



ITSEP

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO ECUATORIANO DE PRODUCTIVIDAD

Formación Emprendedora y Empresarial



Trabajo de Investigación

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN:

Gestión De Talento Humano

CARRERA:

Talento Humano

TEMA:

Manual de gestión para la creación de una consultora en gestión de talento humano denominada “WORKFIT”

AUTOR/ES

Cristina Isabel Andrade Lalama

TUTOR

Ing. Omar Vinueza M.B.A.

Agradecimiento

A mi esposo, por acompañarme durante este proceso, por tu paciencia, por tu apoyo y por creer siempre en mí. Este logro también tiene parte de ti, porque llegar hasta aquí no habría sido lo mismo sin tu compañía.

A mis padres y a mi hermano,
por su amor, por su apoyo y por ser parte fundamental de mi vida. Gracias por las enseñanzas, los valores y las palabras de aliento que me han acompañado a lo largo de mi vida. Cada uno, a su manera, ha contribuido a formar la persona que soy y a darme la fortaleza para alcanzar esta meta. Este logro también es para ustedes, con todo mi amor y gratitud.

Agradezco también a mis docentes y, en especial, a mi tutor de tesis, por sus conocimientos, orientación y acompañamiento durante el desarrollo de este trabajo.

A la institución, por brindarme las herramientas y conocimientos necesarios para culminar esta etapa de mi formación profesional.

Dedicatoria

A mis hijos Joaquín, Emiliano y Amaru.

Mi mayor inspiración y la razón por la que nunca dejé de intentarlo. Cada esfuerzo y cada sacrificio tuvieron sentido al pensar en ustedes. Gracias por ser mi alegría, mi fuerza y mi razón para seguir adelante. Los amo profundamente y deseo que siempre sepan que todo lo que hago lleva un poquito de ustedes en mi corazón.

Índice General

Introducción.....	1
Definición y Justificación del Tema	2
Planteamiento del Problema	2
Objetivo General.....	3
Objetivos Específicos.....	3
Marco Teórico	4
CAPÍTULO I: Diagnóstico Y Contextualización.....	13
1.1. Descripción del Tema de Investigación.....	13
1.1.1. Análisis del Sector o Área de Estudio	13
1.1.2. Contexto Institucional, Sectorial o Social.....	13
1.1.3. Identificación del Problema u Oportunidad	13
1.2. Caracterización del Objeto de Estudio.....	14
1.2.1. Descripción General.....	14
1.2.2. Naturaleza Jurídica o Normativa	14
1.2.3. Actores Involucrados.....	15
1.2.4. Estructura Organizacional o Funcional	15
1.2.5. Roles y Perfiles Relevantes	16
1.3. Orientación Estratégica del Proyecto	16
1.3.1. Misión	16
1.3.2. Visión	16
1.3.3. Valores o Principios Rectores.....	17
1.3.4. Políticas Generales	17
1.3.5. Análisis PEST	17
1.3.6. Análisis de las 5 fuerzas de Porter.....	18
1.3.6.1. Rivalidad entre los competidores existentes	18
1.3.6.2. Amenaza de nuevos competidores.....	18
1.3.6.3. Poder de negociación de los colaboradores.....	18
1.3.6.4. Poder de negociación de clientes y proveedores	19
1.3.6.5. Amenaza de productos o servicios sustitutos.....	19
1.3.7. Análisis FODA	20
1.3.8. Estrategias de Desarrollo	21
1.3.9. Objetivos Estratégicos	21
1.3.10. Alianzas o Articulaciones Clave.....	21
CAPÍTULO II: Análisis Del Entorno	23
2.1. Análisis de la demanda / necesidad	23
2.1.1. Perfil de los Beneficiarios o Usuarios Potenciales.....	23
2.1.2. Tipo de Mercado o Contexto.....	24
2.1.3. Segmentos y Grupos Objetivo	25
2.1.4. Comportamiento, Hábitos o Patrones Relevantes.....	26
2.1.5. Instrumentos de Recolección de Información Primaria.....	26

2.1.5.1. Encuestas	26
2.1.5.2. Entrevistas (cualitativo)	42
2.1.5.3. Focus Group (cualitativo)	42
2.1.5.4. Análisis e Interpretación de Resultados	42
2.2. Análisis de la Oferta / Situación Actual	43
2.2.1. Perfil del Actor Principal	43
2.2.2. Variables Psicográficas y Demográficas Pertinentes	44
2.3. Plan de Acción o Propuesta	45
2.3.1. Producto, Servicio o Intervención Propuesta	45
2.3.2. Costos / Accesibilidad	47
2.3.3. Comunicación y Difusión	48
2.3.4. Distribución o Implementación	48
2.4. Posibilidades desde el Punto de Vista del Entorno	49
2.4.1. Ventaja Diferencial o Propuesta de Valor	49
2.4.2. Análisis de Fuerzas o Factores del Entorno	50
3.1. Procesos y Control de Calidad	53
3.1.1. Diagramas de Flujo del Proceso	53
3.1.2. Mecanismos de Control y Seguimiento	55
3.2. Capacidad Operativa	55
3.2.1. Capacidad de Ejecución o Producción	55
3.2.2. Dimensionamiento del Proyecto	56
3.3. Infraestructura y Recursos	56
3.3.1. Espacios, Equipos o Recursos Necesarios	56
3.3.2. Distribución y Organización Física o Lógica	57
3.4. Análisis de Recursos y Proveedores	58
3.4.1. Insumos, Materiales o Herramientas Necesarias	58
3.4.2. Criterios de Selección	58
3.5. Normativa Aplicable	59
3.5.1. Normas Técnicas, Sanitarias, Ambientales o Sectoriales	59
3.5.2. Medidas de Seguridad y Cumplimiento	59
3.6. Localización o Ámbito de Aplicación	60
3.6.1. Macro Localización	60
3.6.2. Micro Localización	60
3.6.3. Factores de Decisión	60
3.7. Matriz de Impacto y Mitigación	61
3.7.1. Impactos Sociales, Ambientales y Económicos	61
3.7.2. Plan de Mitigación	62
CAPÍTULO IV: Estudio Económico Y Evaluación	64
4.1. Estructura Económica del Proyecto	64
4.1.1. Plan de Inversiones	65
4.1.2. Fuentes de Financiamiento	65
4.1.3. Presupuesto de Ingresos	66
4.1.4. Presupuesto de Costos	66

4.1.5. Presupuesto de Gastos.....	67
4.1.6. Estado de Resultados Proyectado	68
4.1.7. Punto de Equilibrio	68
4.1.8. Flujo de Caja Proyectado.....	69
4.1.9. Balance Proyectado.....	70
4.2. Evaluación del Proyecto	70
4.2.1. Indicadores de Viabilidad: VAN, TIR, ROE/ROA, Período de Recuperación.....	70
4.2.1.1. Período de Recuperación de la Inversión (Payback).....	71

Índice de Gráficos

Ilustración 1. Gráfico de la primera pregunta de la encuesta.	27
Ilustración 2. Gráfico de la segunda pregunta de la encuesta.	28
Ilustración 3. Gráfico de la tercera pregunta de la encuesta.....	29
Ilustración 4. Gráfico de la cuarta pregunta de la encuesta.....	30
Ilustración 5. Gráfico de la quinta pregunta de la encuesta.	31
Ilustración 6. Gráfico de la sexta pregunta de la encuesta.	32
Ilustración 7. Gráfico de la séptima pregunta de la encuesta.	33
Ilustración 8. Gráfico de la octava pregunta de la encuesta.	34
Ilustración 9. Gráfico de la novena pregunta de la encuesta.	35
Ilustración 10. Gráfico de la décima pregunta de la encuesta.	36
Ilustración 11. Gráfico de la décima primera pregunta de la encuesta.	37
Ilustración 12. Gráfico de la décima segunda pregunta de la encuesta.	38
Ilustración 13. Gráfico de la décima tercera pregunta de la encuesta.....	39
Ilustración 14 Diagrama de flujo de proceso.....	54

Índice de Tablas

Tabla 1. Matriz FODA.....	20
Tabla 2. Perfil del cliente objetivo de WORKFIT.....	24
Tabla 3. Pregunta 1 de la encuesta.....	27
Tabla 4. Pregunta 2 de la encuesta.....	28
Tabla 5. Pregunta 3 de la encuesta.....	29
Tabla 6. Pregunta 4 de la encuesta.....	30
Tabla 7. Pregunta 5 de la encuesta.....	31
Tabla 8. Pregunta 6 de la encuesta.....	32
Tabla 9. Pregunta 7 de la encuesta.....	33
Tabla 10. Pregunta 8 de la encuesta.....	34
Tabla 11. Pregunta 9 de la encuesta.....	35
Tabla 12. Pregunta 10 de la encuesta.....	36
Tabla 13. Pregunta 11 de la encuesta.....	37
Tabla 14. Pregunta 12 de la encuesta.....	38
Tabla 15. Pregunta 13 de la encuesta.....	39
Tabla 16. Variables del mercado objetivo.....	45
Tabla 17. Portafolio de servicios de WORKFIT.....	46
Tabla 18. Precios referenciales.....	47
Tabla 19. Análisis FODA.....	50
Tabla 20. Dimensionamiento del Proyecto.....	56
Tabla 21 Matriz de recursos.....	57
Tabla 22. Matriz de Impacto y Mitigación.....	61
Tabla 23. Plan de Mitigación.....	62
Tabla 24. Plan de inversión inicial.....	65
Tabla 25. Estructura de financiamiento.....	65
Tabla 26. Presupuesto de ingresos proyectado.....	66
Tabla 27. Presupuesto de costos directos.....	66
Tabla 28. Presupuesto de gastos administrativos.....	67
Tabla 29. Estado de resultados proyectado (5 años).....	68
Tabla 30. Punto de equilibrio anual.....	69
Tabla 31. Flujo de caja proyectado.....	69
Tabla 32. Balance general proyectado (simplificado).....	70
Tabla 33. ROE (Retorno sobre el Patrimonio) y ROA (Retorno sobre los Activos).....	71
Tabla 34. Matriz de Situaciones Adversas.....	72

Resumen Ejecutivo - Palabras Clave

WORKFIT es una propuesta de consultora especializada en bienestar organizacional, clima laboral y gestión del talento humano, dirigida a micro, pequeñas y medianas empresas (PYMES) de la ciudad de Quito. El presente trabajo desarrolla un Manual de Gestión que define la orientación estratégica, la estructura organizacional, los procesos operativos y la evaluación económico-financiera necesarios para la puesta en marcha de la consultora.

El diagnóstico realizado evidencia que un porcentaje importante de las PYMES ecuatorianas no cuenta con departamentos especializados en talento humano, lo que genera problemas de alta rotación de personal, deficiente clima laboral y disminución de la productividad. Ante esta necesidad, WORKFIT plantea un portafolio de servicios que incluye reclutamiento y selección, capacitación, evaluación del desempeño, medición del clima organizacional, coaching organizacional y elaboración de manuales de gestión.

El estudio técnico y operativo detalla los procesos de prestación del servicio, los mecanismos de control de calidad y la capacidad de crecimiento escalable de la empresa. Por su parte, la evaluación económica, elaborada bajo un horizonte de cinco años y financiada en su totalidad con capital propio, arroja un Valor Actual Neto (VAN) positivo de aproximadamente \$26,912, una Tasa Interna de Retorno (TIR) del 31% y un período de recuperación de la inversión cercano a 3 años y 5 meses, lo que confirma la viabilidad financiera del proyecto.

En conclusión, el presente Manual de Gestión constituye una herramienta estratégica y operativa que orientará el funcionamiento de WORKFIT, fortaleciendo su capacidad de respuesta ante las necesidades de bienestar organizacional del segmento PYME en el Ecuador.

Palabras clave: gestión del talento humano, bienestar organizacional, consultoría empresarial, clima laboral, PYMES, manual de gestión.

Abstract - Keywords

WORKFIT is a proposed consulting firm specialized in organizational well-being, workplace climate, and human talent management, aimed at micro, small, and medium-sized enterprises (SMEs) in the city of Quito. This paper develops a Management Manual that defines the strategic direction, organizational structure, operational processes, and economic-financial evaluation required to launch the consultancy.

The diagnosis carried out shows that a significant proportion of Ecuadorian SMEs lack specialized human resources departments, resulting in high staff turnover, poor workplace climate, and reduced productivity. In response to this need, WORKFIT proposes a service portfolio that includes recruitment and selection, training, performance evaluation, organizational climate measurement, organizational coaching, and the development of management manuals.

The technical and operational study details the service delivery processes, quality control mechanisms, and the company's scalable growth capacity. The economic evaluation, developed over a five-year horizon and financed entirely with equity capital, yields a positive Net Present Value (NPV) of approximately \$26,912, an Internal Rate of Return (IRR) of 31%, and a payback period of approximately 3 years and 5 months, confirming the financial viability of the project.

In conclusion, this Management Manual constitutes a strategic and operational tool that will guide WORKFIT's operations, strengthening its capacity to respond to the organizational well-being needs of the SME segment in Ecuador.

Keywords: human talent management, organizational well-being, business consulting, workplace climate, SMEs, management manual.

Introducción

Las organizaciones de la actualidad enfrentan importantes retos asociados con el manejo del talento humano, la productividad y el bienestar de sus participantes. En ambientes competitivo, las empresas han comprendido que el éxito organizacional no depende únicamente de factores económicos o tecnológicos, sino también del bienestar físico, emocional y social de las personas que forman parte de ellas.

En Ecuador, específicamente en medianas y pequeñas empresas (PYMES), existen barreras para ejecutar planes de bienestar organizacional, gracias a limitadas partidas presupuestarias, desconocimiento o la falta de una cultura organizacional orientada al desarrollo humano o económico. Como resultado, las entidades se enfrentan con problemas asociados al estrés laboral, descensión, movimiento de personal, desmotivación y bajo o poco rendimiento laboral.

Ante este contexto surge WorkFit, una consultora enfocada en bienestar organizacional, ambiente laboral y desarrollo humano, su propósito es ofrecer respuestas integrales que favorezcan a la mejora de la calidad laboral de los colaboradores y así optimar el desempeño empresarial. A partir de estudios de diagnóstico organizacional, planes de capacitación, mentorías y estrategias de bienestar.

El presente trabajo tiene como objetivo desarrollar una propuesta de Manual de Gestión para la consultora WorkFit, estableciendo lineamientos, políticas, instrucciones y estrategias que permitan garantizar una adecuada administración de los recursos y un ejercicio eficiente de servicios. Asimismo, se busca proporcionar una herramienta de apoyo para la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones.

Definición y Justificación del Tema

El Manual de Gestión de WorkFit es una herramienta administrativa que propone una estructura organizacional basada en funciones, responsabilidades, políticas y procedimientos necesarios para su adecuado funcionamiento.

La elaboración de este manual se justifica por la necesidad de contar con una guía formal que permita estandarizar procesos, optimizar recursos y garantizar la calidad de los servicios ofrecidos a las empresas clientes. Además, facilitará la coordinación entre las diferentes áreas de la organización, promoviendo una gestión eficiente y alineada con los objetivos estratégicos de la empresa.

La implementación de este documento contribuirá al fortalecimiento institucional de WorkFit, permitiendo mejorar la organización interna, incrementar la productividad y consolidar su posicionamiento como una consultora especializada en bienestar organizacional dentro del mercado ecuatoriano.

Planteamiento del Problema

Actualmente, pequeñas y medianas empresas afrontan dificultades para gestionar adecuadamente la calidad laboral de sus colaboradores, partiendo del análisis de problemáticas relacionadas con el clima organizacional, la motivación, la comunicación interna y el desempeño laboral.

Paralelamente, las organizaciones que brindan servicios de consultoría en bienestar organizacional necesitan de estructuras administrativas sólidas que permitan responder eficientemente a las necesidades del mercado. En el caso de WorkFit, la falta de un Manual de Gestión formal podría generar inconsistencias en la coherencia con la ejecución de procesos, duplicidad de funciones, dificultades en la toma de decisiones y limitaciones para el crecimiento organizacional.

Por lo tanto, nace la necesidad de diseñar un Manual de Gestión que establezca lineamientos claros para la administración y operación de la consultora, colaborando al fortalecimiento de sus capacidades organizacionales y a la mejora continua de los servicios prestados.

Objetivo General

Diseñar un Manual de Gestión para la consultora WorkFit que optimice la organización interna, estandarice los procesos administrativos y operativos y fortalezca la calidad de los servicios de bienestar organizacional ofrecidos a las empresas clientes.

Objetivos Específicos

- Analizar la estructura organizacional y operativa de la consultora WorkFit.
- Identificar los procesos administrativos, comerciales y técnicos necesarios para la adecuada gestión de los servicios.
- Establecer políticas, funciones, responsabilidades y procedimientos que orienten el funcionamiento de la organización.
- Diseñar un Manual de Gestión que contribuya al mejoramiento continuo, la eficiencia operativa y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de WorkFit.

Metodología de la Investigación

La presente investigación posee un enfoque mixto, ya que amalgama técnicas cuantitativas y cualitativas para la recopilación de información y su posterior análisis relacionado con la gestión organizacional y el bienestar laboral.

La tipología de la investigación es descriptiva y aplicada, ya que busca analizar las características presentes del entorno empresarial para así diseñar una propuesta práctica orientada a solucionar una necesidad organizacional específica.

Se recogerá la información usando fuentes primarias y secundarias. Las fuentes primarias son las encuestas e intervenciones dirigidas a los empleados o potenciales empleados beneficiarios del servicio WorkFit. Las fuentes secundarias responden a libros, artículos científicos, documentos institucionales y normativa relacionada con el bienestar del trabajador y la gestión del talento humano.

Esta información servirá para identificar necesidades, posibles mejoras y elementos estratégicos a aplicar para desarrollar el Manual de Gestión.

Marco Teórico

Gestión del Talento Humano

De acuerdo con Chiavenato (2019), la gestión del talento humano consiste en el conjunto integrado de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos relacionados con las personas dentro de la organización. Abarca procesos como la integración, organización, recompensa, desarrollo, retención y auditoría del talento humano, conceptos que permiten a las personas a contribuir con el logro de los objetivos organizacionales y, al mismo tiempo, puedan alcanzar sus propios objetivos personales.

El enfoque actual de la gestión del talento humano mira más allá de la visión tradicional enfocada únicamente en la administración del personal. Hoy por hoy incorpora procesos como la planificación del talento, reclutamiento, selección, capacitación, evaluación del desempeño, compensación, bienestar laboral y desarrollo profesional. Estas actividades procuran fortalecer el compromiso de los trabajadores y

mejorar los resultados organizacionales. En este sentido, Werther y Davis (2014) sostienen que la administración eficaz del talento humano constituye un factor determinante para alcanzar ventajas competitivas sostenibles dentro de las organizaciones.

A lo largo de la bibliografía que aquí se desglosa, los conceptos coinciden en que las personas representan el activo más relevante de cualquier organización, debido a que son quienes generan innovación, creatividad y valor agregado. Es por eso que una correcta gestión de talento humano requiere la aplicación de bases que promuevan ambientes laborales estables, oportunidades de crecimiento y sistemas de reconocimiento que favorezcan la permanencia del personal calificado. Esta perspectiva coincide con los planteamientos de Alles (2016), quien resalta que la gestión por competencias permite alinear el potencial individual de los colaboradores con los objetivos estratégicos de la organización, así como con Drucker (2002), quien ya anticipaba que, en la sociedad del conocimiento, las personas —y no únicamente los recursos materiales— constituirían el principal factor de productividad y competitividad empresarial.

En el contexto del presente proyecto, la gestión del talento humano representa el eje central sobre el cual se fundamentan los servicios ofrecidos por la consultora WORKFIT. Su ejecución permitirá asesorar de manera óptima y especializada a las empresas para optimizar la administración de su personal, fortalecer la cultura organizacional y mejorar la productividad institucional.

Bienestar Organizacional

El bienestar organizacional se entiende como el conjunto de escenarios, políticas y estrategias que realiza una organización para facilitar la salud física, mental,

emocional y social de sus participantes. Su objeto es procurar un entorno laboral positivo donde las personas puedan desenvolverse adecuadamente en sus actividades de manera segura, motivada y con equilibrio entre la vida laboral y la personal. En los últimos tiempos, este concepto se ha tornado en un factor decisivo para fortalecer el compromiso y la satisfacción de los trabajadores. De acuerdo con Cascio (2019), invertir en el bienestar de los colaboradores mejora simultáneamente la calidad de vida laboral y los niveles de productividad y rentabilidad de la organización.

"El bienestar de los empleados constituye un elemento esencial para lograr organizaciones saludables y sostenibles" (Chiavenato, 2019, p. 312). Esta afirmación evidencia que el bienestar organizacional no solo beneficia al trabajador, sino que también fortalece el desempeño institucional y la competitividad empresarial.

El bienestar organizacional no se enfoca únicamente a la remuneración económica, sino que también conlleva parámetros como: el reconocimiento, la estabilidad laboral, las oportunidades de desarrollo a un nivel profesional, la comunicación efectiva y la gestión de un clima laboral sano. Cuando las empresas apuestan por el bienestar de sus colaboradores, se robustece el sentimiento de pertenencia y mejora la motivación por lograr los objetivos trazados.

En el caso de la consultora WORKFIT, el bienestar organizacional constituye uno de los pilares fundamentales de su propuesta de valor. A través de diagnósticos, programas de intervención y estrategias de desarrollo humano, la consultora buscará contribuir a la creación de ambientes laborales saludables que favorezcan el crecimiento tanto de las empresas como de sus colaboradores.

Clima Laboral

El clima laboral se refiere a la idea o percepción que tienen los colaboradores sobre las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, el liderazgo, la

comunicación, la motivación y el ambiente laboral de una organización. Esta percepción influye directamente en el comportamiento de los trabajadores, en su nivel de compromiso y en la productividad institucional. Ya desde los planteamientos clásicos de Litwin y Stringer (1968), se reconoce que el clima organizacional constituye un conjunto de propiedades del entorno de trabajo percibidas directa o indirectamente por los colaboradores, las cuales influyen en su motivación y comportamiento.

Un clima organizacional favorable se caracteriza por relaciones laborales basadas en el respeto, la confianza, la comunicación efectiva y el trabajo en equipo. Cuando los colaboradores perciben un ambiente positivo, incrementan su satisfacción laboral, desarrollan un mayor sentido de pertenencia y muestran una actitud más comprometida con el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Por el contrario, un entorno laboral negativo provocaría problemas internos, desmotivación, deserción, giro de personal y mengua del rendimiento. Por esto, las organizaciones deben valorar habitualmente el clima organizacional para encontrar factores que alteren el bienestar del personal es por lo que a partir del diseño de parámetros se puede direccionar el mejoramiento.

Uno de los aspectos primordiales que propone WORKFIT consiste en el cálculo y perfeccionamiento del ambiente organizacional mediante encuestas, entrevistas, grupos focales y estrategias de intervención adaptadas a la situación real de cada empresa. Estos ejercicios procuran el fortalecimiento de una cultura organizacional y mejora de la calidad del ambiente laboral.

Cultura Organizacional

La cultura organizacional abarca un compendio de valores, lineamientos, normas, creencias y comportamientos que intercambian los participantes de una

organización y dirigen la forma en que llevan sus actividades cotidianas. Determina la identidad empresarial y establece la forma en que los colaboradores interactúan entre sí, la adecuada toma de decisiones y la superación de desafíos de entorno. Schein (2010) define la cultura organizacional como el patrón de supuestos básicos compartidos que un grupo aprende al resolver sus problemas de adaptación externa e integración interna, los cuales, al haber funcionado adecuadamente, se transmiten a los nuevos miembros como la forma correcta de percibir, pensar y sentir frente a dichos problemas.

Una cultura organizacional fuerte provoca el compromiso de los participantes, solidifica la imagen institucional y mejora la aplicación de medidas dirigidas hacia el crecimiento organizativo. De igual modo, motiva aptitudes alineadas con el objeto, visión y metas organizacionales, favoreciendo a que todo el personal trabaje en una sola dirección.

Las empresas que manejan oportunamente su cultura organizativa alcanzan una adaptación optima frente a cambios de entorno, lo que genera innovación y fortalezas en ventajas competitivas. Por esto, es fundamental la motivación de principios éticos como el uso de la responsabilidad, el respeto, el trabajo en equipo y la orientación al cliente.

La consultora WORKFIT propone el fomento de una cultura organizacional fundamentada en la innovación, el profesionalismo, la mejora continua y el compromiso con la excelencia. Estos principios constituirán la base para ofrecer servicios de alta calidad y generar relaciones de confianza con los clientes.

Liderazgo

Según Robbins y Judge (2022), el liderazgo es la capacidad de influir en un grupo para el logro de una visión o de un conjunto de metas. Más que ejercer autoridad, un líder inspira confianza, fomenta la participación y promueve el desarrollo de las

habilidades de los miembros de su equipo. En el ámbito organizacional, el liderazgo representa uno de los factores más importantes para el éxito de cualquier empresa.

Un liderazgo efectivo favorece la comunicación, fortalece el trabajo en equipo y facilita la toma de decisiones. Los líderes son responsables de transmitir la visión de la organización, establecer metas claras y crear un ambiente en el que los colaboradores se sientan valorados y comprometidos. Esto ayuda a mejorar el desempeño colectivo y a manejar con eficiencia los cambios del entorno empresarial. Goleman (2013) complementa esta idea al señalar que los líderes con mayor inteligencia emocional son más eficaces al gestionar sus propias emociones y las de sus equipos, lo que se traduce en climas laborales más colaborativos y en mejores resultados organizacionales.

Hoy en día, las organizaciones necesitan líderes que posean habilidades en inteligencia emocional, resolución de conflictos, innovación y adaptación. Estas capacidades facilitan la gestión de equipos diversos, fomentan la mejora continua y ayudan a construir una cultura organizacional fundamentada en la confianza y el respeto mutuo.

Dentro de los servicios de WORKFIT, el desarrollo del liderazgo será clave, brindando programas de capacitación, coaching y desarrollo de habilidades directivas. Esto permitirá formar líderes capaces de gestionar eficazmente el talento humano y lograr resultados positivos en las organizaciones.

Coaching Organizacional

El coaching organizacional es una estrategia diseñada para impulsar el crecimiento personal y profesional de los empleados mediante un proceso de acompañamiento estructurado. Su finalidad es ayudar a las personas a descubrir sus fortalezas, superar obstáculos y mejorar su rendimiento en la organización. Según

Whitmore (2017), el coaching consiste en liberar el potencial de una persona para incrementar al máximo su desempeño. A diferencia de otros métodos de formación, el coaching se enfoca en el aprendizaje a través de la reflexión, el diálogo y el descubrimiento de soluciones por parte del propio colaborador.

Esta herramienta se ha convertido en una estrategia muy popular entre las empresas para potenciar el liderazgo, mejorar la comunicación, aumentar la motivación y facilitar la adaptación a cambios organizacionales. A través de sesiones de coaching, los empleados desarrollan habilidades para afrontar nuevos desafíos, mejorar sus relaciones en el trabajo y asumir responsabilidades con mayor confianza. En esta línea, Kimsey-House et al. (2018) plantean que el coaching efectivo se sostiene en una relación de colaboración genuina entre coach y coachee, orientada a activar los recursos internos de la persona para generar transformaciones sostenibles en su desempeño.

El coaching organizacional también ayuda a alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa, fomentando el compromiso, la responsabilidad y el aprendizaje constante. Estos beneficios se traducen en mayor productividad, un ambiente laboral más positivo y una cultura organizacional centrada en el desarrollo del talento humano.

En WORKFIT, el coaching organizacional será uno de los servicios ofrecidos a empresas que desean mejorar el rendimiento de sus equipos y formar líderes capaces de promover cambios organizacionales. Esta herramienta ayudará a los empleados a alcanzar metas tanto individuales como colectivas.

Productividad Laboral

La productividad laboral indica qué tan eficientemente los empleados utilizan los recursos disponibles para cumplir los objetivos de la organización. Está directamente vinculada a la capacidad de obtener mejores resultados mediante la

optimización del tiempo, conocimientos, habilidades y herramientas. Una buena gestión de la productividad ayuda a aumentar la competitividad y sostenibilidad de las empresas. Robbins y Coulter (2018) señalan que la productividad organizacional depende de la relación entre los resultados obtenidos y los recursos empleados para lograrlos, por lo que su mejora exige una gestión eficiente tanto de los procesos como del talento humano.

Varios factores afectan la productividad laboral, entre ellos la capacitación del personal, el liderazgo, la motivación, el clima organizacional, la disponibilidad de recursos y una planificación adecuada de las actividades. Cuando estos aspectos se gestionan eficazmente, los empleados mejoran su desempeño y ayudan a alcanzar los objetivos institucionales.

Las organizaciones que fomentan una cultura de mejora continua aumentan su productividad implementando procesos estandarizados, evaluaciones de desempeño y programas constantes de desarrollo del talento. Estas estrategias ayudan a optimizar recursos, disminuir errores y elevar la calidad de los productos y servicios.

En WORKFIT, la productividad laboral es uno de los principales objetivos de sus procesos de consultoría. Mediante la aplicación de herramientas de gestión del talento humano, la firma ayuda a las empresas a mejorar el rendimiento de sus empleados, optimizar sus procesos internos y alcanzar mayores grados de eficiencia.

Manual de Gestión

El manual de gestión es un documento técnico que organiza políticas, procedimientos, funciones y lineamientos que guían el funcionamiento de una organización. Su propósito es estandarizar los procesos administrativos y operativos, asegurando que las actividades se realicen de manera ordenada, eficiente y alineadas

con los objetivos institucionales. Münch (2014) sostiene que los manuales administrativos constituyen instrumentos indispensables para sistematizar el proceso administrativo, ya que documentan de manera ordenada las políticas, los procedimientos y las líneas de autoridad que orientan el funcionamiento cotidiano de la organización.

La creación de un manual de gestión ayuda a definir claramente las responsabilidades de cada puesto, establecer procedimientos de trabajo y facilitar la coordinación entre áreas de la empresa. Además, funciona como una herramienta de consulta continua que ayuda a reducir errores, prevenir la duplicidad de funciones y mejorar la calidad del servicio.

Un beneficio clave del manual de gestión es que simplifica la incorporación del nuevo personal, ya que ofrece información clara sobre la estructura organizativa, las funciones de cada puesto y los procedimientos a seguir. Además, sirve de fundamento para la evaluación, el control interno y la mejora continua en la organización.

En este proyecto, el manual de gestión será el principal producto elaborado por la consultora WORKFIT. Su diseño facilitará la implementación de procedimientos claros para administrar el talento humano, reforzando la estructura interna de las empresas clientes y mejorando la eficiencia de sus procesos administrativos.

CAPÍTULO I: Diagnóstico Y Contextualización

1.1. Descripción del Tema de Investigación

1.1.1. Análisis del Sector o Área de Estudio

Actualmente, las empresas reconocen que el bienestar laboral es clave para la productividad, la retención del talento y el crecimiento. Sin embargo, muchas pymes en Ecuador todavía no cuentan con departamentos dedicados al bienestar emocional, la gestión del ambiente laboral o el desarrollo de habilidades de liderazgo.

La Gestión del Talento Humano ahora adopta un enfoque estratégico enfocado en las personas. Por ello, es necesario aplicar herramientas que mejoren la calidad de vida laboral, reduzcan el estrés y fomenten un mayor compromiso con la organización.

1.1.2. Contexto Institucional, Sectorial o Social

Quito alberga muchas pequeñas y medianas empresas que son clave para el empleo y la economía local. Sin embargo, estas organizaciones enfrentan retos como alta rotación de personal, ausentismo, desmotivación y conflictos internos, principalmente debido a la ausencia de programas de bienestar organizacional.

Las demandas actuales del mercado laboral requieren ambientes laborales saludables que apoyen el desarrollo integral de los empleados. No obstante, muchas empresas carecen del personal especializado y los recursos necesarios para crear e implementar programas efectivos de bienestar y clima organizacional.

1.1.3. Identificación del Problema u Oportunidad

Aunque hay una alta conciencia empresarial acerca de la importancia del bienestar laboral, la adopción de programas especializados todavía es limitada. Las compañías reconocen que un buen clima organizacional aumenta la productividad y el

compromiso de los empleados; sin embargo, enfrentan obstáculos como restricciones presupuestarias, falta de tiempo y desconocimiento sobre proveedores especializados.

Esta situación brinda una oportunidad para crear y fortalecer WorkFit, una consultora especializada en bienestar organizacional que ofrece diagnóstico, capacitación, coaching y acompañamiento estratégico para mejorar la salud de las empresas.

1.2. Caracterización del Objeto de Estudio

1.2.1. Descripción General

WorkFit es una firma de consultoría centrada en el bienestar en el lugar de trabajo, el clima organizacional y el desarrollo humano. Ofrece soluciones integrales a pequeñas y medianas empresas mediante programas a medida que fomentan entornos laborales saludables y productivos.

Su propuesta de valor se centra en prevenir problemas organizacionales, fortalecer el liderazgo, mejorar el ambiente laboral y desarrollar estrategias de bienestar emocional para colaboradores y directivos.

1.2.2. Naturaleza Jurídica o Normativa

WorkFit se establecerá como una Compañía de Responsabilidad Limitada (Cía. Ltda.), bajo la legislación ecuatoriana vigente. La empresa cumplirá con la Ley de Compañías, el Código del Trabajo, la Ley de Régimen Tributario Interno, sus obligaciones con el IESS y otras normativas relevantes para el sector de servicios profesionales.

1.2.3. Actores Involucrados

- Los principales actores en el proyecto incluyen:
- Gerencia General
- Consultores en bienestar organizacional
- Coordinador Comercial
- Área Administrativa y Financiera
- Coordinador de Recursos Humanos
- Técnico de Soporte
- Empresas clientes
- Colaboradores de las empresas beneficiarias
- Organismos de control y regulación.

1.2.4. Estructura Organizacional o Funcional

WorkFit adopta una estructura organizacional funcional que facilita la coordinación y el cumplimiento de objetivos institucionales.

La organización estará integrada por las siguientes áreas:

- Gerencia General
- Departamento Comercial y de Marketing
- Departamento de Consultoría y Servicios
- Departamento Administrativo y Financiero
- Departamento de Recursos Humanos

- Departamento de Tecnología y Soporte

Esta estructura posibilita una distribución adecuada de responsabilidades y una gestión eficiente de los servicios brindados.

1.2.5. Roles y Perfiles Relevantes

Gerente General

Encargado de planificar estratégicamente, supervisar operaciones y tomar decisiones.

Coordinador Comercial

Responsable de atraer clientes, promocionar servicios y diseñar estrategias comerciales.

Consultor de Bienestar Organizacional

Diseña e implementa diagnósticos, programas de capacitación, talleres y procesos de acompañamiento empresarial.

Administrador Financiero

Administra recursos económicos, presupuestos y supervisa el control financiero.

Coordinador de Recursos Humanos

Gestiona los procesos internos relacionados con el personal, la formación y el entorno laboral.

Técnico de Soporte

Proporciona soporte técnico para el funcionamiento de plataformas y herramientas digitales.

1.3. Orientación Estratégica del Proyecto

1.3.1. Misión

Ofrecer soluciones completas de bienestar organizacional que fomenten entornos laborales saludables, productivos y sostenibles a través de estrategias innovadoras en consultoría, capacitación y apoyo empresarial.

1.3.2. Visión

Ser la principal consultora en bienestar organizacional y desarrollo humano para PYMES en Ecuador, destacándose por la calidad de sus servicios y el impacto beneficioso que aporta a las organizaciones.

1.3.3. Valores o Principios Rectores

- Ética.
- Compromiso.
- Empatía.
- Innovación.
- Profesionalismo.
- Confidencialidad.
- Responsabilidad social.

1.3.4. Políticas Generales

- Garantizar la confidencialidad de la información de los clientes.
- Promover la mejora continua de los servicios.
- Fomentar la innovación en los procesos de consultoría.
- Priorizar el bienestar integral de las personas.
- Cumplir con la normativa legal vigente.

1.3.5. Análisis PEST

Político: Legislación laboral diseñada para proteger a los trabajadores y promover entornos laborales seguros.

Económico: El crecimiento de las PYMES exige optimizar los recursos humanos para incrementar su competitividad.

Social: Alta preocupación por la salud mental, el equilibrio entre vida y trabajo, y el bienestar emocional.

Tecnológico: aumento del uso de plataformas digitales para la capacitación, la evaluación y el monitoreo organizacional.

1.3.6. Análisis de las 5 fuerzas de Porter

1.3.6.1. Rivalidad entre los competidores existentes

El mercado de consultoría en gestión del talento y bienestar en Quito tiene una rivalidad moderada. En él, coexisten consultoras multinacionales con amplia trayectoria, firmas de capacitación empresarial y consultores independientes que ofrecen servicios similares en clima laboral, capacitación y coaching. La mayoría de estos competidores se enfocan en grandes empresas, dejando a las micro, pequeñas y medianas empresas con atención limitada. Esto reduce la competencia directa sobre WORKFIT en su nicho inicial y crea una oportunidad para un posicionamiento diferenciado.

1.3.6.2. Amenaza de nuevos competidores

La amenaza de nuevos competidores es moderada a alta porque las barreras de entrada en el sector de consultoría son relativamente bajas: no se necesita mucha inversión de capital ni infraestructura compleja para comenzar. Sin embargo, factores como la reputación, la experiencia comprobada, la red de contactos y la confianza que las empresas confían en un consultor representan verdaderas barreras de diferenciación. WORKFIT debe fortalecer estos aspectos mediante servicios de alta calidad, casos de éxito documentados y la creación de una marca fuerte en el mercado quiteño.

1.3.6.3. Poder de negociación de los colaboradores

En una firma de consultoría, el recurso más valioso es el talento humano especializado, como consultores en bienestar organizacional, psicólogos y coaches. Estos colaboradores poseen un poder de negociación moderado a alto, ya que profesionales con experiencia y certificaciones en gestión del talento y coaching son buscados por varias empresas del mercado. Por ello, WORKFIT debe ofrecer condiciones laborales competitivas, oportunidades de crecimiento profesional y un entorno de trabajo alineado con los valores que promueve en sus clientes, para atraer y mantener talento calificado.

1.3.6.4. Poder de negociación de clientes y proveedores

El poder de negociación de los clientes, principalmente las PYMES, es alto debido a la variedad de opciones de consultoría en el mercado y su sensibilidad al precio. Estos clientes pueden comparar distintas ofertas y negociar condiciones, lo que obliga a WORKFIT a diferenciarse mediante la calidad del servicio, resultados medibles y atención personalizada. Por otro lado, los proveedores, como plataformas de encuestas digitales, software de gestión, material didáctico y arrendadores, tienen un poder de negociación bajo porque hay muchas alternativas disponibles para estos insumos.

1.3.6.5. Amenaza de productos o servicios sustitutos

La amenaza de sustitutos es moderada. Algunas compañías podrían elegir soluciones internas económicas, como capacitaciones en línea, cursos gratuitos, o asignar estas tareas a empleados sin formación específica, o usar plataformas digitales de autoevaluación del clima laboral. Sin embargo, estas alternativas no ofrecen el acompañamiento personalizado ni los resultados integrales que brinda una consultoría

especializada como WORKFIT. Esto reduce el riesgo de sustitución en clientes que valoran un servicio profesional y personalizado.

El análisis de las cinco fuerzas de Porter muestra que WORKFIT opera en un entorno competitivo moderado. Existen oportunidades evidentes para diferenciarse en el segmento de PYMES, que actualmente está desatendido. La ventaja competitiva duradera dependerá de la calidad del servicio, de mantener al talento interno y de establecer relaciones confiables y a largo plazo con los clientes.

1.3.7. Análisis FODA

Tabla 1. Matriz FODA.

<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Especialización en bienestar organizacional. • Servicios personalizados. • Equipo multidisciplinario. 	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creciente interés empresarial en la salud mental. • Incremento de regulaciones relacionadas con el bienestar laboral. • Mercado poco explotado en PYMES.
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marca nueva en el mercado. • Recursos financieros limitados durante la 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia de consultoras consolidadas. • Cambios

fase inicial.	económicos que reduzcan la inversión empresarial.
---------------	--

Elaboración Propia.

1.3.8. Estrategias de Desarrollo

- Ofrecer diagnósticos gratuitos como estrategia de captación.
- Desarrollar programas escalables para PYMES.
- Fortalecer la presencia digital.

Establecer alianzas estratégicas con instituciones académicas y profesionales.

1.3.9. Objetivos Estratégicos

- Posicionar a WorkFit como referente en bienestar organizacional.
- Incrementar la cartera de clientes empresariales.
- Mejorar la satisfacción y fidelización de clientes.
- Generar impacto positivo en el clima laboral de las empresas atendidas.

1.3.10. Alianzas o Articulaciones Clave

- Instituciones de educación superior.
- Profesionales independientes de psicología organizacional.
- Cámaras de comercio.
- Asociaciones empresariales.
- Organizaciones dedicadas al desarrollo humano y capacitación.

CAPÍTULO II: Análisis Del Entorno

2.1. Análisis de la demanda / necesidad

En la actualidad, las organizaciones enfrentan cambios permanentes derivados de la globalización, la digitalización y la mayor competencia en sus mercados. Esto hace que las empresas refuercen la gestión de su talento humano, Considerándolo como un elemento esencial para alcanzar sus objetivos institucionales. Sin embargo, muchas micro, pequeñas y medianas empresas no cuentan con departamentos especializados que puedan gestionar procesos técnicos como reclutamiento, selección, capacitación y evaluación del desempeño.

En Ecuador, especialmente en Quito, ha crecido la demanda de servicios de consultoría en gestión del talento humano. Muchas empresas realizan sus procesos de contratación de forma empírica, lo que provoca problemas como alta rotación de personal, mal clima laboral, menor productividad y dificultades para retener a empleados calificados.

En este contexto, la consultora WORKFIT surge para satisfacer esta necesidad ofreciendo servicios especializados que optimizan la gestión del talento humano, fortalecen la estructura organizacional y apoyan el crecimiento sostenible de las empresas clientes.

2.1.1. Perfil de los Beneficiarios o Usuarios Potenciales

Los principales beneficiarios de los servicios de WORKFIT son micro, pequeñas y medianas empresas que requieren asesoría especializada en gestión del talento humano. Estas organizaciones pertenecen a distintos sectores económicos, incluyendo comercio, servicios, industria, educación, salud y emprendimientos familiares.

Estas empresas generalmente enfrentan dificultades para realizar procesos técnicos como reclutamiento, selección, elaboración de perfiles, evaluación del desempeño, capacitación y gestión del ambiente laboral. Por ello, requieren la asesoría de consultores especializados que las apoyen en fortalecer sus procedimientos administrativos.

Los principales usuarios de los servicios serán los propietarios, gerentes generales, administradores y responsables del área administrativa, quienes toman decisiones sobre la contratación y el desarrollo del personal.

Tabla 2. Perfil del cliente objetivo de WORKFIT.

Variable	Características
Tipo de empresa	micro, pequeña y mediana empresa
Número de colaboradores	5 a 200 trabajadores
Sector económico	Comercio, servicios, industria
Ubicación	Quito y cantones cercanos
Necesidad principal	Optimizar la gestión del talento humano

Elaboración Propia.

2.1.2. Tipo de Mercado o Contexto

El mercado de consultoría en talento humano ha crecido notablemente porque las empresas necesitan mejorar sus procesos y adaptarse a un entorno muy competitivo. Hoy en día, las organizaciones quieren reducir gastos por contrataciones deficientes, potenciar el rendimiento de sus empleados y elevar su productividad a través de prácticas efectivas en la gestión del talento.

Las pequeñas y medianas empresas representan uno de los segmentos con mayor potencial de crecimiento para estos servicios, ya que muchas carecen de personal especializado en recursos humanos y optan por contratar consultoras externas para mejorar sus procesos.

WORKFIT aspira a posicionarse en este mercado ofreciendo soluciones personalizadas, accesibles y adaptadas a las necesidades específicas de cada organización, diferenciándose por la calidad del servicio, la innovación y el acompañamiento constante.

2.1.3. Segmentos y Grupos Objetivo

La segmentación del mercado ayuda a determinar con mayor exactitud qué organizaciones necesitan los servicios de la consultora.

Segmentación geográfica

- Quito
- Cayambe
- Tabacundo
- Sangolquí
- Valle de Los Chillos
- Norte de Pichincha

Segmentación demográfica

- Empresas entre 5 y 200 colaboradores.
- Empresas legalmente constituidas.
- Emprendimientos en proceso de crecimiento.

Segmentación conductual

- Empresas que presentan alta rotación de personal.
- Organizaciones que requieren profesionalizar sus procesos.

- Empresas que buscan mejorar su productividad.
- Organizaciones interesadas en fortalecer el clima laboral.

2.1.4. Comportamiento, Hábitos o Patrones Relevantes

El comportamiento de los clientes potenciales muestra que las empresas prefieren soluciones rápidas, eficientes y con resultados claros. Los dueños y gerentes valoran consultoras que brindan apoyo constante, utilizan metodologías modernas y ofrecen procesos tailor-made, en lugar de soluciones genéricas que no atienden las necesidades específicas de cada organización.

Los clientes cada vez prefieren más servicios que combinan herramientas digitales, como evaluaciones de rendimiento, reclutamiento en línea, formación virtual y seguimiento constante de indicadores de gestión. Estas tendencias ofrecen una oportunidad para que WORKFIT implemente innovación tecnológica en sus servicios.

Otro patrón observado es que las pequeñas empresas comparan diversas opciones antes de decidir contratar a una consultora, considerando factores como la experiencia, los costos, la calidad del servicio, las referencias y los resultados logrados. Por ello, la reputación y la confianza son factores clave para el posicionamiento de la empresa.

2.1.5. Instrumentos de Recolección de Información Primaria

2.1.5.1. Encuestas

Se realizó una encuesta estructurada a propietarios, gerentes y administradores de pequeñas y medianas empresas en Quito. La herramienta incluyó preguntas cerradas sobre la gestión del talento humano, las necesidades organizacionales y la disposición a contratar servicios de consultoría.

Presentación de Resultados

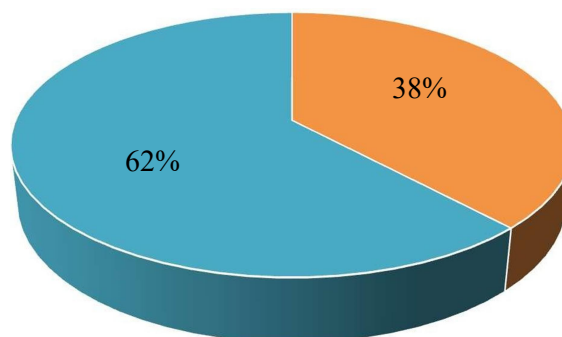
Pregunta 1. ¿Su empresa ha implementado alguna vez un programa de bienestar laboral?

Tabla 3. Pregunta 1 de la encuesta.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	38	38%
NO	62	62%
TOTAL	100	100%

Elaboración Propia.

Ilustración 1. Gráfico de la primera pregunta de la encuesta.



Elaboración Propia.

Interpretación. Solo un 38% de las empresas han implementado programas de bienestar, lo que sugiere que existe una gran parte del mercado (62%) que aún no ha abordado formalmente esta área.

Análisis. Existe una baja implementación de programas de bienestar, lo que representa una oportunidad para WorkFit, al posicionarse como la alternativa experta

para la implementación de estas iniciativas en aquellas empresas que aún no disponen de programas estructurados.

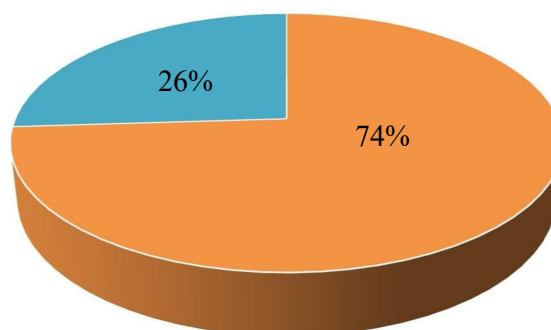
Pregunta 2. ¿Conoce el concepto de clima organizacional?

Tabla 4. Pregunta 2 de la encuesta.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	74	74%
NO	26	26%
TOTAL	100	100%

Elaboración Propia.

Ilustración 2. Gráfico de la segunda pregunta de la encuesta.



Elaboración Propia.

Interpretación. Un porcentaje alto (74%) conoce el concepto, lo que indica un nivel de madurez y familiaridad sobre el tema en el sector empresarial; sin embargo, el 26% restante no lo conoce.

Análisis. Este conocimiento es una ventaja, ya que facilita la aceptación de servicios relacionados con evaluación y mejora del clima organizacional.

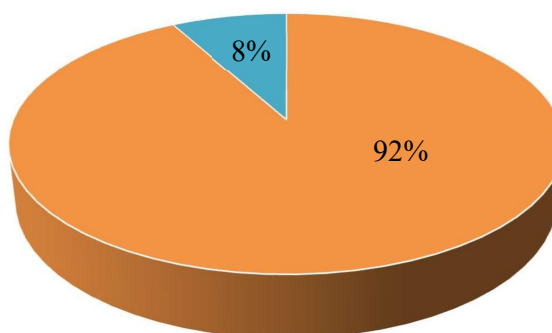
Pregunta 3. ¿Considera importante evaluar el bienestar emocional de los colaboradores?

Tabla 5. Pregunta 3 de la encuesta.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	92	92%
NO	8	8%
TOTAL	100	100%

Elaboración Propia.

Ilustración 3. Gráfico de la tercera pregunta de la encuesta.



Elaboración Propia.

Interpretación. La abrumadora mayoría reconoce la importancia del bienestar emocional (92%), lo que demuestra una alta prioridad en el sector.

Análisis. Hay un alto nivel de conciencia sobre la relevancia del bienestar emocional. Este dato refuerza la pertinencia del enfoque de WorkFit, que coloca la salud emocional como eje central de su propuesta de valor.

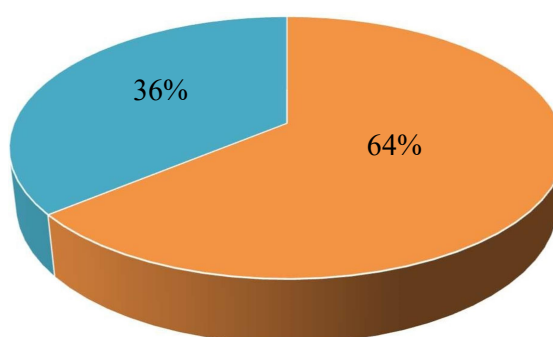
Pregunta 4. ¿Ha notado problemas como estrés, rotación o desmotivación en su equipo en el último año?

Tabla 6. Pregunta 4 de la encuesta.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	64	64%
NO	36	36%
TOTAL	100	100%

Elaboración Propia.

Ilustración 4. Gráfico de la cuarta pregunta de la encuesta.



Elaboración Propia.

Interpretación. Con un 64% de respuestas afirmativas, se evidencia que la mayoría de las empresas enfrentan dificultades relacionadas con la rotación y el estrés.

Análisis. La mayoría de las empresas ha detectado problemas emocionales y de clima, lo que indica que enfrentan desafíos internos significativos. Estos datos evidencian la necesidad de intervenciones estratégicas, como las que WorkFit puede ofrecer.

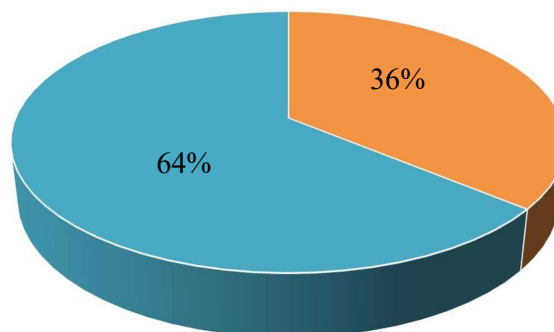
Pregunta 5. ¿Ha contratado servicios externos para talleres, charlas o capacitaciones emocionales?

Tabla 7. Pregunta 5 de la encuesta.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	36	36%
NO	64	64%
TOTAL	100	100%

Elaboración Propia.

Ilustración 5. Gráfico de la quinta pregunta de la encuesta.



Elaboración Propia.

Interpretación. La contratación de servicios externos es baja (36%), lo que puede indicar que muchas empresas aún no han explorado este recurso o que prefieren gestionar estos temas internamente.

Análisis. Solo un tercio de las empresas ha recurrido a servicios externos. Esto refleja una baja penetración del mercado actual y, al mismo tiempo, una gran oportunidad para ofrecer un servicio profesional y confiable que cubra esta necesidad insatisfecha.

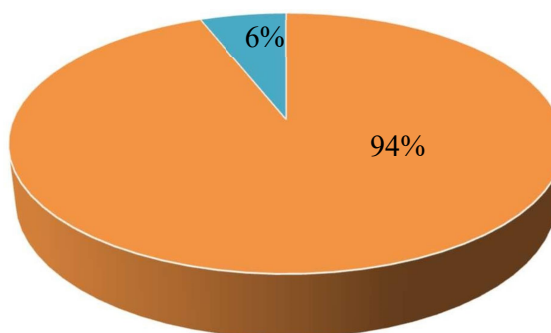
Pregunta 6. ¿Cree que un buen clima laboral mejora la productividad?

Tabla 8. Pregunta 6 de la encuesta.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	94	94%
NO	6	6%
TOTAL	100	100%

Elaboración Propia.

Ilustración 6. Gráfico de la sexta pregunta de la encuesta.



Elaboración Propia.

Interpretación. La mayoría casi unánime (94%) considera que un buen clima laboral mejora la productividad.

Análisis. Existe un consenso casi unánime en que un ambiente laboral positivo mejora los resultados. Este dato valida la relación directa entre los servicios de WorkFit y el objetivo empresarial de aumentar productividad.

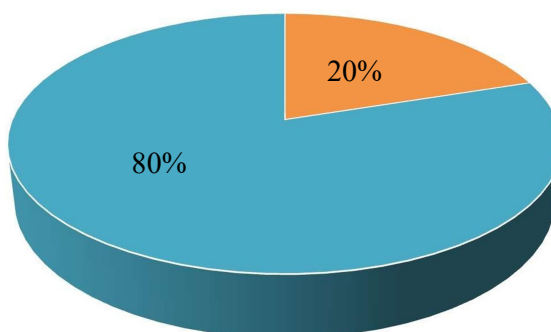
Pregunta 7. ¿Su empresa tiene un departamento o responsable de Talento Humano?

Tabla 9. Pregunta 7 de la encuesta.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	20	20%
NO	80	80%
TOTAL	100	100%

Elaboración Propia.

Ilustración 7. Gráfico de la séptima pregunta de la encuesta.



Elaboración Propia.

Interpretación. Con un 80% de empresas que no cuentan con una estructura de RRHH, se evidencia que la mayoría no dispone de los medios internos para gestionar iniciativas de bienestar.

Análisis. Esto sugiere que las empresas necesitan recibir asesoría especializada y podrían requerir un canal interno para sostener las intervenciones.

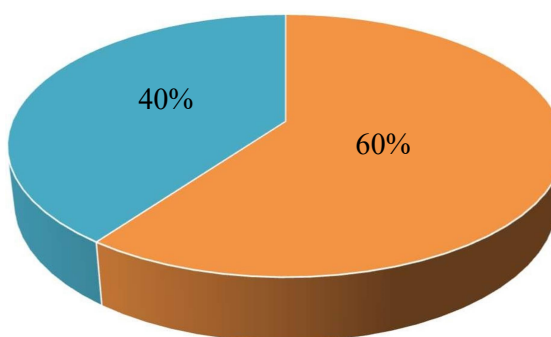
Pregunta 8. ¿Ha escuchado sobre programas de coaching organizacional?

Tabla 10. Pregunta 8 de la encuesta.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	60	60%
NO	40	40%
TOTAL	100	100%

Elaboración Propia.

Ilustración 8. Gráfico de la octava pregunta de la encuesta.



Elaboración Propia.

Interpretación. Aunque la mayoría (60%) tiene conocimiento sobre el coaching organizacional, un 40% aún no está familiarizado con esta metodología.

Análisis. Esto representa un espacio para capacitación y sensibilización, posicionando al coaching como una herramienta esencial para el desarrollo organizacional.

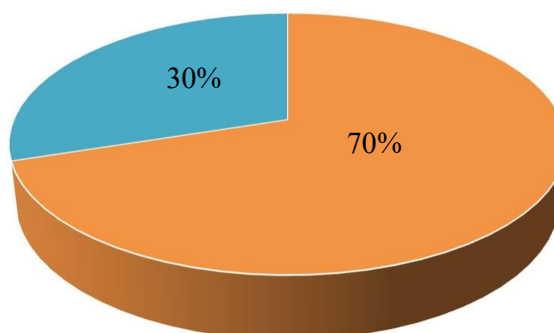
Pregunta 9. ¿Estaría dispuesto a invertir en una consultoría externa para mejorar el clima laboral?

Tabla 11. Pregunta 9 de la encuesta.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	70	70%
NO	30	30%
TOTAL	100	100%

Elaboración Propia.

Ilustración 9. Gráfico de la novena pregunta de la encuesta.



Elaboración Propia.

Interpretación. La disposición del 70% a contratar servicios externos refuerza el potencial del mercado para un servicio profesional de bienestar.

Análisis. Las empresas están abiertas a recibir acompañamiento especializado, lo que valida la propuesta de WorkFit como una opción comercialmente viable.

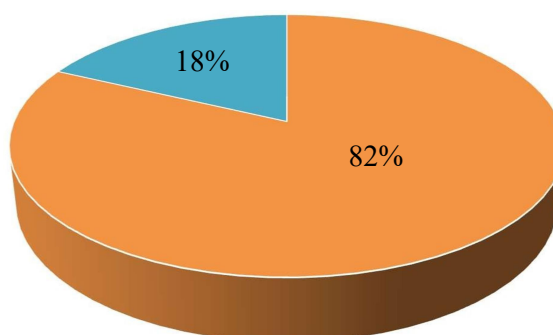
Pregunta 10. ¿Le interesaría recibir un diagnóstico gratuito de clima organizacional?

Tabla 12. Pregunta 10 de la encuesta.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	82	82%
NO	18	18%
TOTAL	100	100%

Elaboración Propia.

Ilustración 10. Gráfico de la décima pregunta de la encuesta.



Elaboración Propia.

Interpretación. Un alto interés (82%) en acceder a un diagnóstico gratuito es una señal positiva para la estrategia de captación.

Análisis. Esta puede ser una herramienta estratégica para captar clientes, permitiendo mostrar resultados y generar confianza en la contratación de servicios.

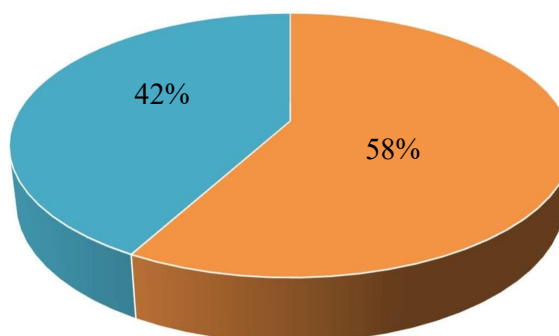
Pregunta 11. ¿Ha tenido casos de ausentismo laboral por causas emocionales o de salud mental?

Tabla 13. Pregunta 11 de la encuesta.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	58	58%
NO	42	42%
TOTAL	100	100%

Elaboración Propia.

Ilustración 11. Gráfico de la décima primera pregunta de la encuesta.



Elaboración Propia.

Interpretación. El 58% de las empresas reporta haber experimentado ausentismo relacionado con el bienestar emocional, lo que indica un problema tangible que afecta la productividad.

Análisis. Esto confirma que los problemas de salud mental impactan directamente en la operación empresarial, lo que refuerza la urgencia de contar con estrategias preventivas y programas de apoyo emocional.

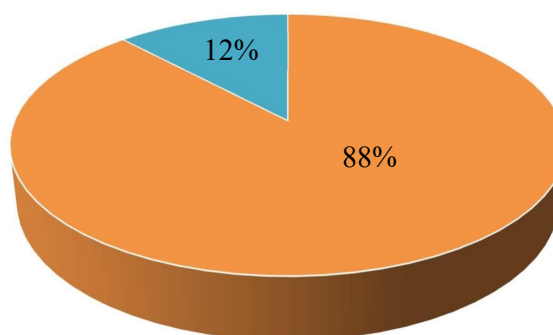
Pregunta 12. ¿Cree que los líderes necesitan apoyo en habilidades de comunicación y manejo emocional?

Tabla 14. Pregunta 12 de la encuesta.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	88	88%
NO	12	12%
TOTAL	100	100%

Elaboración Propia.

Ilustración 12. Gráfico de la décima segunda pregunta de la encuesta.



Elaboración Propia.

Interpretación. La alta proporción (88%) que reconoce la necesidad de apoyo en habilidades de liderazgo resalta una carencia en la formación gerencial.

Análisis. Esto respalda la creación de programas específicamente dirigidos a fortalecer el liderazgo saludable, uno de los pilares de los servicios de WorkFit.

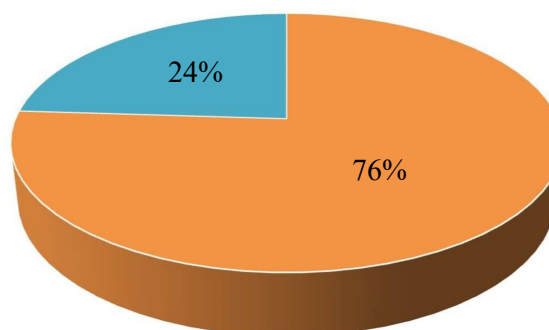
Pregunta 13. ¿Estaría dispuesto a recibir más información sobre los servicios de WorkFit?

Tabla 15. Pregunta 13 de la encuesta.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	76	76%
NO	24	24%
TOTAL	100	100%

Elaboración Propia.

Ilustración 13. Gráfico de la décima tercera pregunta de la encuesta.



Elaboración Propia.

Interpretación. Con un 76% de interés en obtener más información, queda claro que existe una demanda potencial por los servicios de WorkFit.

Análisis. Esta cifra representa una base sólida para construir relaciones con potenciales clientes y fomentar una comunidad interesada en el bienestar organizacional.

Conclusiones

- 1. Alto nivel de conciencia sobre el bienestar laboral, pero baja implementación real.** Aunque el 92% de las empresas reconoce la importancia del bienestar emocional y el 94% afirma que un buen clima mejora la productividad, solo el 38% ha implementado algún programa relacionado. Esto demuestra una brecha entre la conciencia y la acción, que WorkFit puede aprovechar con estrategias de sensibilización y acceso gradual.
- 2. Oportunidad de mercado clara en el Centro Norte de Quito.** Con aproximadamente 5 000 pequeñas y medianas empresas en esta zona estratégica, existe un nicho atractivo, con infraestructura organizativa y capacidad de inversión, ideal para servicios de diagnóstico, coaching y desarrollo humano organizacional.
- 3. La mayoría de las empresas presenta síntomas de deterioro en su clima laboral.** El 64% ha reportado problemas como estrés, rotación o desmotivación, y el 58% ha tenido casos de ausentismo por causas emocionales. Esto refleja problemas internos comunes que requieren intervención profesional y soluciones preventivas.
- 4. Falta de experiencia previa con servicios externos.** Solo el 36% de las empresas ha contratado anteriormente talleres o consultorías relacionados con el bienestar. Esto indica que el mercado aún es joven y se encuentra en fase de exploración, lo que representa una ventaja competitiva para WorkFit como marca pionera por su enfoque integral.

- 5. Alta disposición a contratar servicios de bienestar si se ofrecen de forma accesible y clara.** El 70% de las empresas manifestó estar dispuesto a invertir en consultoría externa y el 82% aceptaría un diagnóstico gratuito. Esto valida una estrategia de entrada mediante servicios de evaluación sin costo o a precios accesibles, como puerta de entrada a relaciones comerciales a largo plazo.
- 6. Los líderes son vistos como el eje clave del cambio organizacional.** El 88% de las empresas considera que los líderes necesitan apoyo emocional y de comunicación. Esto representa una gran oportunidad para ofrecer servicios dirigidos a mandos medios y directivos, como talleres, coaching y entrenamiento en liderazgo empático.
- 7. Las principales barreras son internas, no técnicas.** La falta de presupuesto y tiempo, y el desconocimiento de proveedores, son las limitaciones más mencionadas. Por tanto, se requiere una estrategia comercial que eduque, genere confianza y ofrezca soluciones escalables, permitiendo que las empresas perciban el bienestar como una inversión y no como un gasto.
- 8. Interés real por recibir más información y seguimiento.** Un 76% expresó interés en conocer más sobre los servicios de WorkFit, lo que representa una base potencial de clientes calificados a corto y mediano plazo. Esta disposición debe gestionarse mediante un plan de fidelización, contenidos útiles y atención personalizada.

El diagnóstico evidencia que WorkFit tiene una propuesta de valor altamente pertinente y necesaria en el entorno actual. Existe una demanda potencial significativa en las empresas del Centro Norte de Quito, con alta disposición al cambio, pero con barreras culturales y presupuestarias que deben abordarse de manera estratégica. La clave será ofrecer soluciones flexibles, educativas, medibles y con enfoque humano,

iniciando con diagnósticos gratuitos o de bajo costo que abran el camino hacia intervenciones más profundas y sostenibles.

2.1.5.2. Entrevistas (cualitativo)

Se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas con representantes de empresas y profesionales del área administrativa para entender su percepción sobre la importancia de la gestión del talento humano.

Los entrevistados coincidieron en que muchas organizaciones enfrentan deficiencias en contratación, capacitación y evaluación del desempeño por la falta de personal especializado. Por ello, consideran importante contar con consultoras que ofrezcan asesoría técnica y acompañamiento continuo.

2.1.5.3. Focus Group (cualitativo)

Como complemento a la investigación, se creó un grupo focal compuesto por representantes de pequeñas empresas de diversos sectores económicos.

Durante la actividad, se discutieron las principales dificultades que enfrentan las organizaciones en la gestión del talento humano, los criterios para contratar servicios de consultoría y las expectativas hacia una empresa especializada como WORKFIT.

Los participantes expresaron que valoran principalmente la atención personalizada, la rapidez en el servicio, el conocimiento técnico de los consultores y la posibilidad de recibir soluciones ajustadas a las necesidades específicas de cada empresa.

2.1.5.4. Análisis e Interpretación de Resultados

Los resultados de la encuesta, entrevistas y grupo focal muestran una demanda creciente de servicios especializados en gestión del talento humano en el segmento de pymes.

Se observó que la mayoría de las organizaciones carece de procesos formales para la selección, capacitación y evaluación del personal, lo cual restringe su crecimiento y capacidad de competir.

Además, los participantes expresaron interés en contratar consultoras que brinden soluciones integrales, precios accesibles y acompañamiento constante, aspectos que conforman la propuesta de valor de WORKFIT.

En consecuencia, la investigación de mercado confirma la viabilidad comercial de la consultora y apoya la elaboración de esta propuesta empresarial.

2.2. Análisis de la Oferta / Situación Actual

El mercado de consultoría en gestión del talento humano en Ecuador está compuesto por empresas especializadas que ofrecen servicios de reclutamiento, selección, capacitación, desarrollo organizacional y asesoría empresarial.

Sin embargo, muchas de estas consultoras dirigen sus servicios a grandes organizaciones, dejando a un segmento importante de pequeñas y medianas empresas con necesidades particulares que a veces no reciben atención personalizada.

Esta situación presenta una oportunidad para que WORKFIT penetre en el mercado ofreciendo soluciones integrales adaptadas a las características y posibilidades económicas de este segmento empresarial.

2.2.1. Perfil del Actor Principal

WORKFIT es una consultora especializada en gestión del talento humano, creada para ofrecer soluciones integrales que fortalezcan la organización de las empresas.

Su portafolio de servicios incluye:

- Reclutamiento y selección de personal.
- Elaboración de perfiles de puestos.
- Evaluación del desempeño.
- Capacitación.
- Clima organizacional.
- Desarrollo organizacional.
- Manuales de funciones.
- Asesoría en talento humano.

La consultora se distingue por ofrecer atención personalizada, utilizar metodologías modernas y brindar apoyo continuo, ya que se convierte en un socio estratégico para sus clientes.

2.2.2. Variables Psicográficas y Demográficas Pertinentes

Para identificar el mercado objetivo de WORKFIT, fue crucial examinar las características demográficas y psicográficas de las empresas potenciales que podrían necesitar sus servicios de consultoría. Estas variables permiten comprender el perfil de los clientes, sus necesidades y los factores que influyen en su decisión de buscar asesoría especializada en gestión del talento humano.

Las variables demográficas incluyen aspectos como el tamaño de la empresa, la cantidad de empleados, el sector económico, la ubicación y el tipo de organización. Para WORKFIT, el mercado objetivo está compuesto, principalmente, por micro, pequeñas y medianas empresas ubicadas en Quito y áreas cercanas, que pertenecen a los sectores de comercio, servicios, educación, salud e industria.

Las variables psicográficas permiten comprender cómo las empresas gestionan su talento humano. Los clientes potenciales buscan consultoras que transmitan confianza y profesionalismo, ofrezcan soluciones personalizadas y brindan acompañamiento continuo. Además, valoran la innovación, la ética, la confidencialidad y la calidad en el servicio.

Tabla 16. Variables del mercado objetivo.

Variable	Características
Edad del tomador de decisiones	30 a 60 años
Cargo	Gerente, propietario o administrador
Tipo de empresa	Micro, pequeña y mediana empresa
Sector económico	Comercio, servicios, industria, educación y salud
Necesidades	Reclutamiento, capacitación, clima laboral, evaluación del desempeño y desarrollo organizacional
Valores	Innovación, ética, eficiencia y crecimiento empresarial

Elaboración Propia.

2.3. Plan de Acción o Propuesta

El plan de acción define la estrategia que la consultora WORKFIT empleará para brindar servicios especializados de gestión del talento humano, orientados a atender las necesidades detectadas en el estudio de mercado. La propuesta tiene como objetivo aumentar la productividad de las organizaciones mediante procesos técnicos, asesoría personalizada y acompañamiento constante.

Su objetivo principal es convertirse en un socio estratégico para las empresas, ofreciendo soluciones que mejoren el desempeño del talento humano y apoyen el logro de los objetivos institucionales.

2.3.1. Producto, Servicio o Intervención Propuesta

WORKFIT ofrecerá un portafolio completo de servicios diseñado para atender las necesidades de pequeñas y medianas empresas.

Los principales servicios serán:

- Reclutamiento y selección de personal.
- Elaboración de perfiles de puestos.
- Diseño de manuales de funciones.
- Elaboración de manuales de gestión.
- Evaluación del desempeño.
- Medición del clima organizacional.
- Programas de bienestar organizacional.
- Coaching organizacional.
- Capacitación empresarial.
- Desarrollo de liderazgo.
- Diagnóstico organizacional.
- Elaboración de organigramas.
- Asesoría en talento humano.

Estos servicios serán realizados por profesionales expertos utilizando metodologías modernas y herramientas tecnológicas que faciliten soluciones personalizadas para cada organización.

Tabla 17. Portafolio de servicios de WORKFIT.

Servicio	Beneficio
Reclutamiento y selección	Contratación de personal competente
Capacitación	Desarrollo de habilidades
Coaching organizacional	Fortalecimiento del liderazgo
Bienestar organizacional	Mejor clima laboral
Manuales de gestión	Estandarización de procesos
Evaluación del desempeño	Mejora continua
Clima organizacional	Incremento del compromiso laboral

Elaboración Propia.

2.3.2. Costos / Accesibilidad

La política de precios de WORKFIT estará orientada a ofrecer servicios competitivos y accesibles para micro, pequeñas y medianas empresas, permitiendo que las organizaciones con recursos limitados accedan a asesoramiento especializado.

Tabla 18. Precios referenciales.

Servicio	Valor aproximado
Reclutamiento y selección	\$250

Capacitación empresarial	\$300
Evaluación del desempeño	\$200
Clima organizacional	\$350
Coaching organizacional	\$280
Manual de gestión	\$500
Diagnóstico organizacional	\$180

Elaboración Propia.

Los valores podrán modificarse según el tamaño de la empresa, la cantidad de colaboradores y la extensión del proyecto.

2.3.3. Comunicación y Difusión

Para posicionar la consultora WORKFIT en el mercado, se implementarán estrategias de comunicación que fortalecerán el reconocimiento de la marca y atraerán nuevos clientes.

Las principales acciones serán:

- Creación de página web corporativa.
- Campañas en Facebook e Instagram.
- Presencia en LinkedIn.
- Publicidad digital mediante Google Ads.
- Marketing de contenidos.
- Email marketing.
- Participación en ferias empresariales.

- Alianzas estratégicas con cámaras de comercio y gremios empresariales.
- Charlas gratuitas sobre gestión del talento humano.
- Programas de fidelización para clientes.

Estas estrategias ayudarán a aumentar la visibilidad de la consultora y a fortalecer la confianza de posibles clientes.

2.3.4. Distribución o Implementación

Los servicios de WORKFIT se ofrecerán tanto presencial como virtualmente, permitiendo atender a empresas en distintos sectores de Quito y en otras provincias del país.

El proceso de implementación comprenderá las siguientes etapas:

- Contacto inicial con el cliente.
- Diagnóstico organizacional.
- Elaboración de la propuesta técnica.
- Aprobación del servicio.
- Ejecución del proyecto.
- Seguimiento y evaluación de resultados.
- Entrega del informe final.
- Acompañamiento posterior.

Esta metodología asegurará un servicio adaptado y enfocado en la mejora constante.

2.4. Posibilidades desde el Punto de Vista del Entorno

El análisis del entorno ayuda a detectar las oportunidades y desafíos que pueden afectar el crecimiento de la consultora WORKFIT. El aumento en la importancia de la gestión del talento humano, la transformación digital y el fortalecimiento de la competitividad empresarial crean un entorno propicio para poner en marcha el proyecto.

2.4.1. Ventaja Diferencial o Propuesta de Valor

La mayor ventaja competitiva de WORKFIT es proporcionar un servicio completo y adaptado a las necesidades particulares de cada empresa.

Su propuesta de valor se fundamenta en:

- Atención personalizada.
- Diagnósticos organizacionales.
- Soluciones adaptadas a cada cliente.
- Metodologías actualizadas.
- Uso de herramientas tecnológicas.
- Profesionales especializados.
- Seguimiento permanente.
- Precios competitivos.
- Compromiso con la mejora continua.

Estos aspectos destacarán a WORKFIT frente a otras consultoras en el mercado.

2.4.2. Análisis de Fuerzas o Factores del Entorno

Tabla 19. Análisis FODA.

<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal especializado. • Servicios integrales. • Atención personalizada. • Innovación. • Flexibilidad. 	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento de las PYMES. • Mayor interés en talento humano. • Digitalización empresarial. • Incremento del emprendimiento.
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresa nueva. • Posicionamiento limitado. • Recursos financieros moderados. 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia consolidada. • Cambios económicos. • Inestabilidad normativa. • Reducción de inversión empresarial.

Elaboración Propia.

Análisis PESTEL

Político

Cambios en la legislación laboral pueden alterar los procesos de gestión del talento humano.

Económico

La economía del país afecta la inversión de las empresas en consultoría.

Social

Se otorga mayor importancia al bienestar laboral y al crecimiento profesional de los empleados.

Tecnológico

El empleo de plataformas digitales impulsa la modernización en la gestión del talento humano.

Ecológico

Se fomenta la disminución del uso de papel a través de procesos digitales y la implementación de trabajo remoto.

Legal

La consultora debe cumplir con la normativa laboral vigente y las regulaciones sobre protección de datos y contratación.

Barreras o Restricciones Identificadas

Durante la ejecución del proyecto, pueden surgir varias limitaciones, tales como:

- Resistencia al cambio en algunas organizaciones.
- Desconocimiento de los beneficios de la consultoría.
- Restricciones presupuestarias para las pequeñas empresas.
- Competencia de consultoras con mayor trayectoria.

- Cambios en el entorno económico y laboral.

Sin embargo, estas barreras pueden superarse mediante estrategias como diferenciación, innovación, capacitación continua y un servicio enfocado en la satisfacción del cliente.

CAPÍTULO III: ASPECTOS TÉCNICOS Y OPERATIVOS

3.1. Procesos y Control de Calidad

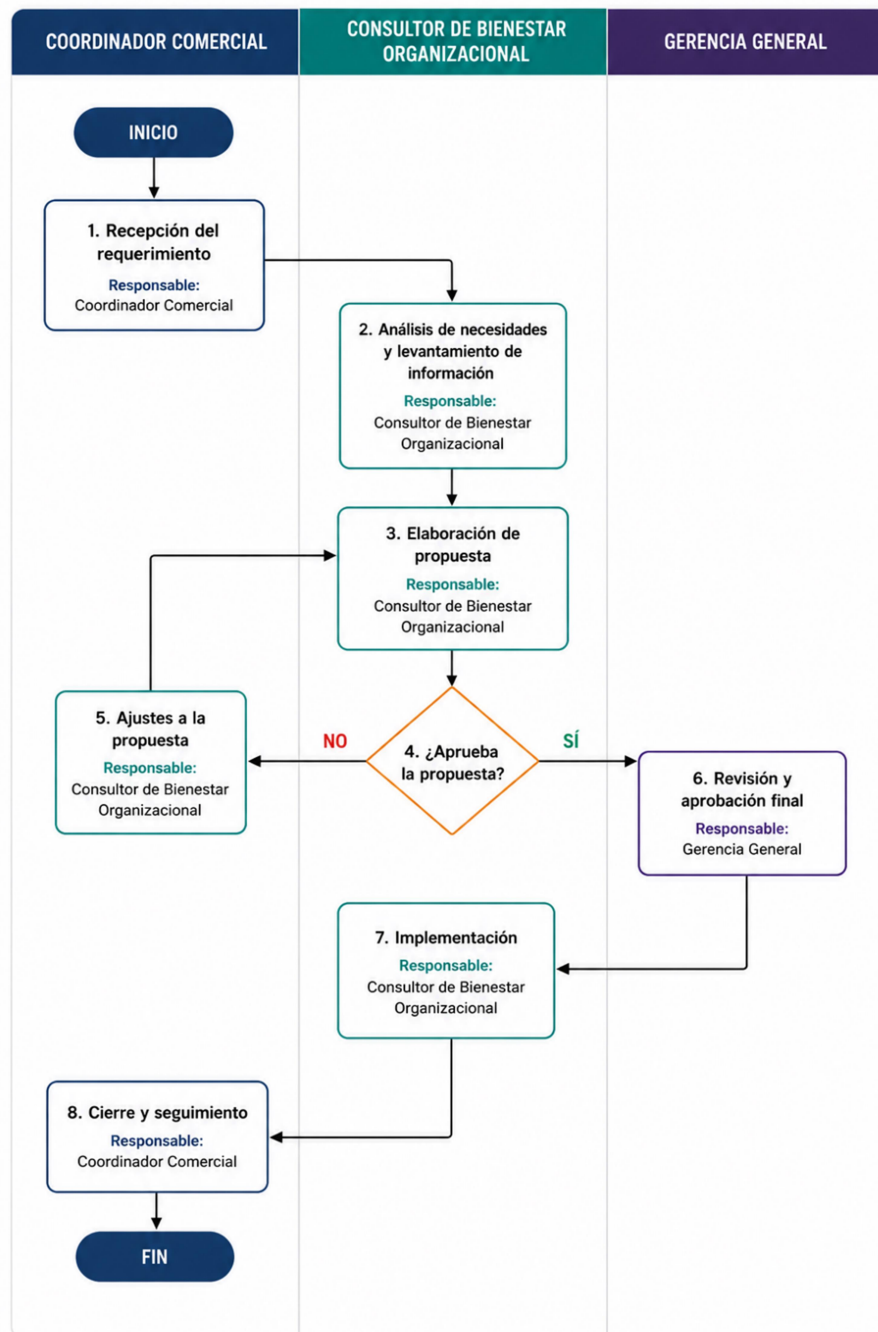
3.1.1. Diagramas de Flujo del Proceso

El proceso general para la prestación de servicios de WORKFIT se organiza en las siguientes etapas secuenciales, lo que asegura un servicio estructurado, rastreable y enfocado en los resultados.

1. Contacto inicial – Recepción de la solicitud del cliente a través de la web, redes sociales, un referido o en una feria empresarial.
2. Diagnóstico preliminar: recopilación de información sobre la situación actual de la empresa (clima laboral, rotación, procesos de gestión del talento humano existentes).
3. Elaboración de la propuesta técnica y económica: definición del alcance, del cronograma, de los entregables y del valor del servicio.
4. Aprobación y firma del contrato – Formalización del acuerdo de prestación de servicios.
5. Ejecución del servicio – Implementación de la metodología adecuada, como capacitación, coaching, evaluación del clima, reclutamiento, etc.
6. Seguimiento y monitoreo – evaluación de avances mediante reuniones de control con el cliente.
7. Entrega del informe final – presentación de resultados, hallazgos y recomendaciones.
8. Acompañamiento posterior: seguimiento tras el servicio para asegurarse de que se implementen las recomendaciones.

Cierre y evaluación de la satisfacción: realizar una encuesta de satisfacción y finalizar administrativamente el proyecto.

Ilustración 14 Diagrama de flujo de proceso.



Elaboración propia con apoyo de IA.

3.1.2. Mecanismos de Control y Seguimiento

Para asegurar la calidad de los servicios, WORKFIT pondrá en marcha los siguientes mecanismos de control:

- Ficha de control de proyecto: documento interno que registra el estado de cada fase del servicio, el responsable y la fecha de finalización.
- Reuniones de seguimiento periódicas con el cliente, según lo establecido en el cronograma, ya sean semanales, quincenales o mensuales, en función del alcance del servicio.

Indicadores de gestión (KPI), entre ellos:

- Nivel de satisfacción del cliente (encuesta post servicio).
- Porcentaje de entregables que cumplen con el cronograma establecido.
- Tasa de renovación o de recontractación de los clientes.
- Cantidad de recomendaciones implementadas sugeridas por el cliente.
- Supervisión de calidad realizada por la Gerencia General, mediante la revisión de informes previos a su entrega final.

Retroalimentación constante entre consultores y coordinadores para perfeccionar las metodologías.

3.2. Capacidad Operativa

3.2.1. Capacidad de Ejecución o Producción

En su fase inicial, WORKFIT dispondrá de un equipo de 4 a 5 colaboradores, lo que le permitirá gestionar simultáneamente entre 3 y 5 proyectos de consultoría de tamaño medio al mes, según la complejidad y el alcance de cada servicio contratado.

Los servicios de corta duración, como diagnósticos y capacitaciones específicas, podrán realizarse en paralelo con proyectos de mayor duración, como procesos de clima organizacional o manuales de gestión, permitiendo optimizar la capacidad del equipo.

3.2.2. Dimensionamiento del Proyecto

El dimensionamiento de WORKFIT se plantea de manera escalable:

Tabla 20. Dimensionamiento del Proyecto.

Fase	Periodo estimado	Equipo	Capacidad estimada
Fase de arranque	Año 1	4 a 5 colaboradores	3 a 5 proyectos mensuales
Fase de crecimiento	Año 2 a 3	6 a 8 colaboradores	6 a 10 proyectos mensuales
Fase de consolidación	Año 4 en adelante	9 a más colaboradores	Ampliación

Elaboración propia.

Este crecimiento dependerá de la evolución de la cartera de clientes y de los resultados de la evaluación económica del proyecto (Capítulo IV).

3.3. Infraestructura y Recursos

3.3.1. Espacios, Equipos o Recursos Necesarios

WORKFIT operará desde una oficina propia o alquilada ubicada en el sector Centro-Norte de Quito, que contará con los siguientes espacios:

- Recepción y sala de espera.
- Oficina de la Gerencia General.

- Área administrativa y financiera (puestos de trabajo compartidos).
- Sala de reuniones y capacitación (con capacidad para grupos pequeños de clientes).
- Estación de trabajo para consultores y el coordinador comercial.

Equipos y recursos necesarios:

Tabla 21 Matriz de recursos.

Recurso	Cantidad estimada
Computadoras de escritorio / laptops	5
Impresora multifunción	1
Mobiliario de oficina (escritorios, sillas)	5 juegos
Proyector o pantalla para capacitaciones	1
Conexión a internet de alta velocidad	1
Software de gestión (CRM, ofimática, plataformas de encuestas)	Licencia según personal
Línea telefónica / telefonía IP	1

Elaboración propia.

3.3.2. Distribución y Organización Física o Lógica

La distribución del espacio físico se diseñará para facilitar la atención a los clientes y promover la colaboración del equipo.

- Área de atención al público: recepción y sala de espera, situada en la entrada de la oficina.
- Zona administrativa: oficina de Gerencia y área administrativa-financiera, con acceso restringido para asegurar la confidencialidad de la información de los clientes.

- Zona operativa: estos puestos de trabajo para consultores y coordinadores comerciales están ubicados en un espacio abierto que facilita la coordinación entre diferentes áreas.
- Área de capacitación: una sala de reuniones flexible para talleres, coaching y presentaciones de resultados a los clientes.

3.4. Análisis de Recursos y Proveedores

3.4.1. Insumos, Materiales o Herramientas Necesarias

- Software de ofimática y colaboración (Microsoft 365 / Google Workspace).
- Plataforma de encuestas digitales para el diagnóstico del clima organizacional.
- Herramientas de videoconferencia para servicios virtuales.
- Material didáctico para capacitaciones y talleres (en formato físico y digital).
- Papelería e insumos de oficina.
- Sistema contable y de facturación electrónica.

3.4.2. Criterios de Selección

Para seleccionar proveedores de bienes y servicios, WORKFIT tendrá en cuenta los siguientes criterios:

- Cumplimiento con la normativa tributaria y legal vigente en Ecuador.
- Evaluación de la relación costo-beneficio y flexibilidad en las condiciones de pago.
- Calidad garantizada y respaldo de los productos o servicios ofrecidos.

- Tiempos de entrega y soporte post-venta confiables.
- Referencias y antecedentes del proveedor en el mercado.

3.5. Normativa Aplicable

3.5.1. Normas Técnicas, Sanitarias, Ambientales o Sectoriales

WORKFIT, al constituirse como una Compañía de Responsabilidad Limitada que presta servicios profesionales, deberá cumplir con:

- Ley de Compañías del Ecuador, que regula su constitución y operación legal.
- Código del Trabajo, en lo que respecta a la contratación de su propio personal.
- Ley de Régimen Tributario Interno, que establece las obligaciones fiscales.
- Normativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) en relación con la afiliación de los colaboradores.
- Ordenanzas municipales del Distrito Metropolitano de Quito relacionadas con el funcionamiento del establecimiento, incluyendo la patente municipal y permisos de operación.
- Cuerpo de Bomberos, para el permiso de funcionamiento de oficinas.

3.5.2. Medidas de Seguridad y Cumplimiento

- Aplicación de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador, ya que la consultora maneja información sensible de las empresas clientes y sus colaboradores.
- Firma de acuerdos de confidencialidad con clientes y colaboradores.

- Implementación de medidas básicas de seguridad y salud ocupacional en la oficina (señalética, botiquín, extintores).
- Respaldo periódico (backup) de la información digital y uso de plataformas con protocolos de seguridad informática.
- Políticas internas de manejo ético de la información, alineadas con los valores institucionales definidos en el Capítulo I.

3.6. Localización o Ámbito de Aplicación

3.6.1. Macro Localización

WORKFIT llevará a cabo sus operaciones en la República del Ecuador, específicamente en la provincia de Pichincha, en el cantón Quito. Esta zona geográfica agrupa un gran número de PYMES y representa el principal mercado objetivo mencionado en el Capítulo II.

3.6.2. Micro Localización

La oficina principal de WORKFIT estará ubicada en el sector Centro-Norte de Quito, en un local propio o arrendado que facilitará el acceso tanto al equipo de trabajo como a las empresas clientes, debido a la alta concentración de actividad comercial y empresarial en esa zona.

3.6.3. Factores de Decisión

La selección del Centro-Norte de Quito como lugar de operaciones se basa en los siguientes factores:

- Proximidad al mercado objetivo: concentrada en PYMES de comercio, servicios e industria.

- Accesibilidad y conectividad: fácil acceso por transporte público y por carreteras principales.
- Imagen corporativa: área reconocida por sus empresas y oficinas profesionales, lo que fortalece la marca.
- Servicios complementarios: cercanía a bancos, centros de negocios y espacios para reuniones empresariales.
- Costo de arriendo competitivo: razonable en comparación con otras zonas de alta plusvalía comercial de la ciudad.

3.7. Matriz de Impacto y Mitigación

3.7.1. Impactos Sociales, Ambientales y Económicos

Tabla 22. Matriz de Impacto y Mitigación.

Ámbito	Impacto identificado
Social	Mejora del bienestar laboral y la calidad de vida de los empleados en las empresas atendidas; generación de empleo directo (equipo WORKFIT) e indirecto (proveedores).
Económico	Incremento de la productividad y competitividad de las pymes clientes; dinamización del sector de consultoría en talento humano en Quito.

Ambiental	Disminución del uso de papel a través de la digitalización de procesos como encuestas, informes y capacitaciones virtuales; además, tiene un bajo impacto ambiental porque se trata de un servicio profesional y no productivo.
-----------	---

Elaboración propia.

3.7.2. Plan de Mitigación

Tabla 23. Plan de Mitigación.

Riesgo / Impacto negativo potencial	Medida de mitigación
Resistencia del cliente empresarial al cambio	Estrategias para sensibilizar y acompañar de manera gradual en la implementación de recomendaciones.
Dependencia de unos pocos clientes en la etapa inicial.	Diversificación de la cartera a través de estrategias comerciales activas (Capítulo II).
Filtración o mal uso de información confidencial	Acuerdos de confidencialidad, protocolos de seguridad informática y cumplimiento de la

	normativa de protección de datos.
Rotación del personal interno de WORKFIT	Políticas internas de bienestar y desarrollo profesional, que aplican los mismos principios que la consultora promueve en sus clientes.
Variaciones económicas que disminuyen la contratación de servicios de consultoría.	Expansión del portafolio de servicios y establecimiento de precios accesibles adaptados a diferentes tamaños de empresas.

Elaboración propia.

CAPÍTULO IV: Estudio Económico Y Evaluación

4.1. Estructura Económica del Proyecto

Los valores indicados en este capítulo son estimaciones de referencia, creadas con fines académicos, basadas en la estructura organizacional (Capítulo I), el portafolio de servicios y precios (Capítulo II), y los recursos operativos (Capítulo III) ya establecidos en este manual. Antes de llevar a cabo una implementación real, se aconseja verificar estos valores mediante cotizaciones de mercado, consulta con un contador y un estudio formal de factibilidad financiera.

Supuestos generales del modelo:

- Horizonte de proyección: 5 años.
- Financiamiento: todo es capital propio de los socios, sin utilizar apalancamiento financiero ni deuda.
- El ticket promedio por proyecto de consultoría es de \$900, y incluye servicios como diagnóstico, capacitación, clima organizacional, coaching, manuales, entre otros. Este monto experimenta un incremento anual del 3% para reflejar la inflación de precios.
- Proyección del volumen de proyectos: basado en el dimensionamiento del Capítulo III (que incluye las fases de arranque, crecimiento y consolidación), se estima un promedio inicial de 4 proyectos por mes en el primer año, aumentando hasta 13 proyectos mensuales en el quinto año.
- Cargas sociales sobre la nómina (aporte patronal IESS, décimos, fondos de reserva): aproximadamente el 30% del salario bruto.
- Costo variable directo por proyecto (materiales e insumos): \$50.

- Impuesto a la renta corporativo: 25% (Ecuador).
- Tasa de descuento (costo de oportunidad del capital): 12% anual.

4.1.1. Plan de Inversiones

La inversión inicial de WORKFIT incluye activos fijos (como el equipamiento de oficina, mencionado en el Capítulo III), gastos de constitución legal y un capital de trabajo para cubrir los gastos operativos durante los primeros meses, mientras se estabiliza el flujo de ingresos.

Tabla 24. Plan de inversión inicial.

Rubro	Valor
Activos fijos (computadoras, mobiliario, impresora, proyector, telefonía)	\$7,000
Gastos de constitución (notaría, registro de la Superintendencia de Compañías, permisos municipales)	\$1,500
Capital de trabajo (cobertura de gastos operativos de los primeros meses)	\$14,000
Total, inversión inicial	\$22,500

Elaboración propia.

4.1.2. Fuentes de Financiamiento

Según lo decidido por los socios, la inversión inicial de WORKFIT será financiada íntegramente con capital propio (aportaciones de los socios), sin recurrir a financiamiento externo ni contraer deuda con entidades financieras.

Tabla 25. Estructura de financiamiento.

Fuente	Monto	Porcentaje
Capital propio (socios)	\$22,500	100%
Financiamiento externo (crédito)	\$0	0%
Total	\$22,500	100%

Elaboración propia.

Esta decisión previene el pago de intereses financieros y reduce el riesgo de apalancamiento, aunque inicialmente el crecimiento de la empresa dependerá de la reinversión de las utilidades obtenidas por sus operaciones.

4.1.3. Presupuesto de Ingresos

Los ingresos de WORKFIT provienen de la venta de servicios de consultoría en gestión de talento humano. Se espera que el volumen de proyectos crezca de manera gradual, siguiendo las fases de dimensionamiento descritas en el Capítulo III (arranque, crecimiento y consolidación).

Tabla 26. Presupuesto de ingresos proyectado.

Año	Proyectos/mes (prom.)	Proyectos/año	Ticket promedio	Ingresos totales
Año 1	4	48	\$900	\$43,200
Año 2	7	84	\$927	\$77,870
Año 3	9	108	\$955	\$103,140
Año 4	11	132	\$984	\$129,888
Año 5	13	156	\$1,013	\$158,028

Elaboración propia.

4.1.4. Presupuesto de Costos

Se consideran costos directos aquellos que están de manera inmediata relacionados con la prestación del servicio: la nómina de los Consultores de Bienestar Organizacional (que realizan diagnósticos, talleres y programas) y los materiales e insumos empleados en cada proyecto.

Tabla 27. Presupuesto de costos directos.

Año	Nómina consultores (con cargas sociales)	Materiales e insumos (\$50/proyecto)	Total costos
Año	\$9,360	\$2,400	\$11,760

1			
Año 2	\$18,720	\$4,200	\$22,920
Año 3	\$18,720	\$5,400	\$24,120
Año 4	\$28,080	\$6,600	\$34,680
Año 5	\$28,080	\$7,800	\$35,880

Elaboración propia.

El aumento en la nómina de consultores entre el Año 1 y el Año 2 se debe a la incorporación del segundo Consultor de Bienestar Organizacional durante la fase de crecimiento. En el Año 4, el incremento se debe a la incorporación de un tercer consultor, en línea con la fase de consolidación, según lo establecido en el Capítulo III.

4.1.5. Presupuesto de Gastos

Se clasifican como gastos administrativos y de ventas la nómina del personal directivo y de apoyo (Gerencia, Coordinación Comercial, Administración Financiera, Coordinación de RRHH y Técnico de Soporte), además del arriendo, los servicios básicos, la publicidad y la depreciación de los activos fijos.

Tabla 28. Presupuesto de gastos administrativos.

Año	Nómina administrativa (con cargas sociales)	Arriendo, servicios, suministros y marketing	Depreciación	Total gastos
Año 1	\$31,200	\$12,000	\$1,400	\$44,600
Año 2	\$39,780	\$12,360	\$1,400	\$53,540
Año 3	\$39,780	\$12,730	\$1,400	\$53,910
Año 4	\$46,800	\$13,110	\$1,400	\$61,310
Año 5	\$46,800	\$13,510	\$1,400	\$61,710

Elaboración propia.

La depreciación anual de \$1,400 se refiere a los activos fijos de \$7,000 depreciados de manera lineal durante 5 años. El aumento en la nómina administrativa en el Año 2 se debe a la incorporación del Coordinador de Recursos Humanos. En el Año 4, el incremento se debe a la incorporación del Técnico de Soporte, según lo establecido en el organigrama del Capítulo I.

4.1.6. Estado de Resultados Proyectado

Tabla 29. Estado de resultados proyectado (5 años).

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos	\$43,200	\$77,870	\$103,140	\$129,888	\$158,028
(-) Costos directos	\$11,760	\$22,920	\$24,120	\$34,680	\$35,880
Utilidad bruta	\$31,440	\$54,950	\$79,020	\$95,208	\$122,148
(-) Gastos administrativos	\$44,600	\$53,540	\$53,910	\$61,310	\$61,710
Utilidad antes de impuestos	-\$13,160	\$1,410	\$25,110	\$33,898	\$60,438
(-) Impuesto a la renta (25%)	\$0	\$353	\$6,278	\$8,475	\$15,110
Utilidad neta	-\$13,160	\$1,058	\$18,833	\$25,424	\$45,329

Elaboración propia.

El modelo muestra pérdidas durante el primer año de operación, lo cual es común en empresas de servicios en etapa inicial, ya que estas pérdidas se cubren con el capital propio aportado por los socios. A partir del segundo año, el proyecto empieza a ser rentable, con un crecimiento continuo de la utilidad neta proyectado hasta el año 5.

4.1.7. Punto de Equilibrio

El punto de equilibrio se determinó considerando los costos fijos como la nómina total (tanto administrativa como de consultores, ambas salariales), además de los gastos administrativos y la depreciación. El costo variable unitario se estableció en \$50, correspondiente al valor de materiales e insumos por proyecto.

Fórmula: Punto de equilibrio (proyectos) = Costos Fijos / (Precio promedio – Costo variable unitario)

Tabla 30. Punto de equilibrio anual.

Año	Costos fijos totales	Precio promedio	Costo variable unitario	PE (proyectos/año)	PE (proyectos/mes)	Proyectos reales/año
Año 1	\$53,960	\$900	\$50	64	5.3	48
Año 2	\$72,260	\$927	\$50	83	6.9	84
Año 3	\$72,630	\$955	\$50	81	6.8	108
Año 4	\$89,390	\$984	\$50	96	8.0	132
Año 5	\$89,790	\$1,013	\$50	94	7.8	156

Elaboración propia.

El análisis valida la consistencia del modelo: en el Año 1, el volumen real (48 proyectos) está por debajo del punto de equilibrio (64 proyectos), explicando la pérdida prevista. A partir del Año 2, el volumen real alcanza o supera el punto de equilibrio, y esta diferencia crece en los años siguientes, demostrando una operación cada vez más rentable.

4.1.8. Flujo de Caja Proyectado

El flujo de caja se determina sumando la utilidad neta y la depreciación (que no implica desembolso) y luego restando la inversión inicial en el Año 0.

Tabla 31. Flujo de caja proyectado.

Concepto	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Inversión inicial	\$22,500					
Utilidad neta		\$13,160	\$1,058	\$18,833	\$25,424	\$45,329
(+) Depreciación		\$1,400	\$1,400	\$1,400	\$1,400	\$1,400
Flujo de caja neto	\$22,500	\$11,760	\$2,458	\$20,233	\$26,824	\$46,729
Flujo de caja acumulado	\$22,500	\$34,260	\$31,803	\$11,570	\$15,254	\$62,733

Elaboración propia.

4.1.9. Balance Projectado

Al tratarse de una empresa financiada al 100 % con capital propio y sin endeudamiento, el pasivo del proyecto es prácticamente nulo, por lo que el patrimonio equivale al activo total en cada período.

Tabla 32. Balance general proyectado (simplificado).

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Efectivo	\$2,540	\$5,298	\$25,830	\$52,954	\$99,982
Activo fijo neto	\$5,600	\$4,200	\$2,800	\$1,400	\$0
Activo diferido neto (gastos de constitución amortizados)	\$1,200	\$900	\$600	\$300	\$0
Total, Activo	\$9,340	\$10,398	\$29,230	\$54,654	\$99,982
Pasivo (deuda)	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Capital social	\$22,500	\$22,500	\$22,500	\$22,500	\$22,500
(-) Pérdidas / (+) Utilidades acumuladas	- \$13,160	- \$12,103	\$6,730	\$32,154	\$77,482
Total Patrimonio	\$9,340	\$10,398	\$29,230	\$54,654	\$99,982

Elaboración propia.

4.2. Evaluación del Proyecto

4.2.1. Indicadores de Viabilidad: VAN, TIR, ROE/ROA, Período de Recuperación

- Valor Actual Neto (VAN)

Descontando los flujos de caja proyectados a una tasa del 12% anual:

$$\text{VAN} \approx \$26,912$$

Al ser un valor positivo, el proyecto produce un valor que excede el costo de oportunidad del capital invertido, respaldando así su viabilidad financiera.

- Tasa Interna de Retorno (TIR)

Calculada como la tasa de descuento que hace $\text{VAN} = 0$:

$$\text{TIR} \approx 31\%$$

Esta tasa excede con creces la tasa de descuento del 12%, lo que ratifica la solidez financiera del proyecto para los socios.

Tabla 33. ROE (Retorno sobre el Patrimonio) y ROA (Retorno sobre los Activos).

Año	Utilidad neta	Patrimonio	ROE	Activo total	ROA
Año 1	-\$13,160	\$9,340	- 140.9%	\$9,340	- 140.9%
Año 2	\$1,058	\$10,398	10.2%	\$10,398	10.2%
Año 3	\$18,833	\$29,230	64.4%	\$29,230	64.4%
Año 4	\$25,424	\$54,654	46.5%	\$54,654	46.5%
Año 5	\$45,329	\$99,982	45.3%	\$99,982	45.3%

Elaboración propia .

Dado que la inversión se financia totalmente con fondos propios (sin préstamos), el Activo total es igual al Patrimonio, por lo que el ROA y el ROE son iguales en este escenario. El ROE negativo en el Año 1 indica la pérdida inicial de la fase de arranque; desde el Año 2, el retorno sobre el patrimonio se vuelve positivo y continúa creciendo de manera constante.

4.2.1.1. Período de Recuperación de la Inversión (Payback)

Con base en el flujo de caja acumulado (no descontado):

- Al final del Año 3, el flujo acumulado es de -\$11,570 (aún negativo).
- Durante el año 4, el flujo generado es de \$26,824, suficiente para cubrir el saldo pendiente.

El período de recuperación es aproximadamente 3 años y 5 meses. Si se calcula usando flujos descontados al 12% (payback descontado), la recuperación ocurre cerca del final del Año 4, estimando así un período de recuperación descontado de aproximadamente 4 años.

Conclusión de la evaluación financiera

Los indicadores calculados muestran que el proyecto WORKFIT es financieramente viable, dado un VAN positivo, una TIR muy por encima de la tasa de descuento, un ROE en aumento desde el segundo año y un período de recuperación estimado entre 3.5 y 4 años. Esto se basa en los supuestos presentes y siempre que las proyecciones de crecimiento en volumen de proyectos, establecidas en el Capítulo III, se cumplan. Además, se recomienda a los socios que mantengan una reserva adicional de capital de trabajo para cubrir el posible resultado negativo en el primer año de operación.

PLAN DE CONTINGENCIA Y SALIDA

Matriz de Situaciones Adversas

Esta matriz presenta las situaciones adversas más relevantes que podrían afectar la operación de WORKFIT, junto con una estimación de su probabilidad, impacto y las acciones inmediatas previstas para cada una.

Tabla 34. Matriz de Situaciones Adversas.

Situación adversa	Probabilidad	Impacto	Acción inmediata
Pérdida de un cliente importante o cancelación de un contrato de consultoría en curso	Media	Medio	Activar la cartera de prospectos en seguimiento comercial y fortalecer la búsqueda de nuevos clientes mediante las estrategias de comunicación y difusión establecidas. en el Capítulo II.
Renuncia o incapacidad de un Consultor de Bienestar Organizacional	Media	Alto	Reasignar temporalmente los proyectos a otros consultores y activar la red de profesionales independientes

			aliados (Alianzas Clave, Capítulo I) para manejar la carga de trabajo.
La demanda ha disminuido considerablemente debido a una desaceleración económica en el país.	Baja-Media	Alto	Ajusta la estructura de costos y gastos, dando prioridad a servicios de menor costo y alta rotación, como diagnósticos y capacitaciones puntuales, además de fortalecer la promoción de precios accesibles.
Filtración de información sensible de una empresa cliente	Baja	Alto	Activar el protocolo interno de seguridad de la información. Informar de inmediato al cliente afectado y hacer cumplir las cláusulas de responsabilidad del acuerdo de confidencialidad.
No cumplir con los plazos establecidos en un proyecto de consultoría.	Media	Medio	Reforzar el equipo del proyecto, renegociar los plazos de forma transparente con el cliente y hacer hincapié en el uso de la hoja de control del proyecto (Capítulo III).
Resultados financieros menores a lo esperado en el primer año.	Media	Alto	Utilizar la reserva adicional de capital de trabajo sugerida en la evaluación financiera (Capítulo IV) y modificar el ritmo de incorporación de nuevo personal.

Elaboración propia.

Medidas de Mitigación y Alternativas

Con base en las situaciones detectadas en la matriz anterior, WORKFIT propone medidas de mitigación y alternativas de acción para asegurar la continuidad del negocio y, de ser estrictamente necesario, una salida ordenada del mercado.

- Desde el primer año, establecer una reserva de capital de trabajo equivalente a al menos dos meses de gastos operativos, destinada a cubrir imprevistos sin interrumpir la operación normal.
- Diversifica tu cartera de clientes para reducir la dependencia de pocas empresas, aplicando la estrategia comercial detallada en el Capítulo II.
- Mantener una red de consultores y profesionales independientes aliados (Capítulo I) que pueda cubrir temporalmente la salida de un colaborador clave.
- Revisar trimestralmente los indicadores clave de desempeño (KPI) definidos en el Capítulo III para detectar tempranamente desviaciones respecto a lo proyectado y activar ajustes correctivos oportunos.
- Tener pólizas de responsabilidad civil profesional y acuerdos de confidencialidad firmados con clientes y colaboradores ayuda a reducir el impacto económico y de reputación en caso de un incidente.

Plan de salida: En caso de que, tras aplicar las medidas anteriores, los indicadores financieros muestren de manera sostenida resultados por debajo del punto de equilibrio (Capítulo IV) durante dos años consecutivos, los socios evaluarán alternativas de salida ordenada, tales como la reducción de la estructura a un esquema de consultoría independiente de menor escala, la búsqueda de una fusión o alianza con otra firma del sector, o el cierre planificado de operaciones, priorizando en todos los casos el cumplimiento de las obligaciones laborales, tributarias y contractuales pendientes.

CONCLUSIONES

- El diagnóstico realizado confirma que las micro, pequeñas y medianas empresas de Quito enfrentan carencias estructurales en la gestión del talento humano y el bienestar organizacional, lo que valida la pertinencia de crear una consultora especializada como WORKFIT.
- La orientación estratégica definida en el Capítulo I (misión, visión, valores, análisis PEST y de las cinco fuerzas de Porter) evidencia un entorno competitivo moderado, con oportunidades claras de diferenciación en el segmento de PYMES actualmente desatendido por las consultoras consolidadas.
- El estudio técnico y operativo desarrollado en el Capítulo III demuestra que WORKFIT cuenta con procesos definidos, mecanismos de control de calidad y una estructura de crecimiento escalable (fases de arranque, crecimiento y consolidación) que permiten sostener la calidad del servicio a medida que aumenta la cartera de clientes.
- La evaluación económica y financiera del Capítulo IV, desarrollada bajo supuestos conservadores y financiamiento con capital propio, arroja indicadores positivos ($VAN \approx \$26,912$; $TIR \approx 31\%$; período de recuperación aproximado de 3 años y 5 meses), lo que respalda la viabilidad del proyecto pese a la pérdida esperada durante el primer año de operación.
- En conjunto, el Manual de Gestión elaborado constituye una herramienta integral que articula los aspectos estratégicos, comerciales, operativos y financieros de WORKFIT, y sienta las bases para su implementación ordenada y su crecimiento sostenible dentro del mercado ecuatoriano.

RECOMENDACIONES

- Validar los supuestos financieros planteados (precios, volumen de proyectos, estructura de costos) con cotizaciones reales de mercado y el criterio de un contador público, antes de iniciar operaciones formales.
- Completar el levantamiento de información primaria (encuestas, entrevistas y grupos focales) hasta alcanzar el tamaño de muestra planificado, a fin de robustecer el análisis de mercado presentado en el Capítulo II.
- Mantener una reserva de capital de trabajo adicional a la proyectada, que permita cubrir con holgura el resultado negativo esperado durante el primer año de operación.
- Formalizar desde el inicio los acuerdos de confidencialidad y las políticas de protección de datos con clientes y colaboradores, dado el carácter sensible de la información que maneja la consultora.
- Revisar periódicamente, al menos de forma trimestral, los indicadores de gestión (KPI) y el punto de equilibrio, con el fin de ajustar oportunamente la estrategia comercial y operativa ante variaciones del entorno.
- Impulsar el fortalecimiento de alianzas estratégicas con instituciones de educación superior, cámaras de comercio y profesionales independientes, como mecanismo para ampliar la cartera de clientes y diversificar el riesgo comercial durante la fase de arranque.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. A. (2016). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias* (3.^a ed.). Granica.
- Cascio, W. F. (2019). *Managing human resources: Productivity, quality of work life, profits* (11.^a ed.). McGraw-Hill Education.
- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano* (4.^a ed.). McGraw-Hill.
- Drucker, P. F. (2002). *Management challenges for the 21st century*. Harper Business.
- Goleman, D. (2013). *Liderazgo: El poder de la inteligencia emocional*. B de Bolsillo.
- Kimsey-House, H., Kimsey-House, K., Sandahl, P., & Whitworth, L. (2018). *Co-active coaching: The proven framework for transformative conversations at work and in life* (4.^a ed.). Nicholas Brealey Publishing.
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard University, Graduate School of Business Administration.
- Münch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (2.^a ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración* (13.^a ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Comportamiento organizacional* (19.^a ed.). Pearson.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (4.^a ed.). Jossey-Bass.
- Werther, W. B., & Davis, K. (2014). *Administración de recursos humanos: Gestión del capital humano* (7.^a ed.). McGraw-Hill.
- Whitmore, J. (2017). *Coaching for performance: The principles and practice of coaching and leadership* (5.^a ed.). Nicholas Brealey Publishing.

ANEXOS

Prototipo de Encuesta Diagnóstico de Mercado para WorkFit

1. Datos generales (opcional)

Nombre de la empresa:

Sector de la ciudad:

Cargo del encuestado:

2. Preguntas

PREGUNTAS	S I	NO
1. ¿Su empresa ha implementado alguna vez un programa de bienestar laboral?		
2. ¿Conoce el concepto de clima organizacional?		
3. ¿Considera importante evaluar el bienestar emocional de los colaboradores?		
4. ¿Ha notado problemas como estrés, rotación o desmotivación en su equipo en el último año?		

PREGUNTAS	S I	NO
5. ¿Ha contratado servicios externos para talleres, charlas o capacitaciones emocionales?		
6. ¿Cree que un buen clima laboral mejora la productividad?		
7. ¿Su empresa tiene un departamento o responsable de Talento Humano?		
8. ¿Ha escuchado sobre programas de coaching organizacional?		
9. ¿Estaría dispuesto a invertir en una consultoría externa para mejorar el clima laboral?		
10. ¿Le interesaría recibir un diagnóstico gratuito de clima organizacional?		
11. ¿Ha tenido casos de ausentismo laboral por causas emocionales o de salud mental?		
12. ¿Cree que los líderes necesitan apoyo en habilidades de comunicación y manejo emocional?		
13. ¿Estaría dispuesto a recibir más información sobre los servicios de WorkFit?		
14. ¿Qué tipo de acciones considera prioritarias para mejorar el bienestar en su organización?		
15. ¿Qué barreras ha identificado en su empresa para implementar programas de bienestar?		