.- ¿Cuáles son los meses con mayor solicitud de servicios de S.S.O. por parte de las pymes?.

Nombre del Entrevistado:

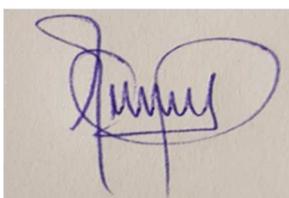
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Carranza Herrera Janet Audrey con C.C: # 1306316603 y Zambonino Torres, Silvia Carolina con C.C: # 0915217053 autor/a del trabajo de titulación: Plan de negocio para la comercialización de capacitación y asesoría en Seguridad y Salud Ocupacional en las Pymes de la ciudad de Guayaquil, previo a la obtención del título de **Ingeniero en Administración de Ventas** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

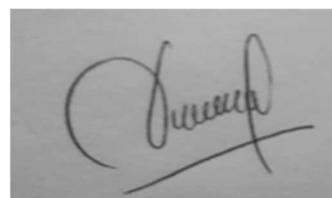
Guayaquil, 19 de septiembre del 2018



f. _____

Carranza Herrera, Janet Audrey

C.C: 1306316603



f. _____

Zambonino Torres, Silvia Carolina

CC: 0915217053



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Plan de negocio para la comercialización de capacitación y asesoría en Seguridad y Salud Ocupacional en las Pymes de la ciudad de Guayaquil.		
AUTOR(ES)	Janet Audrey, Carranza Herrera; Silvia Carolina, Zambonino Torres		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Andrade Viteri, Walter César. Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Especialidades Empresariales		
CARRERA:	Administración de Ventas		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniero en Administración de Ventas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	19 de septiembre del 2019	No. DE PÁGINAS:	124
ÁREAS TEMÁTICAS:	Área comercial, SSO y Financiera		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Normativas, asesoría, capacitación comité paritario, equipos de protección, accidentes laborales.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
La empresa A.T Seguridad Electrónica & Industrial es una empresa familiar dedicada a la asesoría y capacitación de seguridad industrial a pequeñas y medianas empresas dentro de la ciudad de Guayaquil, la cual mediante este plan de negocios quiere ampliar su mercado. Los estudios previos realizados para la implementación de este negocio, demuestran que las pymes tiene un alto desconocimiento de las leyes y normativas gubernamentales y las que conocen sobre este tema, no están correctamente asesoradas y/o realizan sus actividades de acuerdo a lo que exige la ley, tampoco cuentan con un comité paritario de seguridad industrial, o no utilizan los equipos de protección adecuados, por lo que están expuestos sus trabajadores a riesgos o accidentes laborales que afectan su salud y los empleadores a sanciones. A.T Seguridad Electrónica & Industrial también cuenta con clientes fuera de la ciudad, por lo que su propósito a corto plazo, es poder expandirse en toda la provincia del Guayas.			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-0986494939, 0984591157	E-mail: janetaudreycarranza@yahoo.com; Silvia_zambonino@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Garcés Silva, Magaly Noemi		
	Teléfono: +593-4-2206953 Ext. 5046		
	E-mail: magaly.garces@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			