



ITSEP

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO ECUATORIANO DE PRODUCTIVIDAD

Formación Emprendedora y Empresarial

Trabajo de Investigación

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN:

Gestión de Talento Humano

CARRERA:

Gestión de Talento Humano

TEMA:

Manual de Gestión para una consultora de Bienestar Organizacional “EQUILIBRA” dirigida a PYMES del Distrito Metropolitano de Quito.

AUTOR/ES

Constante Mena Katherine Viviana
Iza Puruncajas Nancy Marina

TUTOR

Ing. Omar Vinueza M.B.A.

CIUDAD

Quito, D.M.

AÑO

2026

Agradecimiento

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a Dios, por guiarnos a lo largo de este proceso académico, por darnos la fortaleza, constancia y sabiduría necesaria para lograr culminar de manera exitosa esta etapa de nuestras vidas.

Agradecemos al Instituto Tecnológico Superior Ecuatoriano de la Productividad, que nos brindó lo necesario para nuestra formación profesional mediante la transmisión de conocimientos fundamentales para nuestro crecimiento académico y personal.

Extendemos un agradecimiento especial a nuestro tutor de tesis, Msc. Omar Vinuesa, por su orientación, apoyo y compromiso durante el desarrollo de nuestra investigación. Su acompañamiento, recomendaciones y observaciones fueron fundamentales para el correcto desarrollo del mismo.

Por último, un profundo agradecimiento a nuestras familias por su apoyo incondicional y motivación, que nos llevaron a superar cada obstáculo presente a lo largo de nuestra formación académica.

Dedicatoria

Katherine Constante

Dedico este trabajo a mis hijos Martyn y Samuel, quienes han sido mi impulso y la mayor inspiración de mi vida para continuar superándome cada día, este logro es para ustedes con la esperanza que sirva como ejemplo de perseverancia y dedicación en la búsqueda de sus propios sueños y que nunca es tarde para cumplirlos. A mi esposo quien no dudó en apoyarme desde el primer momento.

Consagro este trabajo también a mi familia por sus consejos, confianza y palabras de aliento en los momentos en los que sentía no poder.

Este logro les pertenece a ustedes porque con su apoyo constante hicieron posible la realización de este sueño profesional.

Nancy Iza

Este trabajo también pertenece a mis hijos. Joel, Xavier, Iker

Por ser mi mayor motivación, mi fuerza y mi alegría más grande. Gracias por su paciencia, comprensión y por estar siempre a mi lado en cada paso. Este logro también es de ustedes, fruto de su amor y apoyo incondicional. A mi compañero de vida Edgar gracias por ese impulso este logro nos pertenece a todos.

Qué con constancia esfuerzo y perseverancia nada es imposible.

Gracias

Índice General

Introducción.....	12
Definición y Justificación del Tema	12
Planteamiento del Problema	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos.....	13
Metodología de la Investigación.....	14
Enfoque Metodológico.....	14
Método Cuantitativo – Encuestas	14
Método Cualitativo – Entrevistas.....	14
Método Cualitativo – Focus Group	15
Diseño de la Investigación	15
Población y Muestra	16
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	16
Marco Teórico	16
Bienestar Organizacional.....	16
Clima Laboral	17
Talento Humano	18
Trabajo en Equipo	19
Motivación Laboral	20
Motivación Laboral	21
Salud Ocupacional.....	22
Gestión del Cambio.....	23
Responsabilidad Social Empresarial.....	24
CAPÍTULO I: Diagnóstico Y Contextualización	25
1.1. Descripción del Tema de Investigación.....	25
1.1.1. Análisis del Sector o Área de Estudio.....	25
1.1.2. Contexto Institucional, Sectorial o Social	25
1.1.3. Identificación del Problema u Oportunidad	26
1.2. Caracterización del Objeto de Estudio.....	27
1.2.1. Descripción General.....	27
1.2.2. Naturaleza Jurídica o Normativa.....	28
1.2.3. Actores Involucrados.....	28
1.2.4. Estructura Organizacional o Funcional.....	29
1.2.5. Roles y Perfiles Relevantes	30
1.2.5.1. Director/a General	30

1.2.5.2.	Coordinador/a Técnico/a	30
1.2.5.3.	Consultor/a Especialista en Bienestar y Clima Laboral	31
1.2.5.4.	Consultor/a en Salud Ocupacional y Seguridad	32
1.2.5.5.	Profesional en Gestión Administrativa y Comercial	32
1.3.	Orientación Estratégica del Proyecto	33
1.3.1.	Misión / Propósito del Proyecto	33
1.3.2.	Visión / Proyección Futura	33
1.3.3.	Valores o Principios Rectores	33
1.3.4.	Políticas Generales.....	34
1.3.5.	Análisis PEST	34
1.3.6.	Análisis de las 5 Fuerzas de Porter.....	35
1.3.7.	Análisis FODA.....	36
1.3.8.	Estrategias de Desarrollo.....	36
	La Estrategia de Posicionamiento y Diferenciación	36
	La Estrategia de Servicios Adaptados y Accesibles.....	37
	Estrategia de Cumplimiento y Respaldo Legal	37
	Estrategia de Expansión y Alianzas Estratégicas	37
	Estrategia de Calidad y Mejora Continua	37
	Estrategia de Fidelización y Sostenibilidad	37
1.3.9.	Objetivos Estratégicos.....	37
CAPÍTULO II:	Análisis Del Entorno	39
2.1.	Análisis de la demanda / necesidad	39
2.1.1.	Perfil de los Beneficiarios o Usuarios Potenciales	39
2.1.2.	Tipo de Mercado o Contexto	39
2.1.3.	Segmentos y Grupos Objetivo	40
2.1.4.	Comportamiento, Hábitos o Patrones Relevantes	41
2.1.5.	Instrumentos de Recolección de Información Primaria.....	41
2.1.5.1.	Encuestas	41
2.1.5.2.	Entrevistas (cualitativo)	50
2.1.5.3.	Focus Group (cualitativo).....	53
2.1.5.4.	Análisis e Interpretación de Resultados	58
2.2.	Análisis de la Oferta / Situación Actual	59
2.2.1.	Perfil del Actor Principal.....	59
2.2.2.	Variables Psicográficas y Demográficas Pertinentes.....	60
2.3.	Plan de Acción o Propuesta.....	60
2.3.1.	Producto, Servicio o Intervención Propuesta	62

2.3.2.	Costos / Accesibilidad	62
2.3.3.	Comunicación y Difusión	63
2.3.4.	Distribución o Implementación	63
2.4.	Posibilidades desde el Punto de Vista del Entorno	63
2.4.1.	Ventaja Diferencial o Propuesta de Valor	64
2.4.2.	Análisis de Fuerzas o Factores del Entorno	64
2.4.3.	Barreras o Restricciones Identificadas	64
CAPÍTULO III: Aspectos Técnicos Y Operativos		65
3.1.	Procesos y Control de Calidad	65
3.1.1.	Diagramas de Flujo del Proceso	65
3.1.2.	Mecanismos de Control y Seguimiento	66
3.2.	Capacidad Operativa.....	66
3.2.1.	Capacidad de Ejecución o Producción	67
3.2.2.	Dimensionamiento del Proyecto	67
3.3.	Infraestructura y Recursos	68
3.3.1.	Espacios, Equipos o Recursos Necesarios	68
3.3.2.	Distribución y Organización Física o Lógica	68
3.4.	Análisis de Recursos y Proveedores.....	69
3.4.1.	Insumos, Materiales o Herramientas Necesarias	69
3.4.2.	Criterios de Selección	69
3.5.	Normativa Aplicable	70
3.5.1.	Normas Técnicas, Sanitarias, Ambientales o Sectoriales	70
3.5.2.	Medidas de Seguridad y Cumplimiento	71
3.6.	Localización o Ámbito de Aplicación	72
3.6.1.	Macro Localización.....	72
3.6.2.	Micro Localización	72
3.6.3.	Factores de Decisión	72
3.7.	Matriz de Impacto y Mitigación	73
3.7.1.	Impactos Sociales, Ambientales y Económicos	73
3.7.2.	Plan de Mitigación	73
3.8.	Desarrollo de la propuesta.....	74
3.8.1.	Identificación de estrategias	74
3.8.2.	Investigación de estrategias	74
3.8.3.	Estructuración de estrategias	74
3.8.4.	Aplicación de estrategias.....	75
CAPÍTULO IV: Estudio Económico Y Evaluación		76

4.1.	Estructura Económica del Proyecto	76
4.1.1.	Plan de Inversiones	76
4.1.2.	Fuentes de Financiamiento	76
4.1.3.	Presupuesto de Ingresos	77
4.1.4.	Presupuesto de Costos.....	77
4.1.5.	Presupuesto de Gastos.....	78
4.1.6.	Estado de Resultados Proyectado	79
4.1.7.	Punto de Equilibrio	80
4.1.8.	Flujo de Caja Proyectado.....	80
4.2.	Evaluación del Proyecto.....	81
4.2.1.	Indicadores de Viabilidad: VAN, TIR, ROE/ROA, Período de Recuperación	81
4.2.1.1.	Valor Actual Neto (VAN)	81
4.2.1.2.	Tasa Interna de Retorno (TIR)	82
4.2.1.3.	Retorno sobre el Patrimonio (ROE).....	83
4.2.1.4.	Retorno sobre los activos (ROA)	84
4.2.1.5.	Periodo de Recuperación de la Inversión	84
	PLAN DE CONTINGENCIA Y SALIDA.....	85
	Matriz de Situaciones Adversas.....	85
	Medidas de Mitigación y Alternativas	86
	CONCLUSIONES.....	87
	RECOMENDACIONES	87
	ANEXOS.....	91

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Estructura Organizacional.....	29
Gráfico 2. PEST.....	34
Gráfico 3. Las 5 Fuerzas de Porter.....	35
Gráfico 4. FODA	36
Gráfico 5. Pregunta 1 de la Encuesta	42
Gráfico 6. Pregunta 2 de la Encuesta	43
Gráfico 7. Pregunta 3 de la Encuesta	43
Gráfico 8. Pregunta 4 de la Encuesta	44
Gráfico 9. Pregunta 5 de la Encuesta	45
Gráfico 10. Pregunta 6 de la Encuesta	46
Gráfico 11. Pregunta 7 de la Encuesta	47
Gráfico 12. Pregunta 8 de la Encuesta	48
Gráfico 13. Pregunta 9 de la Encuesta	49
Gráfico 14. Pregunta 10 de la Encuesta	49
Gráfico 15. Plan de Acción	61
Gráfico 16. Flujo de Proceso	65
Gráfico 17. Logo y Slogan	91
Gráfico 18. Tarjetas de Presentación	91
Gráfico 19. Carpetas Portafirmas Identificables. Y Carnet Laboral	92
Gráfico 20. Roll Up empresarial y Certificados legales.....	92
Gráfico 21. Flyer o Folleto y Hojas membretadas.	93
Gráfico 22. Tríptico Informativo	93
Gráfico 23. Posible adquisición física para las oficinas de la consultora EQUILIBRA	94
Gráfico 24. Ingreso de la consultora EQUILIBRA.....	94
Gráfico 25. Uniformes Corporativos	95
Gráfico 26. Decoración Interna	95
Gráfico 27. Encuesta.....	96

Índice de Tablas

Tabla 1. Contexto Institucional.....	26
Tabla 2. Contexto Sectorial-PYMES de Quito.....	26
Tabla 3. Actores Involucrados.....	28
Tabla 4. Pregunta 1 de la Encuesta	41
Tabla 5. Pregunta 2 de la Encuesta	42
Tabla 6. Pregunta 3 de la Encuesta	43
Tabla 7. Pregunta 4 de la Encuesta	44
Tabla 8. Pregunta 5 de la Encuesta	45
Tabla 9. Pregunta 6 de la Encuesta	45
Tabla 10. Pregunta 7 de la Encuesta	46
Tabla 11. Pregunta 8 de la Encuesta	47
Tabla 12. Pregunta 9 de la Encuesta	48
Tabla 13. Pregunta 10 de la Encuesta	49
Tabla 14. Entrevista a Profesional	50
Tabla 15. Entrevista a Profesional	51
Tabla 16. Entrevista a Profesional	52
Tabla 17. Focus Group.....	53
Tabla 18. Costos tentativos	63
Tabla 19. Costos Variables y Fijos	77
Tabla 20. Operativos y Administrativos	78
Tabla 21. Estado de Resultados.....	79
Tabla 22. Punto de Equilibrio.....	80
Tabla 23. Flujo de Caja	80
Tabla 24. Matriz de Situaciones Adversas.	85
Tabla 25. Matriz de Mitigación y Alternativas.....	86

Resumen Ejecutivo - Palabras Clave

La Consultora EQUILIBRA detectó que las micro, pequeñas y medianas empresas del Distrito Metropolitano de Quito desconocen del bienestar organizacional, además de la escasez de recursos y tiempo que han limitado a las empresas. El talento humano y el bienestar organizacional deben cumplir con la normativa legal, la seguridad y la salud laboral vigente para evitar cualquier negatividad en la entidad como riesgos legales, mal clima laboral, rotación de personal o pérdidas económicas por multas y sanciones que se generan al incumplir con las normas propuestas por los entes reguladores.

El proyecto brinda asesoría, acompañamiento y elaboración de herramientas para las MIPYMES, este trabajo se realiza directamente con las empresas en sus instalaciones, trabajando de manera parcial aparcando más entidades sin disminuir la calidad del trabajo, pero debido a esto se disminuyen en gran parte los costos de un lugar propio y con este plus importante podemos entregar el servicio a costos asequibles para la economía de las MIPYMES.

El documento estructurado del Manual de Gestión incluye los procesos administrativos, operativos, lineamientos de bienestar y seguridad laboral con un seguimiento continuo, lo cual es indispensable para saber si se está desarrollándose de manera apta las herramientas, no solo por escrito, sino que lo integren a la empresa que adquiere este intangible.

En la investigación se estima una inversión inicial de \$1550.00 los cuales serán financiados con los recursos de los socios, estos se designan en los activos fijos tangibles e intangibles de EQUILIBRA, con los indicadores de viabilidad se denota en el punto de equilibrio al entregar 14 servicios en el año se recupera los gastos del año, que en el transcurso de tres meses y medio se recupera la inversión inicial, también se realizó estrategias de mitigación y alternativas que se practican en el seguimiento permanente a largo plazo.

Palabras clave: Distrito Metropolitano de Quito, bienestar organizacional, talento humano, asesoría, MIPYMES, cumplimiento normativo, seguridad y salud laboral, Manual de gestión, viabilidad.

Abstract - Keywords

The consulting firm EQUILIBRA identified a lack of awareness regarding organizational well-being among micro, small, and medium-sized enterprises (MIPYMES) in the Metropolitan District of Quito, alongside resource and time constraints that have limited these businesses. Human talent management and organizational well-being initiatives must comply with current legal regulations and occupational health and safety standards. Compliance is essential to avoid negative outcomes—such as legal risks, a poor work environment, high staff turnover, or financial losses from fines and sanctions—that arise from failing to meet the requirements set by regulatory bodies.

The project provides MIPYMES with consulting, ongoing support, and the development of management tools. Work is conducted directly at the clients' facilities; by operating in this manner—serving multiple entities without compromising quality—the firm avoids the overhead costs of maintaining its own office space. This significant advantage allows the service to be offered at a price point affordable for MIPYMES.

The structured Management Manual includes administrative and operational processes, as well as guidelines for well-being and occupational safety. It incorporates continuous monitoring, which is crucial to ensure the tools are being implemented effectively—moving beyond mere documentation to ensure genuine integration within the client company.

The study estimates an initial investment of \$1,550.00, funded by the partners and allocated to EQUILIBRA's tangible and intangible fixed assets. Viability indicators show a break-even point at 14 service deliveries per year (covering annual expenses), with the initial investment recovered within three and a half months. Additionally, mitigation strategies and alternative approaches have been developed for long-term, continuous monitoring.

Keywords: Metropolitan District of Quito, organizational well-being, human talent, consulting, MIPYMES, regulatory compliance, occupational health and safety, management manual, viability.

Introducción

El bienestar organizacional se ha tornado secundario sin tomar en cuenta que es la base del desarrollo, la productividad y la viabilidad de la entidad, dentro del Distrito Metropolitano de Quito las PYMES (Pequeñas y Medianas empresas) dinamizan la economía porque generan empleos, pero tiene problemas que evitan la mejora en la salud emocional y física de los colaboradores.

La consultora de bienestar organizacional “EQUILIBRA” desea cubrir las necesidades que se ven expuestas en las PYMES de Quito, sin embargo, al querer mejorar a los demás es importante saber que la empresa en sí necesita un Manual de Gestión para tener, mejores estándares de calidad y la normativa vigente.

La consultora de bienestar organizacional “EQUILIBRA” desea tener un Manual de Gestión que agilice los procesos para la prestación de sus servicios con una excelente calidad, generando un impacto sólido ante las empresas clientes. Al obtener el de diseño del Manual de Gestión y aplicarlo las organizaciones que se beneficien de nuestros servicios tendrá dentro de sus organizaciones ambientes equilibrados, saludables y productivos de la vida profesional y privada.

El contenido de nuestra guía va a ser practica y aplicable inmediatamente para que EQUILIBRA empiece a otorgar servicios de alta calidad en el sector, bajo los procesos administrativos y operativos que necesitan en cada entidad. EQUILIBRA desea ser un aliado importante en el crecimiento de las PYMES para su bienestar integral en el Distrito Metropolitano de Quito.

Definición y Justificación del Tema

“EQUILIBRA” dirigida a PYMES del Distrito Metropolitano de Quito representa una solución concreta y adaptada a la actualidad, aunque no ha sido estudiado a cabalidad como las grandes empresas ya que siempre se han cubierto las necesidades de estas en base a la realidad local mas no de manera específica.

La ganancia de esta investigación deriva en la creación del Manual de Gestión para EQUILIBRA, que fomentará la organización de sus operaciones y servicios para entregar mejor calidad en la atención al cliente. Al acceder a un diseño único para

EQUILIBRA existe beneficios como la mejora laboral, reducción de incomparecencias, motivación y producción a máximo nivel por el personal por ende de la entidad.

La guía práctica promovería un ambiente laboral saludable en las PYMES ya que el bienestar de los colaboradores es ineludible ya que ellos son la base para que la empresa vaya mejorando económica y socialmente. Las PYMES generan empleo activamente, pero sus trabajadores deben mantener un equilibrio sano y estable dentro de la empresa para que exista una igual entre su vida personal y profesional.

El bienestar organizacional no es un gasto sino una inversión que se tornara en ahorros e ingresos futuros, la consultora “EQUILIBRA”, necesita este manual de gestión para diferenciarse de la competencia dando como resultado aumento en las carteras de clientes y cobranzas para lograr un posicionamiento sólido dentro del mercado a largo plazo.

La consultora EQUILIBRA no solo desea mejorar para sí mismo, sino para sus clientes dando cumplimiento a las normativas ecuatorianas que el IESS y EL Código de Trabajo han procurado para los trabajadores, dando como resultado estabilidad empresarial y laboral.

Planteamiento del Problema

Manual de Gestión para una consultora de Bienestar Organizacional “EQUILIBRA” dirigida a PYMES del Distrito Metropolitano de Quito.

Objetivo General

Elaborar un Manual de Gestión para la Consultora de Bienestar Organizacional EQUILIBRA, dirigida a PYMES del Distrito Metropolitano de Quito, estandarizando procesos, servicios, estrategias y lineamientos que lograrán la optimización, eficacia y garantía para con nuestros clientes.

Objetivos Específicos

- ✓ Identificar las necesidades y condiciones presentes en las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito en el ámbito de bienestar organizacional analizando su realidad y expectativas en el talento humano.

- ✓ Investigar herramientas y estrategias para la estructura organizacional que sean adaptables al fortalecimiento de los recursos humanos y operativos.
- ✓ Estructurar procesos administrativos y operativos por medio de un contenido íntegro que sirva como el Manual de Gestión diario de la consultora EQUILIBRA.
- ✓ Aplicar mecanismos de control, actualización y evaluación de la eficacia del Manual de Gestión, asegurando que las estrategias de bienestar organizacional implementadas en las PYMES seguirán siendo utilizadas a largo plazo y a cambios futuros según las necesidades

Metodología de la Investigación

Enfoque Metodológico

La investigación será desarrollada en un enfoque mixto, con métodos cualitativos y cuantitativos con el fin de tener claridad sobre el objeto de estudio. Esta combinación nos permitirá recolectar información descriptiva y numérica necesaria para sustentar la propuesta del manual de Gestión para EQUILIBRA.

Método Cuantitativo – Encuestas

El enfoque cuantitativo se aplicará mediante encuestas enfocadas principalmente a colaboradores y representantes de pequeñas y medianas empresas del Distrito Metropolitano de Quito. Este método permitirá recopilar información numérica y medible sobre aspectos relacionados con el clima laboral, bienestar organizacional, comunicación interna y necesidades de gestión empresarial. Los datos obtenidos serán tabulados y analizados estadísticamente facilitando la identificación de tendencias, necesidades y problemáticas que sirvieron como base para el diseño del manual de gestión de la consultora Equilibra.

Método Cualitativo – Entrevistas

El enfoque cualitativo se desarrollará mediante entrevistas dirigidas a propietarios, administradores y expertos en gestión organizacional. Esta técnica permitirá obtener información detallada sobre las experiencias, percepciones y necesidades de las

PYMES respecto al bienestar laboral y la gestión del talento humano. Asimismo, las entrevistas contribuyen a identificar las principales problemáticas organizacionales y proporcionarán aportes relevantes para el diseño de estrategias ajustadas a las necesidades empresariales del Distrito Metropolitano de Quito.

Método Cualitativo – Focus Group

El grupo focal será empleado como una técnica de investigación cualitativa con el propósito de recopilar experiencias, opiniones y percepciones de colaboradores pertenecientes a distintas PYMES. A través de la interacción entre los participantes, se abordarán temas relacionados con el clima laboral, la motivación, el liderazgo y la comunicación dentro de las organizaciones. Esta metodología permitirá reconocer necesidades compartidas, identificar problemáticas comunes y generar aportes relevantes para el fortalecimiento del bienestar organizacional, contribuyendo así al diseño del manual de gestión para la consultora Equilibra.

Diseño de la Investigación

ENCUESTA: Se aplicarán encuestas estructuradas con 10 preguntas mediante Google Forms dirigidas a gerentes, administradores y trabajadores de Pymes del Distrito Metropolitano de Quito, permitiendo la recolección cuantitativa para medir las necesidades, percepciones o preferencias relacionadas con el manual de Gestión de EQUILIBRA.

ENTREVISTAS: Se realizarán entrevistas de 5 preguntas que se aplicarán de manera presencial o virtual a gerentes, administradores o jefes de departamento de Talento Humano de Pymes del Distrito Metropolitano de Quito, la entrevista tiene como finalidad profundizar aspectos que una encuesta no puede captar como experiencias, necesidades y opiniones de la organización.

FOCUS GROUP: Se realizará focus group estructurado de 15 preguntas dirigido a mínimo 8 personas, los integrantes deberán ser colaboradores operativos de las Pymes del Distrito Metropolitano de Quito, este grupo focal será guiado por un moderador. Esta técnica permitirá conocer la percepción de manera colectiva, identificar problemas comunes e identificar qué expectativas tienen respecto a programas de integración y desarrollo organizacional.

Población y Muestra

POBLACIÓN: estará conformada por pequeñas y medianas empresa (PYMES) del Distrito Metropolitano de Quito. Para la investigación se tendrá en cuenta la participación de gerentes, administradores de Talento Humano y colaboradores de las organizaciones. La información que se obtendrá será un aporte relevante para el desarrollo del Manual de Gestión para la consultora EQUILIBRA.

MUESTRA: estará conformada por participantes de las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito. Para la aplicación de encuestas según la fórmula de cálculo de muestra de 387 encuestas, aplicando la técnica de tendencias estadísticas, se ha determinado la aplicación de 100 encuestas sin afectar el resultado de la investigación, las cuales permitirán obtener la información sobre las necesidades de las organizaciones. En complemento a las encuestas se realizarán tres entrevistas y un Grupo Focal.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

- 100 encuestas
- 3 entrevistas
- 1 Focus Group

Marco Teórico

Bienestar Organizacional

El bienestar organizacional se define como el estado integral de salud física, mental, emocional y social que alcanzan los colaboradores dentro de su entorno laboral, y constituye uno de los pilares fundamentales para el funcionamiento eficiente de cualquier empresa. (Chiavenato, 2019)

No solo hablamos de riesgos que se presenten sino también de estipular condiciones adecuadas para el personal que vayan desarrollándose según sus capacidades y sientan ser valorados manteniendo equilibrio en los ámbitos profesionales y personales. Las empresas ahora entienden que la cabecera humana es un recurso primordial e importante por lo que invertir en ellos es imperativo para un éxito sostenible de la entidad.

Para (García, 2021) el bienestar organizacional se estructura en tres dimensiones principales: la dimensión física, relacionada con la seguridad, higiene y condiciones ergonómicas del trabajo; la dimensión psicológica, vinculada a la reducción del estrés, la carga laboral y la promoción de un ambiente positivo; y la dimensión social, que se refiere a las relaciones interpersonales, el sentido de pertenencia y la integración con los valores de la empresa.

La Consultora *EQUILIBRA* busca atender y cubrir las necesidades de las PYMES, ya que el centro de atención siempre han sido las grandes organizaciones, el bienestar social impacta en el rendimiento y la productividad; si un colaborador está bien tiende a mejorar su rendimiento profesional, creatividad y aportación importante en las decisiones que pongan en el camino para permitir una marcada diferencia en el mercado laboral.

(Robbins, 2020) señalan que los colaboradores que perciben un alto nivel de bienestar en su trabajo muestran mayores índices de compromiso, menor ausentismo y menor rotación de personal, factores que representan ahorros significativos en costos de contratación y capacitación.

El Código del Trabajo y las normativas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), el bienestar organizacional es una disposición obligatoria para condiciones dignas y saludables. (Ortiz, 2022) explica que estas leyes no solo son requisitos legales, sino que funcionan como el punto de partida para construir programas de bienestar más completos.

El Distrito Metropolitano de Quito tiene gran amplitud en PYMES, pero por ignorancia u omisión no aplican las normativas y ahí nace la necesidad de guías y manuales de gestión, siendo un proceso continuo y arduo que según (Sanchez, 2023) afirma que las empresas exitosas son aquellas que evalúan constantemente el nivel de bienestar de su personal y ajustan sus estrategias conforme cambian las necesidades de sus colaboradores y el entorno.

Clima Laboral

El clima laboral se refiere al conjunto de percepciones, creencias, sentimientos y actitudes que comparten los miembros de una organización respecto a su entorno de trabajo, es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o

experimentan los miembros de la empresa y que influye en su comportamiento. (Chiavenato, 2019)

Para Litwin y Stringer, citador por (García, 2021) existen seis dimensiones principales que conforman el clima laboral: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones y apoyo. Una estructura muy rígida puede generar desmotivación, mientras que demasiada libertad puede causar desorden; por su parte, la justicia en las recompensas y la existencia de apoyo entre compañeros y jefes fortalecen un clima positivo.

(Robbins, 2020) indican que un clima laboral positivo se asocia directamente con altos niveles de satisfacción, mayor productividad y menor conflicto interno. Por el contrario, un clima negativo genera desconfianza, estrés, resistencia al cambio y una baja calidad en los productos o servicios ofrecidos.

La evaluación del clima laboral es el primer paso para su mejora. (Ortiz, 2022) explica que no se puede gestionar lo que no se mide, por lo que es necesario aplicar instrumentos como encuestas, entrevistas o grupos focales para identificar puntos fuertes y débiles.

La consultora EQUILIBRA mediante el Manual de Gestión estandarizara los procedimientos más adecuados para el clima laboral de las PYMES, creando acciones únicas para cada entidad con costos accesibles. (Sanchez, 2023) resalta que el liderazgo es el factor que más influye en este aspecto; los jefes y gerentes son los principales responsables de moldear el ambiente de trabajo. Por ello, las estrategias de bienestar organizacional deben incluir capacitación a los mandos medios y directivos, ya que su comportamiento y forma de dirigir son determinantes para mantener un clima saludable, colaborativo y orientado al logro de objetivos.

Talento Humano

El talento humano constituye el conjunto de conocimientos, habilidades, competencias, actitudes y experiencias que poseen las personas que integran una organización, y que son esenciales para alcanzar los objetivos empresariales. (Chiavenato, 2019), el Talento Humano ahora es reconocido como un activo importante

y estratégico en cualquier área de la empresa, siendo una ventaja competitiva y única ante los otros recursos como económicos y tecnológicos.

La gestión del talento humano comprende un conjunto de procesos integrados que van desde la selección y contratación, hasta la capacitación, evaluación del desempeño, desarrollo profesional y retención del personal, (García, 2021) cada trabajador tiene un potencial que puede ir creciendo en las organizaciones PYMES, aunque muchas veces lo vean como gastos innecesarios.

(Robbins, 2020) explican que los profesionales calificados buscan cada vez más empresas que no solo ofrezcan un salario adecuado, sino también oportunidades de desarrollo, reconocimiento y bienestar. Los servicios que ofrece la consultora EQUILIBRA están ligados al bienestar del talento humano para que sea permanente y con un mejor desempeño con el apoyo de la normativa legal actual que garantizara todos sus derechos de manera ordenada y legal. EQUILIBRA será un aliado de PYMES fortaleciendo sus recursos humanos en fortalezas netas.

(Sanchez, 2023) afirma que no es posible tener una gestión exitosa del talento si no se atiende el bienestar integral de las personas. Al diseñar programas que cuidan la salud, promueven el equilibrio y mejoran el ambiente de trabajo, la organización está invirtiendo directamente en su propio capital humano.

Trabajo en Equipo

El trabajo en equipo se define como la integración de dos o más personas que interactúan, comparten recursos y conocimientos, y se comprometen mutuamente para alcanzar metas comunes y específicas. (Chiavenato, 2019). Para (García, 2021) el trabajo en equipo aporta múltiples beneficios a la organización: permite sumar habilidades diversas, facilita la resolución de problemas complejos, fomenta la innovación y mejora la toma de decisiones.

Las PYMES son un número reducido de trabajadores que deben mantener una unión vital por la serie de funciones que cumple cada uno, es necesario la cooperación, comunicación y confianza de unos en otros porque las áreas dependen de ello. Al trabajar en equipo evitamos el aislamiento laboral ya que los colaboradores se sienten parte de un todo incentivado y liberado del estrés para un mejor clima laboral.

(Robbins, 2020) identifican que los principales obstáculos para el trabajo en equipo son la falta de comunicación, los conflictos de intereses, la falta de claridad en los roles y la desconfianza. EQUILIBRA quiere mitigar los problemas de las PYMES por falta de estrategias y diseños de bienestar organizacional para un alto rendimiento, un ambiente laboral que protege a su personal tiene un equipo unido para una organización saludable y productiva.

(Sanchez, 2023) sostiene que el trabajo en equipo es una competencia organizacional que debe ser fomentada y evaluada constantemente. Al mantener un trabajo unificado de los colaboradores tiene éxito y EQUILIBRA quiere mejorar el éxito de las empresas como una acción determinante para que las PYMES no sean solo parte del mercado, sino que sea una familia empresarial.

Motivación Laboral

La motivación laboral se entiende como el conjunto de impulsos, deseos, necesidades o expectativas que orientan, dirigen y sostienen el comportamiento de los individuos hacia el cumplimiento de determinados objetivos dentro de su trabajo. (Chiavenato, 2019). La motivación es propulsora de la incentivación a los colaboradores para una dedicación y compromiso en las tareas designadas así diferenciamos una empresa estancada de una en ascenso.

(García, 2021) explica que en la pirámide de las necesidades de Maslow se cubre las necesidades básicas para luego ver las necesidades superiores que refiere al reconocimiento y autorrealización, normalmente las empresas creen que solo un buen salario es suficiente dejando de lado el trato, el reconocimiento y el equilibrio entre vida-trabajo para mantener un personal comprometido.

(Robbins, 2020) clasifican los factores de motivación en dos grupos: los factores higiénicos (condiciones de trabajo, salario, políticas de la empresa) que si faltan generan insatisfacción, pero que por sí solos no motivan; y los factores motivacionales (logro, reconocimiento, responsabilidad) que son los que realmente generan satisfacción y entusiasmo.

La metodología que EQUILIBRA implementará garantiza que cualquier grupo dentro de su organización estará dentro del bienestar organizacional generando

condiciones dignas, si existe desmotivación las PYMES tendrán problemas en su equipo de trabajo.

Teniendo un Manual de Gestión existen herramientas aplicables que ayudan a la comunicación y la valoración del trabajo unificado e individual, al tener motivación da como resultado procesos recíprocos que la consultora perpetuara para que el personal se sienta y se vea como el protagonista del éxito organizacional.

(Sanchez, 2023) indica que un trabajador que se siente bien, sano y apoyado está naturalmente más motivado; y a su vez, un trabajador motivado experimenta mayor bienestar al sentir que su trabajo tiene sentido y valor.

Motivación Laboral

La motivación laboral se entiende como el conjunto de impulsos, deseos, necesidades o expectativas que orientan, dirigen y sostienen el comportamiento de los individuos hacia el cumplimiento de determinados objetivos dentro de su trabajo. (Chiavenato, 2019). La motivación es propulsora de la incentivación a los colaboradores para una dedicación y compromiso en las tareas designadas así diferenciamos una empresa estancada de una en ascenso.

(García, 2021) explica que en la pirámide de las necesidades de Maslow se cubre las necesidades básicas para luego ver las necesidades superiores que refiere al reconocimiento y autorrealización, normalmente las empresas creen que solo un buen salario es suficiente dejando de lado el trato, el reconocimiento y el equilibrio entre vida-trabajo para mantener un personal comprometido.

(Robbins, 2020) clasifican los factores de motivación en dos grupos: los factores higiénicos (condiciones de trabajo, salario, políticas de la empresa) que si faltan generan insatisfacción, pero que por sí solos no motivan; y los factores motivacionales (logro, reconocimiento, responsabilidad) que son los que realmente generan satisfacción y entusiasmo.

La metodología que EQUILIBRA implementará garantiza que cualquier grupo dentro de su organización estará dentro del bienestar organizacional generando condiciones dignas, si existe desmotivación las PYMES tendrán problemas en su equipo de trabajo.

Teniendo un Manual de Gestión existen herramientas aplicables que ayudan a la comunicación y la valoración del trabajo unificado e individual, al tener motivación da como resultado procesos recíprocos que la consultora perpetuara para que el personal se sienta y se vea como el protagonista del éxito organizacional.

(Sanchez, 2023) indica que un trabajador que se siente bien, sano y apoyado está naturalmente más motivado; y a su vez, un trabajador motivado experimenta mayor bienestar al sentir que su trabajo tiene sentido y valor.

Salud Ocupacional

La salud ocupacional es la disciplina que busca promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, evitando daños a la salud causados por las condiciones laborales. (Ortiz, 2022)

Para la Organización Internacional del Trabajo - OIT creada en 1946 protege a los colaboradores contra riesgos laborales para adaptarlo y mejorarlo para el ser humano, en Ecuador se regula por medio de Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo siendo un requisito legal obligatorio. (García, 2021)

La seguridad industrial evita accidentes y la salud ocupacional previene enfermedades profesionales y la salud, (Chiavenato, 2019) explica que las condiciones físicas del entorno —como iluminación, ruido, temperatura, mobiliario y ergonomía— tienen un impacto directo en la salud y en la capacidad de producción de la persona.

La relación de salud ocupacional y bienestar organizacional están ligadas ya que al estar pendiente de esta área la empresa demuestra el interés por sus colaboradores, EQUILIBRA mira como esencial este servicio ayudando a las PYMES a identificar y evaluar riesgos para poder dar soluciones correctivas y mitigadoras para cumplir con la ley y la progresión en la vida laboral. (García, 2021)

Los riesgos psicosociales para (Robbins, 2020) indican que el estrés laboral, la sobrecarga de trabajo, el acoso o la falta de apoyo social se considera riesgos de afección a la salud física. El Manual de Gestión implementa herramientas que detecten y manejen los riesgos presentados en las empresas para eliminar el agotamiento profesional ya que

muchas veces este aspecto es ignorado por falta de conocimiento que generan multas con las autoridades competentes.

Los programas de bienestar utilizan la salud ocupacional para su base técnica y legal, las empresas que procuran la salud de sus colaboradores cumplen con la ley y se ganan la confianza de los mismos, por eso EQUILIBRA como una consultora profesional entregara soluciones completas desde la normativa hasta una vida saludable interna y externa de los colaboradores. (Sanchez, 2023)

Gestión del Cambio

La gestión del cambio es un conjunto de estrategias, procesos y herramientas que ayudan a una organización a adaptarse a nuevas condiciones, tecnologías, estructuras o culturas. En esencia, busca **facilitar la transición** desde la situación actual de forma estructurada y planificada. (Europea, 2026)

El adaptarse al cambio en la actualidad define si la empresa desaparece o permanece, las PYMES suelen ser más versátiles para modificación las prácticas para su bienestar, pero difícil de soltar sus costumbres, los cambios no son espontáneos por eso las empresas los aplican, aunque hay resistencia al cambio. La gestión de cambio identifica las resistencias involucran a sus colaboradores y generan modificaciones en la rutina laboral para adaptarse a los cambios. (Chiavenato, 2019) (García, 2021)

EQUILIBRA aparte de diseñar el Manual de Gestiones también está en la obligación de implementarlo y acompañar en el proceso de los cambios que se vayan dando y perduren, si el cambio se gestiona mal será estresante y si se lo aplica bien será la oportunidad de desarrollo. (Robbins, 2020) Muchas veces las PYMES son familiares o informales lo que complica los cambios, ya que están generadas en la costumbre y experiencia no en conocimientos sólidos, necesitamos introducir el Manual de Gestión dando como resultado cambios profundos, estos cambios deben ser graduales y participativos respetando la identidad empresarial.

Teniendo un Marco teórico bien formado será el cambio clave para formar un Manual de Gestiones apto que no quede solo en documentos, sino que sean aplicados para generando resultados y EQUILIBRA ayudará en la transición para un mejor bienestar organizacional permanente. (Sanchez, 2023)

Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se define como el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente. (Chiavenato, 2019)

La RSE no es voluntaria sino una exigencia actual que se aplica en primera instancia en la empresa considerado en el bienestar organizacional como una responsabilidad social, en el Distrito Metropolitano de Quito estas medidas se aplican, pero en las grandes empresas y en las PYMES está empezando a incluirse para que su reputación se eleve y florezca la relación entre la comunidad y los colaboradores.

Las empresas grandes tienen más presupuesto que las PYMES ya que se desenvuelven de manera sencilla y con costos bajos, son más cercanos y personales, la consultora necesita hacerles entender que el bienestar no es un gasto sino una inversión social y sostenible.

Ser responsable con los trabajadores muestra que existe una ventaja competitiva ya que los clientes, proveedores y colaboradores se sienten cómodos al tener estructuras estables y formales EQUILIBRA tiene como propósito ayudar a las PYMES estructurar el bienestar interno social y económico para que la producción sea más sólida pero conforme a la ley y apoyando al recurso humano. (Ortiz, 2022) (Sanchez, 2023)

CAPÍTULO I: Diagnóstico Y Contextualización

1.1. Descripción del Tema de Investigación

1.1.1. Análisis del Sector o Área de Estudio

El sector que se encuentra es en los servicios de consultoría en gestión y bienestar organizacional, las PYMES representan el 97% de las empresas, generan el 65% de empleo y aportan el 40% del PIB nacional según (INEC, 2025), estas se clasifican en micro, pequeña y mediana empresa (Quito)

El 70% carecen de talento humano y bienestar organizacional, por falta de recursos y conocimientos (Bolívar, 2025) esto disminuye la productividad y acelera la rotación de personal (CEPAL, 2024)

El bienestar organizacional es un derecho legal bajo la normativa actual (Ecuador, 2008), (Salud, 2024) que cuida la salud física, mental y social de los trabajadores sin embargo solo el 18% de PYMES la cumple y solo el 8% tiene programas formales establecidos ya que el mercado se ha dedicado a las grandes empresas. (Consultores, 2026)

Los problemas que se detectan en las PYMES es que no existen manuales definidos para los procesos organizacionales en un 84% según (UCE, 2024). Se tiene escasas de comunicación y aumento de conflictos en un 60% por esa razón el estrés laboral se ha excedido a un 45% (INEC, 2025) además existe amplio desconocimiento legal por eso incurren en multas las entidades, no tiene herramientas oportunas ni claras para implementar y no destinan inversión en el desarrollo humano.

El Manual de Gestión que se propone para EQUILIBRA personalizara servicios según el tamaño y los recursos de las PYMES, dando cumplimiento con la ley y escalando de forma positiva el clima laboral, con la meta de posicionar a EQUILIBRA en una consultora con manuales estructurados además de una eficiencia del 35% e ingresos del 28% (J, 2023)

1.1.2. Contexto Institucional, Sectorial o Social

Tabla 1. Contexto Institucional

Institución	Artículos	Descripción
Constitución de la República (2008)	Art. 33, 66 y 326	Derecho a ambiente seguro, saludable y digno
Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Decreto 2393, 2024	Obliga a prevenir riesgos físicos y psicosociales.
Acuerdo Ministerial	MDT-2024-196	Gestión del estrés, acoso y carga laboral (PYMES)
Ley de MYPIMES (2023)		Servicios especializados adaptados a tamaño y recursos.

Autor: Propio

Las instituciones rectoras son el Ministerio de Trabajo, IESS, INEC, Municipio de Quito y la Cámara de Comercio (Trabajo, 2024) (Ecuador C. d., 2008)

Tabla 2. Contexto Sectorial-PYMES de Quito.

Representan	Mercado	Normativa	Brecha
97% de empresas	Crece 19% anual	Cumplen el 18%	70% sin talento humano
65% de empleo	90% de ofertas Grandes Empresas	8% programas formales	
40% PIB			
120.000 unidades			

Autor: propio

Es una exigencia laboral totalmente razonable para el equilibrio de los trabajadores, es beneficioso tener un buen clima laboral para reducir la rotación del personal, ya que la demanda de un entorno laboral saludable va en ascenso. (CEPAL, 2024) (INEC, 2025) (J, 2023) (Encuesta Percepcion Ciudadana , 2025)

1.1.3. Identificación del Problema u Oportunidad

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) regularmente generan empleo a nivel nacional, sin embargo, tiene recursos limitados como los económicos, humanos y conocimientos especializados por ende carecen de eficacia en la comunicación interna, buen clima laboral y motivación de los colaboradores.

En la actualidad, el desempeño y crecimiento de las organizaciones se basa en el bienestar organizacional que lo referimos a la productividad, reducción de rotación de personal, mejoramiento del clima laboral y fortalecimiento del equipo, es en donde la consultora “EQUILIBRA” necesita subsanar este ámbito ya que no cuenta con un manual de gestión que garantice los procesos, servicios y estándares de calidad que requieren los clientes, por esta razón se ha visto limitado el servicio que brinda evitando escalar de manera oportuna y constante.

1.2. Caracterización del Objeto de Estudio

1.2.1. Descripción General

El análisis y el diseño de un Manual de Gestión para la Consultora de Bienestar Organizacional EQUILIBRA brinda servicios de asesoría y acompañamiento a las organizaciones nuestro estudio se fundamenta en los procesos administrativos y operativos para establecer procedimientos estandarizados dando una eficiente atención de calidad.

Normalmente las empresas enfrentan vicisitudes de comunicación interna, motivación y trabajo en equipo de hecho estas situaciones son las que crean la necesidad de servicios especializados en bienestar organizacional, por ende, las consultoras son un factor importante para las instituciones, EQUILIBRA muestra soluciones específicas adaptadas para las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito.

Al analizar la estructura organizacional y los procedimientos actuales de la consultora se nota las inconsistencias en los sistemas por falta de un Manual de Gestión, que si estuviera habilitado nos hubiese demostrado las dificultades y variaciones que se estaban presentando. La consultora desea una mejor oportunidad de incrementar la eficiencia y la competitividad operativa.

El Manual de Gestión es una herramienta de apoyo que documenta las funciones y lineamientos que propicien la ejecución de las actividades de la empresa, dando mejores servicios a los clientes PYMES del Distrito Metropolitano de Quito, fortaleciendo el desempeño institucional mediante un Manual de Gestiones correctamente aplicado con una orientación de satisfacer a los clientes empresariales.

1.2.2. Naturaleza Jurídica o Normativa

EQUILIBRA: persona jurídica, derecho privado, consultora de servicios, constituida con leyes ecuatorianas, con fines de lucro y regulada por el Código de Comercio y el Código Orgánico de la Producción (COPCI, 2010). Se rige por las normativas del Ministerio de Trabajo, IESS, Superintendencia de compañías y las Ordenanzas municipales (NACIONAL, 2010)

- ✓ Constitución de la República (2008)
- ✓ Código del Trabajo (2005)
- ✓ Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo (Decreto Ejecutivo 2393, 2024)
- ✓ Acuerdo Ministerial MDT-2024-196
- ✓ Ley de MIPYMES (2023)
- ✓ Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 45001:2018
- ✓ Norma NTE INEN 2200:2021

(Trabajo, 2024) (INEN, 2021)

1.2.3. Actores Involucrados

Tabla 3. Actores Involucrados.

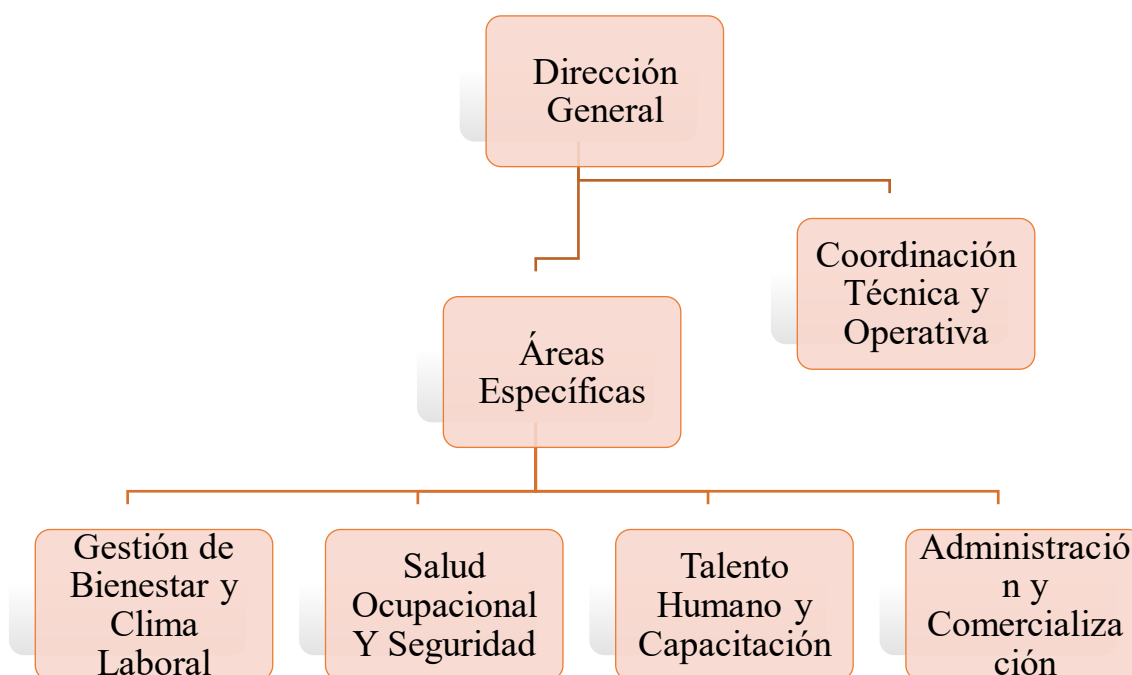
Consultora	Rol	Función
EQUILIBRA	Diseña y ejecuta Manual de Gestión Servicios de bienestar de clima laboral y salud ocupacional.	Estandariza procesos Soluciones a PYMES Cumplimiento y calidad de servicios.
PYMES D. M. Q.	Clientes y usuarios del Manual de gestión	Reciben asesoría, herramientas, gestión humana obligaciones legales y de productividad.
COLABORADORES DE PYMES	Destinatarios finales de los programas	Benefactores de los entornos equilibrados,

		éxito en las intervenciones
Ministerio del Trabajo	Entidad rectora	Cumplimiento de la ley
INEN	Normas técnicas	Calidad de servicios
Superintendencia de Compañías	Constitución y funcionamiento legal	
Municipio de Quito	Norma y fomenta la actividad local	
Cámara de comercio Quito	Sector empresarial	Herramientas, Oferta/Demanda
Instituciones Académicas	UCE, Universidad Andina	Generan estudios diagnósticos y respaldos

Autor: Propio

1.2.4. Estructura Organizacional o Funcional

Gráfico 1. Estructura Organizacional



Autor: Propio

1.2.5. Roles y Perfiles Relevantes

1.2.5.1. Director/a General

Perfil profesional:

- ✓ Título universitario en Administración, Psicología Organizacional, Ingeniería o carreras afines.
- ✓ Experiencia mínima 5 años en gestión empresarial, consultoría o dirección de equipos.
- ✓ Conocimiento profundo de leyes laborales, normativas de seguridad y salud (Nacional, Decreto 2393, Acuerdo MDT-196/2024, 2024) y gestión de PYMES.
- ✓ Habilidades: liderazgo, planificación estratégica, negociación y toma de decisiones.

Funciones:

- ✓ Definir la misión, visión y políticas de “EQUILIBRA”.
- ✓ Aprobar y actualizar el Manual de Gestión.
- ✓ Garantizar cumplimiento legal y normativo en todos los servicios.
- ✓ Representar a la consultora ante instituciones y clientes.

(Chiavenato, 2019) (Trabajo, 2024)

1.2.5.2. Coordinador/a Técnico/a

Perfil profesional:

- ✓ Profesional en Psicología Industrial, Seguridad y Salud Ocupacional, Gestión Humana o carreras relacionadas.
- ✓ Experiencia 3–4 años en diagnóstico, diseño e implementación de programas de bienestar y clima laboral.

- ✓ Conocimiento de normas técnicas NTE INEN 2200:2021, ISO 45001:2018 y metodologías adaptadas a PYMES.
- ✓ Habilidades: análisis de datos, redacción de informes, capacitación y trabajo interdisciplinario.

Funciones:

- ✓ Estandarizar metodologías y herramientas del Manual de Gestión.
- ✓ Supervisar la calidad técnica de cada intervención.
- ✓ Capacitar al equipo y asegurar que se apliquen los procedimientos definidos.
- ✓ Validar diagnósticos, planes de acción y resultados en las empresas clientes.

1.2.5.3. Consultor/a Especialista en Bienestar y Clima Laboral

Perfil profesional:

- ✓ Profesional en Psicología Organizacional, Recursos Humanos o Administración.
- ✓ Experiencia mínima 2 años en medición de clima, gestión de riesgos psicosociales, motivación y trabajo en equipo.
- ✓ Conocimiento de la realidad de las PYMES ecuatorianas y normativa vigente.
- ✓ Habilidades: escucha activa, comunicación, facilitación de grupos, redacción de informes.

Funciones:

- ✓ Realizar diagnósticos de clima laboral, cultura organizacional y necesidades de bienestar.
- ✓ Diseñar y ejecutar talleres, charlas y programas de intervención.

- ✓ Acompañar a las empresas en la implementación de mejoras.
- ✓ Medir el impacto y presentar resultados según lo establecido en el manual.

(García, 2021) (CEPAL, 2024)

1.2.5.4. Consultor/a en Salud Ocupacional y Seguridad

Perfil profesional:

- ✓ Ingeniero/a en Seguridad Industrial, Salud Ocupacional o profesional afín, con registro ante el Ministerio del Trabajo.
- ✓ Experiencia en evaluación de riesgos físicos, ergonómicos y psicosociales.
- ✓ Dominio de Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo y normativa técnica nacional.
- ✓ Habilidades: inspección, elaboración de planes de prevención, asesoría legal.

Funciones:

- ✓ Identificar peligros y evaluar riesgos en las instalaciones de las PYMES.
- ✓ Diseñar planes de seguridad, salud y prevención de enfermedades laborales.
- ✓ Asesorar en cumplimiento de obligaciones legales y evitar sanciones.
- ✓ Dejar evidencia técnica según requisitos oficiales.

(Salud, 2024)

1.2.5.5. Profesional en Gestión Administrativa y Comercial

Perfil profesional:

- ✓ Título en Administración, Contabilidad o Marketing.

- ✓ Experiencia en atención al cliente, ventas, facturación y gestión de recursos.
- ✓ Conocimiento de normativa tributaria y funcionamiento de PYMES.
- ✓ Habilidades: organización, comunicación, gestión documental y relaciones públicas.

Funciones:

- ✓ Atención y seguimiento a clientes.
- ✓ Gestión de contratos, pagos y archivo de documentos.
- ✓ Difusión de servicios y alianzas estratégicas.
- ✓ Mantener la información organizada según el Manual de Gestión.

(COPCI, 2010) (Ley de MIPYMES, 2023)

1.3. Orientación Estratégica del Proyecto

1.3.1. Misión / Propósito del Proyecto

Facilitar los servicios de asesoría y capacitación organizacional diseñados específicamente para PYMES del Distrito Metropolitano de Quito por medio de metodologías y normativas ecuatorianas vigentes y así contribuiremos con nuestros clientes para la excelencia del clima laboral, cumpliendo las obligaciones legales y entornos saludables.

1.3.2. Visión / Proyección Futura

EQUILIBRA va a ser un referente líder en el sector de las PYMES, siendo reconocida por la calidad de los servicios que muestran un impacto ascendente en la calidad de vida de los profesionales. A través de la aplicación del Manual de Gestión la consultora será un aliado consolidado indispensable para las PYMES demostrando ser indispensable para el crecimiento y desarrollo de las mismas brindando un servicio de calidad.

1.3.3. Valores o Principios Rectores

Los valores de la Consultora se mantienen en el bienestar integral priorizando la salud de las personas, la calidad de nuestros servicios a PYMES mostrando la efectividad medible, además de la responsabilidad con los clientes y sus colaboradores adaptando las herramientas diseñadas que han logrado que tengan confianza en nosotros por el compromiso que tenemos para con ellos.

Los principios cuentan con la inclusión de las PYMES mediante las particularidades de cada una, la actualización de las metodologías para mejorar el entorno organizacional simplificando los procesos, demostrando que el enfoque humano es el centro de todas las organizaciones ya que aplicando las acciones legales a cabalidad se observa un bienestar sostenible.

1.3.4. Políticas Generales

Política de Cumplimiento Legal y Normativo que garantiza que las PYMES se ajustaran estrictamente a ley y normas vigentes para evitar sanciones.

Política de Servicio adaptado para las PYMES que simplifica los métodos sin perder la calidad de las técnicas, ya que los diseños son especializados, prácticos y ajustados a la necesidad y recursos de las empresas del Distrito sin costos cuantiosos.

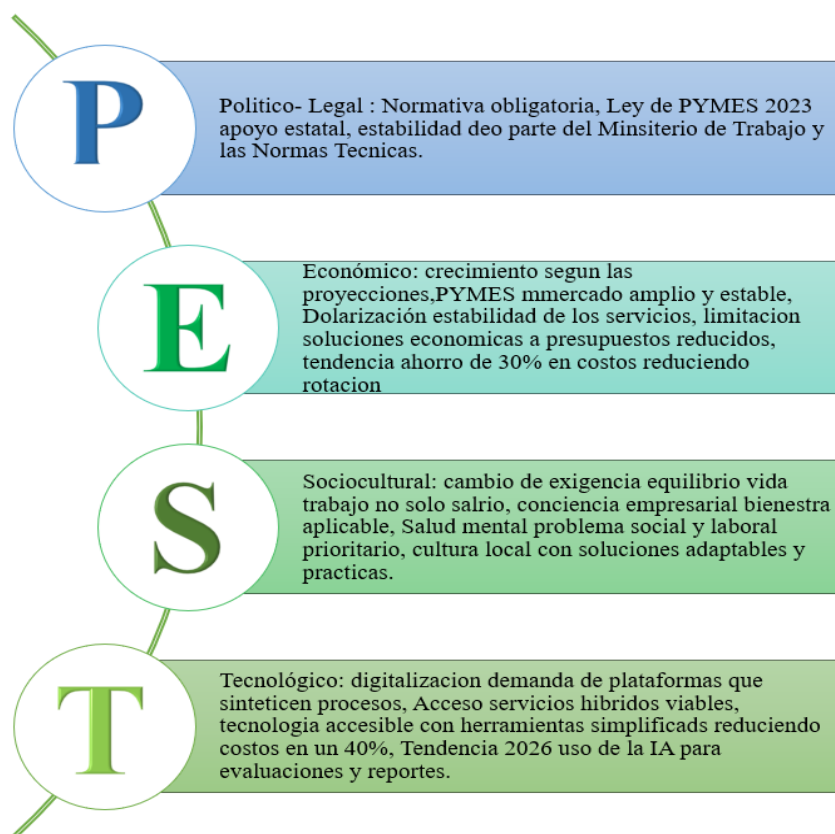
Política de Bienestar Integral y Enfoque Humano promovemos el bienestar de los trabajadores en todos sus aspectos físico, mental, emocional y social previniendo riesgos psicosociales tenido como resultado un mejor clima laboral y equilibrio en vida-trabajo.

Política de Calidad y Estandarización el servicio brindado se ejecutará bajo el Manual de Gestión en todas las intervenciones con medición y evaluación de resultados efectivos.

Política de Confidencialidad y Ética Profesional no se comparte ningún tipo de datos con ningún tercero sin previa autorización demostrando la transparencia y honestidad de los intereses de las entidades.

1.3.5. Análisis PEST

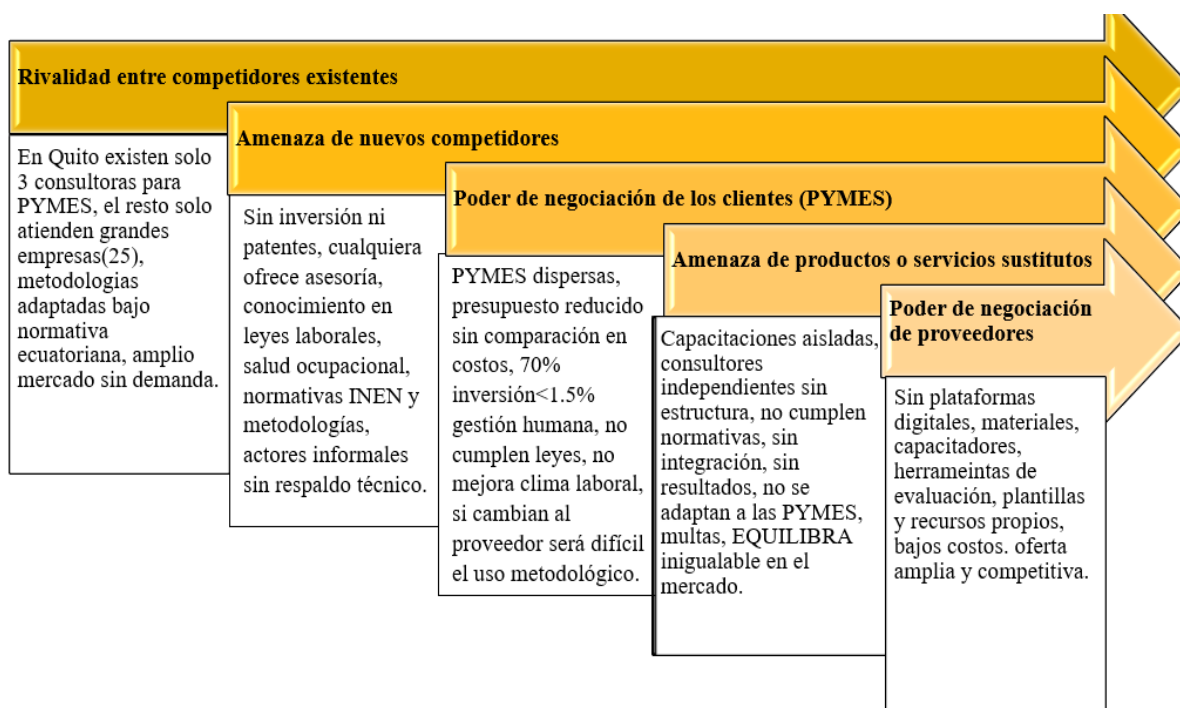
Gráfico 2. PEST



Autor: Propio

1.3.6. Análisis de las 5 Fuerzas de Porter

Gráfico 3. Las 5 Fuerzas de Porter



Autor: Propio

La estrategia de EQUILIBRA consta del posicionamiento como especialista en PYMES, herramientas propias que otorgan calidad y cumplimiento legal, debido a su formalización se entrega certificaciones por precios accesibles, paquetes con valor agregado y cabe resaltar que los resultados resaltan el valor integral y sostenible de la calidad del servicio que puede ser medible en cualquier momento.

(Quito C. d., 2026) (Ley de MIPYMES, 2023) (Bolívar, 2025) (Consultores, 2026) (Trabajo, 2024) (INEC, 2025) (Salud, 2024)

1.3.7. Análisis FODA

Gráfico 4. FODA



Autor: Propio

1.3.8. Estrategias de Desarrollo

La Estrategia de Posicionamiento y Diferenciación refiere el reconocimiento de la consultora y líder en el bienestar organizacional particularmente en PYMES.

EQUILIBRA es única ya que tiene su propio Manual de Gestión, estandarizado y adaptado a normativa ecuatoriana (Salud, 2024) dando una sola solución accesible en el

“Cumplimiento legal + Clima laboral + Productividad” con la mención de los casos exitosos y los resultados medibles de propuestas aplicadas. (J, 2023) (Quito M. d.)

La Estrategia de Servicios Adaptados y Accesibles que cubra las necesidades y limitaciones reales de las PYMES, por medio de paquetes flexibles con diagnóstico-implementación variando los presupuestos que mantenga el cliente, simplificar el uso del Manual para aplicarlo fácilmente además de adaptar los precios y formas de pago que pueden ser presencial + virtualidad. (Bolívar, 2025) (Ley de MIPYMES, 2023)

Estrategia de Cumplimiento y Respaldo Legal esta obligación legal será una ventaja competitiva, los procesos deben ser bajo la Constitución y el Código de Trabajo evitando multas, demandas y riesgos laborales garantizando a los clientes el servicio y las certificaciones ante el Ministerio de Trabajo. (Salud, 2024) (Trabajo, 2024)

Estrategia de Expansión y Alianzas Estratégicas no realizar inversiones grandes iniciales sino crear credibilidad por medio de convenios con Cámara de Comercio, Municipio de Quito, universidades y gremios empresariales ya que ellos tienen socios estratégicos que recomienden las herramientas de EQUILIBRA y sean mostradas en ferias, seminarios y programas de apoyo al sector productivo local. (CEPAL, 2024) (Quito M. d.)

Estrategia de Calidad y Mejora Continua en la vigencia de los servicios y el manual actualizándolo permanentemente ante las normativas o tendencias de bienestar así que al aplicar las evaluaciones medibles se vea la satisfacción de los clientes, el equipo debe mantenerse capacitado y estar al tanto de la realidad de las PYMES (Chiavenato, 2019) (Ley de MIPYMES, 2023)

Estrategia de Fidelización y Sostenibilidad tener crecimiento unificado con los clientes para mantener relaciones a largo plazo ya que el acompañamiento será constante con su debida asesoría hasta que el cliente lo desee, pero manteniendo los manuales al día en las variaciones que se susciten. Tomar en cuenta membresías y renovaciones para que adquieran beneficios adicionales y originando comunidades de bienestar organizacional. (García, 2021)

1.3.9. Objetivos Estratégicos

- ✓ Afianzar a la consultora EQUILIBRA en 3 años convirtiéndola en líder en bienestar organizacional para PYMES en el Distrito Metropolitano de Quito mostrando que sus servicios de métodos propios e incomparables cumplen con todos los estándares del mercado.
- ✓ Alcanzar un cuarto de la participación en el mercado con procedimientos perfeccionados para las PYMES.
- ✓ Implementar y probar el Manual de Gestión diseñado manteniéndolo como una herramienta oficial.
- ✓ Ejecutar los procedimientos garantizando resultados medibles.
- ✓ Gestionar trabajos con una cartera de más de 150 PYMES en el transcurso de dos años, habiéndose adaptado a su tamaño y recursos cubriendo la demanda de los clientes.
- ✓ Cumplir con las empresas atendidas, garantizando que su clima laboral ha mejorado y se ha cumplido con las normativas vigentes reduciendo los indicadores de ausentismo y rotación laboral.
- ✓ Medir la satisfacción del cliente mediante el retorno de inversión y los beneficios adquiridos al implementar el bienestar organizacional.

CAPÍTULO II: Análisis Del Entorno

2.1. Análisis de la demanda / necesidad

2.1.1. Perfil de los Beneficiarios o Usuarios Potenciales

Los beneficiarios directos son las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito por ser los clientes constantes de la consultora, este distrito tiene mayor concentración económica y empresarial que normalmente tienen estructuras sencillas o sin especialización en talento humano, suelen tener recursos limitados y hay que tener soluciones fáciles y sencillas de aplicar.

Cuando no se cumple con las normas impuestas por los entes reguladores, se recurren a sanciones legales por no cuidar los riesgos psicosociales y el bienestar laboral según el (Trabajo, 2024) más del 72% de las empresas desconocen sus obligaciones pero se debe cumplir no solo para evitar sanciones sino para aumentar mejorías en el trabajo, su productividad y prevenir gastos excesivos por no ser responsables con los colaboradores que son parte primordial de las organizaciones.

Los beneficiarios indirectos son los colaboradores que son los mayormente receptores en la calidad de vida personal-profesional, ya que sus contratos formales en pocas ocasiones tienen incluido capacitaciones habituales o el cuidado de la salud por la sobrecarga laboral, pero se necesita entornos seguros y equilibrados en sus funciones personal-profesional.

EQUILIBRA se dirige a las empresas de Quito que pretendan cumplir con la normativa y sus colaboradores, con los recursos y herramientas disponibles estructuradas, certificadas y vigentes que den como resultado el bienestar para las mismas.

2.1.2. Tipo de Mercado o Contexto

El mercado al que pertenece es el B2B (Business to Business) que se especializa y cubre necesidades de un grupo de empresas insatisfechas por falta de profesionales en técnicas de bienestar organizacional en las PYMES, un mercado en desarrollo que debe mantener una conciencia empresarial obligatoria además que la oferta en este servicio es muy poca y adaptada a las grandes empresas.

Las PYMES representan la mayor parte de empleo y PIB en el Ecuador según los estudios que se realiza en esta investigación, la consultoría de bienestar organizacional es muy pobre, no se cumple con la normativa y los programas formales que necesitan para las empresas aunque saben que la constitución demanda el bienestar organizacional no disponen del presupuesto, sin pensar que al invertir en esto reciben las herramientas prácticas que evidencian el mejoramiento del clima laboral y la productividad.

Existen 3 consultoras especializadas en PYMES el resto atiende grandes corporaciones con altos presupuestos y metodologías no muy claras, hay una brecha en propuestas integrales que se adaptan a la realidad actual, aunque existan informales como competencia no pueden entregar un servicio certificado que muestra resultados con respaldo legal.

EQUILIBRA está clara que el mercado evoluciona constantemente y que el servicio puede o debe ser presencial, virtual o ambas porque al dar seguimiento continuo con la normativa por ley y el bienestar de los colaboradores aumenta la productividad y la consultora tiene un Manual de Gestión estandarizado que cubre todos estos aspectos.

2.1.3. Segmentos y Grupos Objetivo

EQUILIBRA se dirige a las PYMES (micro/pequeñas/medianas empresas) con estructura sencilla comúnmente familiar y sin gestión humana, con procesos y herramientas simples, pero sin personal especializado para la mejora del cumplimiento legal y la reducción de rotación del personal para una mejor competitividad y bienestar continuo.

Este sector tiene mayor necesidad en Quito, ya que el comercio tiene un alta de rotación de personal y desmotivación en el mismo, aquí existe mayor riesgo psicosocial por el contacto con las personas continuamente y requiere un cumplimiento estricto con la seguridad y la salud ocupacional.

El objetivo específico es cumplir con procesos formales de los programas de bienestar organizacional y los riesgos psicosociales en las PYMES para cumplir con la ley y no incurrir en multas, sin dejar de lado los problemas de clima laboral como el estrés, los conflictos y la desmotivación del personal, para esto necesita estándares que garanticen resultados sin altos costos, pero mejor rendimiento y calidad del personal.

2.1.4. Comportamiento, Hábitos o Patrones Relevantes

El comportamiento de EQUILIBRA requiere enfocarse en los resultados inmediatos, ya que por lo general priorizan las ventas antes que el personal y el bienestar organizacional, las decisiones son centralizadas por el dueño o gerente quien desea soluciones prácticas y económicas.

Los hábitos de las entidades se derivan siempre que reciben algún tipo de notificación porque desconocen sus obligaciones, más que calidad técnica exigen costos bajos, revisan los precios del servicio y eligen a los proveedores que sean recomendados más que por publicidad.

La motivación de contratar nuestros servicios es el acatamiento de la ley, es decir condicionada pero también se recibe el mejoramiento del clima laboral, no suelen contratar los servicios de manera recorrida sino paulatina hasta saber cuándo se debe invertir para no incurrir en grandes costos, la importancia del servicio de la consultora es tener clientes satisfechos que mantengan la confianza y la contraten a largo plazo con formatos digitales o físicos fáciles y adaptables a la operación del cliente.

Las entidades desean resultados visibles y concretos, aunque reconozcan el bienestar piden explicaciones continuas de cuando tendrán el retorno de su inversión, pero esta no es visible instantáneamente sino de manera progresiva, también deben tener claro que requieren de acompañamiento continuo para seguir implementando lo aprendido para el futuro.

2.1.5. Instrumentos de Recolección de Información Primaria

2.1.5.1. Encuestas

Se aplicaron 100 encuestas estructuradas de 10 preguntas mediante Google Forms dirigidas a gerentes, administradores y trabajadores de Pymes del Distrito Metropolitano de Quito, permitiendo la recolección cuantitativa para medir las necesidades, percepciones o preferencias relacionadas con el manual de Gestión de EQUILIBRA.

Pregunta 1: ¿En qué sector se encuentra la empresa en la que trabajas?

Tabla 4. Pregunta 1 de la Encuesta

Opciones	Frecuencia	%
Servicios	0,69	69%
Comercio	0,24	24%
Construcción	0,06	6%
Empresa propia no definida	0,01	1%
Total	1,00	100%

Elaboración Propia

Gráfico 5. Pregunta 1 de la Encuesta



Elaboración Propia

Interpretación: el 69% de las personas trabaja en distintos tipos empresas de servicios, el 24% se dedica al comercio, en la construcción hay un 6% solo el 1% tiene un negocio propio.

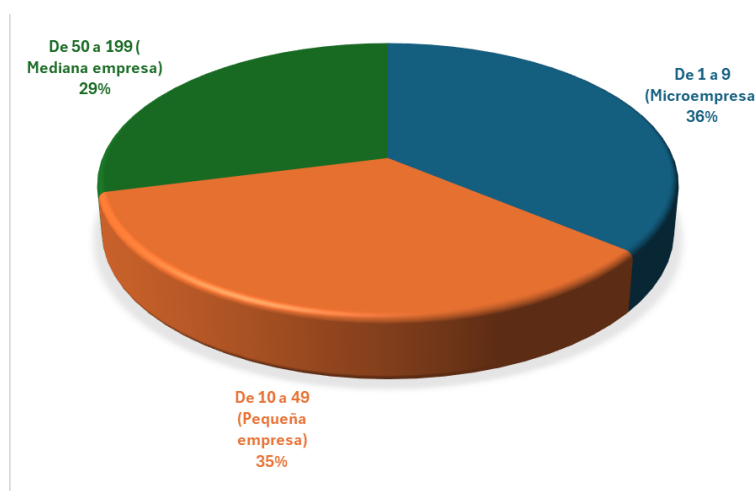
Pregunta 2: ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?

Tabla 5. Pregunta 2 de la Encuesta

Opciones	Frecuencia	%
De 1 a 9 (Microempresa)	0,36	36%
De 10 a 49 (Pequeña empresa)	0,35	35%
De 50 a 199 (Mediana empresa)	0,29	29%
Total	1,00	100%

Elaboración Propia

Gráfico 6. Pregunta 2 de la Encuesta



Elaboración Propia

Interpretación: un 36% se encuentra en las microempresas, el 35% en las pequeñas empresas y solo un 29% en las medianas empresas, esto determina que los colaboradores están bastante equilibrados en las entidades.

Pregunta 3: ¿Cuenta actualmente con Gestión Humana y salud organizacional en su trabajo?

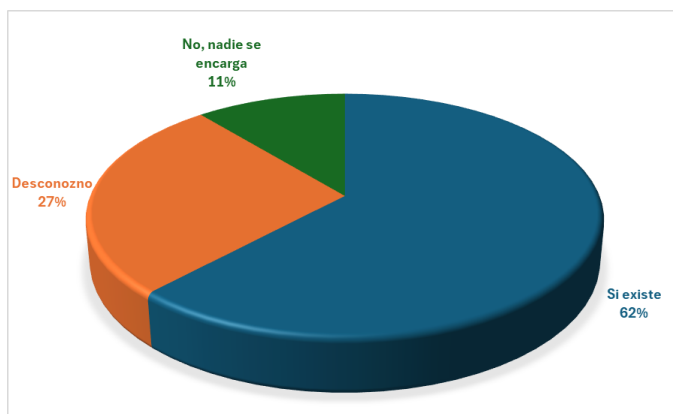
Tabla 6. Pregunta 3 de la Encuesta

Opciones	Frecuencia	%
Si existe	0,62	62%
Desconozco	0,27	27%
No, nadie se encarga	0,11	11%
Total	1,00	100%

Elaboración Propia

Interpretación: la importancia de la gestión de talento humano y la salud organizacionales un parámetro fundamental q en las empresas lo toman más enserio en un 62% según los encuestados, el 27% de las personas desconoce de esta normativa legal obligatoria que se debe aplicar y el 11% sabe de la norma, pero nadie se encarga de esta actividad importante.

Gráfico 7. Pregunta 3 de la Encuesta



Elaboración Propia

Pregunta 4: ¿Conoce sobre las leyes obligatorias vigentes sobre seguridad, salud y riesgos psicosociales?

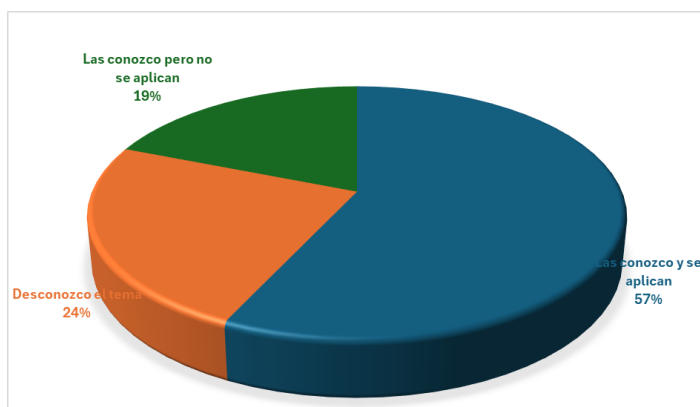
Tabla 7. Pregunta 4 de la Encuesta

Opciones	Frecuencia	%
Las conozco y se aplican	0,57	57%
Desconozco el tema	0,24	24%
Las conozco, pero no se aplican	0,19	19%
Total	1,00	100%

Elaboración Propia

Interpretación: un 57% de los encuestados conoce de las leyes obligatorias pero el 24% desconoce del tema y en un 19% las conoce, pero no se aplican en su entidad, esto aun es un punto crítico que se debe ir cambiando y reduciendo con el tiempo.

Gráfico 8. Pregunta 4 de la Encuesta



Elaboración Propia

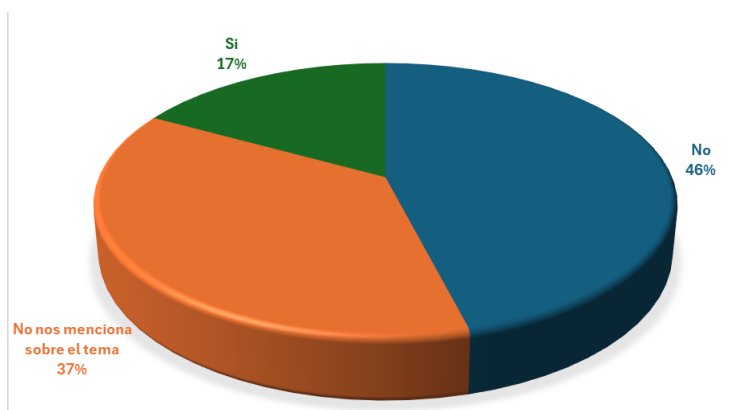
Pregunta 5: ¿Sabe si la entidad donde colabora ha tenido multas, inspecciones o notificaciones en los 3 últimos años?

Tabla 8. Pregunta 5 de la Encuesta

Opciones	Frecuencia	%
No	0,46	46%
No nos menciona sobre el tema	0,37	37%
Si	0,17	17%
Total	1,00	100%

Elaboración Propia

Gráfico 9. Pregunta 5 de la Encuesta



Elaboración Propia

Interpretación: en las entidades donde colaboran los participantes no saben si habido sanciones o notificaciones, el 37% también comenta no les mencionan sobre los temas de la entidad, además en solo un 17% si conocen sobre las sanciones programadas por las entidades reguladoras.

Pregunta 6: Mencione los problemas de clima laboral que tiene su empresa, seleccione varios

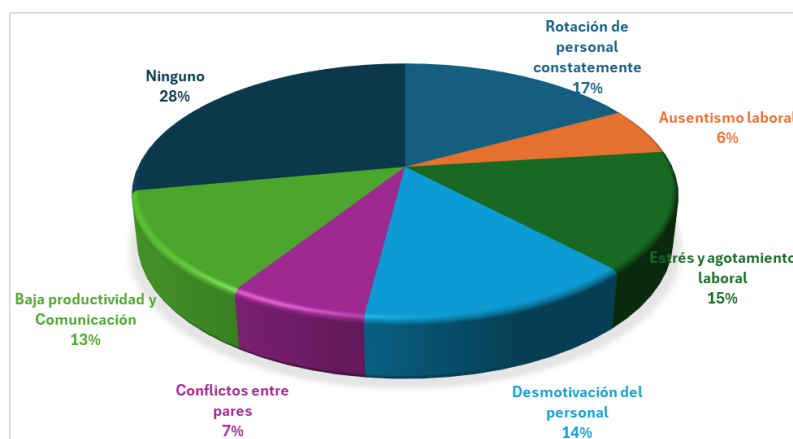
Tabla 9. Pregunta 6 de la Encuesta

Opciones	Frecuencia	%
Rotación de personal constantemente	0,17	17%
Ausentismo laboral	0,06	6%
Estrés y agotamiento laboral	0,15	15%
Desmotivación del personal	0,14	14%
Conflictos entre pares	0,07	7%
Baja productividad y Comunicación	0,13	13%
Ninguno	0,28	28%
Total	1,00	100%

Elaboración Propia

Interpretación: los problemas que comúnmente se van en el siguiente orden rotación de personal con 17%, estrés y agotamiento con 15%, desmotivación 14%, baja productividad y comunicación un 13%, conflictos entre pares con un 7% y ausentismo laboral con un 6% pero solo en un 28% no tienen las empresas mal clima laboral, sin embargo, es alto y visible el malestar de los trabajadores dentro de las entidades por falta de una capacitación apropiada y la inmersión de la empresa en cuidar su personal.

Gráfico 10. Pregunta 6 de la Encuesta



Elaboración Propia

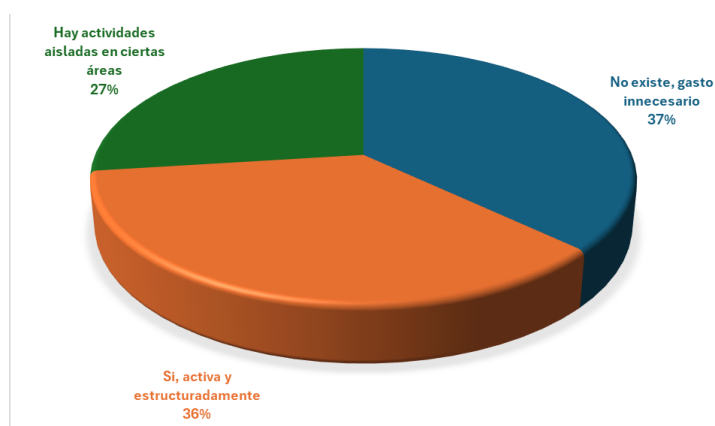
Pregunta 7: ¿Realizan actividades o programas de bienestar social para el personal de su empresa?

Tabla 10. Pregunta 7 de la Encuesta

Opciones	Frecuencia	%
No existe, gasto innecesario	0,37	37%
Si, activa y estructuradamente	0,36	36%
Hay actividades aisladas en ciertas áreas	0,27	27%
Total	1,00	100%

Elaboración Propia

Gráfico 11. Pregunta 7 de la Encuesta



Elaboración Propia

Interpretación: es un gasto innecesario lo mencionan en un 37%, un 36% lo aplican y es activa además de la estructura clara que se tiene, pero un 27% dice que las actividades se dan solo en ciertas áreas y este es un problema bastante claro, ya que todas las áreas deben ser tratadas por igual para que exista una unión y se pueda trabajar en armonía para que la entidad surja y no tenga falencias en las áreas que no son tratadas debidamente.

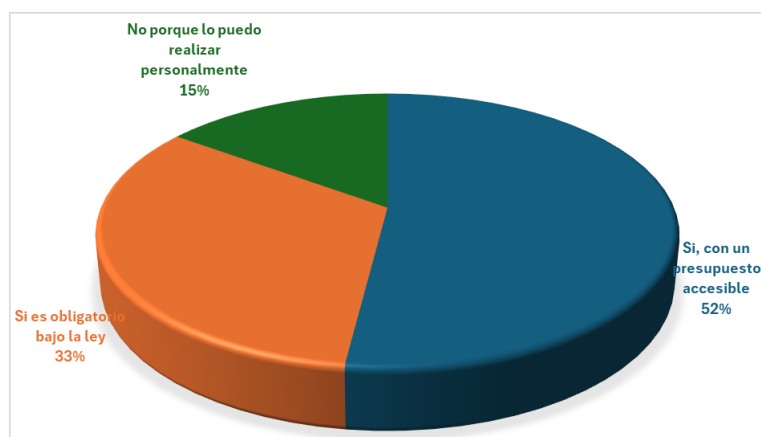
Pregunta 8: ¿Contratarían servicios especializados en el ambiente laboral además de cumplir con la normativa?

Tabla 11. Pregunta 8 de la Encuesta

Opciones	Frecuencia	%
Si, con un presupuesto accesible	0,52	52%
Si es obligatorio bajo la ley	0,33	33%
No, porque lo puedo realizar personalmente	0,15	15%
Total	1,00	100%

Elaboración Propia

Gráfico 12. Pregunta 8 de la Encuesta



Elaboración Propia

Introducción: contratar los servicios especializados para un buen clima laboral además de cumplir con la normativa es el mejor indicio para las empresas, pero en un 52% menciona que si lo harían siempre y cuando exista un valor accesible, solo un 33% lo cumpliría pero por obligación de la ley y el 15% no piensa que sea necesario simplemente porque lo pueden hacer ellos mismo aunque no se dan cuenta que este es un error que les dará más problemas, ya que no van a pasar la normativa por la falta de las certificaciones y documentación importante que sirva como respaldo ante el Ministerio de Trabajo.

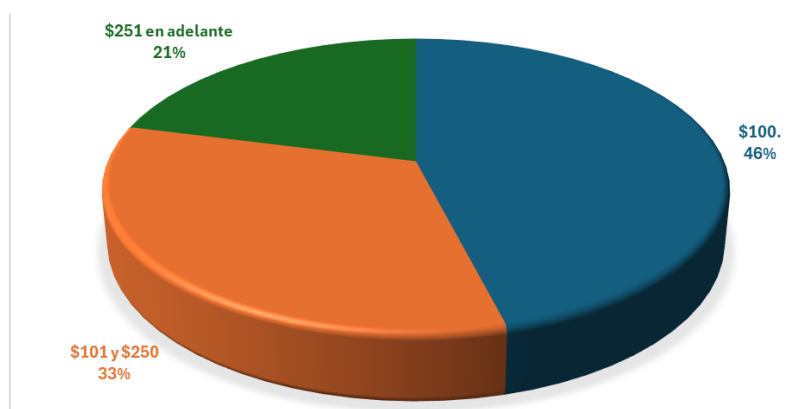
Pregunta 9: ¿Qué inversión destinaría para estos servicios mensualmente?

Tabla 12. Pregunta 9 de la Encuesta

Opciones	Frecuencia	%
\$100.	0,46	46%
\$101 y \$250	0,33	33%
\$251 en adelante	0,21	21%
Total	1,00	100%

Elaboración Propia

Gráfico 13. Pregunta 9 de la Encuesta



Elaboración Propia

La inversión que realizarían un 46% sería de \$100 los cuales no son tan significativos, pero podrían cubrir un rango pequeño del bienestar que necesitan los colaboradores, de \$101 a \$250 invertirían en un 33% y a partir de \$251 solo en un 21% saben que es un valor razonable para cubrir todos los puntos que se necesitan es aquí donde se puede intervenir con los planes que se derivan en EQUILIBRA según lo necesiten.

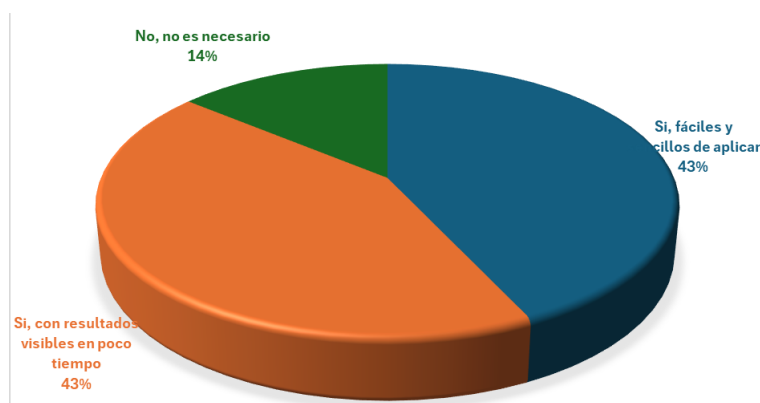
Pregunta 10: ¿Estaría interesado en contratar un manual de procedimientos organizacionales que cumplen con la normativa y pueden ser virtuales, presenciales o ambas?

Tabla 13. Pregunta 10 de la Encuesta

Opciones	Frecuencia	%
Si, fáciles y sencillos de aplicar	0,43	43%
Si, con resultados visibles en poco tiempo	0,43	43%
No, no es necesario	0,14	14%
Total	1,00	100%

Elaboración Propia

Gráfico 14. Pregunta 10 de la Encuesta



Elaboración Propia

Interpretación: el 43% desea de un manual de procesos que sea fácil y sencillo de aplicar, otro 43% desea el manual si los resultados son visibles en poco tiempo, aunque un 14% insiste en que no es necesario para la entidad, debemos tener en cuenta que cualquier empresa PYMES debe tener un manual de procedimiento organizacional adecuado para bienestar de las empresas y los colaboradores.

2.1.5.2. Entrevistas (cualitativo)

Tabla 14. Entrevista a Profesional

Entrevistado: Erazo & Asociados, Doc. Fernando Erazo	
Preguntas	Respuestas
1. ¿Según su conocimiento las PYMES del D. M. Q. cumplen con la normativa vigente de seguridad, salud laboral y riesgos psicosociales?	Incumplimiento generalizado, solo el 15-20% registra reglamentos en el SUT, las sanciones son frecuentes, la mayoría no se aplica por falta de control.
2. ¿Cuáles son las barreras que impiden que las PYMES implementen programas de bienestar para sus colaboradores?	El desconocimiento legal, miedo a tramites, el costo de consultoría, la confusión entre obligaciones según el número de trabajadores
3. ¿Cree que el diseño de un Manual de Gestión estandarizado y	Seria indispensable, nos brinda respaldo legal, reduce riesgos de multas y

adaptado a PYMES sería una solución útil y necesaria?	simplifica el cumplimiento sin burocracia excesiva.
4. ¿Qué requisitos y normativas legales serían fundamentales para un manual práctico y válido con respaldo técnico en el Ecuador?	La ley de seguridad social, el código penal (violencia laboral), resolución andina 957.
5. ¿Qué tipo de acompañamiento es efectivo para que las PYMES apliquen correctamente un manual de bienestar organizacional?	La asesoría legal simplificada serviría como apoyo para el registro en el sur y ayudaría al seguimiento anual.

Autor: propio

Tabla 15. Entrevista a Profesional

Entrevistado: Gerente de operaciones Taco Bell, Ángel Vélez	
Preguntas	Respuestas
1. ¿Según su conocimiento las PYMES del D. M. Q. cumplen con la normativa vigente de seguridad, salud laboral y riesgos psicosociales?	Las bajas coberturas de estudios en Quito nos indican que tiene gestión formal, el cumplimiento disminuye según el tamaño de la empresa.
2. ¿Cuáles son las barreras que impiden que las PYMES implementen programas de bienestar para sus colaboradores?	Económicas, técnicas, culturales, y falta de herramientas adaptadas.
3. ¿Cree que el diseño de un Manual de Gestión estandarizado y adaptado a PYMES sería una solución útil y necesaria?	Reduce la brecha de información, mejora el clima laboral y reduce rotación.
4. ¿Qué requisitos y normativas legales serían fundamentales para	El marco legal unificado AM196, AM0082, decisión 584 requisitos de auditoría técnica.

un manual práctico y valido con respaldo técnico en el Ecuador?	
5. ¿Qué tipo de acompañamiento es efectivo para que las PYMES apliquen correctamente un manual de bienestar organizacional?	El modelo mixto de capacitación, más asistencia técnica, más incentivos. Facilidades administrativas.

Autor: Propio

Tabla 16. Entrevista a Profesional

Entrevistado: funcionario del Ministerio de Trabajo, Gustavo Flores secretario	
Preguntas	Respuestas
1. ¿Según su conocimiento las PYMES del D. M. Q. cumplen con la normativa vigente de seguridad, salud laboral y riesgos psicosociales?	Muy deficiente. Menos del 10% aplica programas de riesgos psicosociales; se prioriza seguridad física sobre bienestar emocional.
2. ¿Cuáles son las barreras que impiden que las PYMES implementen programas de bienestar para sus colaboradores?	Visión errónea (“no es asunto de empresa”), falta de herramientas sencillas, limitaciones presupuestarias, cultura laboral reactiva.
3. ¿Cree que el diseño de un Manual de Gestión estandarizado y adaptado a PYMES sería una solución útil y necesaria?	Necesario. Al integrar bienestar y prevención psicosocial, alinea requisitos con realidad operativa de PYMES.
4. ¿Qué requisitos y normativas legales serian fundamentales para un manual práctico y valido con respaldo técnico en el Ecuador?	Guía MDT de riesgos psicosociales, AM 0082, AM 196, Ley de Derechos y Protección Integral de la Salud Mental.
5. ¿Qué tipo de acompañamiento es efectivo para que las PYMES apliquen correctamente un	Los talleres prácticos, evaluaciones breves, seguimiento semestral, sensibilización a gerentes.

manual de bienestar organizacional?	
-------------------------------------	--

Autor: Propio

2.1.5.3. Focus Group (cualitativo)

Tabla 17. Focus Group

Pregunta 1: ¿Puede describir la situación actual del clima y ambiente laboral?	
Respuesta: el clima laboral en general es favorable debido al respeto que se da entre los colaboradores y la unión que se nota al trabajar. La falta de comunicación laboral se deriva por los turnos rotativos, demasiada carga de trabajo con periodos de alta demanda.	Entendimiento: su clima laboral es estable, pero necesitan estrategias para la motivación del personal para que derive un reconocimiento a los mismo para fortalecimiento del bienestar organizacional y el compromiso de los trabajadores.
Pregunta 2: ¿Qué acciones realizan en el día a día para el bienestar de sus colaboradores?	
Respuesta: las acciones de bienestar son la comunicación entre compañeros, capacitaciones, integraciones y acompañamiento por RR.HH. Mencionan un acompañamiento al personal aplicando técnicas específicas de bienestar organizacional son de vital importancia para que todos tengan un ambiente colaborativo y sano.	Entendimiento: las acciones que se mencionó anteriormente solo buscan el fortalecimiento laboral para que los colaboradores se sientan motivados y se genere un buen ambiente para que el trabajo sea llevadero y saludable.

Pregunta 3: ¿Cuál es la problemática actual que enfrenta el personal en su trabajo en equipo?	
Respuesta: la primordial problemática es la comunicación y coordinación entre áreas por los horarios, la carga de trabajo son los que repercuten en atrasos de la información pertinente y el trabajo colaborativo.	Entendimiento: se debe fortalecer la comunicación interna de los colaboradores con un buen líder y una estrategia que ayude con la coordinación para ser más eficientes en sus puestos de trabajo colectivo.
Pregunta 4: ¿Qué conocen de las obligaciones legales vigentes sobre seguridad y salud laboral y los riesgos psicosociales como estrés o acoso laboral?	
Respuesta: los colegas conocen las obligaciones legales que incurren en los programas de seguridad y salud en el trabajo, la prevención de riesgos, sus factores y las directrices que se realizan ante el acoso laboral además de las evaluaciones periódicas.	Entendimiento: al aplicar las normativas no solo en la manera legal sino también internamente en la empresa protegiendo la salud, desempeño y bienestar de los colegas.
Pregunta 5: ¿Qué dificultades han visualizado para que no se cumplan las normativas del Ministerio de Trabajo?	
Respuesta: las dificultades visibles son que la legislación se actualiza constantemente, la documentación evidente que se debe tener, el tiempo y los recursos designados para estos procedimientos. También la alta rotación	Entendimiento: la coordinación entre distintas áreas, complica el trabajo diario y el cumplimiento de las normativas lo hace visible la necesidad de utilizar procedimientos estructurados para una organización estandarizada.

de personal y la coordinación de áreas cuando se realizan las actividades.	
Pregunta 6: ¿Han recibido sanciones, inspecciones y recomendaciones por no cumplir con los requisitos normativos? Explíquenos su reacción.	
Respuesta: las inspecciones han sido preventivas por parte de las empresas reguladoras que entregaron recomendaciones para mejoría de los procesos administrativos, documentales además de la seguridad y la salud laboral.	Entendimiento: estas determinaciones fueron hechas por medio de actualización de procedimientos, fortalecimiento de riesgos e implementación de planes que han sido oportunidades internas que van a garantizar la normativa vigente.
Pregunta 7: ¿Piensa qué es una carga o valorativo la obligatoriedad de los programas de bienestar para las entidades?	
Respuesta: son una inversión estratégica y valor para la empresa, pero falta los recursos y planificación para la resolución de estos parámetros, sabemos que es beneficioso para el clima laboral en los ámbitos de reducción de rotación, ausentismo, prevención de conflictos y riesgos psicosociales, pero es necesario la constancia.	Entendimiento: todas las iniciativas que apliquen las empresas ayudan al sentido de pertenencia y son fundamentales para cumplir con los objetivos institucionales más que ser obligatorio debe ser prioritario para ganancia de ambas empresas.
Pregunta 8: ¿Por qué las PYMES no tienen programas estructurados de bienestar organizacional?	
Respuesta: generalmente son falta de recursos ya que esta inversión se dedica	Entendimiento: la falta de personal que se dedique directamente al talento humano

más a las operaciones de la compañía, aunque no se dan cuenta que esto también beneficia a la empresa, pero desde otro punto interno.	con conocimiento de la normativa vigente para que no haya dificultades en la planificación y ejecución de estos programas dirigidos al bienestar de los trabajadores.
Pregunta 9: ¿Qué tipo de recursos faltan para mejorar la Gestión de Talento Humano?	
Respuesta: los recursos que faltan son herramientas tecnológicas que ayuden a la administración de RR. HH y el seguimiento de los procesos que se incorporen.	Entendimiento: es importante implementar estos programas de capacitación, metodologías y asesoría del clima laboral que apoye la normativa vigente además de los procesos internos.
Pregunta 10: ¿Qué características debe tener las herramientas de gestión para que sean aplicadas diariamente sin dificultad?	
Respuesta: los participantes dicen que tiene que ser prácticas, sencillas, y adaptables según la organización con la tecnología digital y fácil de actualizar con formatos simples y claros.	Entendimiento: los procedimientos de planificación, el seguimiento de procesos y evidencias que se puedan registrar para las auditorias o inspecciones pertinentes que se realizan cada cierto tiempo son las características ayudan a la eficiencia y cumplimiento de la normativa vigente.
Pregunta 11: ¿Es factible un Manual de Gestión diseñado específicamente para PYMES bajo el cumplimiento de ley? Mencione su razón.	
Respuesta: es factible un Manual de Gestión y necesario para organizar los procesos de talento humano para facilitar	Entendimiento: el manual es una herramienta practica q fortalece a la organización de manera interna dando

además de optimizar la normativa y la gestión en las áreas que lo requieren.	como resultado la eficiencia de gestión en la vida profesional y personal.
Pregunta 12: ¿Qué temas consideran primordiales en un manual para que sea útil?	
Respuesta: los encuestados en el focus Group creen indispensable un Manual de Gestión para las PYMES debe tener los procesos completos como inducciones, evaluaciones liderazgo, comunicación, capacitación y prevención de riesgos psicosociales.	Entendimiento: los indicadores de gestión ayudan en el seguimiento de la aplicación de los procesos para fortalecer la gestión de talento humano con garantías legales y eficiencia en la entidad.
Pregunta 13: ¿Qué tipo de apoyo desearía: solo documentos, capacitaciones, visitas, asesoría continua, presencial, virtual o ambas?	
Respuesta: los participantes desean asesoría permanente en ambas modalidades y el acompañamiento lo ven como primordial con visitas periódicas y la documentación apropiada. Estas cosas indicadas solucionarían dudas y ocasionaría mejoras continuas.	Entendimiento: las PYMES necesitan un paquete completo que incluya documentación, acompañamiento técnico y la continuidad en los procesos de Talento Humano.
Pregunta 14: ¿Cómo serían las inversiones que están dispuestos a disponer para garantizar mejoría a sus colaboradores y el cumplimiento de ley?	
Respuesta: los colaboradores mencionan que la inversión en Gestión de Talento Humano debe de ir de acuerdo al presupuesto anual y las prioridades que de la misma orientadas a la capacitación,	Entendimiento: la inversión en gestión de talento humano debe ser indispensable para el desarrollo y la competitividad de las PYMES, aun sin pensar que es un gasto necesario u obligatorio.

<p>bienestar, cumplimiento, salud, herramientas y asesoría todo lo indicado tiene que ser especializado para obtener estrategias a largo plazo para reducir cualquier tipo de riesgos que se presenten.</p>	
<p>Pregunta 15: ¿Piensa que la consultora EQUILIBRA de los servicios ofrecidos dependiendo del tamaño y las posibilidades de la empresa generan confianza o dudas? ¿Cree que entregue beneficios este servicio?</p>	
<p>Respuesta: la percepción de la propuesta de la consultora EQUILIBRA tiene mucha fuerza ya que los servicios son personalizados según su necesidad y capacidad de la PYMES además de los servicios adicionales que se entrega en cada paquete sobre el acompañamiento, herramientas y la asesoría para TT.HH.</p>	<p>Entendimiento: la propuesta de EQUILIBRA es viable para las PYMES ya que satisface las necesidades específicas como cumplir con la normativa legal, la optimización del clima organizacional, estabilización de liderazgo y la cultura organizacional saludable.</p>

Autor: Propio

2.1.5.4. Análisis e Interpretación de Resultados

Las entrevistas, encuestas y focus Group han demostrado que el análisis de todas las interrogantes que se han presentado, dice que el tener un buen Manual de Gestión para el desarrollo organizacional es imprescindible, pero las entidades no demuestran mayor importancia en este rubro que es obligatorio y penado ante las empresas reguladoras.

Es importante mencionar que mantener un clima organizacional saludable da mejores resultados en la entidad y los colaboradores, siempre y cuando se sientan

importantes, seguros y que se valore su trabajo ya que al tener una estabilidad profesional y personal equilibrada se tiene mejores resultados en las actividades diarias.

Todos estos análisis demuestran que los colaboradores quieren que se implemente una mejor organización para la confianza de ellos con la empresa, porque sabrían que la empresa no solo invierte para beneficio propio sino también priorizando a la base de entidad que son sus trabajadores.

Es necesario fortalecer la gestión de Talento Humano para las PYMES que ayude a un mejor ambiente laboral porque sabemos que hay entidades que no tiene departamentos especializados en los recursos humanos. No es necesario que solo cumplan con las obligaciones legales, sino que también el acompañamiento sea continuo además del seguimiento periódico para el fortalecimiento y motivación de los colaboradores.

2.2. Análisis de la Oferta / Situación Actual

La oferta de consultoría de la Gestión Humana siempre se concentra mayormente en las grandes empresas y corporaciones que tienen estructuras sólidas y con más capacidad económica pero las PYMES son las entidades que menos son priorizadas.

El enfoque estandarizado que ofrece EQUILIBRA es adaptado y sin limitación de recursos económicos al contrario paquetes accesibles según su actividad. La propuesta de la consultora es un servicio que consolide a todas las áreas en un solo paquete y servicio sin costos adicionales.

Las ofertas informales son ilimitadas, pero sin la garantía que se requiere como respaldo técnico y documental, din procedimientos estandarizados o estar al día con las normativas vigentes dentro de la gestión de riesgos psicosociales y bienestar laboral.

La oferta que se encuentra en la actualidad no cubre las necesidades de las PYMES de Quito donde EQUILIBRA será la mejor oportunidad para esta provincia que entrega al mercado lo que necesita y nadie más lo ofrece.

2.2.1. Perfil del Actor Principal

El actor principal es la Consultora EQUILIBRA que brinda un servicio integral para el bienestar organizacional de las PYMES, esta empresa entrega servicios

profesionales y consultoría empresarial en el Distrito Metropolitano de Quito y su atención es presencial y virtual en cualquier sector que se desenvuelva.

Se mantiene con un solo enfoque que son las PYMES, por medio de los estudios que se realicen en las entidades antes de entregar el servicio con procesos sencillos de aplicar, cumpliendo con las normativas vigentes, unificando el bienestar de las personas y la productividad empresarial con precios accesibles según la necesidad o el presupuesto que mantenga.

2.2.2. Variables Psicográficas y Demográficas Pertinentes

La demografía es objetiva y medible, donde se clasifica las empresas según su estructura y ubicación.

Según el tamaño y la clasificación se derivan en micro que tiene de 1 a 9 trabajadores, pequeñas de 10 a 49 trabajadores y medianas de 50 a 199 trabajadores que se encuentra en el Distrito Metropolitano de Quito que se encuentran empresas comerciales, industriales y residenciales.

La variable psicográfica son los rasgos de motivaciones, hábitos, actitudes que tienen los dueños o gerentes de su empresa.

La visión tradicional sigue siendo a la antigua, el bienestar social como un gasto y no una inversión a mediano y largo plazo, normalmente se prioriza las ventas y la producción mas no el personal como primordial, aún desconocen las obligaciones legales de los riesgos psicosociales y bienestar laboral cuando no es lo más optimo porque solo actúan cuándo hay sanciones, revisiones o notificaciones y estas decisiones son del dueño o gerente de la entidad que debe estar actualizado en todas las áreas y normas.

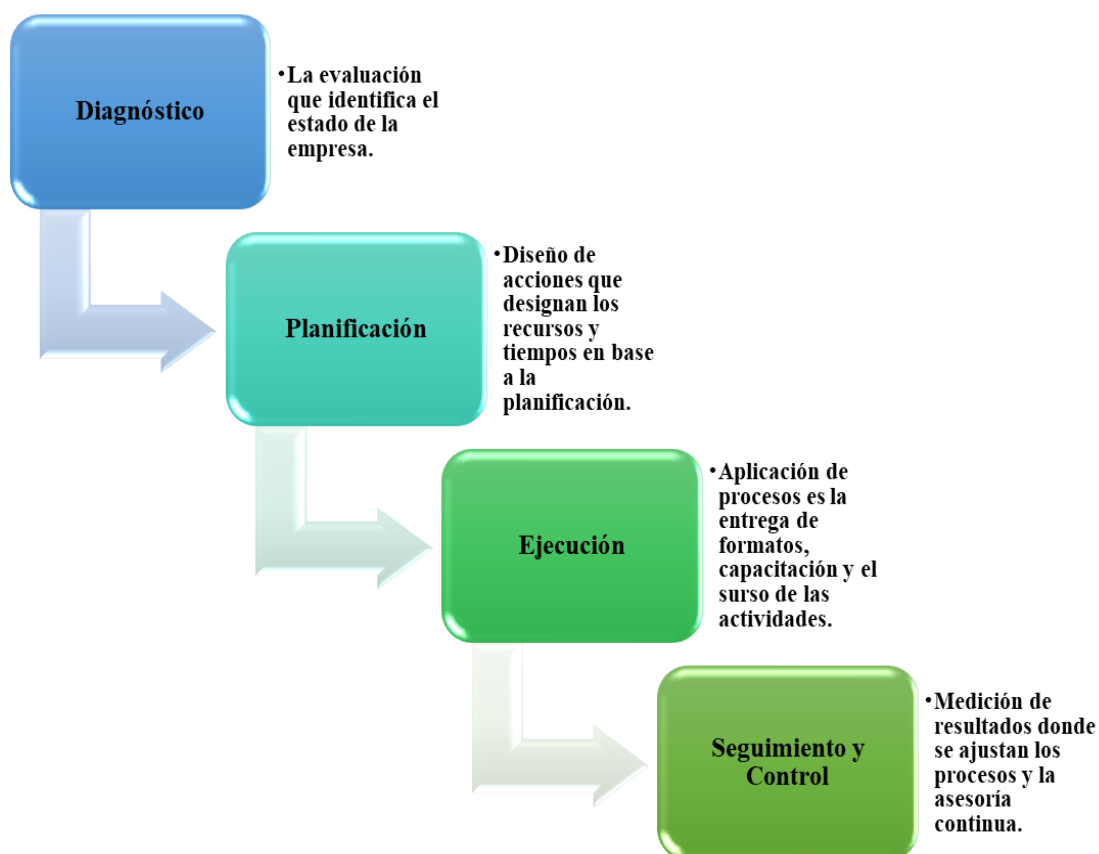
Las empresas prefieren soluciones prácticas que sean aplicables con sencillas sin personal especializado y saben elegir servicios especializados por medio de recomendaciones más que por la publicidad, la idea es evitar las multas y mejorar el equipo de trabajo en rendimiento y rotación con presupuestos accesibles obteniendo resultados medibles.

2.3. Plan de Acción o Propuesta

El plan de acción de la propuesta es implementar un Manual de Gestión para la consultora de bienestar organizacional EQUILIBRA, dirigido a PYMES del Distrito Metropolitano de Quito. El objetivo es mejorar las organizaciones para el cumplimiento de la normativa de una manera sencilla y verídica.

La propuesta se va formando en base al marco normativo propuesto, la evaluación de la empresa, los procesos y procedimientos para el personal cuando se realice la contratación del servicio, las herramientas, formatos y contratos que se utilizaran en las actividades que se apliquen y por último el seguimiento, la medición y revisión periódica que complementa el servicio que se ofrece.

Gráfico 15. Plan de Acción



Autor: Propio

Las modalidades que se presentan en la consultora son paquetes: básico (microempresas), intermedio (pequeñas empresas) e integral (medianas empresas) que se

diferencia en precios y la manera de actuar entre cada uno por tiempo de acompañamiento y el seguimiento.

Los resultados de esta propuesta esperan alcanzar una gestión excelente para las PYMES, cubriendo todos los frentes que hemos visto en la investigación donde satisfacemos las necesidades de este campo empresarial ecuatoriano con una gestión validada por las autoridades.

2.3.1. Producto, Servicio o Intervención Propuesta

Mi producto es tangible especializado con información que gestiona el talento humano además este documento es una guía empresarial y soporte técnico de la consultora. Este manual cumple con las normas que están por decreto ejecutivo, diferenciándose entre empresas según su tamaño y recursos disponibles, con lenguaje sencillo entendible, pero con la estructura que se merece un trabajo de calidad evitando personal especializado que genere costos extras.

El documento contiene lo esencial que se requiere (salud organizacional, clima laboral, productividad, normas legales) en cada entidad y guiar los pasos adecuadamente para que la guía sea funcional.

En la gráfica 14 se menciona como se va ir desarrollando cada uno de los procesos sencillamente y sin tanta complicación tomando en cuenta todo lo menciona en legalidad, procesos, resultados y seguimiento.

Lo interesante de la propuesta implementada es que no necesita personal adicional especializado, pero soluciona todos los problemas que se derivan en cada entidad indistintamente de su actividad comercial.

2.3.2. Costos / Accesibilidad

Según (INEC, 2025) se destina el 1.5% para la gestión de talento humano, se propone costos flexibles que pueden ser mensuales, trimestrales o según la entidad lo necesite todo esto sin intereses, no hay costos adicionales de ninguna manera u ocultos ya que todo se refleja en los formatos y el gasto en el que se incurre evita multas que pueden superar los \$1200.00.

Tabla 18. Costos tentativos

COSTOS		
Paquete Básico	Paquete Medio	Paquete Integro
Manual + asesoría + acompañamiento mensual	Manual + diagnostico + capacitación + acompañamiento trimestral	Ítems anteriores + seguimiento semestral
Micro \$100 a \$150	Pequeñas \$150 a \$350	Medianas \$350 en adelante

Autor: Propio

2.3.3. Comunicación y Difusión

La consultora EQUILIBRA desea llegar a las PYMES por todos los medios posibles que generen confianza en el mercado de empresa a empresa. (B2B)

La comunicación será clara, corta y guiada a los clientes por medios institucionales según se presenten las oportunidades, digitales en todas las plataformas profesionales y de entretenimiento para dejar en constancia la objetividad de la consultora, además de otorgar consejos cortos que animen a los clientes a querer saber más y por ultimo pero no menos importante directamente acudiendo a las entidades para promover reuniones porque al ver al cliente de frente se le transmite seguridad y confianza..

2.3.4. Distribución o Implementación

La distribución de nuestro servicio es digital y físico para su fácil uso que siempre se entregará al gerente o al dueño de la empresa junto con la guía correspondiente. En la implementación se resolverá las dudas y los temas prioritarios para brindar el apoyo necesario en los primeros procedimientos con esto terminamos verificando y actualizando los contenidos que sean necesarios para la entidad.

2.4. Posibilidades desde el Punto de Vista del Entorno

Se analiza las condiciones externas como las normas vigentes de la ley MIPYMES, como existe poca oferta sobre este servicio que se adapta al tamaño, presupuesto y sector los gerentes están buscando un mejor bienestar organizacional en

EQUILIBRA solo deseamos el mejoramiento de las empresas y que nos ayuden a formalizar y tener publicidad de entidad a entidad.

2.4.1. Ventaja Diferencial o Propuesta de Valor

- Es un diseño exclusivo para PYMES adaptado según las necesidades de la entidad.
- Un solo Manual que cumple con todos los parámetros legales y laborales para usar.
- Costos asequibles según la inversión que se desee en la entidad.
- Se implementa guía personalizada para las entidades.

2.4.2. Análisis de Fuerzas o Factores del Entorno

- Las condiciones que favorecen a EQUILIBRA es la obligatoriedad del servicio para cumplir la ley de MIPYMES.
- Solución a los altos costos en este servicio permanente.
- Concientizar el bienestar organizacional y los riesgos psicosociales.
- El apoyo de los entes reguladores es indispensable para el crecimiento de EQUILIBRA.

2.4.3. Barreras o Restricciones Identificadas

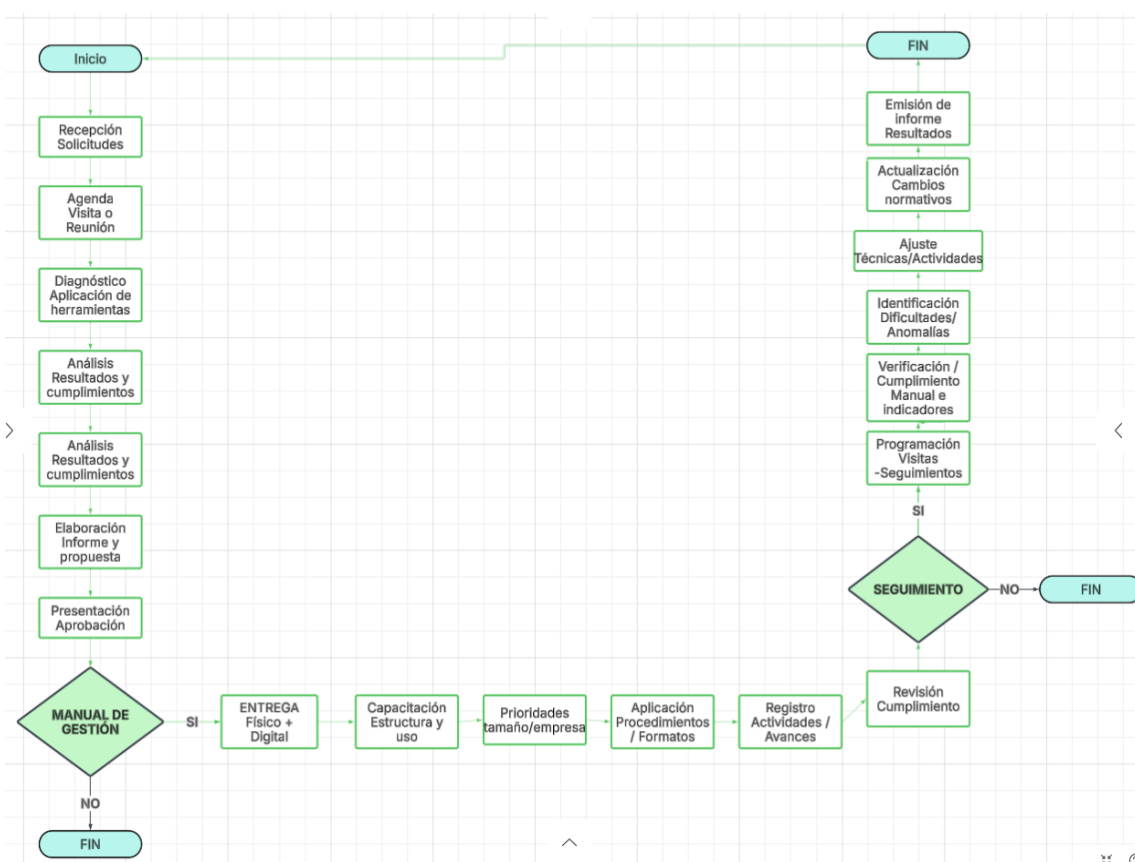
- Las empresas lo sienten como un gasto innecesario y no quieren utilizar el servicio.
- La negatividad de invertir recursos en la gestión humana para todas las áreas.
- El cumplir con la ley solo cuando es necesario y no por prevención.
- La competencia informal porque proporciona precios bastante mínimos, pero sin el respaldo legal y técnico.

CAPÍTULO III: Aspectos Técnicos Y Operativos

3.1. Procesos y Control de Calidad

3.1.1. Diagramas de Flujo del Proceso

Gráfico 16. Flujo de Proceso



Autor: Propio

El diagrama de flujo es un ciclo que se va a ir repitiendo ya que todos los procesos son iguales sin importar el tamaño de la empresa o sus recursos económicos, este permite que representemos gráficamente la secuencia de las actividades que inicia en la atención a cada cliente, la implementación del Manual de Gestión y complementando con el seguimiento continuo, además la mejora que se visualiza en los resultados donde EQUILIBRA y los usuarios del Manual de Gestión se sentirán satisfechos con el servicio.

3.1.2. Mecanismos de Control y Seguimiento

El diagrama de flujo va mostrando nuestros procesos, pero aquí lo vamos a detallar como se deben cumplir las actividades y mantener resultados garantizados – medibles para el bienestar organizacional y el cumplimiento normativo.

Mecanismos de control

se debe mantener una lista donde se encuentren los requisitos que hay que cumplir tantos los legales como los que se esclarecen en el manual para ejecutar las actividades ya programadas con antelación.

Las actividades que vamos llevando a cabo se registran en documentos que se mostrara las capacitaciones, evaluaciones, visitas y todo lo que aplicó debe tener un respaldo ante y para los organismos de control.

Los parámetros medibles son los que venimos hablando en toda la investigación los cuales son la molestia principal en las entidades que claramente son la rotación de personal, el ausentismo, satisfacción laboral del personal y el cumplimiento de las normativas, todos estos teniéndolos en equilibrio mantendrán una entidad en ascenso.

Mecanismos de seguimiento

Le seguimiento se va dando en todas las etapas desde que se implanta el manual en los primeros 30 días, luego según el paquete que se haya elegido viene la evaluación y ajuste de los procesos y por último la actualización de los contenidos para que los resultados sean favorables por eso recomendable elegir un paquete con todos los puntos que se deben cubrir también se verán los beneficios reales y la gestión en el personal.

3.2. Capacidad Operativa

3.2.1. Capacidad de Ejecución o Producción

En los perfiles demostramos que tipo de personas necesitamos con sus respectivas cualidades:

Los **recursos humanos** son profesionales que tienen como base de conocimientos en psicología organizacional, gestión humana, seguridad, salud y derecho laboral de las PYMES donde se puede atender a las entidades virtual y presencialmente con una mínima capacidad de 5 a la vez o 10 al mismo tiempo para que la calidad del trabajo sea eficaz.

Este número es tentativo, pero si estamos capacitados para cubrir un número más alto de entidades, ya que como una consultora en crecimiento tenemos el personal necesario y al inicio estamos cumpliendo en baja cantidad para luego no solo ser mecánicos sino eficaces y eficientes sin necesidad que pongan en duda la calidad del servicio.

Los **recursos técnicos y materiales** que tiene EQUILIBRA es la elaboración del manual de gestión que se pueden cambiar inmediatamente según los cambios que se requieran porque se cuenta con herramientas digitales donde se asegura la información y todos los procesos que realizan hasta sus resultados para que cada cliente tenga la seguridad que se va mantener actualizado cada manual.

La **respuesta y el alcance** tiene que ser en máximo 8 días laborales después que se realice el acercamiento al cliente y las consultas se tiene que realizar en menos de 2 días laborales como máximo y se podría ir capacitando más personal para ampliar la atención de más empresas que lo requieran en el Distrito Metropolitano de Quito con el plus que nos caracteriza siendo una atención personalizada y sin demora en cada entidad.

3.2.2. Dimensionamiento del Proyecto

EQUILIBRA se encuentra cubriendo la necesidad de las empresas del Distrito Metropolitano de Quito de manera presencial y virtual que se dirige a las micro, pequeñas y medianas empresas de cualquier sector, los recursos que se ha invertido son casi \$1000.00 los cuales son para documentos, tecnología, materiales y diligencias pertinentes que se soliciten o realicen además que las operaciones mensuales se basan en los sueldos y los servicios básicos, con todos estos antecedentes tenemos como proyección eventual que va aumentando anualmente según la demanda, inicialmente mencionamos hasta 10

entidades anuales con un incremento de 5 a 10 empresas por año y así mismo según se requiera aumentaremos personal capacitado.

3.3. Infraestructura y Recursos

3.3.1. Espacios, Equipos o Recursos Necesarios

Espacios: hay una oficina básica, pero con lo necesario para atender a los clientes, es por el momento alquilada en un lugar accesible de Quito, ya que las visitas se realizan normalmente en cada entidad y no se necesita amplias instalaciones propias.

Equipos: consta de laptops para cada colaborador, impresora con escáner para los documentos que se necesite imprimir además de las carpetas, y los documentos como encuestas, listas de verificación o formatos pertinentes.

La conectividad a internet indispensable para mantenerse actualizado, la virtualidad del servicio y el manejo de la información además que se maneja la nube y las hojas de cálculo que tiene como herramientas digitales.

Recursos Humanos: el personal profesional que tiene la entidad con la capacidad de cubrir cualquier duda o proceso que se mantenga en el instante.

3.3.2. Distribución y Organización Física o Lógica

La consultora EQUILIBRA no necesita infraestructura propia por ende solo se define la organización física y lógica que garantiza el funcionamiento eficiente de nuestra entidad. Su organización física se deriva en:

Área Administrativa: CEO, clientes, agendas, cuantía de ventas y archivos en general.

Trabajo Técnico: diagnósticos, informes, actualizaciones y materiales de capacitación.

Atención al cliente: sesiones con clientes con disponibilidad inmediata.

Expedientes: organización, clasificación y confidencialidad de documentos físicos y digitales.

Su organización lógica deriva en:

Flujograma de actividades: procesos identificados para calidad y seguridad.

Trámites de informes: carpetas independientes físicas y digitales con duplicados.

Actividades: según su perfil profesional o especialización de la entidad.

Actualizaciones: revisión constante de normativas y contenidos vigentes.

3.4. Análisis de Recursos y Proveedores

3.4.1. Insumos, Materiales o Herramientas Necesarias

Todos los elementos que necesitamos para un buen servicio son:

- Laptops
- Impresora y escáner
- Internet móvil y fijo
- Almacenamiento digital
- Hojas, carpetas, esferos y agendas
- Formatos y guías de las solicitudes que se requieren para el proceso además del Manual de Gestión.
- Material escrito de información pertinente para los clientes.
- Paquetes de Microsoft con licencia permanente.
- Servicios de correos electrónicos y distintas plataformas como zoom, meet o Skype.
- Membresías con acceso a las entidades que tiene las bases y normativas vigente del Ecuador.

3.4.2. Criterios de Selección

Los criterios de selección que se registrará en la consultora EQUILIBRA serán para garantizar la calidad del servicio que se ofrece, los equipos y herramientas deben ser funcionales, accesibles económicamente, fáciles de usar, seguros y que se puedan portar a cualquier lugar, ya que todos estos elementos en conjunto refuerzan la viabilidad del servicio y la garantía del mismo porque los clientes se sienten protegidos al mantener profesionales que preserven sus recursos al día; además de la confidencialidad que es indispensable en cualquier servicio que obtenga información sensible.

Los insumos deben ser de calidad y que siempre se puedan encontrar para su reposición física o digital adaptándose a las varias formas de trabajo que se ofrece (virtual-presencial) en la consultora.

También es necesario mencionar que las membresías son de fuentes oficiales (Ministerio de trabajo, INEN, Asamblea Nacional) que tengan la información correcta y clara sobre la normativa vigente además de actualizar su información pertinentemente para su interpretación y aplicación en el Manual de Gestión.

3.5. Normativa Aplicable

3.5.1. Normas Técnicas, Sanitarias, Ambientales o Sectoriales

Las normas legales están designadas por la Constitución de la Republica del Ecuador, el Código de Trabajo, decretos y acuerdos ministeriales, Ley Orgánica de MIPYMES, Ley Orgánica de Protección de datos personales y Ley de Gestión Ambiental que se mencionan a continuación:

(Nacional, 2008) la constitución en el titulo II, Sección Octava en el artículo 33 dice que El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

(Nacional, Código de Trabajo. Codificación Vigente, 2005) el código de trabajo menciona la relación entre empleador y trabajadores para establecer sus condiciones ante las modalidades y condiciones de trabajo.

(República., 2024) reglamento de seguridad y salud (Nacional, Ley de Gestion Ambiental. Codificación vigente., 2004) dice que es el **cumplimiento obligatorio** de empleadores, trabajadores públicos y privados, incluyendo trabajadores independientes y remunerados del hogar, en todo el territorio nacional sobre las medidas de prevención y protección para precautelar la seguridad y salud de los trabajadores.

(Trabajo, 2024) el acuerdo Ministerial menciona que regula la evaluación y gestión de riesgos psicosociales como parte integral del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) obligando a todas empresas públicas y privadas.

(Ley de MIPYMES, 2023) donde se habla de las micro y pequeñas empresas, organizaciones de agricultura familiar, economía popular y solidaria en los pagos de sus operaciones comerciales además que los 3 primeros años de iniciación económica no se cancelarán los rubros del impuesto a la renta.

(Nacional., 2021) dice que existe el derecho de la protección y privacidad de los datos personales regulando su acceso, uso, tratamiento, almacenamiento y transferencia de los mismos. Para personas jurídicas y naturales, públicas y privadas excluyendo a empresas o fallecidas sean automatizados o no.

(Nacional, Ley de Gestion Ambiental. Codificación vigente., 2004) la ley ambiental se dirige a la parte de reutiliza, recicla y reducir el consumo de papel, aunque no lo menciona específicamente de esa manera, pero se refiere a mantener principios ambientales.

También existen normas técnicas que mencionan requisitos a nivel nacional e internacional donde se habla de la gestión de seguridad y salud en el trabajo, del bienestar y seguridad laboral además que el cliente tenga un servicio de calidad para satisfacción sus necesidades.

3.5.2. Medidas de Seguridad y Cumplimiento

Son las acciones que garanticen la protección de nuestros clientes conforme la información otorgada, los canales en que se guarda la información es digital con su debida copia de seguridad en la nube evitando usar documentos físicos ya que pueden perderse y se mantiene información sensible que no se debe divulgar con estas medidas

cumpliremos con las directrices de la Asamblea Nacional en el código de trabajo sin desmerecer a la ética profesional que caracteriza a la consultora.

3.6. Localización o Ámbito de Aplicación

3.6.1. Macro Localización

La cobertura que cumple la consultora EQUILIBRA es en el Distrito Metropolitano de Quito del Ecuador, ya que en esta ciudad se encuentra un gran porcentaje de las PYMES siendo el centro de la información y conectividad con las otras empresas y ciudades porque es un mercado amplio que se puede satisfacer de manera presencial y virtual según se lo requiera.

Por el momento solo se desea cubrir a cabalidad el país y con el pasar de los años se podría implementar sucursales además de la expansión dependiendo de cómo se realice el crecimiento personal, profesional y empresarial.

3.6.2. Micro Localización

EQUILIBRA tiene una modalidad de trabajo presencial y semipresencial, no necesariamente la ubicación debe ser física ya que se utiliza los servicios digitales y la modalidad virtual que nos ayuda a reducir costos ya que las actividades se realizan dentro de las entidades que precisan de nuestros servicios.

3.6.3. Factores de Decisión

Según INEC, el 30% de Las MIPYMES se encuentran en el Distrito Metropolitano de Quito, así que aquí se encuentra la misma cantidad de nuestros posibles clientes que invierten más en los servicios de gestión y cumplimiento normativo además se considera que no se tiene costos adicionales porque se les atiende a los clientes en sus propias instalaciones y solo debemos cubrir gastos básicos de la consultora.

Los tecnicismos y la operatividad son bastante beneficiosos, ya que al no tener un lugar físico es favorable para adaptarse a cada una de las entidades porque podemos desplazarnos y mantener constante comunicación, debido a los servicios digitales que están activos en la consultora.

En los distintos sectores que trabajamos se mantiene la información actualizada por el contenido y recomendación vigente que el Ministerio de Trabajo va entregando para que tengan conciencia con la normativa para las PYMES tanto interna como externamente además que las entidades valoran el no incurrir en más gastos por cumplir con obligaciones legales.

3.7. Matriz de Impacto y Mitigación

3.7.1. Impactos Sociales, Ambientales y Económicos

El impacto social es mayormente positivo ya que mejora las condiciones laborales y de seguridad para la mejoría del clima laboral porque las empresas toman conciencia sobre el bienestar de su personal para mantener un equilibrio en las organizaciones.

Y un impacto negativo podría ser que las empresas les costaría el cambio de cultura ante el bienestar del clima laboral por el desconocimiento de la ley o simplemente porque no lo creen necesario.

El impacto ambiental tenemos en un 95% positivo y 5% negativo, ya que evitaríamos el consumo de materiales físicos como el papel porque nuestro servicio se destaca por que mayormente es digital pero ese mínimo porcentaje negativo se detallaría en la movilización por el uso de transporte y los equipos tecnológicos que son peligrosos para el ambiente, pero beneficiosos para el cliente y la consultora.

El impacto económico es favorable ya que genera empleos continuamente a largo o corto tiempo según el crecimiento y la demanda del consumidor. Es importante saber que al adquirir nuestros servicios de bienestar organizacional protege a las empresas de multas, incumplimientos legales y evitar la constante rotación de personal.

Solo existiría un detalle como en todas las empresas existirían bajos ingresos a la consultora en ciertas temporadas como es entendible y se visualiza comúnmente.

3.7.2. Plan de Mitigación

El plan de mitigación social es mantener actualizado al responsable de las empresas sobre las obligaciones y beneficios de ley para que obtengan cambios progresivos en la entidad.

La mitigación ambiental se practica al aplicar las tres R que significa reduce, reutiliza y recicla en el material de impresiones además de acortar recorridos y dar mantenimiento al tiempo adecuado a los equipos que se utilicen para evitar descartarlos constantemente además de mantener un seguro.

La mitigación económica se muestra en planes accesibles demostrando que el personal es capacitado y no se invierte en personal adicional para que tengan mejores condiciones laborales y a largo plazo se visualizara la inversión de los clientes por medio del seguimiento de la cartera de clientes fija que se mantiene.

3.8. Desarrollo de la propuesta

3.8.1. Identificación de estrategias

Las estrategias que se ha ido utilizando son:

La normativa legal, que es básica en el servicio que se brinda porque se debe garantizar se cumplan con las normativas legales vigentes para que aprueben ante los entes de control pertinentes.

La facilidad, donde el presupuesto para las PYMES se definió según la situación de cada empresa, su tamaño y estimación de inversión.

El asesoramiento específico, se realiza propuestas personalizadas para cada entidad con el acompañamiento requerido.

La funcionalidad, precios accesibles para el cliente, herramientas digitales las operaciones y trabajo ocasional para el personal según se necesite por la demanda.

3.8.2. Investigación de estrategias

Se hizo estudios de las normas, requisitos y tecnicismos legales para poder realizar las propuestas para los clientes PYMES de Quito, además que el mercado tiene la necesidad de un servicio de bienestar organizacional porque no existe una competencia directa y menos en sus costos para ambas partes. (empresa-cliente).

3.8.3. Estructuración de estrategias

Primero organizamos los recursos necesarios para arrancar con la propuesta, el área técnica se encarga del manual de gestión con normativas vigentes que nuestros asesores promueven a los clientes de acuerdo a la necesidad de cada organización, se confirma la ejecución de las actividades en una línea de tiempo adecuada que concluye con un seguimiento que puede requerir de una actualización del Manual de Gestión.

3.8.4. Aplicación de estrategias

El orden en el que se procede es la ejecución donde se realizan las actividades que se mostró al cliente al tener su diagnóstico, el uso que es donde se emplean todos los conocimientos que se requieren mediante las guías o documentos necesarios para el personal, el acompañamiento consecutivo a la entidad para que se corrija a tiempo cualquier dificultad que se presente y ajustar los cambios a tiempo y por último la medición de todos los problemas que se identificaron al inicio como riesgos psicosociales, clima laboral y cumplimiento de la ley obligatoria beneficiosa para la empresa y el personal y revisar el mejor resultado.

CAPÍTULO IV: Estudio Económico Y Evaluación

4.1. Estructura Económica del Proyecto

4.1.1. Plan de Inversiones

Tabla 19. Activos Tangibles e Intangibles.

ACTIVOS TANGIBLES		ACTIVOS INTANGIBLES	
DESCRIPCIÓN	VALOR ESTIMADO	DESCRIPCIÓN	VALOR ESTIMADO
Equipos de Cómputo (laptop)	650.00	Elaboración de Manual de Gestión (diseño, redacción, formato)	250.00
Equipo Portátil (Impresora, accesorios)	170.00	Implementos digitales (licencias software, almacenamiento en nube, web)	250.00
Insumos (papelería, carpetas, material de capacitación)	80.00	Gastos de Constitución (trámites legales, registro de iniciativa)	150.00
Total	900.00	Total	650.00

Autor: Propio

Los activos necesarios ascienden a \$1550.00 son los más básicos que se requiere para implementar y aplicar el proyecto de la consultora EQUILIBRA, que ayuda al bienestar organizacional de las PYMES. Las herramientas tangibles tienen una vida útil de 3 años y al mantenerse sin gastos fijos la inversión es recuperable y no es necesario un financiamiento externo alto.

4.1.2. Fuentes de Financiamiento

Los recursos necesarios para el proyecto esta detectado como inversión inicial estimada de \$1550.00 que se derivarán de los ahorros y aportes directos de los socios para iniciar con los gastos operativos, evitando intereses y riesgos financieros innecesarios, ajustándose a las condiciones de las MIPYMES además de obtener viabilidad y sostenibilidad financiera.

4.1.3. Presupuesto de Ingresos

Tabla 20. Paquetes de Servicio

EQUILIBRA PAQUETES DE SERVICIO				
Paquetes de Servicio	Entidades proyectadas	Valor	Total, de Paquete Anual	
Paquete Básico (Microempresas)	10	\$ 125,00	\$ 1.250,00	
Paquete Intermedio (Pequeñas empresas)	8	\$ 250,00	\$ 2.000,00	
Paquete Integral (Medianas empresas)	6	\$ 450,00	\$ 2.700,00	
Total, Ingresos Anuales	24	\$ 825,00	\$ 5.950,00	
Total, de Paquete Anual	Anual 2	Anual 3	Anual 4	Anual 5
\$ 1.250,00	\$ 3.000,00	\$ 4.500,00	\$ 6.000,00	\$ 7.500,00
\$ 2.000,00	\$ 6.000,00	\$ 9.000,00	\$ 12.000,00	\$ 15.000,00
\$ 2.700,00	\$ 10.800,00	\$ 16.200,00	\$ 21.600,00	\$ 27.000,00
\$ 5.950,00	\$ 19.800,00	\$ 29.700,00	\$ 39.600,00	\$ 49.500,00

Autor: Propio

La atención a las entidades se calcula con un promedio de 2 a 3 empresas mensuales para cumplir con las normativas a pesar de no tener una oficina estable, a partir del segundo a tercer año se ira aumentado los ingresos paulatinamente al momento de que los clientes reconozcan el trabajo y la calidad del proyecto.

4.1.4. Presupuesto de Costos

Tabla 19. Costos Variables y Fijos

EQUILIBRA Costos Variables 2025-2026						
Detalle	Valor Mensual	Valor Anual 1	Valor Anual 2	Valor Anual 3	Valor Anual 4	Valor Anual 5
Movilización (desplazamiento a visitas y reuniones)	48	576	1152	1728	2304	2880
Servicios Digitales	30	360	720	1080	1440	1800
Elementos y procreación de material	15	180	360	540	720	900

EQUILIBRA Costos Fijos 2025-2026						
Detalle	Valor Mensual	Valor Anual 1	Valor Anual 2	Valor Anual 3	Valor Anual 4	Valor Anual 5
G. Administrativos (trámites, normativas, comunicación)	35	420	840	1260	1680	2100
Imprevistos (Fondo de Contingencia 5% de costos)	6,4	76,8	153,6	230,4	307,2	384
Total, Costos Operativos	134,4	1612,8	3225,6	4838,4	6451,2	8064

Autor: Propio

Al calcular los costos solo necesarios, se especula tener un margen operativo positivo, ya que carecemos de gastos innecesarios porque se trabaja en las entidades donde se entregan los servicios y damos prioridad a las herramientas digitales como a la actualización de las normativas vigentes. Además, se debe mantener un rubro para que cubra cualquier imprevisto que se suscite en el transcurso de realizar el trabajo en cualquier entidad.

4.1.5. Presupuesto de Gastos

Tabla 20. Operativos y Administrativos

EQUILIBRA Gastos Operativos 2025-2026						
Detalle	Valor Mensual	Valor Anual 1	Valor Anual 2	Valor Anual 3	Valor Anual 4	Valor Anual 5
Movilización (desplazamiento a visitas y reuniones)	48	576	1152	1728	2304	2880
Servicios Digitales	30	360	720	1080	1440	1800
Materiales de trabajo	15	180	360	540	720	900
EQUILIBRA Gastos Administrativos 2025-2026						
Detalle	Valor Mensual	Valor Anual 1	Valor Anual 2	Valor Anual 3	Valor Anual 4	Valor Anual 5
Actualización normativa y profesional	20	240	480	720	960	1200
Tramites y Gestión	15	180	360	540	720	900

Fondo de Contingencia	6,4	76,8	153,6	230,4	307,2	384
Total, Gastos Anuales	134,4	1612,8	3225,6	4838,4	6451,2	8064

Autor: Propio

Los ingresos proyectados en el primer año ascienden a \$5.950,00 y los gastos en el primer año son de \$1612.80, es decir que mantenemos rentabilidad y los recursos económicos propuestos en la mesa se dedican con prioridad a la calidad del servicio actualizado y normativo, ya que al poder movilizarnos con tranquilidad en cualquier área se facilita la entrega del servicio viendo de primera mano lo que desean y lo que en verdad necesitan, para las mejores recomendaciones y adaptaciones según lo requiera el cliente.

4.1.6. Estado de Resultados Proyectado

Tabla 21. Estado de Resultados

EQUILIBRA Estado de Resultados Proyectado 2025-2026					
Detalle	Valor Anual 1	Valor Anual 2	Valor Anual 3	Valor Anual 4	Valor Anual 5
Ingresos Brutos de Servicios	5950	19800	29700	39600	49500
(-) Costos Operativos	134,4	1612,8	3225,6	4838,4	6451,2
(=) Utilidad Bruta	5815,6	18187,2	26474,4	34761,6	43048,8
(-) Gastos	134,4	1612,8	3225,6	4838,4	6451,2
(=) UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	5681,2	16574,4	23248,8	29923,2	36597,6
(-) Participación trabajadores (15 %)		1988,928	2789,856	3590,784	4391,712
(-) Impuesto a la renta (25 %)		3646,368	5114,736	6583,104	8051,472
(=) UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	5681,2	10939,104	15344,208	19749,312	24154,416

Autor: Propio

La inversión inicial de \$1550.00 se recupera en los primeros seis meses, lo que demuestra que tenemos una alta rentabilidad al ofrecer el servicio a las MIPYMES y estos ingresos nos ayuda a invertir en las mejoras de las herramientas que se utiliza y aumentarlas en cantidad para mejorar la calidad y la velocidad del trabajo de cada uno de los colaboradores de EQUILIBRA.

4.1.7. Punto de Equilibrio

Tabla 22. Punto de Equilibrio

Datos		
Precio promedio ponderado por servicio	125*42%	52,5
	250*33%	82,5
	450*25%	112,5
		247,5
Costo Variable Unitario		93
Margen de contribución unitario	247,5-93	154,5
Costos y Gastos Fijos Totales Anuales	496,8	
	1612,8	2109,6
Formula y Calculo		
Punto de Equilibrio = Costos y Gastos Fijos Totales ÷ Margen de Contribución Unitario		
PE	2109,6	
	154,5	13,65 14 servicios
Ingresos de equilibrio = Cantidad de equilibrio × Precio promedio		
PE ingresos	14	
	247,5	3465

Autor: Propio

Al entregar 14 servicios recuperamos la inversión y se recupera los gastos que se dieron en el año, con el pasar del tiempo anual se representa la rentabilidad y ganancias para logara los cambios de mejora.

4.1.8. Flujo de Caja Proyectado

Tabla 23. Flujo de Caja

EQUILIBRA Flujo de caja 2025-2026						
Detalles	Anual 0 (Inicio)	Valor Anual 1	Valor Anual 2	Valor Anual 3	Valor Anual 4	Valor Anual 5
ENTRADAS DE EFECTIVO						
Ingresos por servicios		5.950,00	19.800,00	29.700,00	39.600,00	49.500,00
SALIDAS DE EFECTIVO						

Inversión inicial total	-1550	0	0	0	0	0
Costos Operativos Totales		1612,8	3225,6	4838,4	6451,2	8064
Gastos Totales		1612,8	3225,6	4838,4	6451,2	8064
Participación trabajadores (15 %)			1988,928	2789,856	3590,784	4391,712
Impuesto a la renta (25 %)			3646,368	5114,736	6583,104	8051,472
(=) FLUJO NETO DE CAJA DEL PERIODO	-1550	2.724,40	7.713,50	12.118,61	16.523,71	20.928,82
FLUJO NETO ACUMULADO	-1550	1174,4	8887,904	21006,512	37530,224	58459,04

Autor: Propio

El inicio se muestra solo la inversión estimando un aumento moderado por la recomendación de nuestros clientes además de mantenernos actualizados en cada una de las normativas vigentes sin permitir incremento en los gastos de las entidades y proporcionando ingresos que derivan en liquidez permanente.

4.2. Evaluación del Proyecto

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

4.2.1.1. Valor Actual Neto (VAN)

Formula:

$$VAN = -Inversión + \sum_{t=1}^n \frac{Flujo\ de\ Caja}{(1+i)^t}$$

- Flujo Anual: 5681.20
- Tasa de descuento (i): 12%

Calculo:

$$VAN = -1550 + \frac{5681.20}{1.12} + \frac{5681.20}{1.2544} + \frac{5681.20}{1.4049} + \frac{5681.20}{1.5735} + \frac{5681.20}{1.7623}$$

$$VAN = 18929.66$$

El proyecto es rentable ya que representa que después de recuperar la inversión inicial se generara un rendimiento de más de 18929.66 en el transcurso de 5 años proyectados.

4.2.1.2. Tasa Interna de Retorno (TIR)

Fórmula:

$$-Inversión + \sum_{t=1}^n \frac{Flujo\ de\ Caja}{(1+r)^t} = 0$$

Datos:

- Inversión Inicial (Año 0): -1550
- Flujo Neto Anual Constante (año 1.2.3.4.5): 5681.20
- Horizonte: 5 años R: 367%

Calculo 1:

$$-1550 + \frac{5681.20}{4.67} + \frac{5681.20}{21.8089} + \frac{5681.20}{101.6476} + \frac{5681.20}{474.6944} + \frac{5681.20}{2217.8228} = 0$$

$$1547.45 = 0$$

$$1547.31 - 1550 = 0$$

$$-2.68 = 0$$

Datos:

- Inversión Inicial (Año 0): -1550
- Flujo Neto Anual Constante (año 1.2.3.4.5): 5681.20

- Horizonte: 5 años R: 366%

Calculo 2:

$$-1550 + \frac{5681.20}{4.66} + \frac{5681.20}{21.7156} + \frac{5681.20}{101.1947} + \frac{5681.20}{471.5632} + \frac{5681.20}{2199.4854} = 0$$

$$1551.54 = 0$$

$$1551.53 - 1550 = 0$$

$$1.53 = 0$$

Se debe ir probando en tasas altas, ya que tenemos una baja inversión, esto demuestra que el proyecto da rendimiento entre el 366% y 367% de lo invertido debido a la comparación con la tasa mínima del 12% y no se tiene grandes gastos fijos al igualar con la inversión inicial.

4.2.1.3. Retorno sobre el Patrimonio (ROE)

Datos:

- Utilidad Neta: 5681.20
- Inversión Inicial: 1550.00

Fórmula:

$$ROE = \frac{Utilidad\ Neta}{Patrimonio(Inversión\ Inicial)} * 100$$

Cálculo:

$$ROE = \frac{5681.20}{1550.00} * 100$$

$$ROE = 366.53\%$$

Esto demuestra que por cada dólar invertido retorna \$3.67 adicionales en el primer año que se invierte dando como resultado que los otros años serán prósperos.

4.2.1.4. Retorno sobre los activos (ROA)

Datos:

- Utilidad Neta: 5681.20
- Activos Totales: 1550.00

Fórmula:

$$ROA = \frac{Utilidad\ Neta}{Activos\ Totales} * 100$$

Cálculo:

$$ROA = \frac{5681.20}{1550.00} * 100$$

$$ROA = 366.53\%$$

Los recursos empleados no son desperdiciados, todo el capital es bien destinado para las actividades que se requieren y en este caso son iguales al retorno sobre el Patrimonio, aunque suele variar.

4.2.1.5. Periodo de Recuperación de la Inversión

Datos:

- Inversión: 1550.00
- Flujo mensual promedio: $5681.20/12=473.43$

Cálculo:

$$R. Inv. = \frac{1550}{479.43}$$

$$R. Inv. = 3.27$$

La inversión se recupera más o menos en 3 meses y medio, según el Periodo de recuperación de la Inversión es un corto tiempo el cual demuestra que no hay riesgo en el proyecto.

PLAN DE CONTINGENCIA Y SALIDA

Matriz de Situaciones Adversas

Tabla 24. Matriz de Situaciones Adversas.

Situación Adversa	Descripción e impacto
Baja demanda de servicios	Tiene un impacto medio ya que algunas entidades no lo ven como una inversión sino un gato o priorizan otras cosas que no son tan importantes.
Demora o insolvencia de pagos por parte de los clientes.	Puede existir una dificultad media al cancelar los paquetes contratados por la demora o cualquier inconveniente que se presente.
Variaciones de normativas constantes o abruptas	Normalmente si es alto el impacto porque demanda a cambiar los procesos o rehacer manuales para que estén actualizados, aunque se puede recurrir en gastos adicionales.
Aumento de costos operativos	Realmente es bajo el impacto, pero pudiesen existir las condiciones de pasajes, servicios digitales o insumos.
Competencia informal	La competencia siempre va a existir por las ofertas económicas, pero no tendrán respaldos técnicos y menos garantías del trabajo.
Incapacidad de culminar el proyecto	El impacto seria caótico muy alto, ya que al no cumplir con un cliente es posible perder al mismo, pero siempre de debe mantener en claro que suele existir calamidades personales o cambios del entorno tanto interno como externo.

Autor: Propio

Medidas de Mitigación y Alternativas

Tabla 25. Matriz de Mitigación y Alternativas

Situación Adversa	Mitigación y Alternativa
Baja demanda de servicios	Hay que enfatizara que al adquirir el servicio no solo se cumple con la ley sino también se evita multas, reduce la rotación de personal y mejora el clima laboral, se cuenta con descuentos a los referidos u acuerdos entre los clientes para aceptarlos.
Demora o insolvencia de pagos por parte de los clientes.	Las formas de pago deben ser claras al percibir un porcentaje al inicio y el restante al terminar el mismo, además del fondo de contingencia que se basó en el 5% total de los costos al realizar el plan de costos y gastos.
Variaciones de normativas constantes o abruptas	Las normativas tienen que esta siempre en base al Ministerio de Trabajo, INEN y los organismos encargados además de las revisiones de las agendas sin esperar a una notificación o inspección.
Aumento de costos operativos	Se prioriza la información digital evitando impresiones innecesarias junto a los desplazamientos, siempre siendo moderados en base a la revisión de precios anual accesible para el usuario.
Competencia informal	Recaltar que el respaldo al usuario tendrá calidad, actualización y el acompañamiento en el servicio para determine que es una inversión segura.
Incapacidad de culminar el proyecto	Siempre mantener a alguien disponible y en reuniones mantener al tanto a los colaboradores del avance que se va dando en cada cliente.

Autor: Propio

CONCLUSIONES

- Concluyo que, al identificar las necesidades de las PYMES del Distrito Metropolitano de Quito, presentan falencias en el bienestar organizacional y gestión de talento humano por falta de tiempo, tecnicismos y recursos limitados por eso existe una demanda alta que ofrezca soluciones accesibles y garantizadas para cumplir con la normativa y el mejoramiento laboral.
- Las MIPYMES del Ecuador necesitan una estructura única para cada empresa que se realice por medio de herramientas como la estandarización de procesos, reducción de requisitos y utilización de la modernización digital la cual mejora al talento humano y las operaciones empresariales.
- La estructuración del Manual de Gestión es una guía integra para los procedimientos operativos y administrativos de EQUILIBRA y así homogeneizar el servicio de cada empresa manteniendo una réplica garantizada de calidad para cada entidad en la gestión laboral.
- Se concluye que las revisiones periódicas, seguimiento y actualización de las normativas son prácticas que se deben realizar a largo plazo para adaptarse constantemente a los cambios legales o empresariales por medio de estos mecanismos de control y sostenibilidad.
- La viabilidad de este proyecto es rentable, ya que la inversión se recupera en menos de 5 meses y las utilidades son bastantes altas según los estudios realizados en los indicadores de viabilidad, es decir es posible legal y sustentable para empezar aplicarla y proyectarla a largo plazo.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda explicar a las PYMES que el los contenidos son realizados según su actividad y tamaño además que no solo se cumple con la ley, sino que también es una estrategia personalizada y escalonada para fácil adaptación a los cambios futuros.

- Recomendando que la actualización de las normativas oficiales debe ser mensual como mínimo, para que el Manual de Gestión se mantenga vigente y confiable al momento de utilizarlo en cualquier entidad.
- Se recomienda que no solo es entregar la documentación del Manual de Gestión sino logara que se apropien y entiendan el mismo para llevar a cabo una comprensión clara de las herramientas que deben utilizar en cada proceso.
- Se menciona cumplir con los cronogramas establecidos estrictamente para que se pueda visualizar si se necesita ajustes o se van cumpliendo con los avances propuestos correctamente para evitar dificultades.
- El proyecto requiere que se invierta los excedentes económicos o ganancias que se demuestra en la rentabilidad, en mejoras y herramientas necesarias con precios accesibles y eficientes para que la consultora siga adquiriendo prestigio ante sus clientes actuales y futuros.

BIBLIOGRAFÍA

Bolivar, U. A. (2025). Diagnostico de situacion y retos de la PYMES en el Distrito Metropolitano de Quito. Observatorio de la PYME.

CEPAL. (2024). Productividad y Desarrollo en las PYMES de America Latina. Naciones Unidas.

Chiavenato, I. (2019). Gestión de Talento Humano (5°ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Consultores, C. d. (2026).

COPCI. (2010).

Ecuador, C. d. (2008).

Ecuador, C. d. (2008). Registro Oficial N 449. Quito.

Encuesta Percepcion Ciudadana . (2025).

Europea, U. (2026). Gestión del cambio: qué es, para qué sirve y cómo aplicarla en una empresa.

García, M. (2021). Bienestra y Clima Laboral: Estrategías para la productividad. Editorial Universitaria.

INEC. (2025). Estadísticas de empresas.

INEN. (2021). Registro Oficial Vigente.

J, G. M. (2023). Gestión de Consultoras en Ecuador.

Ley de MIPYMES. (2023).

Nacional, A. (2004). Ley de Gestion Ambiental. Codificación vigente. Quito.

Nacional, A. (2005).Codigo de Trabajo. Codificación Vigente. Quito.

Nacional, A. (2008). Constitución de la Republica del Ecuador. Quito: Registro Oficial N°449.

NACIONAL, A. (2010). Registro Oficial Suplemento 351.

Nacional, A. (2024). Decreto 2393, Acuerdo MDT-196/2024.

Nacional., A. (2021). Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Registro Oficial N.º 455. . Quito.

Ortiz, J. (2022). Legislacion y Salud Ocupacional en Ecuador. Edicioones de la Universidad Central.

Quito, C. d. (2026).

Quito, M. d. (s.f.). Plan de fomento productivo y apoyo a las PYMES. 2025.

República., P. d. (2024). Decreto Ejecutivo N.º 255 – Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo. Registro Oficial N.º 567. Quito.

Robbins, T. J. (2020). Comportamiento Organizacional (18º ed.). Pearson Educación.

Salud, R. d. (2024). Acuerdo MDT-196.

Sanchez, L. (2023). Gestión Empresarial para PYMES: Calidad y Bienestar. Editorial Santo Domingo.

Trabajo, M. d. (2024).

UCE. (2024).

ANEXOS

Gráfico 17. Logo y Slogan



Autor: Propio

Gráfico 18. Tarjetas de Presentación



Autor: Propio

Gráfico 19. Carpetas Portafirmas Identificables. Y Carnet Laboral



Autor: Propio

Gráfico 20. Roll Up empresarial y Certificados legales.



Autor: Propio

Gráfico 21. Flyer o Folleto y Hojas membretadas.



Autor: Propio

Gráfico 22. Tríptico Informativo



Autor: Propio

Gráfico 23. Posible adquisición física para las oficinas de la consultora EQUILIBRA



Autor: Propio

Gráfico 24. Ingreso de la consultora EQUILIBRA



Autor: Propio

Gráfico 25. Uniformes Corporativos



Autor: Propio

Gráfico 26. Decoración Interna



Autor: Propio

Gráfico 27. Encuesta

Encuesta de Trabajo de Titulación

Manual de Gestión para una consultora de Bienestar Organizacional "EQUMBA" dirigida a PYMES del Distrito Metropolitano de Quito.

* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo electrónico *

☐ Registrar ariasaldrynjeryko@gmail.com como el correo electrónico que se incluirá en mi respuesta

1. ¿En qué sector se encuentra la empresa en la que trabajas? *

☐ Servicios

☐ Comercio

☐ Construcción

☐ Otros: _____

2. ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa? *

☐ De 1 a 9 (Microempresa)

☐ De 10 a 49 (Pequeña empresa)

☐ De 50 a 199 (Mediana empresa)

3. ¿Cuenta actualmente con Gestión Humana y salud organizacional en su trabajo? *

☐ Si existe

☐ Desconozco

☐ No, nadie se encarga

4. ¿Conoce sobre las leyes obligatorias vigentes sobre seguridad, salud y riesgos psicosociales? *

☐ Las conozco y se aplican

☐ Las conozco pero no se aplican

☐ Desconozco el tema

5. ¿Sabe si la entidad donde colabora ha tenido multas, inspecciones o notificaciones en los 3 últimos años? *

☐ Si

☐ No

☐ No nos mencionan sobre el tema

6. Mencione los problemas de clima laboral que tiene su empresa, seleccione varios *

☐ Rotación de personal constantemente

☐ Ausentismo laboral

☐ Estrés y agotamiento laboral

☐ Desmotivación del personal

☐ Conflictos entre pares

☐ Baja productividad y Comunicación

☐ Ninguno

7. ¿Realizan actividades o programas de bienestar social para el personal de su empresa? *

☐ Si, activa y estructuradamente

☐ Hay actividades aisladas en ciertas áreas

☐ No existe, gasto innecesario

8. ¿Contratarían servicios especializados en el ambiente laboral además de cumplir con la normativa? *

☐ Si, con un presupuesto accesible

☐ Si es obligatorio bajo la ley

☐ No porque lo puedo realizar personalmente

9. ¿Qué inversión destinaría para estos servicios mensualmente? *

☐ \$100

☐ \$101 y \$250

☐ \$251 en adelante

10. ¿Estaría interesado en contratar un manual de procedimientos organizacionales que cumplan con la normativa y puedan ser virtuales, presenciales o ambas? *

☐ Si, fáciles y sencillos de aplicar

☐ Si, con resultados visibles en poco tiempo

☐ No, no es necesario

Enviar

Página 1 de 1

Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido - Comunicarse con el propietario del formulario - Condiciones del Servicio - Política de Privacidad

¿El formulario parece sospechoso? Informe

Autor: <https://forms.gle/HScroGNzkr6jMKjc9>