



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 la microempresa “Team Up” especializada en programas de team building para el fortalecimiento del clima laboral empresarial en el sector Iñaquito del Distrito Metropolitano de Quito.

AUTOR/ES

Aguilar Cortez Katherine Carolina

Parra Morillo Evelin Estefanía

TUTOR

Ing. Omar Vinuesa M.B.A.

CIUDAD

Quito, D.M.

AÑO

2026

Agradecimiento

La culminación de esta etapa académica constituye un logro significativo en mi vida personal y profesional. Por ello, expreso mi más sincero agradecimiento a quienes, con su apoyo, orientación y confianza, hicieron posible alcanzar esta meta.

Expreso también mi reconocimiento a los docentes que formaron parte de mi preparación profesional, por compartir sus conocimientos, experiencias y enseñanzas, contribuyendo de manera significativa a mi crecimiento académico.

De manera especial, agradezco a mi tutor de tesis por su orientación, compromiso y asesoramiento durante el desarrollo de este trabajo de investigación, cuyos aportes fueron esenciales para su culminación.

Asimismo, agradezco a mis amigos por su apoyo, compañerismo y palabras de aliento, que hicieron más llevadero este proceso y fortalecieron mi determinación para continuar adelante.

Finalmente, extendiendo mi gratitud a todas aquellas personas que, de una u otra forma, contribuyeron al logro de esta meta, la cual representa el fruto del esfuerzo, la dedicación y el deseo constante de superación.

Aguilar Cortez Katherine Carolina

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios por brindarme la fortaleza, sabiduría y perseverancia necesarias para culminar esta importante etapa de mi vida profesional.

A mis hijos, por ser mi mayor motivación, inspiración y por su comprensión, y a mi esposo, por su amor, apoyo incondicional y constante acompañamiento durante este proceso académico.

A mis abuelitos y padres, por los valores inculcados, sus enseñanzas y el esfuerzo realizado a lo largo de mi vida para ayudarme a alcanzar mis metas. A mis hermanos, a mis sobrinos y a toda mi familia “M.Y.”, por su cariño, confianza y palabras de aliento que me impulsaron a seguir adelante en los momentos más decisivos.

De manera especial, agradezco a mi tutor de tesis, por su guía, conocimientos, orientación y dedicación, fundamentales para el desarrollo y culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra manera, contribuyeron y me acompañaron en este importante logro académico.

Parra Morillo Evelin Estefanía

Dedicatoria

Yo, **Aguilar Cortez Katherine Carolina** dedico este trabajo de tesis a Dios, por permitirme llegar hasta esta etapa de mi vida y darme la fortaleza necesaria para superar cada desafío.

A mi familia, por su amor, comprensión y apoyo incondicional, siendo el motor que me impulsó a no rendirme y continuar luchando por mis metas.

A mis docentes y compañeros, quienes formaron parte de este proceso académico y aportaron con sus conocimientos y experiencias; y, sobre todo, a mí misma, por la perseverancia, esfuerzo y dedicación que hicieron posible alcanzar este importante logro profesional.

Yo, **Evelin Estefanía Parra Morillo** dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios, por iluminar mi camino y darme la fortaleza necesaria para superar cada desafío y alcanzar esta meta.

A mis amados hijos, quienes son la razón de mi esfuerzo y perseverancia. Este logro alcanzado tiene como principal inspiración su amor, sus sonrisas y el deseo de brindarles un mejor ejemplo. Ustedes son el motor que impulsa mis días.

A mi esposo, por caminar a mi lado durante este proceso, por su comprensión y apoyo incondicional. Gracias por creer en mí y motivarme a seguir adelante siempre.

A mis abuelitos y padres, por ser el ejemplo de trabajo, honestidad y sacrificio. Todo lo que soy se lo debo en gran parte a sus enseñanzas, consejos y amor incondicional, que han guiado cada paso de mi vida.

A mis hermanos, sobrinos y a toda mi familia “M.Y.”, quienes con su cariño, confianza y palabras de aliento me acompañaron en este camino, brindándome la motivación necesaria para no rendirme y continuar hasta alcanzar esta importante meta.

Este logro no es solo mío, sino también de cada una de las personas que han formado parte de mi vida y han dejado una huella imborrable en mi corazón.

Con todo mi amor y gratitud.

Índice General

Agradecimiento	2
Dedicatoria	3
Índice General	5
Introducción.....	1
Definición y Justificación del Tema	1
Planteamiento del Problema	2
Objetivo General.....	2
Objetivos Específicos.....	2
Metodología de la Investigación.....	3
1.1. Enfoque Metodológico	3
1.2. Diseño de la Investigación.....	3
1.3. Población y Muestra	3
1.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	4
Marco Teórico	4
Administración y Gestión Empresarial	4
Microempresas y Emprendimiento	5
Team Building o Construcción de Equipos	5
Clima Laboral u Organizacional.....	6
Fortalecimiento del Trabajo en Equipo y Desarrollo Organizacional.....	7
Manual de Gestión Empresarial.....	7
Comunicación Organizacional	8
Liderazgo y Motivación Laboral	10
CAPÍTULO I: Diagnóstico Y Contextualización	12
1.1 Descripción del Tema de Investigación.....	12
1.1.1 Análisis del Sector o Área de Estudio.....	12
1.1.2 Contexto Institucional, Sectorial o Social	13
1.1.2.1 Contexto Institucional	13
1.1.2.2 Contexto Sectorial	13
1.1.2.3 Contexto Social	14
1.1.3 Identificación del Problema u Oportunidad	14
1.2 Caracterización del Objeto de Estudio.....	14
1.2.1 Descripción General.....	14
1.2.2 Naturaleza Jurídica o Normativa.....	15
1.2.3 Actores Involucrados.....	16
1.2.4 Estructura Organizacional o Funcional.....	18

1.2.5	Roles y Perfiles Relevantes	19
1.3	Orientación Estratégica del Proyecto	23
1.3.1	Misión / Propósito del Proyecto	23
1.3.2	Visión / Proyección Futura	23
1.3.3	Valores o Principios Rectores	24
1.3.4	Políticas Generales.....	24
1.3.5	Análisis PEST	25
1.3.6	Análisis de las 5 Fuerzas de Porter.....	28
1.3.7	Análisis FODA.....	29
1.3.8	Estrategias de Desarrollo.....	30
1.3.9	Objetivos Estratégicos.....	30
CAPÍTULO II: Análisis Del Entorno		33
2.1	Análisis de la demanda / necesidad	33
2.1.1	Perfil de los Beneficiarios o Usuarios Potenciales	33
2.1.2	Tipo de Mercado o Contexto	33
2.1.3	Segmentos y Grupos Objetivo	34
2.1.4	Comportamiento, Hábitos o Patrones Relevantes	34
2.1.5	Instrumentos de Recolección de Información Primaria.....	35
2.1.5.1	Encuestas	35
2.1.5.2	Entrevistas (cualitativo).....	45
2.1.5.3	Focus Group (cualitativo).....	50
2.1.5.4	Análisis e Interpretación de Resultados	52
2.2	Análisis de la Oferta / Situación Actual	53
2.2.1	Perfil del Actor Principal.....	53
2.2.2	Variables Psicográficas y Demográficas Pertinentes.....	54
2.3	Plan de Acción o Propuesta.....	56
2.3.1	Producto, Servicio o Intervención Propuesta	56
2.3.2	Costos / Accesibilidad	57
2.3.3	Comunicación y Difusión	57
2.3.4	Distribución o Implementación	58
2.4	Posibilidades desde el Punto de Vista del Entorno	58
2.4.1	Ventaja Diferencial o Propuesta de Valor	58
2.4.2	Análisis de Fuerzas o Factores del Entorno	59
2.4.3	Barreras o Restricciones Identificadas	59
CAPÍTULO III: Aspectos Técnicos Y Operativos		61
3.1	Procesos y Control de Calidad	61

3.1.1	Diagramas de Flujo del Proceso.....	61
3.1.2	Mecanismos de Control y Seguimiento	62
3.2	Capacidad Operativa.....	63
3.2.1	Capacidad de Ejecución o Producción	63
3.2.2	Dimensionamiento del Proyecto	64
3.3	Infraestructura y Recursos	65
3.3.1	Espacios, Equipos o Recursos Necesarios	65
3.3.2	Distribución y Organización Física o Lógica	66
3.4	Análisis de Recursos y Proveedores.....	68
3.4.1	Insumos, Materiales o Herramientas Necesarias	68
3.4.2	Criterios de Selección	70
3.5	Normativa Aplicable	70
3.5.1	Normas Técnicas, Sanitarias, Ambientales o Sectoriales	70
3.5.2	Medidas de Seguridad y Cumplimiento	72
3.6	Localización o Ámbito de Aplicación	73
3.6.1	Macro Localización.....	73
3.6.2	Micro Localización	74
3.6.3	Factores de Decisión	74
3.7	Matriz de Impacto y Mitigación	75
3.7.1	Impactos Sociales, Ambientales y Económicos	75
3.7.2	Plan de Mitigación	76
3.8	Desarrollo de la Propuesta.....	77
3.8.1	Estrategias de Incrementación	77
3.8.2	Estrategias de Posición.....	77
3.8.3	Estrategias de Establecimiento.....	78
3.8.4	Estrategias de fidelización	78
CAPÍTULO IV: Estudio Económico Y Evaluación		79
4.1	Estructura Económica del Proyecto.....	79
4.1.1	Plan de Inversiones	79
4.1.1.1	Inversión económica	79
4.1.2	Fuentes de Financiamiento	79
4.1.2.1	Privada y Pública	79
4.1.3	Presupuesto de Ingresos	80
4.1.4	Presupuesto de Costos.....	82
4.1.5	Presupuesto de Gastos.....	83
4.1.6	Estado de Resultados Proyectado	84

4.1.7	Punto de Equilibrio	85
4.1.8	Flujo de Caja Proyectado	85
4.2	Evaluación del Proyecto	86
4.2.1	Indicadores de Viabilidad: VAN, TIR, ROE/ROA, Período de Recuperación	86
4.2.1.1.	Valor Actual Neto (VAN)	86
4.2.1.2.	Tasa Interna de Retorno (TIR)	87
4.2.1.3.	Retorno sobre el Patrimonio (ROE)	88
4.2.1.4.	Retorno sobre los activos (ROA)	88
4.2.1.5.	Periodo de Recuperación de la Inversión	89
	PLAN DE CONTINGENCIA Y SALIDA	90
	Matriz de Situaciones Adversas	90
	Medidas de Mitigación y Alternativas	91
	CONCLUSIONES	92
	RECOMENDACIONES	93
	ANEXOS	97

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Estructura Organizacional.....	18
Gráfico 2. Análisis Pest.....	25
Gráfico 3. Las 5 Fuerzas de Porter.....	28
Gráfico 4. FODA	29
Gráfico 5. Pregunta 1 de la Encuesta	36
Gráfico 6. Pregunta 2 de la Encuesta	37
Gráfico 7. Pregunta 3 de la Encuesta	38
Gráfico 8. Pregunta 4 de la Encuesta	38
Gráfico 9. Pregunta 5 de la Encuesta	39
Gráfico 10. Pregunta 6 de la Encuesta	40
Gráfico 11. Pregunta 7 de la Encuesta	41
Gráfico 12. Pregunta 8 de la Encuesta	42
Gráfico 13. Pregunta 9 de la Encuesta	43
Gráfico 14. Pregunta 10 de la Encuesta	44
Gráfico 15. Diagrama de Flujo de Proceso de Manual de Gestión de Team Building y Clima Laboral	61
Gráfico 16. Modelo de Procesos.....	67
Gráfico 17. Encuesta.....	97
Gráfico 18. LOGO	98
Gráfico 19. Hoja membretada- ROLL UP	99
Gráfico 20. Publicidad Interna.....	99
Gráfico 21. Tarjetas de Presentación y credenciales.....	101
Gráfico 22. Presentación interna.....	102
Gráfico 23. Tríptico	102

Índice de Tablas

Tabla 1. Pregunta 1 de la Encuesta	36
Tabla 2. Pregunta 2 de la Encuesta	36
Tabla 3. Pregunta 3 de la Encuesta	37
Tabla 4. Pregunta 4 de la Encuesta	38
Tabla 5. Pregunta 5 de la Encuesta	39
Tabla 6. Pregunta 6 de la Encuesta	40
Tabla 7. Pregunta 7 de la Encuesta	41
Tabla 8. Pregunta 8 de la Encuesta	42
Tabla 9. Pregunta 9 de la Encuesta	43
Tabla 10. Pregunta 10 de la Encuesta	44
Tabla 11. Entrevista 1	45
Tabla 12. Entrevista 2	47
Tabla 13. Entrevista 3	49
Tabla 14. Focus Group.....	50
Tabla 15. Variables Psicográficas.....	54
Tabla 15. Variables Demográficas.....	55
Tabla 16. Capacidad Operativa.....	63
Tabla 17. Sistematización y Digitalización.	69
Tabla 18. Impactos Sociales	75
Tabla 19. Impactos Ambientales.	75
Tabla 20. Inversión de naturaleza económica.....	79
Tabla 21. Inversión Pública y Privada.	79
Tabla 22. Paquetes de Servicio.....	80
Tabla 23. Proyección de Ejecución de los Paquetes de Servicio.	81
Tabla 24. Presupuestos de Ingresos Anuales.....	81
Tabla 25. Costos Fijos y Variables.	82
Tabla 26. Gastos Administrativos, Ventas y Comercialización, Financieros.....	83
Tabla 27. Estado de Resultados.....	84
Tabla 28. Punto de Equilibrio.....	85
Tabla 29. Flujo de Caja	85
Tabla 30. Situaciones Adversas.....	90

Resumen Ejecutivo - Palabras Clave

El proyecto tiene como propuesta de la invención de la microempresa Team Up que se especializa en el team building (trabajo en equipo, clima laboral, comunicación) para el fortalecimiento laboral en la ciudad de Quito, en el sector de Iñaquito destinado para las MIPYMES del lugar. Ya que visualiza la necesidad de mejora en el clima laboral, cumplimiento normativo, vínculos organizacionales y la prevención de riesgos psicosociales que solo son detectados y solucionados en las consultoras grandes y con una oferta informal sin garantías técnico-legal.

Se realizó investigaciones en el sector, identificando las debilidades de las entidades donde se muestran sus áreas críticas y se abasteció los debidos procesos y presupuestos que ayudan a determinar los costos accesibles para los clientes potenciales. Las actividades de team building están adaptadas para la necesidad y realidad única de cada empresa con sistemas medibles que verifiquen la mejora del ambiente laboral y la satisfacción de los clientes en cada operación.

El análisis financiero según los indicadores muestra viabilidad del proyecto con una inversión inicial de \$6870.00, donde la recuperación de la misma se obtiene en el plazo de trece meses y medio aproximadamente, los ingresos crecientes se obtendrán desde el tercer año en adelante con un VAN positivo y un TIR con intervalo de 86% y 87%.

El plan de contingencia propuesto contiene la mitigación de riesgos del mercado, la operatividad y las normativas legales para tener una salida que garantice la responsabilidad pertinente siendo que Team Up muestra confiabilidad, tecnicismos calificados y actualizados aportando en la productividad y mejores condiciones laborales del sector.

Palabras clave: team building, trabajo en equipo, comunicación, clima laboral, MIPYMES, cumplimiento normativo, vínculos organizacionales, riesgos psicosociales, viabilidad, análisis financiero, plan de contingencia.

Abstract - Keywords

This project proposes the creation of "Team Up," a micro-enterprise specializing in team building—covering teamwork, workplace climate, and communication—to strengthen the workforce in the Iñaquito sector of Quito, specifically targeting local MIPYMES. The initiative addresses a recognized need to improve workplace climate, ensure regulatory compliance, foster organizational bonds, and prevent psychosocial risks—issues often overlooked or addressed only by large consulting firms or informal providers lacking technical and legal guarantees.

Research conducted in the sector identified organizational weaknesses and critical areas, allowing for the development of appropriate processes and budgets that ensure accessible pricing for potential clients. Team-building activities are tailored to the unique needs and realities of each company, utilizing measurable systems to verify improvements in the work environment and client satisfaction for every engagement.

Financial analysis based on key indicators demonstrates the project's viability; with an initial investment of \$6,870.00, the payback period is approximately thirteen and a half months. Revenue growth is projected from the third year onwards, accompanied by a positive Net Present Value (NPV) and an Internal Rate of Return (IRR) between 86% and 87%.

The proposed contingency plan outlines strategies to mitigate market, operational, and regulatory risks, ensuring a responsible approach. Team Up demonstrates reliability and qualified, up-to-date technical expertise, thereby contributing to increased productivity and improved working conditions within the sector.

Keywords: team building, teamwork, communication, workplace climate, MIPYMES, regulatory compliance, organizational bonds, psychosocial risks, viability, financial analysis, contingency plan.

Introducción

Este proyecto de manual de gestión para la microempresa “Team Up” propone el team building como una estrategia para potenciar el clima laboral empresarial, satisfaciendo una necesidad del sector de Iñaquito en el Distrito Metropolitano de Quito, se tiene como meta final dar solución a las problemáticas por medio experiencias vividas mediante la comunicación y la unión de colaboradores.

Al norte del Distrito Metropolitano de Quito, en el sector de Iñaquito existe gran actividad corporativa y gubernamental, los cuales mantienen estrés constante por las rutinas y los problemas de comunicación entre pares que se destacan continuamente, es importante mantener un ambiente laboral saludable y estable para lograr mejor rendimiento en la productividad a nivel general.

La microempresa Team Up desea interceder como partidario de las empresas, específicamente trabajar de la mano con el área de Talento Humano para mejorar el ámbito laboral, por medio del manual de gestión que procura la integración y confianza para eliminar la hostilidad interpersonal en los trabajadores.

La comunicación segura, firme y clara ayuda para la empatía de los trabajadores mediante ejercicios prácticos, cabe mencionar que la orientación correcta y guiada por medio de talleres y demás medios que se encuentren para consolidar la optimización individual y colectiva del personal.

Esta guía funciona como ayuda práctica y estratégica para los profesionales que vean la necesidad presente en su empresa, tomándolo como referencia de claros lineamientos para diagnosticar el estado laboral y poder escoger los programas adecuados para la integración de la organización, ampliando la competitividad y motivación de este sector corporativo.

Definición y Justificación del Tema

Se justifica el tema debido a la necesidad predominante del mejoramiento del clima laboral y la unión de los equipos dentro de la entidad. En el sector de Iñaquito al Norte del D. M. Q. existe una alta concentración de oficinas y empresas que necesitan team building para reducir la tensión laboral y ampliar el talento corporativo.

Se encuentra inexistencia de los servicios de capacitación vivencial y team building accesibles, además de la cercanía en el mercado laboral del sector de Iñaquito ya que ocurre constantemente desconexión emocional y comunicativa por el desgaste rutinario dentro de cada entidad.

“Team Up” ofrece variantes especializadas y prácticas para las organizaciones del sector de Iñaquito para que no tengan que desplazarse fuera de la ciudad y optimizando tiempo y costos. El manual estructura metodologías de aprendizaje perpetuando la calidad y personalización de los programas team building basado en las experiencias vividas.

“Team Up” proporciona directrices de gestión eficaz y eficiente diseñando dinámicas, logista y la evaluación de resultados. Los equipos motivados y adheridos entre sí, mejoran el rendimiento, resolviendo conflictos y ausentismos de manera efectiva, rompiendo barreras jerárquicas mediante la cultura de confianza y comunicación abierta entre pares.

Planteamiento del Problema

Manual de gestión para la microempresa “Team Up” especializada en programas de team building para el fortalecimiento del clima laboral empresarial en el sector Iñaquito del Distrito Metropolitano de Quito.

Objetivo General

Establecer un manual de gestión tipificando los programas de team building, para la microempresa “Team Up” mejorando la estructuración de los procesos administrativos y operativos la cual genera servicios fortalecidos, clientes satisfechos y consolidación del clima laboral.

Objetivos Específicos

- Analizar las necesidades de los equipos de trabajo de la organización, identificando la situación actual de las áreas críticas de la misma.
- Equiparar los procesos de Team Up revisando cotizaciones, dinámica empresarial, ejecución de los procesos, evaluación y optimización de recursos.

- Planificar capacitaciones, guías y dinámicas de team building para adaptarlas al clima laboral aplicado al liderazgo y trabajo en equipo.
- Implementar sistemas de medición para la verificación de la mejora en el ambiente laboral y la satisfacción de clientes tras la aplicación de los programas de team building

Metodología de la Investigación

1.1. Enfoque Metodológico

- Cuantitativo: Encuestas

Mediante las encuestas que se realiza se recolecta la información necesaria para analizar los datos estadísticos para confirmar o denegar la hipótesis propuesta.

Se realiza encuestas de preguntas cerradas.

- Cualitativo: Entrevistas y Focus group.

Se analiza la información pertinente ya obtenida con previa investigación en base a las experiencias de los participantes en su entorno, a partir de la misma se obtiene criterios e interpretaciones de los investigadores.

1.2. Diseño de la Investigación

Encuestas: 10 preguntas que se realiza por Google Forms a personas en el rango de edad entre 18 y 45 años en la ciudad de Quito.

Entrevistas: se realiza entrevistas de 5 preguntas que se aplica de manera presencial o virtual a 3 personas que son Constante Viviana, Toapanta Paola, Iza Nancy, Herrera Nancy y Ramos Melanie.

Focus Group: se aplica 15 preguntas a 8 personas que son Carabali Mayra, Chiluisa Gladys, Sánchez Javier, Alejandra Campo, Potosí Johana, Delgado Erika, Vicuña Gissela y Ma. Cristina Ayala.

1.3. Población y Muestra

Según la fórmula 387 encuestas, aplicando la técnica de tendencias estadísticas. Sin embargo, se ha decidido que se puede realizar 100 encuestas sin afectar el resultado de la investigación

1.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

- 100 encuestas
- 3 entrevistas
- Focus Group

Marco Teórico

Administración y Gestión Empresarial

La administración y gestión empresarial es el conjunto de técnicas, procesos y estrategias utilizadas para organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización (humanos, financieros, materiales y tecnológicos). Su objetivo principal es optimizar el funcionamiento de la empresa, maximizar su rentabilidad y asegurar el cumplimiento de sus metas. (Politecnico Gran Colombiano, 21 de junio de 2024)

La administración de empresas se refiere a la planeación, organización, dirección y control de los recursos y actividades de una organización con el objetivo de alcanzar sus metas y maximizar de manera eficiente y efectiva sus recursos (económicos, humanos, tecnológicos, etc.). Esta disciplina se enfoca en la toma de decisiones estratégicas, la gestión de personas, la implementación de políticas y procedimientos, y la supervisión de las operaciones diarias de la empresa. (Politecnico Gran Colombiano, 21 de junio de 2024)

La gestión empresarial, por otro lado, se centra en el desarrollo y la implementación de estrategias y políticas que permitan a una organización alcanzar sus objetivos de manera eficaz. Esta disciplina se ocupa de supervisar y coordinar las distintas áreas de una empresa, como la producción, el marketing, las finanzas y los recursos humanos, para lograr un rendimiento óptimo. (Politecnico Gran Colombiano, 21 de junio de 2024)

La administración y gestión empresarial requieren liderazgo, comunicación y toma de decisiones inmediatas con la diferencia que la administración requiere capacidad analítica y estratégica, en cambio la de gestión dirige el trabajo en equipo, organización y solución de problemáticas.

Microempresas y Emprendimiento

El emprendimiento es el proceso de diseñar, lanzar y administrar un nuevo proyecto o negocio, asumiendo riesgos financieros y operativos con el fin de generar ganancias y aportar valor al mercado. Más allá de iniciar una empresa, implica transformar una idea creativa e innovadora en una solución real para los consumidores. (MyUniversity.edu, Enero 23, 2026)

Una microempresa es una unidad económica que opera a pequeña escala, conformada generalmente por 1 a 9 trabajadores y con ventas brutas anuales de hasta (\$100.000\). Son el motor principal del empleo local y suelen financiarse y ser administradas por sus propios dueños. (INEN, 24 de mayo de 2018)

El emprendimiento es el proceso de conceptualizar y lanzar un nuevo modelo de negocio con enfoque innovador, mientras que la microempresa es la etapa operativa consolidada más pequeña. En Ecuador, una microempresa se define como una unidad con 1 a 9 trabajadores y ventas brutas anuales de hasta US \$ 100.000. (Multidisciplinar, 2024)

Ambas requieren de algunos elementos como planificación, financiamiento, administración, constante capacitación, innovación, creatividad, liderazgo y marketing para permanecer en el mercado competitivamente.

Team Building o Construcción de Equipos

(Santander, 26 de junio de 2023) menciona que traducido del inglés significa “construcción de equipo” y se ha hecho popular en los últimos tiempos buscando la fomentación de la cultura colaborativa por medio del compromiso y motivación del talento humano.

El team building es el concepto que se usa para hablar de una serie de actividades y dinámicas de grupo orientadas, principalmente, a trabajadores de una misma empresa, división o área de negocio. Entre los objetivos primordiales que se persiguen, están la

identificación de retos, la reducción de conflictos -provocados, entre otros motivos, por la falta de comunicación y entendimiento-, el fortalecimiento de relaciones interpersonales o la alineación de propósitos individuales con aquellos comunes. (Santander, 26 de junio de 2023)

El team building se puede utilizar para promover la confianza entre los miembros de un equipo o entre los empleados y la directiva. También sirve para fomentar la solidaridad, empatía, generosidad, proactividad, responsabilidad y demás valores entre las personas para que, de manera conjunta, trabajen en conseguir los objetivos corporativos. Sin duda, gracias a estas prácticas, las empresas son más productivas, ya que las personas que trabajan en ellas están más comprometidas y motivadas, tanto a nivel personal como colectivo.

Las empresas han optado en la integración de distintas actividades de team building para que sus colaboradores se incorporen profesionalmente al sentirse valorados e integrados en la institución, siendo capaces de potenciar sus habilidades, relaciones, espíritu además de mantener un excelente ambiente de trabajo que los haga sentirse parte de un todo para que las tareas diarias sean comprometidas y motivadas.

Clima Laboral u Organizacional

¿Qué es el clima laboral? El clima laboral —también conocido como clima organizacional— se puede definir como el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo. (UNIR, 20 de julio de 2021)

En otras palabras, el clima organizacional busca favorecer un buen ambiente de trabajo, haciendo especial énfasis en el espacio en el que los trabajadores llevan a cabo sus labores diarias y en la creación de experiencias positivas para ellos. (UNIR, 20 de julio de 2021)

El clima laboral es importante debido a que tener un ambiente positivo ayuda a la empresa y a los colaboradores directa e indirectamente. Mientras exista motivación y compromiso facilitará la comunicación entre el equipo de trabajo y así disminuirá la incomparecencia laboral para que la relación entre jefes y dependientes refuerce la

corporación en su imagen y rendimiento para mantener de forma permanente el personal y evitar rotarlo constantemente.

Fortalecimiento del Trabajo en Equipo y Desarrollo Organizacional

El fortalecimiento del trabajo en equipo y el desarrollo organizacional son procesos estratégicos que alinean el talento humano con los objetivos de la empresa. Fomentar la colaboración mejora significativamente la productividad, acelera la innovación y crea un clima laboral saludable que retiene el talento. (Tungurahua, 2024) (Eazy, 2024)

Pilares del Trabajo en Equipo (Las 5 C)

Los equipos de alto rendimiento basan su éxito en cinco cualidades clave: (Cerem Global Business School)

1. Complementariedad: Cada miembro domina una habilidad específica, logrando que el equipo sea multidisciplinario.
2. Coordinación: Organización de tareas y tiempos para actuar de forma sincronizada.
3. Comunicación: Vital para compartir avances, intercambiar ideas y resolver conflictos.
4. Confianza: El pilar que permite a los colaboradores mostrarse vulnerables, pedir ayuda y asumir riesgos.
5. Compromiso: Implicación de cada integrante con las metas del proyecto y de la empresa. (asana, 9 de abril de 2026) (Cerem Global Business School)

El equipo de trabajo son personas asignadas para cumplir ciertas responsabilidades según sus habilidades bajo el mando de un coordinador, en cambio el desarrollo organizacional son estrategias de eficiencia, rendimiento y cultura de una empresa para un mejor bienestar y crecimiento del talento.

Manual de Gestión Empresarial

El **manual de gestión empresarial** es un documento oficial que recopila los lineamientos, procesos, políticas y estructura de una empresa. Funciona como una guía de instrucciones centralizada para estandarizar el trabajo, facilitar la capacitación de nuevos empleados y asegurar la calidad en todas las áreas operativas. (Cali, 2018)

Es decir, es el conjunto de técnicas y herramientas aplicadas a la empresa, para aumentar la calidad de los procesos y garantizar un crecimiento sostenible ya que con el tiempo y la experiencia se mantendrá en el mercado con gran estabilidad.

Componentes clave

Un manual de gestión bien estructurado suele incluir:

- Estructura Organizativa: Detalla el organigrama, los niveles jerárquicos y las responsabilidades específicas de cada puesto.
- Políticas de la Empresa: Las reglas fundamentales que rigen el comportamiento, la ética y las operaciones diarias.
- Procedimientos Operativos: El paso a paso de cómo ejecutar tareas, optimizar recursos y ofrecer el servicio o producto.
- Sistemas de Control: Métricas, indicadores de desempeño (KPIs) y protocolos de seguridad o mejora continua. (Concepto, 2023) (Olombrada, 2023) (Gestion, 2020)

Los beneficios de implementar un manual de gestión son para garantizar que el equipo cumpla con las tareas de la misma manera, ya que quien delegue las responsabilidades a los trabajadores visibilizará la confianza y autonomía de los mismos, reduciendo el tiempo de aprendizaje de los nuevos colaboradores y optimizando procesos a largo plazo.

Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional se define como los canales y formas de comunicación que se producen dentro de las organizaciones, ya sean empresas, instituciones académicas, organizaciones no lucrativas u organismos gubernamentales.

Incluye tanto la comunicación al interior de la organización como la comunicación hacia el público externo. (MaryTere Narvaez, xxxx)

El objetivo de este medio es unificar los equipos de trabajo, alineando a los colaboradores teniendo constantes flujos de información interna y externa, se evitará mal entendidos en la comunicación además del agotamiento laboral que es uno de los factores negativos en la entidad de esta manera la productividad fluirá positivamente en la entidad.

Tipos de comunicación organizacional

Dependiendo a quien está dirigida:

- a) Comunicación Interna: conforma la organización y sus miembros que mejora la actividad laboral, la fuerza de trabajo y el funcionamiento de la organización.
- b) Comunicación Externa: se rige por los canales de anuncios publicitarios, prensa, redes sociales, web organizacional, call center o boletines informativos. (UNIR, ¿Que es la comunicacion organizacional y sus tipos?, Diciembre, 2022)

Por su nivel de formalidad:

- a) Comunicación formal: se realiza por escrito para dejar constancia de lo dicho en la organización.
- b) Comunicación Informal: se da verbalmente entre los miembros de la organización puede ser directa o por llamadas, pueden ser espontáneas. (UNIR, ¿Que es la comunicacion organizacional y sus tipos?, Diciembre, 2022)

En función de la dirección que fluye:

- a) Comunicación descendente: empieza en los directivos y mandos altos hasta los colaboradores inferiores de la institución. Suelen ser directrices.

- b) Comunicación Ascendente: parte de los empleados de puestos inferiores hacia los ejecutivos, esta información es importante para la toma de decisiones de la corporación.
- c) Comunicación Horizontal: se da entre pares de la misma jerarquía pueden ser la misma área o departamento. (UNIR, ¿Que es la comunicacion organizacional y sus tipos?, Diciembre, 2022)

Mantener una buena comunicación permite transmitir la información de manera adecuada, propiciando un clima agradable que motive a los trabajadores.

Liderazgo y Motivación Laboral

Liderazgo

El liderazgo es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que preceda, inspirando al resto de los que participan de ese grupo a alcanzar una meta común, implica a más de una persona, quien dirige (el líder) y aquellos que lo apoyen (los subordinados) y permitan que desarrolle su posición de forma eficiente. (Contreras, 2010)

Motivación Laboral

La motivación laboral es la capacidad de mantener valores empresariales o corporativos que conduzcan a un muy buen desempeño en relación al trabajo, una entidad puede considerarse exitosa si sus objetivos se alinean con los de los empleados, puesto que por efecto de ambas partes se conseguirá un gran dinamismo en la consecución de fines. Es importante crear, consecuentemente, un clima organizacional que tenga una influencia positiva en el ánimo de los trabajadores, es así que el administrador debe hacer uso de los incentivos más apropiados. (Estrada, 2015)

En el ámbito laboral su relación es inherente, ya que al tener un buen líder no solo delegará tareas, sino que las trabaja junto a sus colaboradores siendo todos uno solo, al mantener liderazgo y motivación juntos generamos que el talento humano de la organización prospere para el crecimiento corporativo.

Los líderes fomentan la motivación por medio del reconocimiento de su esfuerzo, involucrando al equipo en la toma de decisiones que beneficien al grupo por medio de capacitación, aprendizaje para el crecimiento además de ser empático con las necesidades personales de los empleados.

CAPÍTULO I: Diagnóstico Y Contextualización

1.1. Descripción del Tema de Investigación

1.1.1. Análisis del Sector o Área de Estudio

En Quito se registraron 297.381 empresas, en el mismo periodo, consolidándose como un pilar fundamental en la actividad económica. De este total, son 276.575 microempresas las que lideran la actividad empresarial; seguidas por 15.195 pequeñas empresas, 2.398 medianas empresas tipo A, 1.724 medianas empresas tipo B y 1.489 son grandes empresas, evidenciando la diversidad empresarial en la ciudad. (Censos(INEC), 2024)

En términos generales, a escala nacional durante el período comprendido entre 2021 y 2022, el número total de empresas activas aumento en 356.553, reflejando un crecimiento del 40.9%. Este fenómeno ha sido especialmente notable en el segmento de microempresas, donde se ha registrado un incremento de 354.6 mil empresas, representando una variación del 44.5% con respecto al 2021. (Censos(INEC), 2024)

La Cámara de Comercio de Quito brinda asesoría económica informando a los socios las cifras, indicadores y políticas económicas del país que podrían afectarlos o contribuir al desarrollo de estrategias para adaptarlos al ambiente cambiante. El Centro de Estudios y Análisis (CEA) promueve y desarrolla propuestas objetivas y de sustento científico acerca de la realidad económica y social del Ecuador. (ConnectAmericas)

Un estudio del Instituto de Investigaciones de la Ciudad (IIC) revelo parroquias con alta densidad de comercio económico en crecimiento en D. M. Q.

Iñaquito: el corazón comercial del norte de Quito

Entre todas las parroquias, Iñaquito destaca como uno de los principales polos económicos de la ciudad. En esta zona convergen puntos estratégicos como:

- Centro Comercial Iñaquito-Quicentro Norte
- Plataforma Gubernamental Norte
- Estadio Olímpico Atahualpa

- Parque La Carolina

Además, concentra entidades financieras, servicios y proyectos inmobiliarios de alta gama, lo que ha elevado su plusvalía y consolidado su perfil como zona estratégica. (Confirmado.net, 2026)

Existen varias empresas especializadas en team building con distintas dinámicas en oficinas o al aire libre (indoor-outdoor), pero es imperativo que la microempresa mantenga estabilidad en su interior, así se debe tomar en cuenta una buena opción para los colaboradores teniendo en mente que se debe superar.

1.1.2. Contexto Institucional, Sectorial o Social

1.1.2.1. Contexto Institucional

En la normativa Nacional se menciona que la microempresa cuenta con 1 a 9 trabajadores y sus ingresos deben de ser iguales o menores a \$100.000 (GOB.EC, 2020) (Nacional, Ley Organica de MIPYMES, 2023)

Cabe mencionar que según el Código de Trabajo las entidades están obligadas a implementar capacitaciones, sensibilización y buenas prácticas organizacionales, esto es parte de las obligaciones de bienestar y productividad laboral promoviendo servicios de desarrollo organizacional especializados. (Trabajo, MDT-2025-006) (Quito, 2023-2035)

1.1.2.2. Contexto Sectorial

Las instituciones actualmente demandan soluciones específicas para evita la rotación de personal, contando con una mejor comunicación y motivación laboral. Hay empresas más grandes que Team Up, pero con poca oferta especializada adaptada para las necesidades de grandes, micro y pequeñas empresas exclusivamente en esta zona,

Las organizaciones entienden la importancia del Team Building y el Clima laboral pero no disponen de manuales estandarizados para combatirlo y mejorarlo.

Iñaquito tiene una ubicación estratégica por ser parte del centro corporativo, con un alto nivel educativo que necesita programas prácticos que se adapten a la empresa para reducir el estrés, conflictos y rotación por eso buscan proveedores locales, asequibles y con métodos concretos.

Por eso Team Up es una propuesta innovadora y necesaria, ya que tenemos pocos competidores y nos enfocamos en el bienestar, diversidad e inclusión tanto legal como social de los trabajadores para que tenga una salud mental estable porque las entidades siempre piden resultados tangibles y medibles.

1.1.2.3. Contexto Social

Los problemas más comunes son la baja comunicación, confianza, estrés y la alta rotación que va desde el 18% al 22% en los sectores de servicios por la falta de aceptación entre compañeros. (Services, 2025)

Ante esta problemática los programas de team building son herramientas necesarias para un equilibrio vida-trabajo y relaciones sanas que contribuyan al desarrollo de habilidades personales y grupales.

Entonces, la microempresa Team Up se especializa en programas de team building que son diseñados y ejecutados para la eficiencia de un mejor clima laboral. La propuesta es fortalecer los vínculos humanos y no solo los productivos para la integración y desarrollo organizacional de las entidades de Iñaquito.

Por eso se asegura que es fundamental permitir un manual de gestión que optimice los procesos para una mejor contribución estructurada, que perfeccione la calidad de la vida laboral, reduzca riesgos y fortalezca el mundo empresarial- social con una organización consolidada.

1.1.3. Identificación del Problema u Oportunidad

La problemática fundamental se aplica en la carencia estructural de programas de team building en la microempresa “Team Up”, ya que no permite un escalamiento profesional y evita la destrucción del mal manejo del clima laboral.

Al aplicar los programas de team building se logra mitigar la deficiencia y escasa motivación del talento humano de la empresa, lo cual ayuda a manejar el desempeño operativo.

1.2. Caracterización del Objeto de Estudio

1.2.1. Descripción General

La microempresa Team Up se dedica al diseño y aplicación de programas de team building para fortalecer el clima laboral en el sector de Iñaquito, que es la zona corporativa más fuerte del Distrito Metropolitano de Quito, el manual de gestión dirigido a Team Up que ayude a optimizar las actividades, mejorar la calidad de sus servicios y tener una fuerte estructura organizacional.

Se identificó la necesidad real de las empresas de distintos tamaños que enfrentan la mala comunicación, desunión entre equipos, conflictos, desmotivación y la rotación constante de personal, estos factores afectan las habilidades de liderazgo, cooperación y resolución de problemas. (UNIR, Clima laboral u organizacional: que es y como medirlo, 20 de julio de 2021)

Esta investigación demuestra que existe una gran demanda, pero pocos proveedores de este servicio necesario para la comunidad local y ahí Team Up debe posicionarse como la mejor alternativa especializada en ejecutar herramientas y metodologías estructuradas de programas de team building con un impacto empresarial medible, eficiente y competitivo.

Es decir, Team Up necesita la aplicación de un manual de gestión para una guía práctica y funcional que permita servicios de calidad con procedimientos, funciones y lineamientos que resuelvan necesidades específicas de las empresas del sector de Iñaquito, con un servicio de calidad que genere ambientes sanos y colaborativos para los clientes y los colaboradores de la organización.

1.2.2. Naturaleza Jurídica o Normativa

Clasificación

Microempresa, normativa ecuatoriana, 1 a 9 trabajadores e ingresos brutos anuales iguales o menores a \$100.000. (INEN, 24 de mayo de 2018)

Base legal

Persona Natural O Sociedad de Hecho/Compañía Limitada (Rodriguez, 2000)

Debemos tomar en cuenta que existen normas laborales obligatorias para la actividad laboral como Código de Trabajo, Acuerdos ministeriales que se dan en base las

necesidades de las empresas actuales, la Ley Orgánica de Salud que se encarga del bienestar laboral, SECAP quien proporciona capacitaciones certificadas con nuevas metodologías.

Formalización y operación:

1. RUC – Registro Único de Contribuyentes: Obligatorio ante SRI; identifica actividad 7020 / 8550.
2. LUAE – Licencia Única de Actividades Económicas: Otorgada por Municipio de Quito; requisito para operar en Iñaquito.
3. Registro en AMC – Agencia Metropolitana de Control: Cumplimiento de normas locales, uso de suelo y funcionamiento.
4. Régimen Tributario: RIMPE – Régimen de Impuesto a la Renta para Emprendimientos y Microempresas (Ley N° 213, 2022), tasas reducidas, simplificación.

Marco Normativo Local – Distrito Metropolitano de Quito

Planificación y políticas públicas

Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial DMQ 2023–2035, Ordenanza Metropolitana N° 042-2022 y Programa CONQUITO – Municipio de Quito.

Por medio de estas ordenanzas se clasifican los servicios de manera profesional y empresarial dando apoyo a las microempresas y proyectos en formación.

1.2.3. Actores Involucrados

- Microempresa Team Up quien es actor principal ya que es el proveedor del servicio, aplica el manual de gestión para garantizar un mejor servicio. Sus representantes son los propietarios, equipo técnico y administrativo.
- Clientes: Empresas del sector Iñaquito reciben la intervención de la empresa Team Up para mejoras del clima laboral, estas empresas pueden ser micro, pequeñas y medianas o cualquier organización que se encuentre en el sector.

- Equipo de Trabajo estos colaboradores ayudan a producir los cambios por medio de talleres y evaluaciones para un mejor desarrollo humano.

Instituciones y Normativas

- Ministerio de Trabajo es un ente regulador primordial donde se emiten las normas obligatorias para que se cumplan a cabalidad.
- SECAP (Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional) este organismo regula las capacitaciones para que se cumplan los altos estándares de calidad, ya que otorgan la validez a los programas que se ofrecen.
- Municipio del Distrito Metropolitano de Quito siendo una autoridad reguladora territorial, dentro de estas se deriva CONQUITO que brinda apoyo y formalidad a los emprendimientos, AMC (Agencia Metropolitana de Control) revisa licencias y uso de suelo, Dirección de Desarrollo Económico quien redacta las políticas de empleo y productividad.
- INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos) información oficial de empleos y rotación de los mismo observando la problemática y demanda del servicio.
- INEN (Instituto Ecuatoriana de Normalización) verifica que la calidad de los servicios sea bajo las normas técnicas establecidas mediante las guías de estructuración.

Sector Productivo y Empresaria

- Cámara de Comercio de Quito es el sector empresarial que muestra demanda y oferta mediante los estudios de mercado de manera transparente y de propicia para la evolución de las empresas además que ayuda a difundir los servicios que prestamos como microempresa.
- Cámara de la Pequeña y Mediana Empresa de Pichincha (CAPEIPI) equivale a MIPYMES quien es el público al que se desea llegar, por medio

del apoyo y capacitaciones ante la realidad de las empresas validando la conveniencia de la propuesta expuesta.

- Competencia directa e indirecta son las consultoras, empresas por eventos es decir las personas o empresas independientes, aunque estas son el paradigma que tenemos que mejorar.

Académicos y Científicos

- Universidades y Centros de Investigación son la referencia para conocimientos, guías y metodologías team building que nos ayudan al desarrollo del Manuel con bases científicas.

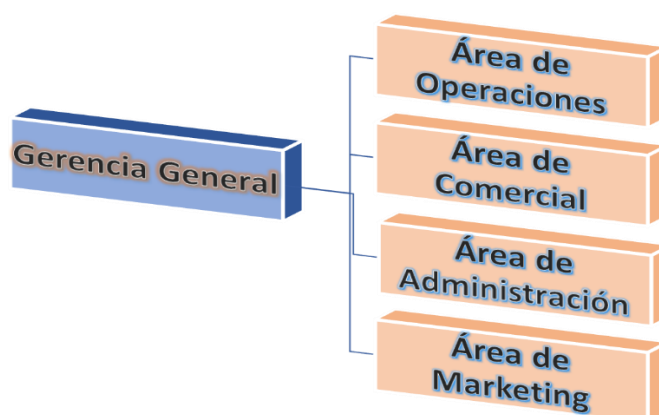
Actores Sociales y Comunitarios

Comunidad Empresarial de Iñaquito es el lugar donde se presta la actividad bajo estándares en este sector.

Familias de los Colaboradores son beneficiarios indirectos de una mejora en la calidad personal ya que si tiene una estabilidad laboral tranquila se retribuirá a los convivientes a largo plazo.

1.2.4. Estructura Organizacional o Funcional

Gráfico 1. Estructura Organizacional



Elaboración: Propia

Team Up tiene una estructura muy sencilla y funcional, basado en el servicio que entregamos. Se muestra un esquema jerárquico simple, donde al ser una microempresa las funciones de los colaboradores son claras.

1.2.5. Roles y Perfiles Relevantes

Gerencia General

Gerente General. – es la máxima autoridad quien dirige la visión y da cumplimiento a las operaciones. Es un líder que aplica estrategias para garantizar los servicios que se presta con óptima calidad, cumple las normativas legales (Trabajo, Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2025-093, 2025) para satisfacer a los clientes del Ñaquito.

Funciones principales. – representante legal ante las instituciones, actualiza misión, visión, valores y políticas de Team Up además del Manual de Gestión, aprueba portafolios y presupuestos, garantiza el cumplimiento de las normativas: Ley de MIPYMES, Código del Trabajo, regulaciones SECAP e INEN, y ordenanzas municipales, procura las alianzas estratégicas: Cámara de Comercio, CONQUITO, universidades y organismos de apoyo. Supervisa la aplicación y evolución del Manual de Gestión, controla la administración financiera (RUC, RIMPE, LUAE). Evalúa el impacto y rentabilidad de los servicios prestados. (Trabajo, Los perfiles profesionales se ajustan a los requerido para la prestación de servicios de desarrollo, 2025 Art. 12 al 14)

Perfil requerido

Formación académica: Administración de Empresas, Gestión Empresarial, Psicología Organizacional, Recursos Humanos o carreras afines.

Conocimientos:

- Gestión de microempresas y emprendimientos.
- Normativa laboral ecuatoriana, clima laboral y riesgos psicosociales.
- Planificación estratégica y gestión de calidad.
- Comercialización de servicios empresariales.

Habilidades: Liderazgo, negociación, toma de decisiones, comunicación efectiva, visión estratégica.

Experiencia: Mínima 2 años en cargos directivos, gestión de servicios o desarrollo organizacional. (Condreau, 2025)

Coordinador/a de Operaciones y Desarrollo Organizacional

Coordinador/a de Operaciones y Desarrollo Organizacional. – técnico principal que diseña, planifica, supervisa y valida todos los programas de team building para fortalecer el clima laboral en base a los reglamentos implementados que adapte la normativa a las empresas del sector de Iñaquito.

Funciones principales. – diseñar los programas de team building para cada cliente por medio de instrumentos de medición bajo la Norma Técnica MDT-2025-093. (Trabajo, Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2025-093, 2025). Elaborar las dinámicas con fechas calendarizadas para la ejecución de los indicadores de gestión con los informes técnicos pertinentes además de las respectivas recomendaciones para las entidades con estándares del SECAP e INEN-ISO 9001.

Perfil requerido

Formación académica: Psicología Organizacional, Psicología Industrial, Administración de Recursos Humanos, Desarrollo Organizacional o Educación.

Conocimientos:

- Diagnóstico y gestión del clima laboral.
- Teoría de grupos, dinámicas de equipo y procesos de cambio organizacional.
- Normativa sobre riesgos psicosociales y capacitación laboral.
- Diseño y evaluación de programas formativos.

Habilidades: Planificación, análisis, resolución de conflictos, creatividad, redacción técnica, manejo de grupos.

Experiencia: Mínima 1–2 años en diseño o ejecución de programas de desarrollo humano o capacitación. (Condreau, 2025)

Facilitador/a de Team building y Clima Laboral

Facilitador/a de Team building y Clima Laboral. - profesional que ejecuta las actividades con los equipos de trabajo promoviendo un ambiente seguro para que los participantes apliquen todo el conocimiento dominado en su entorno laboral diario. Es la imagen que mostrara la calidad del servicio que ofrece Team Up ya que trabaja codo a codo con el cliente.

Funciones principales. – mantener los espacios y materiales adecuados para la capacitación por medio de la agenda establecida para la confianza y solidificación del grupo laboral en base a las experiencias vividas. Dar con los conflictos y fortalezas de los equipos con los que se trabaja aplicando encuestas que muestren, el antes y el después de aplicar el Manual de Gestión siendo neutral y confidencial para la elaboración de los informes. También debe colaborar en el área de marketing debido a sus conocimientos es la persona idónea para realizar este puesto.

Perfil requerido

Formación académica: Psicología, Trabajo Social, Educación, Comunicación, Administración o carreras afines.

Conocimientos:

- Dinámicas grupales y manejo de emociones.
- Principios de trabajo en equipo, comunicación asertiva y liderazgo.
- Conceptos básicos de clima laboral y relaciones humanas.
- Técnicas de facilitación y aprendizaje experiencial.

Habilidades: Comunicación oral, empatía, escucha activa, manejo de situaciones difíciles, carisma, adaptabilidad.

Experiencia: Deseable experiencia en facilitación, capacitación o trabajo con grupos.

Ejecutivo/a Comercial y Atención al Cliente

Ejecutivo/a Comercial y Atención al Cliente. – identifica oportunidades mediante la captación de nuevas carteras (empresas) para la venta de nuestro servicio, además de relacionarse con los clientes dándole asesoría antes, durante y después del servicio requerido principalmente en el sector de Iñaquito.

Funciones principales. – debe investigar el mercado comercial, observando las necesidades y competencias para entregar un servicio personalizado y óptimo para cada organización. Exponer los beneficios que otorga Team Up por medio de un portafolio que mantienen valor agregado por las condiciones, precios y acuerdos al adquirir el servicio, entregar documentos legales conforme a la necesidad de cada entidad, mantener una retroalimentación con la meta de tener mejoras continuas, reclamos o sugerencias de nuestros usuarios serán canalizados internamente siempre cumpliendo con el Manual de Gestión para la fidelización de los mismos.

Perfil requerido

Formación académica: Marketing, Administración, Comunicación, Ventas o carreras afines.

Conocimientos:

- Técnicas de venta y negociación B2B (empresa a empresa).
- Gestión de relaciones con clientes.
- Conocimiento básico de clima laboral y recursos humanos (para entender lo que se vende).
- Mercado empresarial de Quito y zona Iñaquito.

Habilidades: Comunicación persuasiva, escucha, orientación al cliente, organización, negociación, empatía.

Experiencia: Deseable experiencia en ventas de servicios intangibles, consultoría o capacitación. (Condreau, 2025)

Asistente Administrativo y Financiero

Asistente Administrativo y Financiero. – gestiona todo tipo de trámites legales, control financiero con bases contables además del apoyo logístico garantizando una administración eficiente en la documentación y recursos de la empresa.

Funciones principales. – mantener al día los trámites legales como RUC, LUAE, gestión de registros contables de toda índole (RIMPE), inventario controlado, custodio de documentación sensible interna y externa, organización de los suministros y logística con los debidos reportes aplicando los procesos administrativos del Manual de Gestión.

Perfil requerido

Formación académica: Contabilidad, Administración, Secretariado Ejecutivo o carreras afines.

Conocimientos:

- Procesos administrativos y contabilidad básica para microempresas.
- Normativas tributarias vigentes en Ecuador.
- Trámites ante Municipio, SRI y entidades de control.
- Manejo de herramientas ofimáticas.

Habilidades: Organización, atención al detalle, responsabilidad, confidencialidad, manejo de documentos. (Condreau, 2025)

1.3. Orientación Estratégica del Proyecto

1.3.1. Misión / Propósito del Proyecto

Diseñar y ejecutar programas de Team Building innovadores y estratégicos, dirigidos a micro, pequeñas y medianas empresas, que fortalezcan la comunicación, la cohesión y el desempeño de los equipos de trabajo, mediante metodologías participativas y vivenciales, aportando al desarrollo integral de los colaboradores, al mejoramiento del clima laboral y al fortalecimiento de una cultura organizacional basada en la colaboración, el compromiso y el bienestar.

1.3.2. Visión / Proyección Futura

Ser la empresa líder en soluciones de Team Building a nivel nacional, reconocida por su impacto positivo en el ambiente laboral, la integración de equipos diversos y la creación de experiencias formativas que impulsen organizaciones más productivas, humanas y sostenibles.

1.3.3. Valores o Principios Rectores

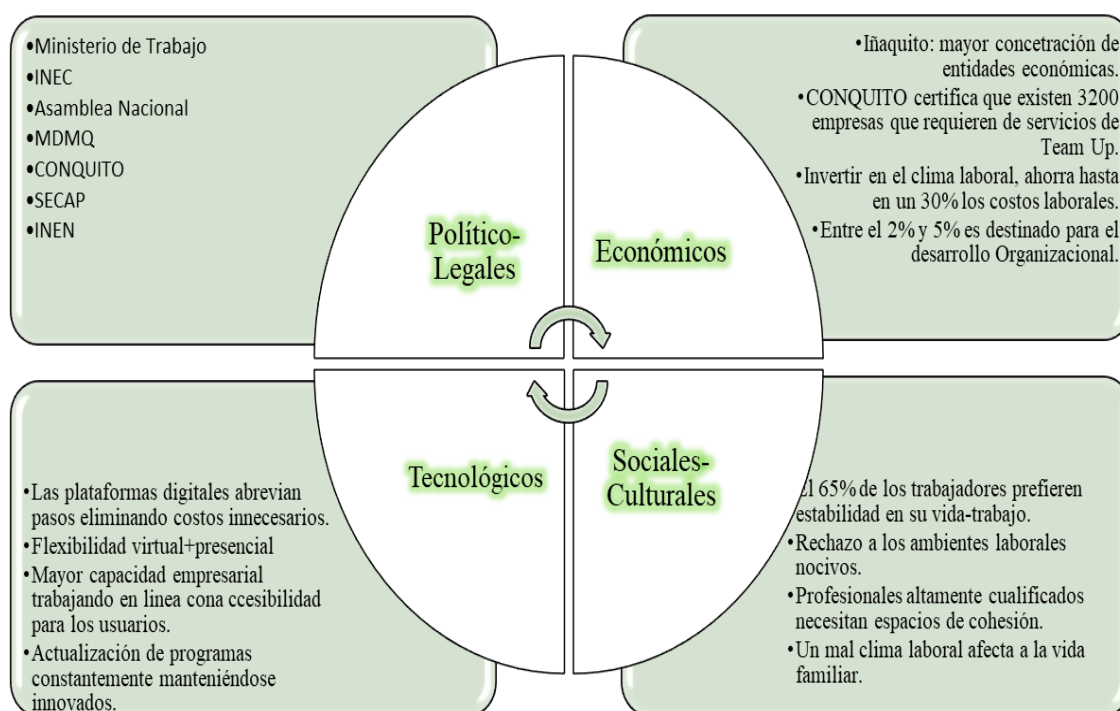
- Honestidad a toda prueba.
- Respeto a la libertad de pensamiento
- Orden, puntualidad y disciplina conscientes.
- Búsqueda permanente de la calidad y la excelencia.
- Igualdad de oportunidades.
- Respeto a las personas y derechos humanos.
- Práctica de la justicia, solidaridad y lealtad.
- Práctica de la verdadera amistad y camaradería.
- Liderazgo y emprendimiento.
- Pensamiento crítico.

1.3.4. Políticas Generales

- Reclutamiento del personal cumpliendo con la normativa legal.
- Ofrecer capacitación al personal con calidad y excelencia en el servicio.
- Comprar o rentar plataformas tecnológicas para mejor Gestión de Talento Humano.
- Establecer el uso de horas extras garantizando sostenibilidad económica empresarial y de los colaboradores.

1.3.5. Análisis PEST

Gráfico 2. Análisis Pest



Elaboración: Propio

FACTORES POLÍTICO- LEGALES

- El Acuerdo Ministerial MDT-2025-093 las empresas tienen la obligación de implementar programas de prevención de riesgos psicosociales, gestión del clima laboral y desarrollo organizacional. (Trabajo, Acuerdo Ministerial, 2025a).
- Normativa CIU clasificación (7020 y 8550) servicio formal y comprobado. (INEC, 2022)
- Ley de MIPYMES otorga beneficios tributarios, simplificación de trámites y apoyo a las microempresas. (Nacional, 2023)
- El Plan de Desarrollo DMQ 2023–2035 declara al sector Iñaquito como Distrito Especial Corporativo, priorizando servicios empresariales, capacitación y mejora del clima laboral como ejes estratégicos de la economía local (MDMQ, 2023)

- CONQUITO y Municipio de Quito ofrecen programas de fomento, formalización y vinculación comercial para emprendimientos de servicios. (CONQUITO, 2023)
- SECAP e INEN definen estándares técnicos que dan validez oficial a los programas, las empresas clientes aceptan este cumplimiento legal. (SECAP, 2024) (INEN, 2015)

FACTORES ECONÓMICOS

- Es una zona con mayor ingreso per cápita, ya que existen más de 3200 empresas entre multinacionales, financieras, consultoras y PYMES que generan inversión a la ciudad. (CONQUITO, 2023)
- A pesar de fluctuaciones económicas, el rubro de servicios empresariales y capacitación crece un 18% anual en Quito, porque las empresas entienden que invertir en clima laboral reduce costos por rotación, ausentismo y conflictos (ahorro estimado hasta en un 30% de costos laborales) (CCQ, 2024)
- Las empresas destinan entre el 2% y 5% de su presupuesto operativo a desarrollo organizacional. (CCQ, 2024)
- El 84% de empresas en la zona son micro y pequeñas; (CONQUITO, 2023) donde Team Up encaja con el servicio ofertado por sus precios asequibles y la facilidad de acceder a los programas de team building.

FACTORES SOCIALES Y CULTURALES

- Un buen clima laboral se ha vuelto más una exigencia que beneficio, porque en la actualidad el 65% de la fuerza laboral en Quito prefiere bienestar y equilibrio en su vida-trabajo. (CCQ, 2024)
- Actualmente se rechaza los ambientes laborales nocivos ya que se ha ido progresando sobre el acoso, estrés y derechos laborales.

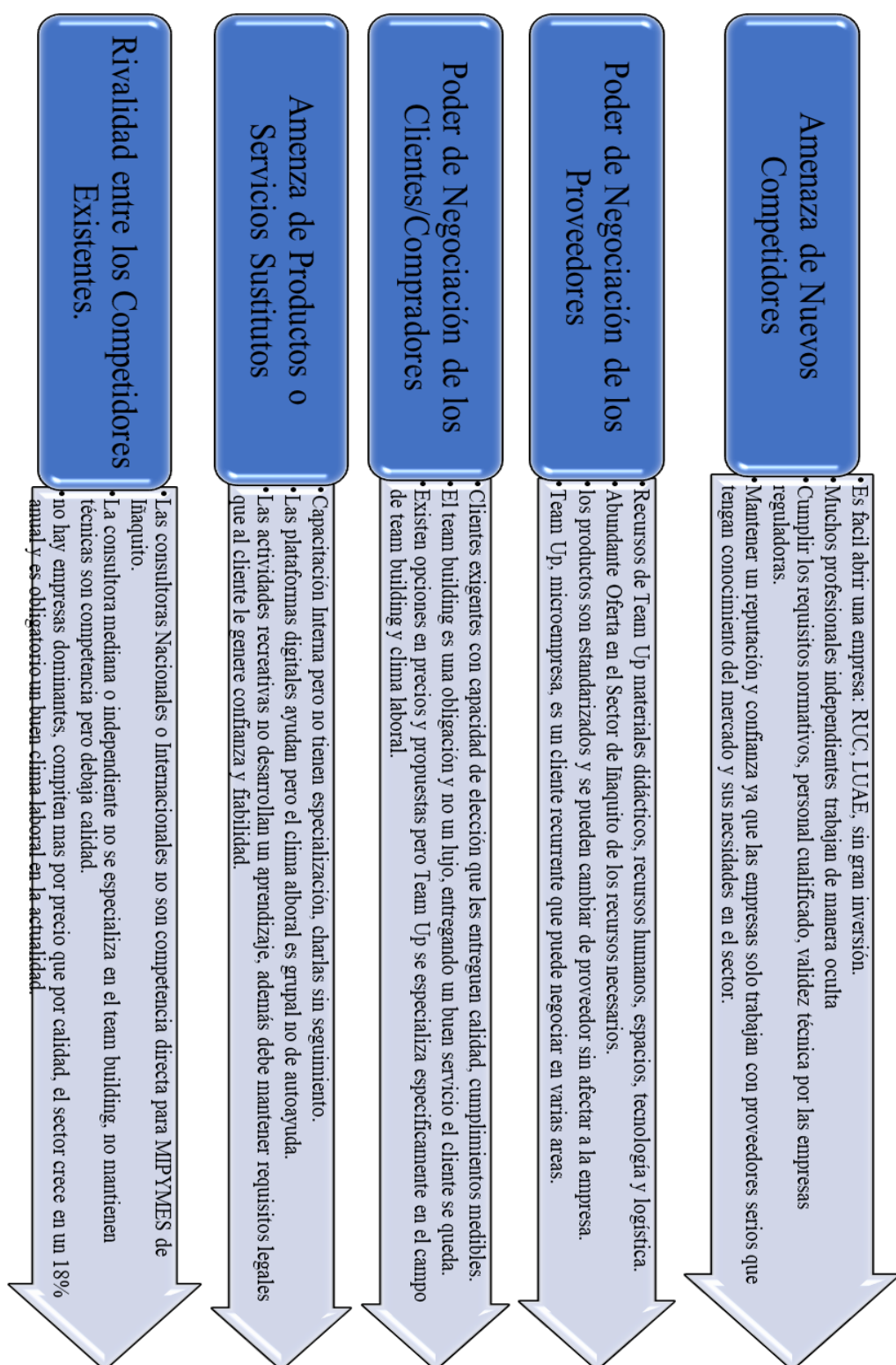
- Los profesionales tienen trabajos intensos con alta carga de presión y exigencias por ende pasan estresados y necesitan descansos emocionales consistentes. (CONQUITO, 2023)
- Un mal clima laboral afecta de manera indirecta a la vida familiar por eso ahora demandan socialmente que el trabajo también sea de desarrollo Humano y no solo productivo. (MDMQ, 2023)
- El trabajo híbrido ha eliminado el respeto y desarrollo humano es por eso la necesidad de programas team building para reconstruir vínculos de colaboración y productividad.

FACTORES TECNOLÓGICOS

- Las plataformas digitales se han vuelto la mejor arma para solucionar problemas y abreviar pasos, mediante estas entregaremos un servicio práctico, ágil, preciso y con menos inversiones económicas.
- Las herramientas cibernéticas permiten la flexibilidad virtual y presencial amplificando el margen de alcances en comunicación.
- Team Up es una organización actualizada en este ámbito digital y las empresas del sector son tecnificadas así obtendremos cotizaciones, facturaciones e informes en línea para mayor capacidad empresarial.
- Existe facilidad de innovar los programas y mantenerse actualizado a nivel mundial, esta tendencia da un valor agregado a la empresa para que los programas team building estén en actualización constante.

1.3.6. Análisis de las 5 Fuerzas de Porter

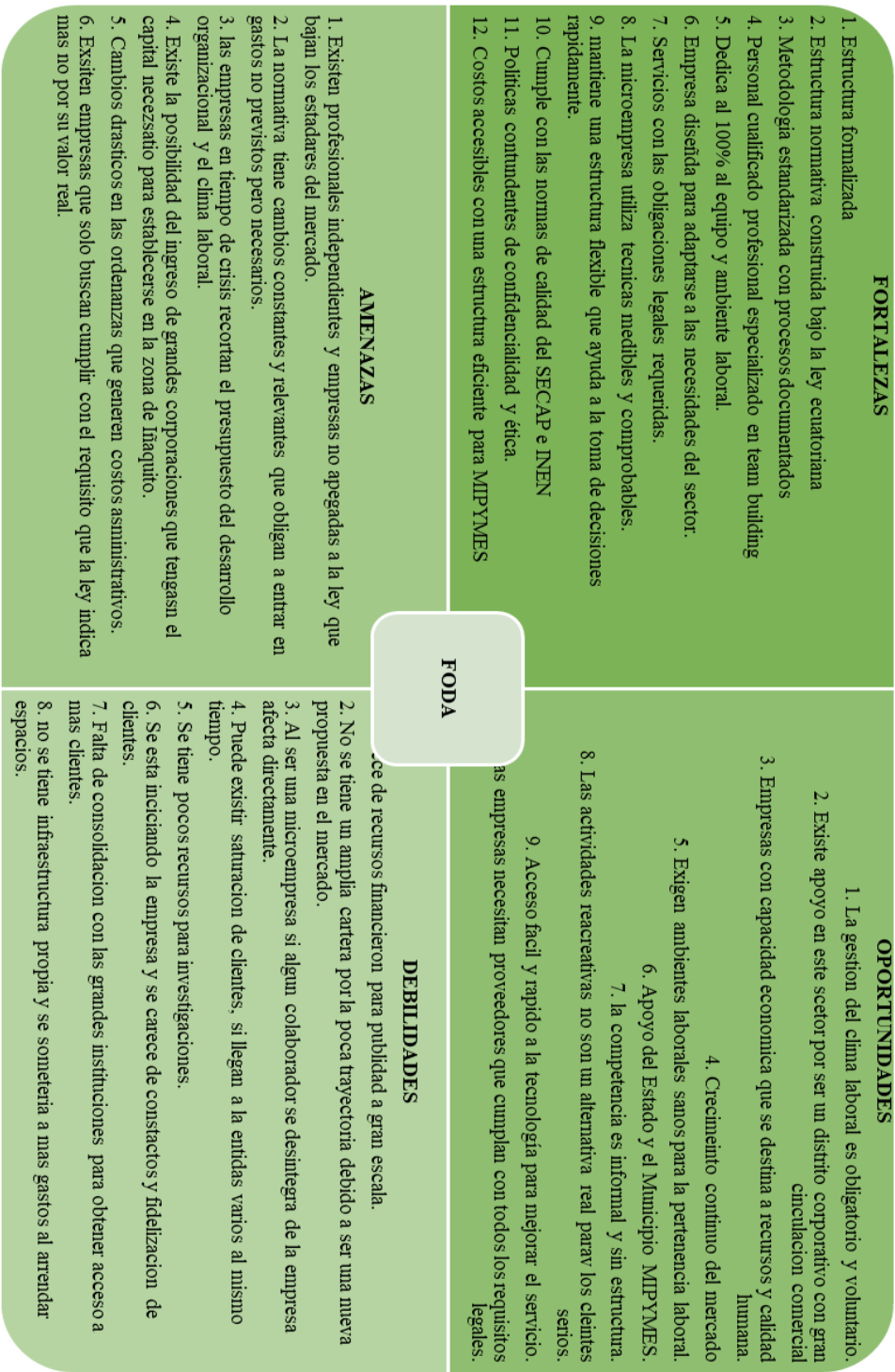
Gráfico 3. Las 5 Fuerzas de Porter



Elaboración: Propio

1.3.7. Análisis FODA

Gráfico 4. FODA



Elaboración: Propio

1.3.8. Estrategias de Desarrollo

- Implementar el manual de gestión en 6 meses.
- Obtener proveedores calificados para realizar los programas ante el SECAP.
- Tener un programa anual que se actualice mediante un cronograma
- Buscar convenios para evitar costos agresivos en el momento de realizar las actividades en la zona de Iñaquito.
- Entregar documentación validada por el ministerio de trabajo.
- Realizar visitas a las empresas aledañas que en la investigación se menciona que son 3200 para tener un crecimiento exponencial.
- Participar activamente en las ferias que asigna el municipio y demás entidades reguladoras.
- Desplegar paquetes accesibles que cumplan con la norma sin necesidad de que ninguna de las partes salga perjudicada.
- Responder a la tendencia social y concretar que las entidades completen la ley y no solo lo hagan por obligación.
- En el transcurso de un año ampliar el portafolio y así fidelizar los clientes además de aumentar nuestra cartera
- Tener un plan de contingencia por cualquier eventualidad designada a un colaborador que este pendiente de mantenerlo actualizado.
- Crecimiento del talento empresarial sin descuidar el manual de gestión para el bienestar de nuestros colaboradores.

1.3.9. Objetivos Estratégicos

Objetivos estratégicos comerciales.

- Incrementar la captación de clientes empresariales mediante estrategias de promoción y difusión de los programas de Team Building.
- Posicionar a Team Up en el mercado como una microempresa especializada en el desarrollo de actividades de integración y trabajo en equipo para empresas.
- Establecer alianzas estratégicas con organizaciones y empresas para ampliar la oferta de servicios y fortalecer la presencia en el mercado.
- Fidelizar a los clientes mediante la oferta de programas innovadores y personalizados que contribuyan a mejorar el clima laboral y el desempeño de los equipos de trabajo.

Objetivos estratégicos financieros.

- Incrementar los ingresos de la microempresa Team Up mediante la comercialización de programas de Team Building dirigidos a empresas.
- Optimizar el uso de los recursos financieros mediante una adecuada planificación y control de los costos operativos.

Objetivos estratégicos de procesos internos.

- Fortalecer la organización interna de la microempresa mediante la definición clara de procesos y responsabilidades en la prestación de los servicios.
- Desarrollar procedimientos estandarizados para la planificación y ejecución de los programas de Team Building.

Objetivos estratégicos de innovación y calidad

- Desarrollar programas innovadores de Team Building que respondan a las necesidades actuales de las empresas.
- Implementar metodologías dinámicas y participativas que mejoren la calidad de los servicios ofrecidos.

Objetivos estratégicos de Talento Humano.

- Desarrollar las competencias y habilidades del personal mediante programas de capacitación continua, orientados al trabajo en equipo, liderazgo y servicio al cliente.
- Fomentar un ambiente laboral positivo que promueva la motivación, la colaboración y el compromiso de los colaboradores con los objetivos de la microempresa.

CAPÍTULO II: Análisis Del Entorno

2.1. Análisis de la demanda / necesidad

2.1.1. Perfil de los Beneficiarios o Usuarios Potenciales

Los beneficiarios o usuarios potenciales de la microempresa “Team Up” especializada en programas de team building para el fortalecimiento del clima laboral empresarial en el sector Iñaquito del Distrito Metropolitano de Quito son las organizaciones, equipos de trabajo, empresarios locales y las familias de los trabajadores que se benefician indirectamente de los servicios que otorga Team Up.

Nos dedicamos a entregar una asistencia estructurada en los sistemas de gestión del clima laboral en la ubicación de estudio definida principalmente a las micro, medianas y pequeñas empresas sin excluir a las grandes empresas de la zona, ya que hemos dejado claro que requieren de apoyo especializado y con la normativa actual, además de precios accesibles que se adapten al tamaño de cada entidad sin dejar de lado la confidencialidad y los resultados óptimos documentados para cualquier control que se presente.

Los colaboradores oscilaran entre los 23 y 45 años que son la mano laboral del sector, personal de tercer nivel o técnicos superior, áreas indistintas según se requiera en la empresa, el entorno familiar mejora en la calidad de vida y se cumple las políticas de empleo y la prevención de riesgos laborales.

2.1.2. Tipo de Mercado o Contexto

El mercado al que se dirige Team Up es exclusivamente a las organizaciones ya que mejora el funcionamiento de las mismas, cumple con las normativas para el aumento de la competitividad y productividad de las empresas. (Amstrong, 2020)

Para la adquisición de este servicio se enfocan la gerencia, talento humano o administración para cumplir con las especificaciones legales a mediano o largo plazo y así obtener una inversión retornable medible a nivel legal y profesional, los servicios intangibles profesionales son estratégicos con una oferta que no ha sido dominada para cumplir la demanda del sector y existe la oportunidad de posicionamiento especializado en el sector de Iñaquito.

El sector de Iñaquito es el centro corporativo principal con más de 3200 empresas con organizaciones públicas y privadas (MDMQ, 2023) donde se registran los mayores ingresos económicos y del personal, este mercado tiene la obligación de mantener la gestión del clima laboral en estructurado y actualizado para la mejoría de las practicas organizacionales.

Pocas empresas son especializadas en esta área y la presencia de ofertas informales de este servicio no tiene validez legal, además que no tienen metodologías estandarizadas legales y las consultoras nacionales e internacionales tiene altos costos y no son específicas para cada MIPYMES del sector, es decir se carece de proveedores adecuados.

La demanda de este servicio necesita que sea legal, comprobable, personalizado y estructurado con un valor accesible para centrarse en la prevención de riesgos laborales y cumplimiento de las normativas que mejoren el ambiente laboral y respalde cualquier proceso legal que Team Up puede sostener.

2.1.3. Segmentos y Grupos Objetivo

El Manual de Gestión para la microempresa Team Up que ofrece los servicios de team building y mejoramiento del clima laboral se determina que los grupos objetivo de da en la zona geográfica del norte del Distrito Metropolitano de Quito, Iñaquito donde hay una estructura económica amplia para cumplir con los niveles de exigencia impuestos por las entidades reguladoras.

El servicio se dirige a las microempresas formales de la zona que no tienen el personal capacitado para cumplir con las necesidades normativas de los programas para el clima laboral, avalado por el Ministerio de Trabajo, no solo cumplimos la ley sino también con la reducción de rotación y fortalecimiento organizacional.

No solo las PYMES necesitan estos programas sino también las grandes empresas ya que deben ser adaptables según su porte y necesidad así se da al cumplimiento normativo con mejoras de estrategias que fortalecen el liderazgo y sentido de pertenencia de cada colaborador de cualquier entidad.

2.1.4. Comportamiento, Hábitos o Patrones Relevantes

El comportamiento del mercado se aplica en la zona de Iñaquito este servicio es una compra que se basa en evaluaciones aplicadas al personal, esta decisión es tomada por las áreas de administración o talento humano, bajo el concepto que la empresa sea confiable y legal ante las empresas reguladoras

Se busca recomendaciones de otras empresas o información en la cámara de comercio, los canales de redes sociales y/o empresariales son importantes porque se puede verificar al proveedor por registros y trayectoria.

Se realizan distintas cotizaciones, aunque muchas veces el precio bajo no es relevante ante la seguridad de la entidad estas capacitaciones tienen mayor demanda antes de los cierres de gestión estas renovaciones son primordiales renovarlas semestral y anualmente sin que interfieran con las jornadas laborales

Al decidir el gerente o dueño desea que se resuelva todo según la ley sin costos adicionales, ya que el Ministerio de trabajo siempre está realizando inspecciones y suelen hacerse sin mucha anticipación por ende Team Up debe entregar los informes de manera clara y segura para fidelizar al cliente con un cronograma integro y resultados medibles.

En las entidades grandes es más complicado el proceso y lento, ya que son más estrictos, pero prefieren que las certificaciones sean verificables y que el trabajo se realice confidencialmente, suelen contratar proyectos anuales.

Los patrones relevantes son que algunas empresas creen aun que el team building son fiestas y no una intervención técnica y legal, en Iñaquito las entidades prefieren quien conozca la zona y se acople al ritmo de trabajo para que los documentos que se reciban sean utilizados legalmente y archivados para poder utilizarlos como respaldo en cualquier momento, siempre y cuando tengan un calor técnico y legal.

2.1.5. Instrumentos de Recolección de Información Primaria

2.1.5.1. Encuestas

Se aplicaron 100 encuestas estructuradas de 10 preguntas a personas del sector laboral con nivel superior de entre 23 y 45 años, con el objetivo de conocer la situación actual en sus áreas de trabajo.

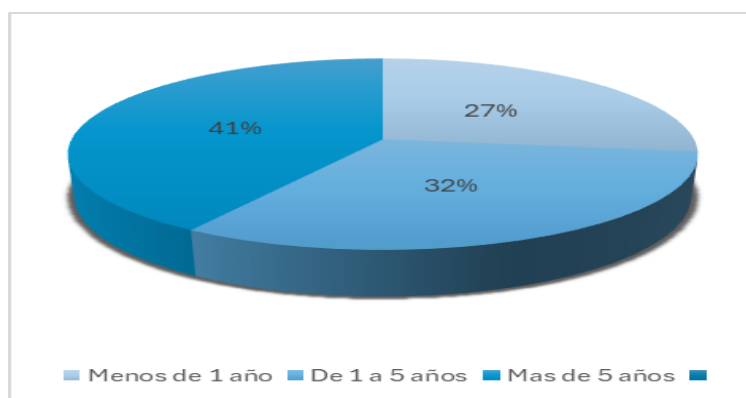
Pregunta 1: ¿Cuánto tiempo llevas laborando en tu empresa?

Tabla 1. Pregunta 1 de la Encuesta

Opciones	Frecuencia	%
Menos de 1 año	0,27	27%
De 1 a 5 años	0,32	32%
Mas de 5 años	0,41	41%
Total	1,00	100%

Elaboración Propia

Gráfico 5. Pregunta 1 de la Encuesta



Elaboración Propia

Interpretación: el porcentaje de los trabajadores no tiene mucha diferencia entre estabilidad y rotación, un 27% está recién iniciando trabajo, 32% está empieza a estabilizarse y el 43% ha formado una estabilidad en su área.

Pregunta 2: En la entidad en la que trabajas, ¿existe un ambiente laboral respetuoso y agradable?

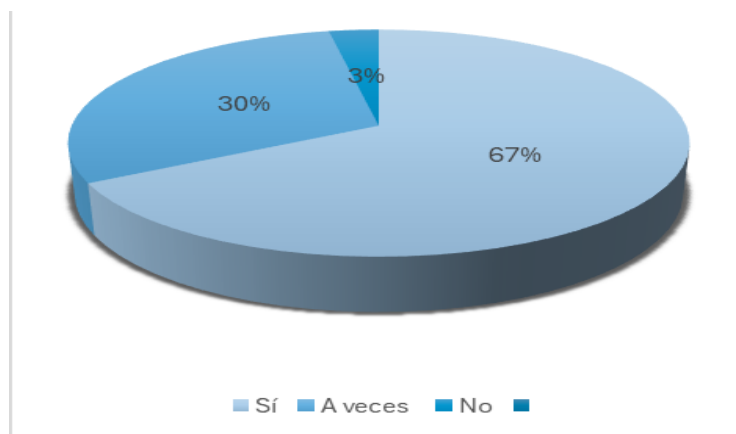
Tabla 2. Pregunta 2 de la Encuesta

Opciones	Frecuencia	%
Sí	0,67	67%
A veces	0,3	30%

No	0,03	3%
Total	1,00	100%

Elaboración Propia

Gráfico 6. Pregunta 2 de la Encuesta



Elaboración Propia

Interpretación: en la actualidad existe un bajo índice de irrespeto en el área laboral en este caso representa el 3%, ocasionalmente aún se derivan situaciones desagradables mencionada en un 30% con un “a veces” pero es agradable saber que ahora las entidades tienen un 67% de un ambiente laboral sano según los encuestados.

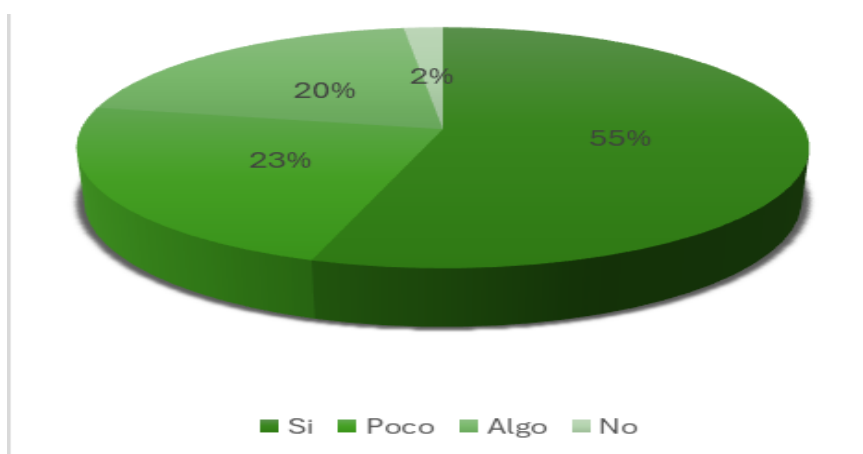
Pregunta 3: ¿Se valora el trabajo, las ideas y la opinión de cada colaborador en la empresa?

Tabla 3. Pregunta 3 de la Encuesta

Opciones	Frecuencia	%
Si	0,55	55%
Poco	0,23	23%
Algo	0,2	20%
No	0,02	2%
Total	1,00	100%

Elaboración Propia

Gráfico 7. Pregunta 3 de la Encuesta



Elaboración Propia

Interpretación: vemos que el 55% se siente valorado en las opiniones que se transmiten a sus pares, en otros establecimientos con 23% pocas veces son tomados en cuenta, el 20% menciona que podría ser una posibilidad mínima y con 2% definitivo no los toman en cuenta.

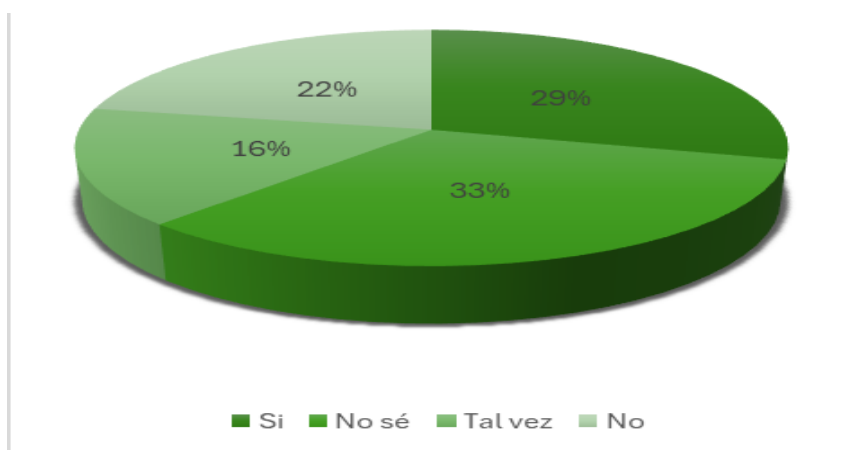
Pregunta 4: ¿Sabes si tu empresa cuenta con programas para mejorar el clima laboral?

Tabla 4. Pregunta 4 de la Encuesta

Opciones	Frecuencia	%
Si	0,29	29%
No sé	0,33	33%
Tal vez	0,16	16%
No	0,22	22%
Total	1,00	100%

Elaboración Propia

Gráfico 8. Pregunta 4 de la Encuesta



Elaboración Propia

Interpretación: entre el 22% del no y un 33% del no sé, desconocen de estos programas porque no se les han aplicado y la cuarta parte con un 29% si conoce de los programas técnicos que se aplican, aunque cabe la duda si es team building o entretenimiento y ahí se mencionaría el 16% del tal vez por desconocimiento.

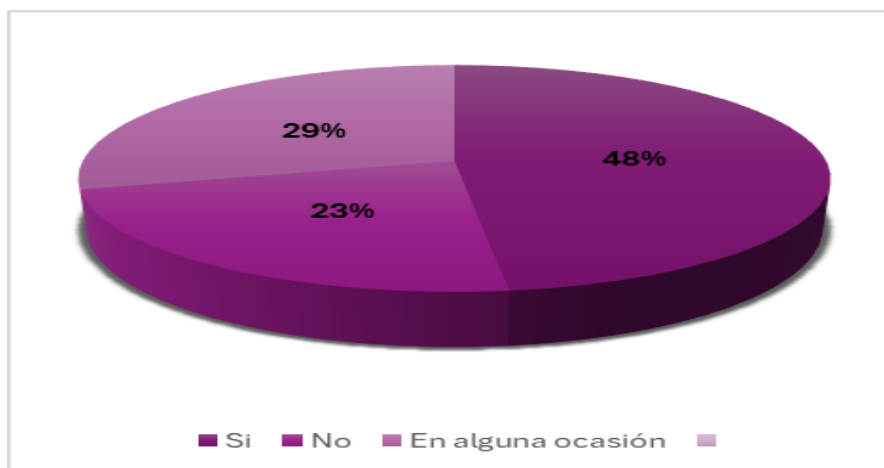
Pregunta 5: ¿Has participado en actividades para el bienestar de la empresa y sus colaboradores?

Tabla 5. Pregunta 5 de la Encuesta

Opciones	Frecuencia	%
Si	0,48	48%
No	0,23	23%
En alguna ocasión	0,29	29%
Total	1,00	100%

Elaboración Propia

Gráfico 9. Pregunta 5 de la Encuesta



Elaboración Propia

Interpretación: El 48% si conoce de las actividades que se han aplicado para el bienestar laboral, el 29% alguna vez lo experimentó dependiendo de la entidad de la empresa ya que cabe mencionar que no tiene un trabajo establecido en tiempo, y el 23% no ha comprobado vívidamente.

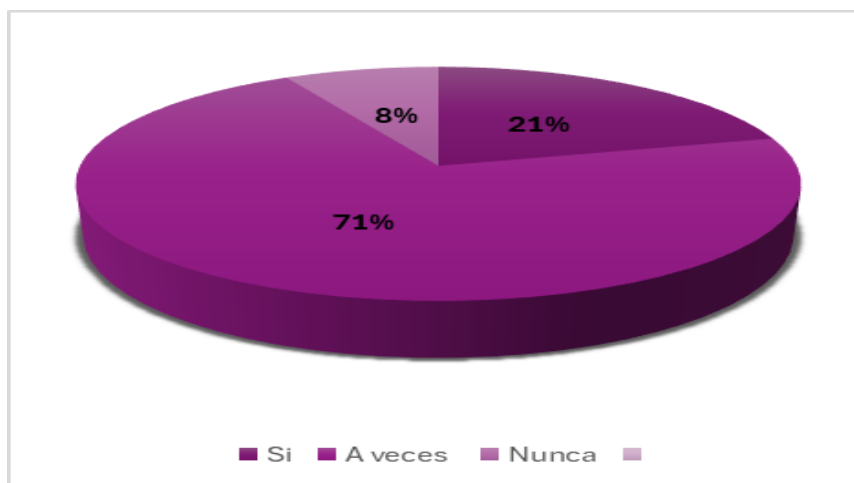
Pregunta 6: ¿Tu trabajo te genera estrés excesivo frecuentemente?

Tabla 6. Pregunta 6 de la Encuesta

Opciones	Frecuencia	%
Si	0,21	21%
A veces	0,71	71%
Nunca	0,08	8%
Total	1,00	100%

Elaboración Propia

Gráfico 10. Pregunta 6 de la Encuesta



Elaboración Propia

Interpretación: el 21% de colaboradores pasan estresados frecuentemente, el 71% a veces mantiene estrés y lo podemos derivar a las temporadas dependiendo la actividad de la entidad en que laboren y solo un 8% no se mantiene presionado en un ambiente sano.

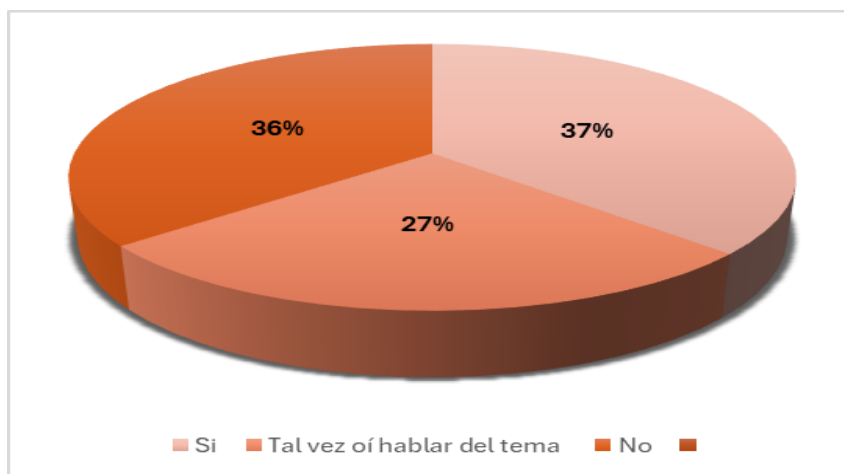
Pregunta 7: ¿Sabías que existe una ley ecuatoriana obligatoria que cuida el clima laboral y previene riesgos psicosociales?

Tabla 7. Pregunta 7 de la Encuesta

Opciones	Frecuencia	%
Si	0,37	37%
Tal vez oí hablar del tema	0,27	27%
No	0,36	36%
Total	1,00	100%

Elaboración Propia

Gráfico 11. Pregunta 7 de la Encuesta



Elaboración Propia

Interpretación: las personas tienen una opinión dividida apenas en un 37% conocen la ley vigente, alguien escuchó en algún momento sobre la ley, pero no la conoce al 100% menciona el 27% de encuestados y casi la misma cantidad que el sí con un 36% desconocen en la totalidad de la normativa ecuatoriana.

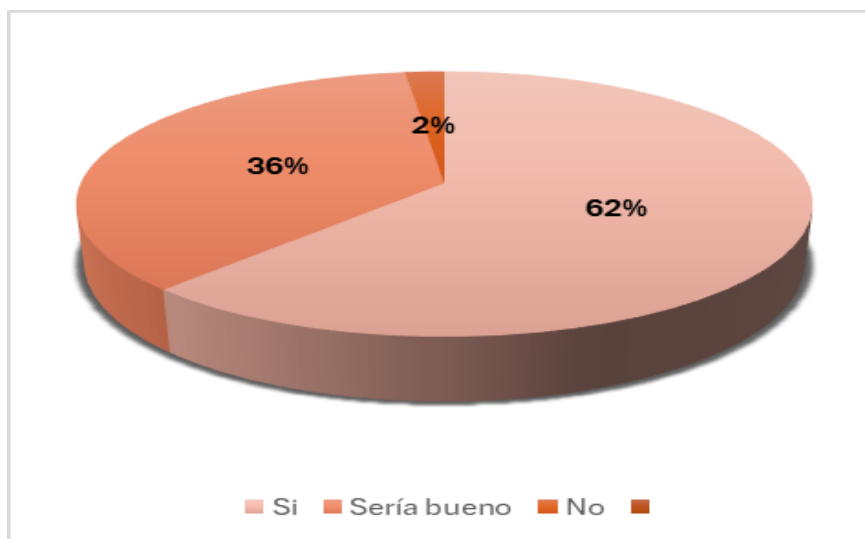
Pregunta 8: ¿Debería tu empresa realizar evaluaciones para medir el ambiente laboral indistintamente de las áreas?

Tabla 8. Pregunta 8 de la Encuesta

Opciones	Frecuencia	%
Si	0,62	62%
Sería bueno	0,36	36%
No	0,02	2%
Total	1,00	100%

Elaboración Propia

Gráfico 12. Pregunta 8 de la Encuesta



Elaboración Propia

Interpretación: un 62% desea que se realicen las evaluaciones de ambiente laboral, es decir, lo ven como una necesidad, un 32% piensa que sería bueno, pero existe aún una duda, sería comprensible que se refieran a que la empresa desee invertir en esa actividad y solo un 2% piensa que es innecesario.

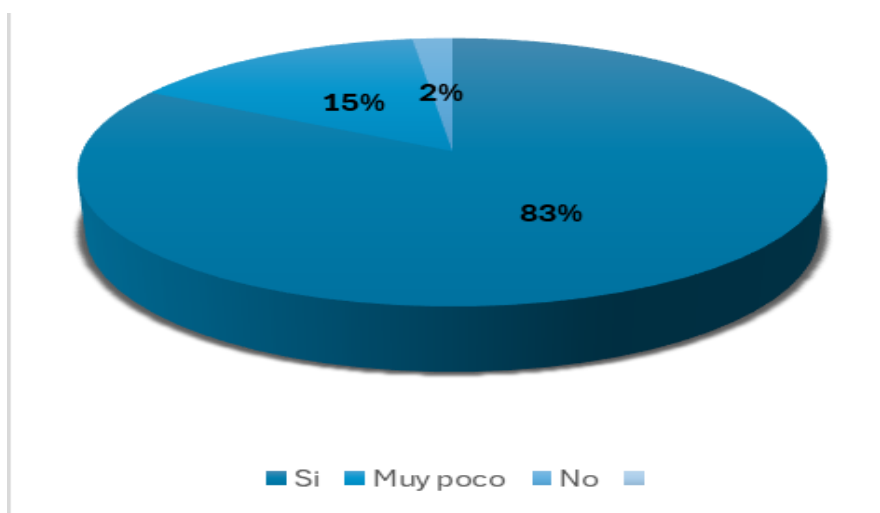
Pregunta 9: ¿Crees que tener un buen manual de gestión ayuda para que la empresa sea más productiva y eficiente?

Tabla 9. Pregunta 9 de la Encuesta

Opciones	Frecuencia	%
Si	0,83	83%
Muy poco	0,15	15%
No	0,02	2%
Total	1,00	100%

Elaboración Propia

Gráfico 13. Pregunta 9 de la Encuesta



Elaboración Propia

Interpretación: un buen manual de gestión es aceptable en un 83% ya que los colaboradores son parte de la empresa y quieren el beneficio para ambas partes, el 15% piensa que funciona muy poco, se puede crear la duda que tal vez trabajaron con informales que no mostraron resultados y no entregaron garantía de su trabajo resultando perjudicados, aunque apenas el 2% no lo crea necesario tener, tal vez por ignorancia respecto al tema.

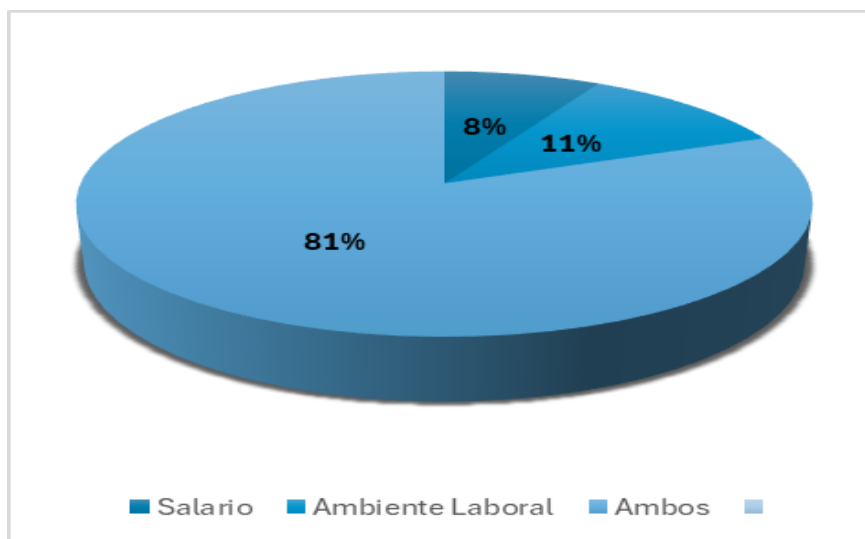
Pregunta 10: Para ti, ¿Qué es más importante para permanecer o elegir un empleo?

Tabla 10. Pregunta 10 de la Encuesta

Opciones	Frecuencia	%
Salario	0,08	8%
Ambiente Laboral	0,11	11%
Ambos	0,81	81%
Total	1,00	100%

Elaboración Propia

Gráfico 14. Pregunta 10 de la Encuesta



Elaboración Propia

Interpretación: es importante tener ambas con un 81% lo mencionan los encuestados pero un 8% solo menciona el salario y el 11% el ambiente laboral se presume que deben haber mantenido malas experiencias en esos ámbitos por mal manejo de las entidades donde encontraban o encuentran.

2.1.5.2. Entrevistas (cualitativo)

Se realiza 3 entrevistas a profesionales que pueden analizar la realidad organizacional desde la perspectiva del área donde se especializan, para asegurar que el Manual de Gestión para el fortalecimiento del clima laboral responda a las necesidades de las empresas del sector de Iñaquito para que se puedan aplicar con éxito.

Tabla 11. Entrevista 1

Entrevistado	Pregunta	Respuesta
--------------	----------	-----------

Ing. Tnlgo. Omar Patricio Vinuesa Burbano, MBA, MSc. Coordinador de Marketing Educación Inclusiva Vinculación con la Sociedad ITSEP – Instituto Superior Tecnológico Ecuatoriano de la Productividad	<p>¿Qué importancia tiene el clima laboral y el trabajo en equipo para Ud., es indispensable su mejora?</p>	<p>El clima laboral es, desde mi perspectiva, uno de los factores más determinantes en el rendimiento institucional. En mi experiencia coordinando áreas académicas y administrativas en ITSEP, he podido constatar que cuando el equipo trabaja en un ambiente de confianza, comunicación abierta y objetivos compartidos, los resultados son cualitativamente superiores. No se trata de un elemento secundario o decorativo: es la base sobre la que se sostiene cualquier proceso de mejora continua. Su optimización no es opcional, es estratégicamente indispensable.</p>
	<p>¿Conoce la normativa vigente obligatoria en las entidades que gestiona el clima laboral y previene los riesgos psicosociales y su trabajo la cumple?</p>	<p>Sí. En Ecuador, el marco normativo aplicable incluye el Código del Trabajo, el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores (Decreto Ejecutivo 2393), las resoluciones del IESS sobre riesgos del trabajo, y de manera específica la Norma Técnica para la Gestión de Riesgos Psicosociales emitida por el Ministerio del Trabajo en 2019, que obliga a instituciones con más de 10 trabajadores a aplicar instrumentos de evaluación, implementar planes de intervención y dar seguimiento periódico. En mi gestión procuro alinear los procesos internos a estos requerimientos, particularmente en lo que corresponde a la prevención, el registro y la atención de situaciones de riesgo dentro del entorno educativo.</p>
	<p>¿Piensa que un Manual de Gestión estructurado ayuda con los procesos que pide la ley y se cumplen al incluirlos?</p>	<p>Absolutamente. Un Manual de Gestión del Clima Laboral bien estructurado cumple una doble función: por un lado, operacionaliza los requerimientos legales traduciéndolos en procedimientos concretos, responsables definidos y evidencias verificables; por otro, institucionaliza prácticas que de otro modo quedan sujetas a la voluntad individual de cada directivo. La ley exige resultados, pero no siempre detalla el cómo. Ahí es donde un manual marca la diferencia: convierte la normativa en acción sistemática, auditable y sostenible en el tiempo.</p>

	¿Qué situaciones son las frecuentes que afectan el ambiente laboral y al equipo?	En el contexto institucional que conozco, las situaciones más recurrentes son: la comunicación deficiente entre niveles jerárquicos, la sobrecarga de funciones sin claridad de roles, la percepción de inequidad en el reconocimiento del desempeño, los conflictos interpersonales no gestionados oportunamente, y la falta de espacios formales para la retroalimentación. A esto se suman factores propios del sector educativo como la presión por resultados académicos, los cambios normativos frecuentes y la coexistencia de perfiles muy diversos dentro de un mismo equipo.
	¿Cuáles serían los aspectos que hacen falta para la elección de un proveedor de servicios de mejora del clima laboral y prevención de riesgos?	Para seleccionar un proveedor idóneo considero esencial evaluar: el respaldo metodológico y alineación con la normativa ecuatoriana vigente, la experiencia demostrable en organizaciones del sector público o educativo, la capacidad de personalizar el diagnóstico al contexto específico de la institución, la propuesta de intervención con indicadores medibles y seguimiento, la solidez del equipo profesional (psicólogos organizacionales, especialistas en SSO), y la relación costo-beneficio en función del impacto real esperado. Un proveedor que solo entrega informes sin acompañamiento en la implementación no añade valor suficiente

Elaboración Propia

Tabla 12. Entrevista 2

Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Alejandro Loachamín Gerente de proyectos PMJ constructora	¿Qué importancia tiene el clima laboral y el trabajo en equipo para Ud., es indispensable su mejora?	El clima laboral y el trabajo en equipo son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos de una organización. En proyectos de construcción intervienen diversas especialidades y contratistas, por lo que una adecuada comunicación, respeto y coordinación permiten reducir conflictos, evitar retrasos y mejorar la productividad. Considero

		que su mejora es indispensable, ya que un ambiente laboral positivo favorece el compromiso del personal, disminuye la rotación y fortalece la calidad del trabajo.
	¿Conoce la normativa vigente obligatoria en las entidades que gestiona el clima laboral y previene los riesgos psicosociales y su trabajo la cumple?	Sí. Conozco la importancia de la normativa relacionada con la seguridad y salud ocupacional, así como la prevención de riesgos psicosociales. En las actividades que gestiono se procura cumplir con los procedimientos establecidos mediante la coordinación con el personal, la planificación de actividades, el control de riesgos y la promoción de una comunicación adecuada entre todos los involucrados.
	¿Piensa que un Manual de Gestión estructurado ayuda con los procesos que pide la ley y se cumplen al incluirlos?	Sí. Un Manual de Gestión constituye una herramienta importante para estandarizar procesos, definir responsabilidades y establecer procedimientos claros. Además de facilitar el cumplimiento de la normativa vigente, contribuye a que las acciones relacionadas con el clima laboral y la prevención de riesgos psicosociales se ejecuten de manera consistente y puedan ser verificadas y mejoradas continuamente.
	¿Qué situaciones son las frecuentes que afectan el ambiente laboral y al equipo?	Las situaciones más frecuentes son la falta de comunicación entre las áreas, la escasa coordinación entre los equipos de trabajo, la presión por el cumplimiento de plazos, cambios constantes en la planificación, la falta de definición de responsabilidades y la demora en la toma de decisiones. Estos factores pueden generar conflictos, estrés y afectar el desempeño del equipo.
	¿Cuáles serían los aspectos que hacen falta para la elección de un proveedor de servicios de mejora del	Considero que los aspectos más importantes son la experiencia comprobada del proveedor, el conocimiento de la normativa vigente, la capacidad para realizar

	clima laboral y prevención de riesgos?	diagnósticos objetivos, la propuesta de soluciones prácticas y medibles, el acompañamiento durante la implementación, la capacitación al personal y la evaluación de resultados mediante indicadores. También es importante que el proveedor adapte sus metodologías a la realidad y necesidades específicas de la organización, en lugar de ofrecer soluciones estandarizadas.
--	--	---

Elaboración Propia

Tabla 13. Entrevista 3

Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Gestor de cobro Protramites - Produbanco Byron Cerón	¿Qué importancia tiene el clima laboral y el trabajo en equipo para Ud., es indispensable su mejora?	Es fundamental porque cuando hay buen ambiente y apoyo entre compañeros, el trabajo sale mejor y con menos estrés. Sí, es indispensable siempre hay cosas por mejorar. Un buen clima laboral ayuda a que la gente trabaje más motivada y comprometida.
	¿Conoce la normativa vigente obligatoria en las entidades que gestiona el clima laboral y previene los riesgos psicosociales y su trabajo la cumple?	Sí conozco de manera general la normativa y considero que la empresa cumple con varios aspectos orientados al bienestar de los colaboradores.
	¿Piensa que un Manual de Gestión estructurado ayuda con los procesos que pide la ley y se cumplen al incluirlos?	Sí porque ayuda a tener procesos claros, ordenados y facilita el cumplimiento de las obligaciones legales.
	¿Qué situaciones son las frecuentes que afectan el ambiente laboral y al equipo?	La mala comunicación, la falta de apoyo, la sobrecarga de trabajo y los conflictos entre compañeros.
	¿Cuáles serían los aspectos que hacen falta para la elección de un proveedor de servicios de mejora del clima laboral y prevención de riesgos?	Experiencia, conocimiento de la normativa, buenas referencias, seguimiento constante y soluciones prácticas para la empresa

2.1.5.3. Focus Group (cualitativo)

Tabla 14. Focus Group

Preguntas	Respuesta Grupal	Consenso
¿Qué entienden por un buen clima laboral y como le definirían?	Un buen clima laboral se representa por respeto, confianza, comunicación efectiva y colaboración organizacional esto permite que los trabajadores trabajen motivados, cómodos seguros y comprometidos también mencionaron la opinión libre, apoyo de los superiores y el reconocimiento del trabajo.	Un buen clima laboral es beneficioso para el bienestar del personal que se encuentra fortaleciendo lazos interpersonales y cumplen con las metas que tiene la organización.
¿Es importante un ambiente laboral sano en las empresas de esta zona?	Un ambiente laboral sano es el éxito de las empresas no importa que tamaño tenga reduce el tamaño de conflictos y la rotación del personal con una alta calidad del servicio entregado.	Los entrevistados desean mantener un buen ambiente laboral saludable que beneficia tanto a la empresa como a los trabajadores por medio de la competitividad y el desempeño.
¿Qué influye en un equipo de trabajo unido y coordinado y existe importancia del tema?	Los participantes dijeron que los factores son comunicación, confianza, respeto, liderazgo, responsabilidad y el equilibrio en las funciones lo cual ayuda en la coordinación de los procesos dentro de la empresa y volverse más eficientes reduciendo errores.	El compromiso y la colaboración de los colaboradores es indispensable para el éxito de las empresas, además que son la base una buena organización.
¿Qué actividades se realizan en su empresa para mejorar la relación entre colaboradores o solo lo hacen por cumplir con la ley y por qué?	Las respuestas dicen que las empresas optan por las capacitaciones, fomentan el trabajo en equipo y el compañerismo más que todos en los puestos de más exigencia.	Se mira entonces que las actividades no deberían realizarse por obligación sino como una estrategia que tendrá como recompensa la mejoría empresarial y laboral de los colaboradores.
¿Cuáles son los problemas que afectan en su lugar de trabajo y la comunicación directa evita conflictos?	Los problemas fuertes en la falta de comunicación, malentendidos por palabras mal dichas y la falta de coordinación entre las distintas áreas.	La comunicación clara y concisa previene conflictos y coordinar efectivamente las áreas porque se reducen los errores y aumenta la armonía y productividad.

¿La carga de estrés trabajo y horarios como influye entre los compañeros de trabajo?	Los participantes mencionan la presión laboral y jornadas extensas impulsan a la sobrecarga de trabajo y esto resulta en cansancio físico y mental y no pueden rendir como se debería habitualmente.	Este estrés sabe formar conflictos entre pares y que la convivencia laboral sea tensa y perjudique el desempeño y la productividad de la entidad.
¿Creen que hace falta ayuda exterior especializada para gestionar el clima laboral y por qué?	La intervención de un profesional es beneficiosa siempre y cuando sea externo y no tenga conflicto de intereses y ayuda solucionar los problemas existentes que desde de adentro de entidad no se visualiza y puede entregar herramientas	La asesoría externa es una herramienta valiosa para que contribuya a la mejoría de las áreas promoviendo el buen clima laboral.
¿Si existe una guía específica que mencione que hacer, como y cuando, qué ventajas nos presenta?	El que exista una guía ayuda a estandarizar los procesos, responsabilidades claras de los colaboradores y lineamientos que se cumplan en alguna situación que se presente y necesite tomar acciones inmediatas.	Consideran que ayudaría a la resolución de conflictos con una comunicación firme además del fortalecimiento del equipo obteniendo claros resultados en el día a día.
¿Existirá desventajas al seguir un manual en la práctica diaria?	Los participantes piensan que no existiría realmente desventajas si está bien estructura con claridad, practico y adaptable según la organización, aunque si es rígido o complejo seria insatisfactorio y menos sino existe la capacitación adecuada.	Coinciden en que un buen manual estructurado, flexibles y aplicado con las debidas capacitaciones hará que los colaboradores se adapten de manera uniforme y sólida.
¿Es importante que las guías estén adaptadas al tamaño y forma de las empresas en el sector de Iñaquito?	Los participantes dicen que el manual de gestión debe adaptado específicamente a las necesidades que tenga la empresa porque no todas son estructuras iguales, ni los colaboradores son el mismo número además de las políticas de cada una.	Es decir que destacan que la adaptación de procedimientos favorece para tener mejores estrategias según la realidad de cada una para el fortalecimiento del clima laboral y cumplir con los objetivos institucionales.
¿Qué procedimientos hacen falta para que una guía sirva al mejorar el clima laboral y el trabajo en equipo?	Menciona que el manual debe incluir un buen diagnóstico, objetivos definidos, capacitaciones programadas efectivos canales de comunicación y métodos de prevención y resolución de conflictos. También se debe complementar con un seguimiento continuo y promover la participación de	Estas respuestas dicen que todo lo mencionado garantizaría la aplicación correcta de la guía para fortalecimiento y mejora continua.

	todos es decir todas las jerarquías.	
¿Qué actividades sirven para mejorar las labores en el trabajo: capacitaciones, dinámicas, ejercicios prácticos, evaluaciones y/o seguimiento continuo?	Todas las actividades deben ser fundamentales para fortalecer el clima laboral y el desempeño organizacional generando conocimientos y habilidades de comunicación, liderazgo, trabajo en equipo y resolución de conflictos.	Las evaluaciones periódicas y lo transmitido en las entrevistas del focus Group agilizan los avances y la contribución de la mejora organizacional.
¿Qué información sería de interés al final de cada actividad para retroalimentación?	La recopilación de la información es importante para saber la satisfacción del cliente y los colaboradores para que generen opiniones y sugerencias además de identificar las dificultades y los resultados. También las actividades y cambios del ambiente deben ser evaluados para generar compromisos de los recipientes.	Mencionan que la retroalimentación y evaluación es indispensable en cualquier proceso que se realice para medir la efectividad de las acciones que se toman para entidad por medio de profesionales externos.
¿Qué formatos pueden sugerir que sean fáciles de llenar y utilizar en cada actividad?	Las recomendaciones de los participantes son encuestas breves, formularios digitales, escalas de valoración y las observaciones o comentarios que se deriven en el proceso.	Los participantes mencionan que los formatos citados recopilan la información y dan rápido conocimiento de los datos para organizar actividades de la mejora del clima laboral.
¿Qué resultados o cambios desea en su empresa aplicando este manual en su empresa?	Esperan que se mejore la comunicación entre colaboradores y superiores para fortalecer al equipo promoviendo un ambiente sano, saludable e integrado. La reducción de los conflictos es lo principal para incrementar el compañerismo y favorecer el desempeño laboral.	Las mejoras deben traducirse en la productividad, satisfacción y cumplimiento de los colaboradores en todas las áreas con el apoyo de los directivos y así la empresa ira en ascenso.

Elaboración Propia

2.1.5.4. Análisis e Interpretación de Resultados

El análisis de los resultados de las encuestas, entrevistas y focus Group nos demuestran que el implementar un manual de gestión en Team Up nos ayuda a que los procesos sean estructurados ya que el team building es un tema especializado pero

desconocido por muchos o mal interpretado como entretenimiento que no genera resultados óptimos.

El traer un profesional externo especializado genera conciencia en los colaboradores y superiores para que la empresa vaya creciendo al manejar de buena manera el clima laboral, la microempresa debe mantener la confianza de los clientes ' para que se dé a conocer por medio de recomendaciones y las actividades que se realicen deben ser dinámicas y los procesos escritos cortos también que los resultados sean claro para saber qué medidas se deben tomar en base a los mismos y así las entidades tendrán un mejor clima laboral en la organización.

Team Up tiene reconocimiento cuando va solucionando las necesidades de cada empresa sin importar si tamaño o especialidad simplemente aplicando una guía con parámetros claros y flexibles, complementados con certificaciones avaladas por el ministerio de trabajo y cumpliendo con la normativa vigente.

2.2. Análisis de la Oferta / Situación Actual

En la zona de Iñaquito se encuentran proveedores como las grandes consultoras nacionales e internacionales, las consultoras medianas y proveedores en general, los profesionales independientes y la oferta informal además de las áreas internas de gestión humana.

La oferta actual se puede cubrir para las empresas que se están incorporando de forma parcial adaptándose a los horarios de la zona corporativa, cabe mencionar que no hay proveedores especializados en clima laboral y team building técnico sin procesos escritos o certificaciones del SECAP/INEN.

Existen algunos proveedores pero que no se ajustan al perfil de las empresas de Iñaquito, no entregan evidencia técnica que sea demostrada ante la ley y pierde su valor, para que este servicio sea rentable se necesita evaluaciones sistemáticas con pre y post intervención adecuada, calidad estructura que sea dirigida a MIPYMES con costos accesibles.

2.2.1. Perfil del Actor Principal

Team Up es una organización legal para atender las necesidades de fortalecimiento del trabajo en equipo y gestión del clima laboral cubriendo una brecha en el mercado en base a la normativa vigente (Trabajo M. d., Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2025-093, 2025) para MIPYMES, también realiza actividades que tiene procesos técnicos con resultados medibles y documentados.

Es una microempresa ágil de bajos costos operativos y tarifas accesibles, con personal idóneo profesional en psicología, administración y desarrollo organizacional humano, su soporte es el manual de gestión que se menciona en esta investigación que garantiza la calidad siendo un aliado estratégico para evitar sanciones y cumpliendo con la ley para evitar penalizaciones.

Aplica dinámicas en un sector desestructurado para poder operar como una microempresa especializada, demostrando calidad y competencia sin ser una gran entidad, dando confianza a los clientes al convertir pasos legales complejos en requisitos sencillos y aplicables, con distinción en la competencia informal por las técnicas aplicadas y económica frente a las consultoras.

2.2.2. Variables Psicográficas y Demográficas Pertinentes

Tabla 15. Variables Psicográficas

Estas características se relacionan con el estilo de vida, valores y comportamientos del porqué del manual y sus resultados.

Colaboradores		Empresas	
Variantes	Descripción	Variantes	Descripción
Valores Laborales	Comunicación Respeto Reconocimiento Desarrollo profesional Equilibrio en personal-profesional	Orientación de la gestión	Resultados evidentes en la productividad Equilibrio en el bienestar Enfocados en el desarrollo humano
Percepción del clima laboral	Positivo Deficiente Dificultades frecuentes Equilibrado	Decisiones de compra	Costo asequible Cumplir con la normativa y la seguridad Respaldo en la calidad técnica Confianza en el proveedor

Actitud ante normativas	Valoran la ley Requisito necesario Carga administrativa	Estandarización	Procesos documentados y ordenados Normas flexibles Criterios vivenciales
Preferencias de aprendizaje	Actividades prácticas Charlas guiadas Grupos pequeños para trabajar Seguimiento y evaluación continuo	Exigencia y calidad	Estándares de acuerdo al tamaño empresarial Certificaciones verificables Necesaria
Cambios	Aceptable si hay beneficios Abiertos a mejorar Desconfiados		

Elaboración Propia

Tabla 15. Variables Demográficas

Estas características delimitan mi población de manera objetiva, medible y estructural, basado en el perfil que se definió de 23 a 45 años de tercer nivel.

Colaboradores Encuestas y Focus Group		Empresas Entrevistas y Mercado	
Variantes	Categoría	Variantes	Descripción
Edad	23 a 30 31 a 40 41 a 45	Ubicación geográfica	Zona Central Iñaquito Norte de D.M.Q corporaciones Sectores influyentes cercanos
Genero	Masculino Femenino Otro o no decirlo	Tamaño según MIPYMES	Microempresa Pequeña empresa Mediana empresa
Antigüedad en la entidad	-1 De un año De 1 a 3 años De 3 a 5 años + de 5 años	Sector de actividad	Servicios profesionales Consultorías Financieras Tecnologías de la información Salud privada Educación superior Comercio especializado
Nivel jerárquico	Personal profesional Administrativo Coordinadores Jefaturas Dirección Gerencia	Años de funcionamiento	Menor a 5 años De 6 años a 15 Mayor de 15 años

Área de desempeño	Servicios profesionales Finanzas-Contabilidad Tecnología Sistemas Salud Educación Comercial y/o ventas		
-------------------	--	--	--

Elaboración Propia

Estas variables demográfica y psicográfica delimitan en y ayudan a comprender tanto a las empresas como a los colaboradores, por ende, el Manual de Gestión debe ser claro, estructurado, formal y flexible para que sea aplicado de manera efectiva para responder a las necesidades de MIPYMES.

2.3. Plan de Acción o Propuesta

Nuestra propuesta es una herramienta operativa que se debe aplicar en grieta que encontramos en el sector de Iñaquito mejorando el clima laboral y el trabajo en equipo en las MIPYMES.

2.3.1. Producto, Servicio o Intervención Propuesta

El servicio técnico especializado es exclusivo para las empresas del sector de Iñaquito mediante el manual de gestión que se propone para que sea adaptado y estructurado.

Es el fortalecimiento del clima laboral y trabajo en equipo se necesita instrumentos de validación que nos muestren los puntos a mejorar para que sea diferente de cualquier actividad recreativa, el trabajo que se realiza es adaptado al tamaño, actividad y necesidad de la empresa tomando en cuenta el acuerdo ministerial (Trabajo, Acuerdo Ministerial, 2025a) y se aplicaran por medio de dinámicas, talleres y reuniones del personal con sujetos especializados en el tema.

Después de realizar todos los pasos a seguir claros, flexibles y asequibles se entrega la documentación técnica de los resultados, conclusiones y recomendaciones que cumplen con la ley en cualquier revisión.

Al ir capacitando al personal previamente se le ofrece planes como básico, intermedio e innovador, se emplea el servicio en casos reales para lograr cumplir con el objetivo garantizando calidad y respaldo al cliente y si visualiza alguna nueva necesidad se incorporan los cambios normativos esenciales.

2.3.2. Costos / Accesibilidad

La estructura de precios se genera por la calidad técnica y el respaldo legal, siendo realistas en la inversión que pueden otorgar las empresas del sector, sin definir costos inalcanzables o costos que devalúen la calidad del servicio.

El criterio del costo es en base a Team Up porque es una microempresa liviana con un manual de gestión estandarizado lo que permite precios factibles sin perder el tecnicismo, se aprovecha que en el sector hay conocimiento del tema, los escritos optimizan recursos y no hay costos de instalaciones.

El servicio de da según la MIPYMES sea micro, pequeña o mediana empresa, pero cualquier plan tiene el respaldo del manual solo que varía según la frecuencia y la intensidad del mismo. Debemos tener precios competitivos respecto a las 3 entidades que son la competencia, formas de pago versátiles con transparencia al cobrar sin adicionales fantasmas además de adaptarnos a los recursos que se puedan tener en las mis empresas o alquileres económicos gestionados en la zona.

2.3.3. Comunicación y Difusión

El objetivo de Team Up no es solo vender y tener clientes sino educar el mercado y mostrar la diferencia al intervenir resaltando el vínculo directo con el personal y el cumplimiento legal.

La comunicación institucional y directa donde están la cámara de comercio de Quito, CONQUITO, asociaciones corporativas del sector, realizar visitas dirigidas a las empresas sectoriales entregando panfletos simples que expliquen la propuesta y las recomendaciones o referencias que compartan su experiencia con nosotros a mediano plazo.

Los medios digitales y empresariales que tiene una página sencilla y clara en redes empresariales donde se explique los beneficios con toda transparencia mencionando la

ley del clima laboral, proveedores formales y lo favorable de la gestión continua. Las oficinas con un medio de atención habitual y rápido además de mantener la formalidad.

Los materiales de difusión son los documentos claros y concisos como los folletos o trípticos que mencione los paquetes, para que sirven las auditorias, versión sintetizada del manual informando que todo es legal, ordenado y estandarizado.

2.3.4. Distribución o Implementación

La cobertura geográfica está en la zona corporativa de Iñaquito lo que evita desplazamientos extensos, horarios flexibles y reducción de costos y se entrega el servicio en las instalaciones propias del cliente ya que se desenvuelven mejor en su entorno y los centros de reunión son dentro de la zona y Team Up es quien atiende directamente el proceso, entregando calidad y criterios de primer orden en cadena.

Existen fases:

Fase de ejecución: donde se da el diagnóstico técnico, la planificación, desarrollo de actividades y la evaluación donde se visualiza los cambios y los avances medibles.

Fase de entrega: se facilita el informe técnico listo para archivar y auditarse, con las recomendaciones y las fechas de seguimiento o actualización del manual.

Fase de seguimiento: son las revisiones periódicas del paquete y la recolección de observaciones para su perfeccionamiento.

La implementación tiene que ser correcta con personal capacitado para ejecutarlo, los criterios técnicos y legales no deben modificarse sino ajustarse al contexto además cada transición debe ser documentada para respaldo del cliente y la mejoría interna.

2.4. Posibilidades desde el Punto de Vista del Entorno

2.4.1. Ventaja Diferencial o Propuesta de Valor

Según la investigación hay mucha oferta, pero pocos especializados que confunden la técnica con entretenimiento sin respaldo legal, con costos demasiado altos y los económicos son informales sin base legal o garantía, en Iñaquito las organizaciones requieren confianza y cercanía con lenguaje corporativo adecuado.

Al tener un Manual tipificado diseñado exclusivamente para las MIPYMES de Iñaquito se garantiza resultados y documentos validos ante la normativa vigente que asegura que se haga todo bajo un manual unificado que no dependa de una persona eliminando el miedo de los clientes en fallos ya que al operar en el mismo sector se conoce el ritmo de trabajo, las expectativas y la cultura corporativa cubriendo las necesidades específicas sin costos innecesarios.

La accesibilidad equilibrada ofrece presupuestos acordes a las MIPYMES con calidad certificada más seguro que los informales y más económico que las consultoras grandes.

Las microempresas tienen una solución sencilla sin costos excesivos, las pequeñas empresas tienen una metodología estructurada que mejora la productividad y amenora los conflictos y las sucursales o sedes tienen un proveedor que cumple con los criterios técnicos, los informes centrales y la legalidad que es indispensable para evitar sanciones o multas.

2.4.2. Análisis de Fuerzas o Factores del Entorno

En la matriz PEST realizada se examina el entorno general y específico que identifica las oportunidades y amenazas que se deben pulir, el proyecto es altamente favorable porque los factores político-legales cubren la obligación de la gestión del clima laboral exigiendo la validez técnica, el ámbito económico-social de Iñaquito muestra la alta contracción corporativa donde se obtiene la inversión de los empresarios en sus colaboradores con tarifas accesibles.

Aunque existe competencia latente ninguna es dominante ni especializada, porque carecen de la formalidad que se desea, los factores externos justifican la investigación y se guía a la solución donde Team Up tiene los elementos de ventaja para la adaptarse a la zona y el respaldo legal.

2.4.3. Barreras o Restricciones Identificadas

La cultura es la mayor barrera que se muestra ya que las personas asocian el team building con recreación y como lo que es un proceso técnico obligado por la ley, sin embargo, siguen solicitando servicios informales por rapidez y facilidad sin pensar en las sanciones futuras.

La economía es un limitante ya que saben de las sanciones, pero imponen un presupuesto reducido y ahí escogen a los profesionales informales que no dan garantías por eso Team Up ofrece paquetes y precios básicos sin perder la calidad además que las empresas no entienden que en el informe se incluye el costo-beneficio.

Las normativas necesitan una interpretación técnica ya que está en constante actualización y si no se está claro de las normas los procedimientos que se realicen quedan obsoletos, Team Up tiene los formatos que son la evidencia del trabajo realizado porque si se lo realiza sin estructura no son válidos.

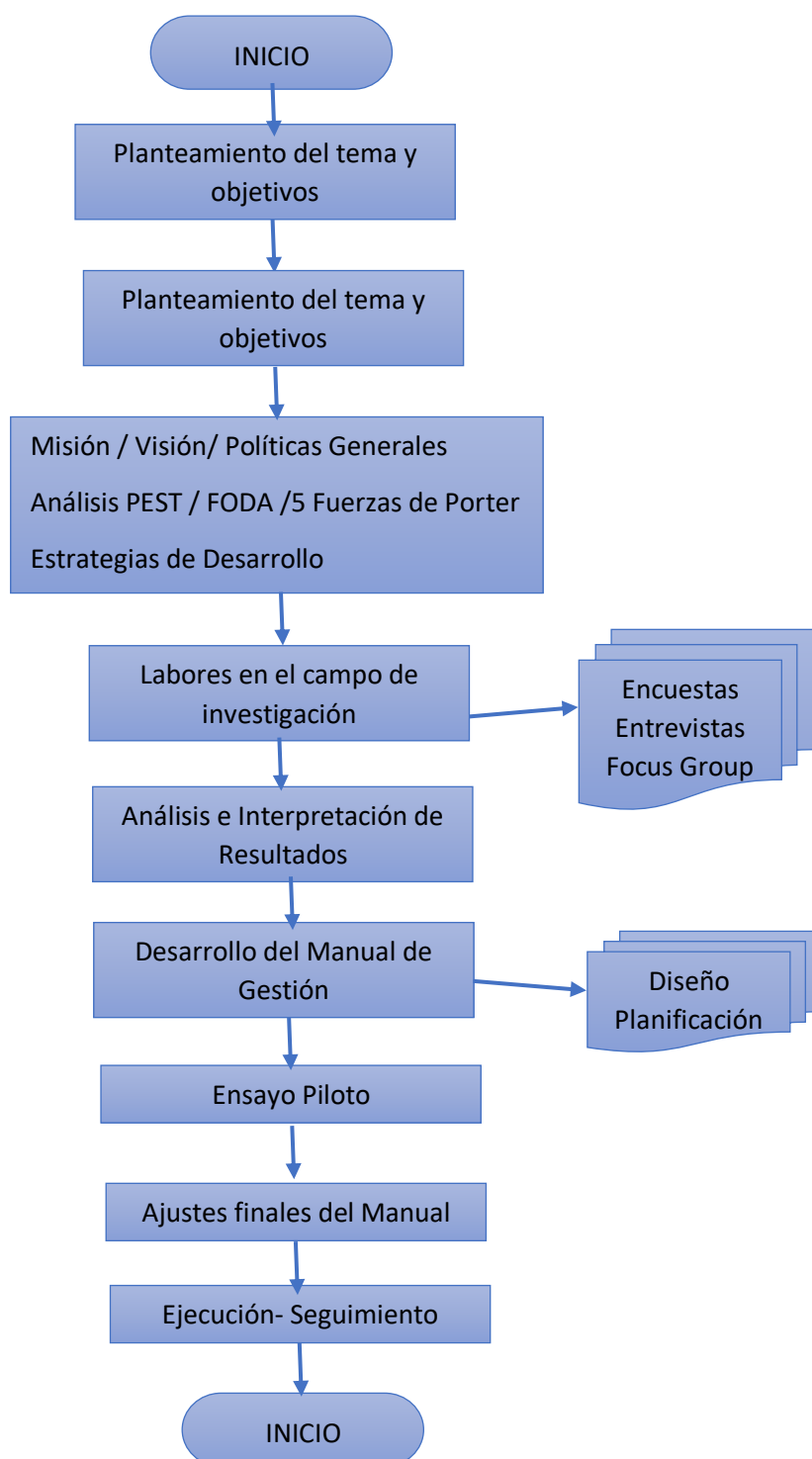
La barrera interna sería el tamaño porque Team Up es una microempresa que tiene poca cobertura y se debe atender a la zona de Iñaquito más lentamente, pero se garantizaría la calidad de la operación en cada entidad, sino de aplica el manual a cabalidad se perdería el plus de la microempresa.

CAPÍTULO III: Aspectos Técnicos Y Operativos

3.1. Procesos y Control de Calidad

3.1.1. Diagramas de Flujo del Proceso

Gráfico 15. Diagrama de Flujo de Proceso de Manual de Gestión de Team Building y Clima Laboral



3.1.2. Mecanismos de Control y Seguimiento

Los mecanismos de control tienen que ser estandarizados ya que son diseñados en el manual de gestión porque todos los documentos que se realicen deben de ser identificados con fechas, lugar, integrantes y las observaciones o recomendaciones pertinentes. Además, se mantiene en carpetas digitales para que sea más fácil su acceso a los colaboradores de Team Up y mostrar el respaldo para las auditorias ante el Ministerio Trabajo.

Este control debe mantener un orden que debe ser verificado cada uno de los ítems a cabalidad para cumplir con las normas ministeriales y esta revisión debe ser apta para validez del contenido de la normativa laboral.

En el mecanismo de seguimiento hay que detectar que se cumplan con los cronograma de manera completa y rígida, los informes deben ser íntegros en información y presentación para su aprobación inmediata y evitar estar incurriendo en repeticiones constantes del informe, realizar encuestas de satisfacción para ir mejorando según la visión del cliente porque se debe cumplir al 100% con la normativa completa en los documentos y al satisfacer a los mismos procuraran seguir renovando el servicio que se les presta.

Dentro del seguimiento se debe disponer que los participantes y responsables de la empresa deben ser evaluados para conocer su opinión sobre las actividades y después de un tiempo aproximado de 60 días percibir si existieron o no cambios en el clima laboral y equipo de trabajo. El acompañamiento requiere que por un periodo consecutivo se analicen las dificultades y se corrijan inmediatamente y cada semestre revisar si los pasos tomados fueron los correctos o se necesita de cambios al Manual, la metodología o indicadores propuestos inicialmente.

Se debe incorporar mecanismos que den retroalimentación a Team Up, ya que se mantiene un canal abierto para cualquier inquietud o sugerencia, estas se revisaran en las reuniones y también aquí se revisara las disposiciones actualizadas del Ministerio de Trabajo para ingresar estos requisitos en el Manual de Gestión ya que debe ser adaptado

a la realidad que se vive en el sector de Iñaquito sin tener un servicio estático sino dispuesto a cambios para las mejoras tanto de las empresas como del Manual de Gestión.

3.2. Capacidad Operativa

3.2.1. Capacidad de Ejecución o Producción

La capacidad de ejecución es con profesionales que se dedican específicamente a este servicio, ellos intervienen en el transcurso de 15 días laborales dependiendo del tamaño o paquete que la empresa haya adquirido con jornadas que se adaptan a las mismas siendo flexibles a la disposición de horarios que requieran ya que la movilización es mínima se ahorra tiempo y traslados.

Tabla 16. Capacidad Operativa

	CAPACIDAD INICIAL	CAPACIDAD HABITUAL	CAPACIDAD EXTENDIDA
PERIODO	De 6 a 12 meses	De 13 a 24 meses	De 25 meses...
RECURSOS	Un mínimo de 2 profesionales por c/u	Personal completo + administrativo	Aumento de personal según la necesidad
DESEMPEÑO	Mínimo de 5 firmas mensuales	Superior a 6 máximo 12 empresas mensual	10 fijas mensuales y aumentando
COBERTURA	Paquetes básicos, consolidar procesos y experiencia.	Paquetes: básico, intermedio, innovador atención simultanea indistintamente de la parte que se encuentre su proceso.	Cobertura máxima sin perder calidad del Manual de Gestión.

Elaboración Propia

Las micro empresas requieren menos capacidad de tiempo al contrario que las medianas que exigen un poco más de tiempo, el paquete intermedio y avanzado ocupan mayor tiempo de análisis, pero las respuestas tienen que ser cumplidas en los tiempos estipulados para que los clientes se sientan conformes y tengamos más recomendaciones B2B.

Para completar la 100% de los procedimientos en la entidad los tiempos deben estar bien estipulados tomando en cuenta que se debe tomar un porcentaje de este tiempo para atender cualquier imprevisto o ajuste que se requiera además que el personal novato debe estar capacitado completamente para que se pueda unir a las actividades evitando un mínimo de fallas en el transcurso de la aplicación del Manual de Gestión.

3.2.2. Dimensionamiento del Proyecto

El proyecto se limita al sector de Iñaquito en el Distrito Metropolitano de Quito, ya que se encuentran localizadas la mayor parte de las PYMES con profesionales que requieren de un team building y clima laboral apto para dedicarse con precisión en sus actividades cotidianas, además que en esta zona se está incrementando el cumplimiento de las normativas vigentes y la accesibilidad es más corta en movilización y costos.

Según (CONQUITO, 2023) menciona que existen entre 1200 a 1500 empresas las cuales se desea anualmente asistir por lo menos en un 4% e irlo incrementando mínimo un 3% cada año. En el primer trimestre se realizará los ajustes necesarios al Manual de Gestión, legalización de los requerimientos de la microempresa, personal y tarifas de todos los planes.

En el segundo trimestre se aplicará la prueba piloto con unas 3 empresas las cuales serán diagnosticadas con precisión para poder ir incrementado la capacidad de atención, a partir del segundo semestre del año se atenderá con regularidad a los clientes para empezar con la difusión B2B y el fortalecimiento de los procesos que se han ido investigando para cumplirlos a cabalidad. Y en el inicio del segundo año se iniciará con la ampliación de la cartera para mejorar y solucionar cualquier inquietud aumentando la capacidad de asistencia a las organizaciones.

Los recursos humanos son indispensables ya que deben ser profesionales con el conocimiento de la materia como administración, gestión humana, psicología y desarrollo organizacional como se detalló en los roles relevantes de la microempresa con la visión de seguirlos aumentando progresivamente a partir del segundo año, los recursos físicos son los indispensables como laptops, impresoras, internet, digitales y los básicos en papelería.

Los recursos financieros se irán invirtiendo mensualmente para la constitución, equipamiento, salarios, publicidad o marketing, logística además de un adicional para

imprevistos que se suscitan paulatinamente en cualquier entidad y más en nuestra microempresa Team Up la cual está iniciando un proceso nuevo.

3.3. Infraestructura y Recursos

3.3.1. Espacios, Equipos o Recursos Necesarios

Espacios

Se puede justificar que se encuentra en la zona más comercial del Distrito Metropolitano de Quito con caminos accesibles a toda la zona céntrica de Ñaquito, una oficina no muy grande con servicios básicos, una sala de espera, de reuniones, pequeño espacio para break de los colaboradores, todo el área se podrían mencionar como un departamento o una casa dúplex con alta iluminación y los mobiliarios pertinentes para atención a los clientes además de la elaboración de cualquier documento que se determine necesario y las capacitaciones al personal de la microempresa Team Up.

Los espacios no son grandes ya que regularmente se trabaja en las oficinas de los clientes contratantes para comodidad de los participantes, porque al estar en su entorno se devuelven mejor y se observa cómo se desempeñan en sus cargos habitualmente. Se utilizaría en ciertas ocasiones ambientes más grandes para capacitaciones en caso de que se requiera dentro del mismo sector para evitar movilizaciones grandes e innecesarias. Las instalaciones podrían ser alquiladas o prestadas por algún cliente que nos la facilite evidenciando que no se incurre en gastos innecesarios y menos inversión inicial para Team Up.

Equipos

- Computadoras
- Impresora multifuncional
- Internet banda ancha fija y móvil
- Telefonía fija y móvil
- Proyector portátil

- Discos duros externos
- Disco virtual expandible

Todos estos equipos son de apoyo para charlas e información que se debe mantener actualizada además de mantener un control de todas las actividades que se realicen dentro y fuera de la empresa.

Materiales adicionales

- Formatos regulares: registros, encuestas, actas, plantillas, fichas.
- Insumos pedagógicos: cartulinas, marcadores, hojas, cinta adhesiva.
- Guías: manuales de procedimientos, normativa laboral vigente, acuerdos ministeriales actualizados.
- Soporte publicitario: folletos, tarjetas comerciales, portafolio.

Las plataformas electrónicas también serán aliadas para aplicación de los recursos de encuestas, agendamientos y almacenamientos de toda la información recaudada de cada empresa, los seguros y servicios legales también deben estar inmiscuidos para garantizar el respaldo legal de ambas partes. La movilidad no es un inconveniente por la cercanía de las empresas con las que se trabaja el cual beneficia en tiempo y recursos.

3.3.2. Distribución y Organización Física o Lógica

Distribución Física

Zona 1: atención y recepción

Lugar iluminado y cómodo donde por donde ingresan lo clientes sintiendo un ambiente tranquilo y acogedor para reuniones y presentaciones iniciales del servicio de team building y clima laboral.

Zona 2: Practicas y Ejecución

Habitación o sala donde hay conectividad de internet de fibra con conexiones suficientes para cualquier equipo que se conecte aquí se realizarán las planificaciones, informes y actividades acordadas con el cliente.

Zona 3: Archivo

Habitación con condiciones adecuadas para guardar documentos físicos y digitales referentes a los clientes además del material de soporte publicitario.

Zona 4: Planificación

Estancia donde se encuentran todos los documentos que se facilitan a los clientes sobre la información que deben conocer y los materiales con los que se trabaja en las actividades didácticas que se organizan según la situación, los equipos tecnológicos que deben mantenerse en buen estado para su traslado y utilización en cuanto se desee realizar talleres o capacitaciones.

Zona 5: Recreación

Estancia donde se encuentre un área tranquila donde puedan los colaboradores alimentarse o tomar un café, además de servir a los clientes que lo requieran con un comedor en caso de ser necesario que se alimenten dentro de la empresa y para que se encuentren tranquilos.

Además de los espacios básicos de los sanitarios para los clientes y los colaboradores. Todos los servicios deben estar al alcance de todos los colaboradores para mayor efectividad al momento de realizar su trabajo, sin minimizar la seguridad para que no se pierdan objetos o a su vez ingresen personas desconocidas y dañen los equipos o el lugar donde nos establecemos.

Organización Lógica

El manual de gestión se aplica con rigidez para mantener los procesos claros y estructurados para cumplir con todas las responsabilidades. Los procedimientos que vamos a realizar es un orden cronológico como designa el manual sin inventarse ningún proceso sino con la guía correcta.

Gráfico 16. Modelo de Procesos



Elaboración Propia

La responsabilidad recaerá por área gerencial donde se define, aprueba y supervisa el trabajo de las propuestas que se tiene ya que toman las decisiones de cada actividad a realizarse; los técnicos en ellos procedimientos los cuales se encargan de los talleres planes e informes técnicos para que se ejecute correctamente y la administración que controlará las agendas, archivos y recursos al realizar cada tarea.

La información se mantendrá en orden cronológico donde se indique el nombre del cliente en forma alfabética, los documentos según se vayan realizando en el cronograma establecido, las fechas según se vayan dando de manera descendente y como siempre los respaldos que se mantendrán en digital con copia de seguridad y serán impresos en caso de ser necesario.

3.4. Análisis de Recursos y Proveedores

3.4.1. Insumos, Materiales o Herramientas Necesarias

Insumos

Los insumos son parte de los materiales que se necesitan para la microempresa que complementan lo que se necesita, se menciona como tintas, tóner, resmas de papel, carpetas colgantes, archiveros, separadores, tarjetas de presentación, sobres, cartulinas, marcadores, esferos, reglas, goma blanca, pizarras, rotuladores, protectores de hojas y los

formatos debidamente etiquetados para confirmar nuestro sello empresarial todos estos conforman parte de un total para el trabajo concreto.

Los recursos visuales son también parte de nuestros materiales ya que debe mantener las presentaciones integras en cuanto a las diapositivas, esquemas y gráficos que ayudan para que los participantes no solo tengan información auditiva sino visual.

Herramientas

Estas herramientas nos ayudan para mantener planificado todo el proceso y sea ejecutado y medible con precisión.

Tabla 17. Sistematización y Digitalización.

Sistematización		Digitalización	
Cuestionarios de evaluación	Clima laboral - Riesgos psicosociales - Equipos de trabajo.	Software y plataformas	Procesador, hojas de cálculo, presentaciones, herramientas en línea.
Documentos estandarizados	Actividades, dinámicas, talleres basados en las necesidades detectadas.	Disco Digital	RespalDOS de la información con acceso específico.
Plantillas de registros	Comparación, informes, conclusiones, recomendaciones.	Agendas	Citas con fechas de seguimientos, actualización normativa y visitas.
Formatos	Hojas de asistencia, actas, listas verificables, encuestas son evidencia	Normativas	Acceso a documentos oficiales actualizados de los entes reguladores.
Todos estos recursos en conjunto optimizan los tiempos de los trabajadores para mejor disponibilidad, calidad y protección de los usuarios así se interviene bajo los requisitos normativos vigentes generando la confianza determinante en el servicio que se otorga de acuerdo a la ley y cumpliendo con la propuesta de Team Up.			

Elaboración Propia

3.4.2. Criterios de Selección

Criterios de selección de insumos, materiales y herramientas.

Los procedimientos van adaptados al Manual de Gestión que se propuso bajo el regimiento de las leyes del acuerdo Ministerial MDT-2025-093 para que el momento de una auditoria la información sea medible y valida porque esta es objetiva y comparable que entrega resultados.

Los tecnicismos deben ser prácticos y comprensibles de fácil acceso ya que al capacitar a los usuarios necesitan un manejo descomplicado que genere resultados y no inconvenientes de tiempo o ejecución de procesos. Los productos no serán exclusivos sino de fácil acceso para evitar retrasos en las entregas además hay que mantener un Kardex abastecido y actualizado cada cierto tiempo.

Criterios de selección de Proveedores

Los proveedores deben estar registrados en la Superintendencia de Compañías y el SRI para que generen facturas validas ante el cumplimiento de la declaración de impuestos, la calidad de los productos debe ser revisada además del cumplimiento de fechas de los pedidos y corroborando que tengan referencias positivas en precios, calidad y atención; son cercanos a la ubicación de Team Up así que se puede dar cambios o reposiciones en menos tiempo.

La comunicación será fluida por cualquier medio ya que se mantiene los medios de comunicación necesarios, esta comunicación será con los proveedores, usuarios y colaboradores de empresa. Al elegir proveedores se revisarán por lo menos tres propuestas verificando precio, calidad y entregas, pero en caso de detectar mejoras en otras opciones se cambiará con anticipación al proveedor.

3.5. Normativa Aplicable

3.5.1. Normas Técnicas, Sanitarias, Ambientales o Sectoriales

Normas Técnicas

El Acuerdo Ministerial MDT-2025-093 está regulado por el Ministerio de Trabajo que identifica, evalúa, previene y controla los riesgos psicosociales en las labores y

existen lineamientos para la mejora del clima laboral. Este acuerdo es el pilar del proyecto del Manual de Gestión ya que se por medio de este se dará un servicio aceptable en inspecciones y auditorias laborales. (Trabajo, Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2025-093, 2025)

La Norma Técnica Ecuatoriana NTE-INENE-ISO 45001:2018 menciona los requisitos del sistema de gestión de la seguridad y salud que evita deterioro de los colaboradores en el trabajo, son la referencia para el Manual de Gestión con bases estándares internacionales para mejores tecnicismos que se tiene que cumplir rigurosamente. (Normalización, 2018)

El Código de Trabajo Ecuatoriano establecida por la Asamblea Nacional regula los derechos y obligaciones de trabajadores y empleadores, donde explica las relaciones sanas para que no afecte a ningún trabajador y mantenga la integridad de los mismos. (Trabajo, CÓdigo del Trabajo, MDT-2025-006)

Normas Sanitarias y Seguridad

Estas normas aplican para la microempresa y las actividades en las empresas de los usuarios, el Ministerio de Trabajo define requisitos mínimos para las actividades de capacitación laboral pero antes de iniciar la actividad se revisa que las condiciones sean apropiadas para los participantes y los profesionales. (Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. Decreto Ejecutivo 2393, 2024)

El Ministerio de Salud Pública habla sobre las medidas - lineamientos de actitudes y conductas para prevenir y controlar la propagación de enfermedades garantizando entornos seguros ante los riesgos laborales los cuales ayudan como guía para que las condiciones al momento de trabajar sean las más adecuadas protegiendo la salud de usuarios y responsables. (Salud, 2016-pp230)

Normas Ambientales

La Asamblea Nacional establece los principios y obligaciones con el medio ambiente que en el proyecto se aplicarían al mantener preferiblemente documentos digitales, reutilizar los materiales didácticos y clasificar los residuos adecuadamente. (Nacional, Ley de Gestión Ambiental. Registro Oficial No. 245, 1999)

También el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica que emite que implementemos el ahorro de energía eléctrica, aguas y combustible lo cual es bastante lógico y adaptable al proyecto por la localización de Team Up, que se encuentra en el sector de Iñaquito.

Normas Sectoriales

La Ley de MIPYMES refiere los requisitos, beneficios y obligaciones para las PYMES que tiene facilidades y apoyo productivo.

El SRI permite que se cumpla las obligaciones fiscales garantizando que la transacciones sean seguras porque se emite los comprobantes y existen registros contables que cumple con los requisitos tributarios.

3.5.2. Medidas de Seguridad y Cumplimiento

Las medidas de seguridad se mantienen en el espacio que se detalló anteriormente con alta iluminación, los mobiliarios necesarios más la señalización pertinente, ciertos lugares serán restringidos y el acceso sería solo para el personal ya que se maneja información sensible y de interés. Las inspecciones se harán mensualmente para detectar cualquier anomalía y corregirla para seguridad de los usuarios y los trabajadores.

Al realizar cualquier actividad se menciona salidas de emergencia, puntos de reunión y con antelación se revisarán las instalaciones donde se trabajen, se menciona reglas claras que se deben cumplir para que los usuarios estén seguros y cómodos para mantener su protección e integridad intactas.

El cumplimiento legal de la Ley de Protección de Datos Personales se aplica en Team Up para que la información recopilada de nuestros clientes sea confidencial y no divulgada a terceros y se establece cláusulas en el contrato que afiancen esta ley y se cumpla con sanciones en caso de incumplimiento de algunas de las partes.

El resguardo de toda la información recaudada debe ser en un lugar apto sin humedad y una temperatura adecuada, también que la información que reposa en los discos digitales y nubes adquiridas, se mantiene con contraseñas y cifrado de archivos para que en cualquier caso no se pierda la información o se corrompa aparte de las copias

de respaldo y al no ser necesaria la información se destruirá tanto en físico como digital sin poder de recuperación.

El seguimiento continuo se realizará tanto a las normativas vigentes como a las instituciones que son nuestros clientes, ya que las disposiciones están cada 3 meses actualizando y se debe mantener al día al Manual de Gestión y en los formatos estandarizados deben quedar escritos para evidencia física y digital.

Deben existir evaluaciones cada 6 meses para revisar la información correspondiente para compararla y saber que se está cumpliendo con las normativas dentro del Manual y las impuestas por el Ministerio de Trabajo además al detectar falencias corregirlas y solucionarlas en un corto plazo.

El personal debe mantenerse capacitado, dentro de Team Up se realizarán capacitaciones trimestrales para saber si las ideas y requerimientos están siendo aplicados como son, sin cambios innecesarios, ya que al manejar un manual de gestión basado en leyes precisas no puede existir cambios y errores que puedan perjudicar a los usuarios.

3.6. Localización o Ámbito de Aplicación

3.6.1. Macro Localización

La ubicación del proyecto se encuentra en Ecuador, Pichincha, Quito, Distrito Metropolitano de Quito, en el sector de Ñaquito con alto desarrollo profesional y empresarial que son los clientes potenciales porque están en crecimiento sobre la organización de la normativa laboral y cumplimiento de los requisitos legales obligatorios.

El Manual de Gestión de Team Up especializada en el team building y el fortalecimiento del clima laboral en Ñaquito, es el sector objetivo al que se va a satisfacer las necesidades, estas empresas son organizadas y procuran cumplir con los requisitos legales y la normativa legal.

Cuenta con vías de amplio flujo vehicular que facilitan el acceso a las oficinas desde cualquier punto de la ciudad por la afluencia de transportes, estacionamientos y todos los servicios que se deseen se encuentran en la cercanía de Team Up. Al encontrarse en el sector de Ñaquito, Team Up, empieza con un crecimiento en los sectores aledaños

distancia influye para no entrar en gastos innecesarios optimizando tiempo y recursos humanos y el acceso a los servicios complementarios evita largos desplazamientos.

El acceso y la conexión a distintos lados facilita el ingreso - salida de los clientes y el personal, los servicios básicos no faltan y las condiciones son aptas para este tipo de trabajos es ideal. Al encontrarse Team Up en este sector hace que las empresas acepten propuestas profesionales y solidas; las micro, pequeñas y medianas empresas tienen mayor apoyo por la Ley de MIPYMES y augura que se expande a los sectores cercanos en poco tiempo, aunque tenemos una proyección clara.

3.7. Matriz de Impacto y Mitigación

3.7.1. Impactos Sociales, Ambientales y Económicos

Tabla 18. Impactos Sociales

Positivos	Negativos
<ul style="list-style-type: none"> • La intervención técnica adecuada mejora las relaciones laborales. • Al cumplir la normativa vigente garantiza los derechos de los trabajadores. • Las actividades y capacitaciones son herramientas de mejora para los participantes. • El proyecto genera empleo formal y estable que aporta al mercado sectorial. 	<ul style="list-style-type: none"> • En ocasiones los colaboradores se resisten a los cambios y genera desconfianza en los mismos. • Tal vez las reuniones que se mantenga con los participantes se crucen con los horarios operativos afectando la rutina de las empresas, pero bien vale el esfuerzo.

Elaboración Propia

Tabla 19. Impactos Ambientales.

Positivos	Negativos
<ul style="list-style-type: none"> • Las operaciones producen un bajo impacto, ya que son servicios profesionales que no generan residuos. • Se promueve el uso digital evitando el consumo desmedido de papel impreso. • La ubicación estratégica en Iñaquito reduce desplazamientos innecesarios por ende se evita el consumo de combustible y la emisión de gases tóxicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • El consumo de recursos básicos como el agua y la electricidad son necesarias y el papel también se utilizaría en ciertos casos. • Generación de residuos de pequeños desechos por los materiales de trabajo que utilizan en las distintas actividades.

Elaboración Propia

Impactos Económicos

El cumplir con las normativas de reducción de riesgos, rotación de personal, conflictos laborales y más se ayuda a las empresas a evitar multas y sanciones que les perjudican, los recursos que se realizan serán dentro de la zona para dinamización de la economía del sector además que se le oferta un servicio calificado con costos accesibles que solo se ofrecían para las grandes empresas. Al mantener un clima laboral positivo se convierte en eficiencia y mayores resultados en las organizaciones.

Un impacto negativo sería que las empresas desembolsarían dinero como un gasto inicial operativo a corto plazo.

3.7.2. Plan de Mitigación

En el impacto social, tenemos la resistencia al cambio, pero debemos explicar a los participantes que se realizan estas operaciones para mejorar y no sancionar además de obtener mejores resultados.

También se pudiese interrumpir los horarios habituales, pero se procura programar las actividades en los días de menor carga laboral o cuando el responsable lo considere prudente ya que el horario de Team Up se puede acoplar a las necesidades que se susciten.

En el impacto ambiental, en el consumo de recursos básicos se aplica tips de ahorro como reutilizar el papel, reciclar los residuos de la oficina y desconectar los dispositivos que no se encuentren en uso. Evitar el uso de plásticos de un solo uso.

El impacto económico, sería el desembolso de un gasto inicial pero que hay que explicar el beneficio de paquetes, pagos y evitar las sanciones o riesgos dentro de la empresa al mantener un personal capacitado y una empresa con los documentos vigentes.

3.8. Desarrollo de la Propuesta

3.8.1. Estrategias de Incrementación

Team Up se debe consolidar en el mercado sin perder calidad y control con los procesos del Manual de Gestión, la capacidad de atención se va dando según la proyección entregada por medio de los paquetes implementados con los debidos seguimientos mensuales, trimestrales, semestrales y anuales según el servicio que haya solicitado.

La expansión se ira determinando en los sectores de alrededor con la publicidad propia y B2B, ya que al utilizar servicios digitales es más rápido al utilizar y atender a los clientes en cualquier documentación que se requiera incluyendo las agendas aprovechando la demanda que se tiene porque nadie se ha determinado mejorar las PYMES.

3.8.2. Estrategias de Posición

La posición estratégica es el respaldo técnico legal basado en el Acuerdo Ministerial propuesto por el Ministerio de Trabajo que es válido para las auditorías, al mantener precios accesibles, se entrega una opción óptima para las PYMES que no han sido identificadas para mejoras, sino que las consultoras ofrecen servicios costosos y los informales no entregan garantías, al mantenerse en el sector de Ñaquito se entiende el dinamismo sectorizado.

La comunicación es clara y educativa por los delegados de Team Up, que entregan información específica de los procesos y el servicio que evita que se infieran en multas o mal clima laboral, eliminando el miedo de los colaboradores y los responsables de las empresas mostrando que es una alternativa con un servicio de valor agregado para cumplir con sus obligaciones.

3.8.3. Estrategias de Establecimiento

Para establecerse Team Up aplica el plan piloto atendiendo a un grupo reducido de empresas, entregando el servicio preferencial con el fin de que sirvan como referencias y se puedan ajustar los detalles que se puedan suscitar, al formar alianzas con las entidades públicas como la Cámara de Comercio, CONQUITO y asociaciones que ayudan las MIPYMES generaran que se realice visitas directas a más entidades del sector explicando el servicio, sus beneficios y contestando cualquier duda que se pueda presentar

Las tarifas adaptadas a las MIPYMES eliminan las barreras económicas, pero al intervenir Team up entrega informes, recomendaciones y evidencia de lo que se puede recibir al invertir, superando la desconfianza del responsable de la empresa por ser nuevos en el mercado, pero mostrando competitividad y crecimiento.

3.8.4. Estrategias de fidelización

El seguimiento continuo a los 30, 60 y 90 días después de intervenir es vital para resolver dudas, entregar recomendaciones sin costos adicionales, también mencionando cambios en la legislación laboral para reducir el incumplimiento en las normativas.

A los clientes recurrentes se les entrega descuentos por ser fieles a Team Up, quien les ayuda con los programas de team building y mejora del clima laboral, las tarifas serán preferenciales a los clientes recurrentes dando prioridad en el servicio; se entregara solicitudes de retroalimentación para la microempresa mostrando que el cliente es importante para el desarrollo del servicio, así se mantiene referencias a otras entidades que aceptaran la propuesta y consolidaran la reputación de la misma.

CAPÍTULO IV: Estudio Económico Y Evaluación

4.1. Estructura Económica del Proyecto

4.1.1. Plan de Inversiones

4.1.1.1. Inversión económica

Tabla 20. Inversión de naturaleza económica.

Inversión Fija		
Concepto	Cantidad	Detalle
Muebles y enseres, equipos de cómputo, equipos de comunicación, equipos tecnológicos, equipos de apoyo.	\$ 2.900,00	Tienen una vida útil de 3 a 10 años la cual se utilizará en la entidad que son adquiridos una sola vez.
Inversión Diferida		
Concepto	Cantidad	Detalle
Constitución legal, tramites, desarrollo del Manual de Gestión, Imagen corporativa, difusión inicial, capacitación inicial, garantías y gastos de constitución.	\$ 1.500,00	los bienes intangibles de los respectivos permisos, documentos, material promocional, norma vigente y los servicios necesarios para ponerse en funcionamiento.
Capital de trabajo		
Concepto	Cantidad	Detalle
Alquiler, servicios básicos, salarios, honorarios, insumos, materiales, gastos de comercialización, fondos reservados.	\$ 2.380,00	Este recurso son los gastos operativos que tenemos considerado para los primeros trimestres que incluye también imprevistos antes de ingresos fijos.
Total Inv. Económica	\$ 6.780,00	

Elaboración Propia

Es este detalle se muestra los rubros donde requiere se \$6.780,00 como una inversión inicial estimada, pero al determinar que tenemos un valor de ingreso de \$ 7.000,00 nos alcanzaría perfectamente eso sin determinar un valor exacto de las exoneraciones y descuentos que provee la Ley de MIPYMES.

4.1.2. Fuentes de Financiamiento

4.1.2.1. Privada y Pública

Tabla 21. Inversión Pública y Privada.

Inversión Privada		
Concepto	Cantidad	Detalle
Aporte de emprendedores	\$ 5.000,00	Recursos que se necesitaran para la inversión fija, diferida y capital de trabajo que destaca el compromiso que se tiene en el proyecto.
Financiamiento privado	\$ 1.000,00	Posibles créditos MYPIMES que se pueden considerar para fortalecer el capital de trabajo.
Total Inv. Privada	\$ 6.000,00	85.71%
Inversión Pública		
Concepto	Cantidad	Detalle
Programas de Apoyo	\$ 1.000,00	Fondos de instituciones con CONQUITO y el Ministerio de Producción dirigidos a emprendimientos innovadores.
Beneficios Tributarios Fiscales	22%	Impuesto a la Renta del 22% para las PYMES, deducción de la base imponible de Imp. Renta al contratar personal.
Exoneraciones y/o Descuentos	100%	Son tasas preferenciales que se estipulan para las MIPYMES legítimas en trámites de registro y habilitación en los primeros años. Exoneración de Impuesto a la Renta en los 3 primeros años
Total Inv. Publica	\$ 1.000,00	14.29%

Elaboración Propia

En la inversión inicial entre Pública y Privada se logra obtener recaudar la cantidad de \$ 7.000,00 para arrancar con las actividades que requiere Team Up.

4.1.3. Presupuesto de Ingresos

Tabla 22. Paquetes de Servicio

Paquetes de Servicio			
PAQUETE	ALCANCE	VALOR	DURACIÓN
Básico	Diagnóstico, 3 talleres, Informe normativo, recomendaciones generales.	\$ 330,00	2 semanas +seguimiento 2 semanas
Intermedio	Diagnóstico, 3 talleres, Informe normativo, recomendaciones generales, intervención personalizada, 3 sesiones de trabajo y evaluación comparativa.	\$ 550,00	3 semanas + seguimiento 3 semanas
Innovador	Todo lo mencionado+ seguimiento trimestral, informes bimensuales periódicos, asesoría continua y actualización normativa permanente.	\$ 880,00	4 semanas +seguimiento continuo

Elaboración Propia

Los paquetes están formados en base a las necesidades de las empresas que se encuentran en el sector de Iñaquito, Team Up se especializa en el team building para el fortalecimiento del clima laboral de las mismas y los planes propuestos son accesibles según el mercado.

Tabla 23. Proyección de Ejecución de los Paquetes de Servicio.

Proyección según los Paquetes de Servicio				
Periodo	Capacidad Mensual	Básico	Intermedio	Innovador
Año 1	5 a 6 fijas	75%	25%	15%
Año 2	7 a 9 fijas	65%	30%	20%
Año 3	10 a 12 fijas	55%	35%	25%
Año 4	13 a 15 fijas	45%	40%	30%
Año 5	16 a 18 fijas	35%	45%	35%

Elaboración Propia

Las proyecciones se realizan según la capacidad de atención que se realice mensualmente y la distribución que se va a realizar paulatinamente, es decir, como la microempresa Team Up se va a desenvolver al implementar el Manual de Gestión.

Tabla 24. Presupuestos de Ingresos Anuales

Ingresos Anuales					
Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos de Paquete Básico	\$ 14.850,00	\$ 20.592,00	\$ 23.958,00	\$ 24.948,00	\$ 23.562,00
Ingresos de Paquete Intermedio	\$ 8.250,00	\$ 15.840,00	\$ 25.410,00	\$ 36.960,00	\$ 50.490,00
Ingresos de Paquete Innovador	\$ 7.920,00	\$ 16.896,00	\$ 29.040,00	\$ 44.352,00	\$ 62.832,00
Total, de Ingresos Brutos	\$ 31.020,00	\$ 53.328,00	\$ 78.408,00	\$ 106.260,00	\$ 136.884,00

Elaboración Propia

Los ingresos anuales se van a ir dando de la siguiente manera se multiplica el número de empresas que se atiende mensualmente, por el año que son los 12 meses, esto se multiplica a su vez por el valor de cada paquete y para saber el ingreso neto anual el

resultado se multiplica por el porcentaje que se va a demostrar que será más accesible en cada año y obtendremos el valor de ingresos anuales según el paquete.

4.1.4. Presupuesto de Costos

Tabla 25. Costos Fijos y Variables.

Costos Fijos						
Descripción	Valor Mensual	Valor Anual 1	Valor Anual 2	Valor Anual 3	Valor Anual 4	Valor Anual 5
Arriendo	\$ 250,00	\$ 3.000,00	\$ 6.000,00	\$ 9.000,00	\$ 12.000,00	\$ 15.000,00
Servicios Básicos (Luz, agua, internet)	\$ 90,00	\$ 1.080,00	\$ 2.160,00	\$ 3.240,00	\$ 4.320,00	\$ 5.400,00
Remuneraciones y beneficios	\$ 1.033,58	\$ 12.402,96	\$ 24.805,92	\$ 37.208,88	\$ 49.611,84	\$ 62.014,80
Servicios Básicos Contratados (limpieza, contab.)	\$ 60,00	\$ 720,00	\$ 1.440,00	\$ 2.160,00	\$ 2.880,00	\$ 3.600,00
Publicidad y Promoción fija	\$ 60,00	\$ 720,00	\$ 1.440,00	\$ 2.160,00	\$ 2.880,00	\$ 3.600,00
Seguros	\$ 30,00	\$ 360,00	\$ 720,00	\$ 1.080,00	\$ 1.440,00	\$ 1.800,00
Total, Costos Fijos	\$ 1.523,58	\$ 18.282,96	\$ 36.565,92	\$ 54.848,88	\$ 73.131,84	\$ 91.414,80
Costos Variables						
Descripción	Costo x empresa	Año 1 (60)	Año 2 (96)	Año 3 (132)	Año 4 (168)	Año 5 (204)
Materiales e insumos	\$ 15,00	\$ 900,00	\$ 1.440,00	\$ 1.980,00	\$ 2.520,00	\$ 3.060,00
Movilización	\$ 15,00	\$ 900,00	\$ 1.440,00	\$ 1.980,00	\$ 2.520,00	\$ 3.060,00
Plataformas y Herramientas	\$ 10,00	\$ 600,00	\$ 960,00	\$ 1.320,00	\$ 1.680,00	\$ 2.040,00
Servicios externos eventuales	\$ 10,00	\$ 600,00	\$ 960,00	\$ 1.320,00	\$ 1.680,00	\$ 2.040,00
Total, Costos Variables	\$ 50,00	\$ 3.000,00	\$ 4.800,00	\$ 6.600,00	\$ 8.400,00	\$ 10.200,00
Costos Totales Anuales						
Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
Costos Fijos	18282,96	36565,92	54848,88	73131,84	91414,8	
Costos Variables	3000	4800	6600	8400	10200	
Total, Costos Operativos	21282,96	41365,92	61448,88	81531,84	101614,8	

Elaboración Propia

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
Administrativos	\$ 2.100,00	\$ 4.200,00	\$ 6.300,00	\$ 8.400,00	\$ 10.500,00	
Ventas y Comercialización	\$ 1.020,00	\$ 2.040,00	\$ 3.060,00	\$ 4.080,00	\$ 5.100,00	
Financieros	\$ 462,00	\$ 462,00	\$ 462,00	\$ 462,00	\$ 462,00	
Total, Gastos	\$ 3.582,00	\$ 6.702,00	\$ 9.822,00	\$ 12.942,00	\$ 16.062,00	

Elaboración Propia

Los gastos están de definidos según las necesidades prioritarios del ingreso al mercado, pero van air disminuyendo según se termine de cancelar el crédito además de rubros pueden ser necesarios o no en el futuro.

4.1.6. Estado de Resultados Proyectado

Tabla 27. Estado de Resultados

Estado de Resultados Proyectado					
Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos Brutos de Servicios	\$ 31.020,00	\$ 53.328,00	\$ 78.408,00	\$106.260,00	\$136.884,00
(-) Costos Operativos					
Costos Fijos	\$ 18.282,96	\$ 36.565,92	\$ 54.848,88	\$ 73.131,84	\$ 91.414,80
Costos Variables	\$ 3.000,00	\$ 4.800,00	\$ 6.600,00	\$ 8.400,00	\$ 10.200,00
(=) Utilidad Bruta	\$ 9.737,04	\$ 11.962,08	\$ 16.959,12	\$ 24.728,16	\$ 35.269,20
(-) Gastos					
G. Administrativos	\$ 2.100,00	\$ 4.200,00	\$ 6.300,00	\$ 8.400,00	\$ 10.500,00
G. Ventas y Comercialización	\$ 1.020,00	\$ 2.040,00	\$ 3.060,00	\$ 4.080,00	\$ 5.100,00
G. Financieros	\$ 462,00	\$ 462,00	\$ 462,00	\$ 462,00	\$ 462,00
(=) UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$ 6.155,04	\$ 5.260,08	\$ 7.137,12	\$ 11.786,16	\$ 19.207,20
(-) Participación trabajadores (15 %)	\$ -	\$ 789,01	\$ 1.070,57	\$ 1.767,92	\$ 2.881,08
(-) Impuesto a la renta (25 %)	\$ -	\$ 1.117,77	\$ 1.516,64	\$ 2.504,56	\$ 4.081,53
(=) UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	\$ 6.155,04	\$ 3.353,30	\$ 4.549,91	\$ 7.513,68	\$ 12.244,59

Elaboración Propia

En el Estado de Resultados Proyectado determina la utilidad o pérdida que se está estimando en los primeros 5 años para determinar si es rentable, aunque en este podemos revisar que en el primer año estamos de manera negativa, luego va aumentando, ya que aún no se determina los descuentos y exoneraciones que van a ir otorgando por el valor de ser una microempresa. (Nacional, Ley Organica de MIPYMES, 2023)

4.1.7. Punto de Equilibrio

Tabla 28. Punto de Equilibrio

Punto de Equilibrio			
Datos			
Precio promedio ponderado por servicio	330*75%	247,5	
	550*25%	137,5	
	880*15%	132	
		517	
Costo Variable Unitario		50	
Margen de contribución unitario		467	
Costos y Gastos Fijos Totales Anuales	18282,96		
	3582	21864,96	
Formula y Calculo			
Punto de Equilibrio = Costos y Gastos Fijos Totales ÷ Margen de Contribución Unitario			
PE	21864,96		
	467	46,82	47 servicios
Ingresos de equilibrio = Cantidad de equilibrio × Precio promedio			
PE ingresos	47		
	517	24299	

Elaboración Propia

El Punto de Equilibrio demuestra que se tiene que facturar 47 servicios anuales para no mantener ni pérdidas ni ganancias, aunque el objetivo se torna en 60 entidades, pero hay que comprender que no es fijo este rubro, ya que se requiere de la captación de clientes mensualmente.

4.1.8. Flujo de Caja Proyectado

Tabla 29. Flujo de Caja

Flujo de caja						
Detalles	Año 0 (Inicio)	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ENTRADAS DE EFECTIVO						
Ingresos por servicios	0	31020	53328	78408	106260	136884
SALIDAS DE EFECTIVO						
Inversión inicial total	-6780	0	0	0	0	0
Costos Operativos Totales	0	21282,96	41365,92	61448,88	81531,84	101614,8
Gastos Totales	0	3582	6702	9822	12942	16062
Participación trabajadores (15 %)	0		789,01	1070,57	1767,92	2881,08
Impuesto a la renta (25 %)	0		1117,77	1516,64	2504,56	4081,53
(=) FLUJO NETO DE CAJA DEL PERIODO	-6780	6155,04	3353,3	4549,91	7513,68	12244,59
FLUJO NETO ACUMULADO	-6780	-624,96	2728,34	7278,25	14791,93	27036,52

Elaboración Propia

En el flujo de caja se va revisando los movimientos reales del dinero anualmente y al inicio se visualiza el saldo negativo de la inversión, a partir del tercer año recién se nota ingresos reales y positivos; aunque al cuarto año ya empezamos a obtener ganancias tangibles.

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)

Cálculos:

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

Flujo Anual: 6155.04

Tasa de descuento (i): 12%

$$VAN = -6780 + \frac{6155.04}{1.12} + \frac{6155.04}{1.2544} + \frac{6155.04}{1.4049} + \frac{6155.04}{1.5735} + \frac{6155.04}{1.7623}$$

$$VAN = \mathbf{15407.84}$$

La rentabilidad es aceptable, porque en el transcurso de 5 años se proyecta un valor adicional de la inversión inicial con un valor de 15407.84 en puntos positivos.

4.2.1.2. Tasa Interna de Retorno (TIR)

Cálculos:

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

Datos:

Inversión Inicial (Año 0): -6780

Flujo Neto Anual Constante (año 1 hasta 5): 6155.04

Horizonte: 5 años r: 87%

$$-6780 + \frac{6155.04}{1.87} + \frac{6155.04}{3.4969} + \frac{6155.04}{6.539203} + \frac{6155.04}{12.22830961} + \frac{6155.04}{22.866939} = 0$$

$$-14.69 = \mathbf{0}$$

Datos:

Inversión Inicial (Año 0): -6780

Flujo Neto Anual Constante (año 1 hasta 5): 5681.20

Horizonte: 5 años r: 86%

$$-6780 + \frac{6155.04}{1.86} + \frac{6155.04}{3.4536} + \frac{6155.04}{6.434856} + \frac{6155.04}{11.968832} + \frac{6155.04}{22.262028} = 0$$

$$55.55 = \mathbf{0}$$

Las tasas en las que fuimos probando van desde el 75% en adelante, pero tenemos que llegar al valor más aproximado, demostrando que el rendimiento de la inversión inicial será entre un 86% positivo y en 87% negativo. Se debe encontrar un intermedio entre esas tasas además que supera el mínimo de rendimiento del 12%.

4.2.1.3. Retorno sobre el Patrimonio (ROE)

Datos:

Utilidad Neta: 6155.04

Inversión Inicial: 6780.00

Cálculo:

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

$$ROE = \frac{6155.40}{6780} * 100$$

$$ROE = 90.78\%$$

El ROE menciona que por cada dólar invertido retorna \$0.91 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: 6155.40

Activos Totales: 13780.00

Cálculo:

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

$$ROA = \frac{6155.40}{13780.00} * 100$$

$$ROA = 44.67\%$$

Los recursos son invertidos en los gastos fijos que tenemos mensualmente por eso no muestra la eficiencia esperada, sin embargo, a partir del segundo año se notará más la eficiencia de los recursos al mantener un equilibrio. El 44.67% debe ir mejorando para que ingresen mayores utilidades a los activos.

4.2.1.5. Periodo de Recuperación de la Inversión

Datos:

Inversión: 6780

Flujo mensual promedio: $6155.04/12=512.92$

Cálculo:

$$R. Inv. = \frac{6780}{512.92}$$

$$R. Inv. = 13.22$$

El periodo de recuperación de la inversión se demostrará en los 13 primeros meses y medio a partir de las operaciones de la entidad, en el transcurso de las actividades de la empresa en el segundo trimestre se entregarán resultados de alta rentabilidad en números positivos.

PLAN DE CONTINGENCIA Y SALIDA

Matriz de Situaciones Adversas

Tabla 30. Situaciones Adversas

SITUACIÓN	PROBABILIDAD	MEDIDAS
Baja captación de clientes	Medio	Se requiere alianzas y descuentos por lanzamiento además de la difusión de promociones.
Disminución de presupuesto en las entidades de Iñaquito.	Medio	Mencionar el respaldo técnico y legal de alta calidad personalizada y con beneficios exclusivos.
Incremento de los costos fijos	Medio	Negociar contratos a largo plazo con un valor fijo, optimizar los recursos para mantener una eficiencia constante.
Daños en equipos/ tecnología	Bajo	Mantenimiento técnico profesional a tiempo, realizar copias de seguridad y garantizar que se cumplan las garantías de los activos.
Disponibilidad de personal	Bajo	Los conocimientos se entregan a todo el equipo para evitar equivocaciones además de contactos con los profesionales necesarios.
Falta de cancelación de servicios	Medio	Las condiciones de pago se estipulan en el contrato de manera anticipada en un 75% y restante al culminar con los informes además de reducir el

		servicio a clientes incumplidoras de sus obligaciones monetarias.
Aumento de las tasas de interés	Bajo	Los financiamientos deben de ser de interés mínimo y si existieran excedentes renegociar las condiciones o reducir los gastos.
Modificación de normativa laboral o servicios.	Medio	Seguimiento de disposiciones legales permanente y actualizar los procedimientos al instante.
Incumpliendo de terceros	Bajo	Contratos evidentes con los proveedores y colaboradores exigiendo cláusulas de penalización para ambas partes.
Alteraciones de orden público o movilidad	Bajo	Mantener activos los servicios digitales con flexibilidad horaria y comunicación constante con los clientes.

Elaboración Propia

Medidas de Mitigación y Alternativas

- No se debe depender de una carta muy pobre sino diversificación de clientes.
- La estructura operativa debe ser sencilla para actuar rápidamente en la reducción de gastos.
- Mantener un fondo de contingencia del 10% mínimo de las utilidades netas para cubrir gastos inesperados o los gastos fijos en tiempos de crisis sin disminuir la calidad del servicio.

- Actualización continua de las normas vigentes con un plan de ajuste ejecutable de inmediato.
- Las alianzas deben existir con las instituciones, contadores y abogados que se dediquen a esta actividad siendo referencias e indirectamente publicidad implícita.
- Revisar los indicadores financieros para la toma de decisiones inmediatas y soluciones prácticas ante cualquier causa.
- Reorientar a los clientes en medias tapidas eficientes para un buen servicio en caso de algún mal funcionamiento manteniendo contacto oportuno en clientes y proveedores.

CONCLUSIONES

Las brechas que existen son amplias sobre el clima laboral, la comunicación interna y las normativas psicosociales y se deben realizar prácticas técnico- legales porque la oferta laboral no cubre ese ítem ya que solo hay para consultoras o los servicios informales que no tienen garantía.

La propuesta es equilibrada en costos-calidad en base a la dinámica del mercado, en Team Up se optimiza la inversión son gastos innecesarios con estándares vigentes para las empresas.

La planificación de capacitaciones, guías y dinámicas de team building son adaptadas según las actividades de liderazgo que mejoran las relaciones laborales e interpersonales siendo la estrategia para un mejor desempeño de la entidad en general.

La medición de resultados y verificación de los resultados tiene evaluaciones cuantificables del clima laboral y la satisfacción de los clientes ya que al utilizar las herramientas demuestran la toma decisiones adecuadas para cumplir las obligaciones legales.

El proyecto es viable con una inversión recuperable en el tiempo determinado que es de dos a tres años, pero al recuperar en el transcurso de 14 meses aproximadamente la rentabilidad es alta a corto plazo resolviendo necesidades indispensables del sector.

RECOMENDACIONES

Recomendable realizar constantes seguimientos a las normativas legales y laborales además de las metodologías de gestión humana para garantizar la eficiencia y validez ante cualquier ente regulador nacional.

Se recomienda mantener fuertes vínculos con la Cámara de Comercio y CONQUITO, además de las instituciones empresariales donde se otorga el servicio respaldando la calidad.

Se recomienda después de ejecutar las actividades registrar y analizar los resultados para perfeccionar los procesos dándole valor agregado para referencias solidas del proyecto y de las empresas atendidas.

Irse expandiendo gradualmente sin amenorar la calidad del servicio y fidelizar a los clientes por medio de los primeros que hayan sido atendidos ya que serán la base para consolidarnos.

Mantener siempre activo el fondo de reserva proyectado para enfrentar cualquier evento que se presente y así no afectar al servicio de la operación y menos la calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Armstrong, K. y. (2020). Fundamentos de Marketing. México: Person Educación.
- asana. (9 de abril de 2026). Trabajo en equipo: ventajas, 5C y aplicación práctica.
- Cali, C. d. (2018). Manual del Sistema de Gestión Empresarial.
- CCQ, C. d. (2024). Informe de Coyuntura Empresarial.
- Censos (INEC), I. N. (2024). En Quito la presencia de microempresas alcanza proporciones destacadas.
- Cerem Global Business School, J. G. (s.f.). LAS 6CS DEL TRABAJO EN EQUIPO. 2025.
- Concepto. (2023). Conceptos, funciones y organizaciones.
- Condreau, R. (2025). perfil de puesto: ¿que son? ¿cómo hacerlos? Integratec.
- Confirmado.net. (2026). Estas son las parroquias de Quito que concentran comercio y marcan el crecimiento urbano.
- ConnectAmericas. (s.f.). Asesoría económica del Centro de Estudios y Análisis.
- CONQUITO. (2023). Estudio de demanda Sector Iñaquito.
- Contreras, F. (2010). Liderazgo y motivación laboral: caso gobierno autónomo descentralizado del cantón Chone.
- Eazy, I. (2024). Como fomentar el desarrollo de equipos efectivos.
- Estrada. (2015). Liderazgo y motivación laboral: caso gobierno autónomo descentralizado del cantón Chone.
- Gestión, U. d. (2020). Manual del Sistema de Gestión.
- GOB.EC. (2020). LEY ORGANICA DE EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN. QUITO, ECUADOR.
- INEC. (2022). Clasificación CIIU Rev.4.

- INEN. (2015). NTE-INEN-ISO 9001:2015.
- INEN, S. E. (24 de mayo de 2018). MiPymes y Organizaciones de Economía Popular y Solidaria son una pieza clave para la economía del país. Quito.
- Mary Tere Narváez, Q. (xxxx). Comunicación Organizacional: Definición, tipos y características.
- MDMQ. (2023). Plan de Desarrollo DMQ 2023-2035.
- Multidisciplinar, C. L. (2024). LAS MICROEMPRESAS Y LOS EMPRENDIMIENTOS como dinamizadores económicos de la parroquia Ximena. Guayaquil, 4057.
- MyUniversity.edu. (Enero 23, 2026). Que es el emprendimiento y como convertir una idea en realidad.
- Nacional, A. (1999). Ley de Gestión Ambiental. Registro Oficial No. 245.
- Nacional, A. (2023). Ley Orgánica de MIPYMES.
- Normalización, I. E. (2018). NTE-INEN-ISO 45001.
- Olombrada, A. (2023). Desarrolla un Manual de procesos exitoso.
- Politécnico Gran Colombiano, C. C. (21 de junio de 2024). Diferencia entre Administración de Empresas y Gestión Empresarial.
- Porter, M. (2015). Estrategia competitiva: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia. México: Patria.
- Quito, D. M. (2023-2035). Plan de Desarrollo.
- Rodríguez, L. T. (2000). Régimen Legal para la Microempresa. Quito.
- Salud, M. d. (2016-pp230). Norma Técnica de Prevención y Control de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (PCIAAS) y en el Manual de Bioseguridad para Establecimientos de Salud.
- Santander. (26 de junio de 2023). Team building: fortaleciendo el sentimiento de equipo.

SECAP. (2024). Normas Técnicas de Capacitación.

Servicies, C. R. (2025). Clima Laboral: el factor silencioso que fortalece equipos y reduce la rotación.

Trabajo, M. d. (2024). Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. Decreto Ejecutivo 2393.

Trabajo, M. d. (2025). Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2025-093.

Trabajo, M. d. (2025 Art. 12 al 14). Los perfiles profesionales se ajustan a los requerido para la prestación de servicios de desarrollo.

Trabajo, M. d. (2025a). Acuerdo Ministerial.

Trabajo, M. d. (MDT-2025-006). Código del Trabajo.

Tungurahua, H. G. (2024). Trabajo en equipo.

UNIR. (20 de julio de 2021). Clima laboral u organizacional: que es y como medirlo. Ecuador.

UNIR. (Diciembre, 2022). ¿Qué es la comunicación organizacional y sus tipos?

ANEXOS

Gráfico 17. Encuesta

Encuesta para el trabajo de titulación

Manual de gestión para la microempresa "Team Up" especializada en programas de team building para el fortalecimiento del clima laboral empresarial en el sector Iñaquito del Distrito Metropolitano de Quito.

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. ¿Cuánto tiempo llevas laborando en tu empresa? *

☐ Menos de 1 año

☐ De 1 a 5 años

☐ Más de 5 años

2. En la entidad en la que trabajas, ¿existe un ambiente laboral respetuoso y agradable? *

☐ Sí

☐ A veces

☐ No

3. ¿Se valora el trabajo, las ideas y la opinión de cada colaborador en la empresa? *

☐ Si

☐ Poco

☐ Algo

☐ No

4. ¿Sabes si tu empresa cuenta con programas para mejorar el clima laboral? *

☐ Sí

☐ No sé

☐ Tal vez

☐ No

5. ¿Has participado en actividades para el bienestar de la empresa y sus colaboradores? *

☐ Sí

☐ No

☐ En alguna ocasión

6. ¿Tu trabajo te genera estrés excesivo frecuentemente? *

☐ Si

☐ A veces

☐ Nunca

7. ¿Sabías que existe una ley ecuatoriana obligatoria que cuida el clima laboral y previene riesgos psicosociales? *

☐ Sí

☐ Tal vez oí hablar del tema

☐ No

8. ¿Debería tu empresa realizar evaluaciones para medir el ambiente laboral indistintamente de las áreas? *

☐ Sí

☐ Seria bueno

☐ No

9. ¿Crees que tener un buen manual de gestión ayuda para que la empresa sea mas productiva y eficiente? *

☐ Sí

☐ Muy poco

☐ No

10. Para ti, ¿Qué es mas importante para permanecer o elegir un empleo? *

☐ Salario

☐ Ambiente Laboral

☐ Ambos

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](#)

Google Formularios

Elaboración Propia <https://forms.gle/Up4jFiPx7xk4UZjZ8>

Gráfico 18. LOGO



Elaboración Propia-IA

Gráfico 19. Hoja membretada- ROLL UP



Elaboración Propia-IA

Gráfico 20. Publicidad Interna



Elaboración Propia-IA

Gráfico 21. Tarjetas de Presentación y credenciales



Autor: Propio

Gráfico 22. Presentación interna



Elaboración Propia-IA

Gráfico 23. Tríptico



Elaboración Propia-IA