



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:

PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE LA MICRO EMPRESA DE CONSULTORÍA EN TALENO HUMANO "PLUS HUMANO"

AUTOR/ES

EVELYN ANDREA SAMUEZA
QUILUMBA

TUTOR

Ing. Omar Vinueza M.B.A.

CIUDAD

Quito, D.M.

AÑO

2026

Agradecimiento

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios, por brindarme salud, fortaleza y sabiduría para continuar con mis estudios y permitirme alcanzar una meta más en mi vida profesional.

Agradezco profundamente a mi familia, quienes han sido mi apoyo incondicional durante este proceso académico. Gracias por su paciencia, sus consejos y por motivarme a seguir adelante aun en los momentos más difíciles.

Mi reconocimiento también va dirigido a mis docentes y autoridades del instituto, quienes compartieron sus conocimientos y experiencias, contribuyendo a mi formación personal y profesional. Sus enseñanzas han sido fundamentales para desarrollar este proyecto y fortalecer mis capacidades en el área de Gestión del Talento Humano.

Dedicatoria

Dedico este trabajo, en primer lugar, a mis hijos, quienes son mi mayor inspiración y la razón principal para esforzarme cada día. Su amor, alegría y confianza me motivan a seguir adelante y a luchar por alcanzar mis metas personales y profesionales.

A mi esposo, por su apoyo incondicional, su comprensión y sus palabras de aliento durante todo este proceso académico. Gracias por acompañarme en cada desafío y por creer siempre en mis capacidades.

También me dedico este logro a mí misma, por la constancia, el esfuerzo y la perseverancia que he demostrado para superar los obstáculos y continuar creciendo. Este trabajo representa el resultado de mi dedicación y el compromiso que tengo con mi formación profesional y con mis sueños.

Que este logro sea el inicio de nuevos proyectos y oportunidades, y una muestra de que con esfuerzo, disciplina y amor es posible alcanzar las metas propuestas.

Índice General

Introducción	1
Definición y Justificación del Tema	1
Planteamiento del Problema	2
Objetivo General	2
Objetivos Específicos.....	3
Metodología de la Investigación.....	3
Proyecto de factibilidad.....	3
Estudio de Factibilidad.....	4
Estudio de Factibilidad.....	5
Microempresa.....	6
Consultoría	7
Talento Humano.....	8
Gestión del Talento Humano.....	8
Relaciones Laborales.....	9
Desarrollo Organizacional.....	10
CAPÍTULO I: Diagnóstico Y Contextualización	11
1.1. Descripción del Tema de Investigación	11
1.1.1. Análisis del Sector o Área de Estudio.....	12
1.1.2. Contexto Institucional, Sectorial o Social.....	12
1.1.3. Identificación del Problema u Oportunidad	13
1.2. Caracterización del Objeto de Estudio	13
1.2.1. Descripción General.....	14
1.2.2. Naturaleza Jurídica o Normativa	14
1.2.3. Actores Involucrados	14
1.2.4. Estructura Organizacional o Funcional.....	15
1.2.5. Roles y Perfiles Relevantes.....	15
1.3. Orientación Estratégica del Proyecto	16
1.3.1. Misión / Propósito del Proyecto.....	16
2.1.1. Visión / Proyección Futura	16
2.1.2. Valores o Principios Rectores	17
2.1.3. Políticas Generales.....	17
2.1.4. Análisis PEST	17
2.1.5. Análisis de las 5 Fuerzas de Porter	18
2.1.6. Análisis FODA.....	19

2.1.7.	Estrategias de Desarrollo	20
2.1.8.	Objetivos Estratégicos	20
2.1.9.	Alianzas o Articulaciones Clave	21
CAPÍTULO II: Análisis Del Entorno		21
3.1.	Análisis de la demanda / necesidad.....	21
3.1.1.	Perfil de los Beneficiarios o Usuarios Potenciales	23
3.1.2.	Tipo de Mercado o Contexto	23
3.1.3.	Segmentos y Grupos Objetivo	24
3.1.4.	Comportamiento, Hábitos o Patrones Relevantes.....	25
3.1.5.	Instrumentos de Recolección de Información Primaria.....	25
3.1.5.1.	Encuestas	25
3.1.5.2.	Entrevistas (cualitativo).....	32
3.1.5.3.	Focus Group (cualitativo).....	33
3.1.5.4.	Análisis e Interpretación de Resultados.....	34
3.2.	Análisis de la Oferta / Situación Actual	37
3.2.1.	Perfil del Actor Principal	38
3.2.2.	Variables Psicográficas y Demográficas Pertinentes.....	39
3.3.	Plan de Acción o Propuesta.....	41
3.3.1.	Producto, Servicio o Intervención Propuesta.....	41
3.3.2.	Costos / Accesibilidad.....	43
3.3.3.	Comunicación y Difusión	44
3.3.4.	Distribución o Implementación.....	45
3.4.	Posibilidades desde el Punto de Vista del Entorno	46
3.4.1.	Ventaja Diferencial o Propuesta de Valor	46
3.4.2.	Análisis de Fuerzas o Factores del Entorno	47
3.4.3.	Barreras o Restricciones Identificadas.....	49
CAPÍTULO III: Aspectos Técnicos Y Operativos		51
5.1.	Procesos y Control de Calidad	51
5.1.1.	Diagramas de Flujo del Proceso	52
5.1.2.	Mecanismos de Control y Seguimiento	54
5.2.	Capacidad Operativa	54
5.2.1.	Capacidad de Ejecución o Producción.....	54
5.2.2.	Dimensionamiento del Proyecto	55
5.2.3.	Dimensionamiento del Proyecto	56
5.3.	Infraestructura y Recursos.....	57

5.3.1.	Espacios, Equipos o Recursos Necesarios	57
5.3.2.	Distribución y Organización Física o Lógica	58
5.4.	Análisis de Recursos y Proveedores.....	58
5.4.1.	Insumos, Materiales o Herramientas Necesarias	58
5.4.2.	Criterios de Selección	59
5.5.	Normativa Aplicable	60
5.5.1.	Normas Técnicas, Sanitarias, Ambientales o Sectoriales	60
5.5.2.	Medidas de Seguridad y Cumplimiento.....	61
5.6.	Localización o Ámbito de Aplicación.....	62
5.6.1.	Macro Localización	62
5.6.2.	Micro Localización	63
5.6.3.	Factores de Decisión	63
5.7.	Matriz de Impacto y Mitigación.....	64
5.7.1.	Impactos Sociales, Ambientales y Económicos.....	64
5.7.2.	Plan de Mitigación	65
5.7.3.	Desarrollo de la propuesta	66
5.7.4.	Estrategias Administrativas	68
5.7.5.	Matriz de estrategias	68
5.7.6.	Análisis de las Estrategias Aplicadas.....	69
	CAPÍTULO IV: Estudio Económico Y Evaluación.....	70
6.1.	Estructura Económica del Proyecto	70
6.1.1.	Plan de Inversiones	70
6.1.2.	Fuentes de Financiamiento	71
6.1.3.	Presupuesto de Ingresos.....	72
6.1.4.	Presupuesto de Costos.....	72
6.1.5.	Presupuesto de Gastos.....	73
6.1.6.	Presupuesto de Costos.....	74
6.1.7.	Estado de Resultados Proyectado	77
6.1.8.	Punto de Equilibrio	78
6.1.9.	Flujo de Caja Proyectado	79
6.1.10.	Balance Proyectado	80
6.2.	Evaluación del Proyecto.....	81
6.2.1.	Indicadores de Viabilidad: VAN, TIR, ROE/ROA, Período de Recuperación	82
	PLAN DE CONTINGENCIA Y SALIDA	83
	Matriz de Situaciones Adversas.....	85

Medidas de Mitigación y Alternativas	87
CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES	90

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Pregunta 1 de la Encuesta	26
Gráfico 2. Pregunta 2 de la Encuesta	26
Gráfico 3. Pregunta 3 de la Encuesta	27
Gráfico 4. Pregunta 4 de la Encuesta	28
Gráfico 5. Pregunta 5 de la Encuesta	29
Gráfico 6. Pregunta 6 de la Encuesta	29
Gráfico 7. Pregunta 7 de la Encuesta	30
Gráfico 8. Pregunta 8 de la Encuesta	31
Gráfico 9. Pregunta 9 de la Encuesta	31
Gráfico 10. Pregunta 10 de la Encuesta	32
Gráfico 11. Flujo del proceso de prestación del servicio	53
Gráfico 12. Área física	58

Índice de Tablas

Tabla 1. Pregunta 1 de la Encuesta	26
Tabla 2. Pregunta 2 de la Encuesta	26
Tabla 3. Pregunta 3 de la Encuesta	27
Tabla 4. Pregunta 4 de la Encuesta	28
Tabla 5. Pregunta 5 de la Encuesta	28
Tabla 6. Pregunta 6 de la Encuesta	29
Tabla 7. Pregunta 7 de la Encuesta	30
Tabla 8. Pregunta 8 de la Encuesta	30
Tabla 9. Pregunta 9 de la Encuesta	31
Tabla 10. Pregunta 10 de la Encuesta	32
Tabla 11 Resultado de las entrevistas sobre la Gestión de Talento Humano	32
Tabla 12. Resultados focus group.....	33
Tabla 13. Matriz de estrategias	68
Tabla 14. Plan de inversiones	71
Tabla 15. presupuesto de ingreso.....	73
Tabla 16. propuesta de ingreso estimado 5 años.....	74
Tabla 17. presupuesto de costos.....	75
Tabla 18. Presupuesto de costos estimado 5 años.....	75
Tabla 19. Presupuesto de gasto.....	76
Tabla 20. Presupuesto de gastos proyección 5 años	76
Tabla 21. estado de resultados proyección 5 años	77
Tabla 22. flujo de caja proyectada	79
Tabla 23. Balance proyectado inicial.....	80
Tabla 24. Matriz de situación adversas.....	85

Resumen Ejecutivo - Palabras Clave

El presente proyecto de factibilidad tiene como finalidad analizar la creación de PLUS HUMANO, una microempresa dedicada a brindar servicios de consultoría en Gestión del Talento Humano a pequeñas y medianas empresas (PYMES) de la parroquia de Calderón, en el Distrito Metropolitano de Quito. La propuesta surge a partir de la necesidad de apoyar a las empresas que presentan dificultades relacionadas con la gestión del personal, organización, comunicación, clima laboral y capacitación.

Para determinar la aceptación de la propuesta se realizó un estudio de mercado mediante la aplicación de encuestas a posibles usuarios, cuyos resultados permitieron identificar las principales necesidades relacionadas con la gestión del talento humano. Los resultados evidenciaron interés en servicios como capacitaciones, clima laboral y reclutamiento, así como una percepción favorable hacia la contratación de servicios externos y hacia una empresa ubicada en Calderón.

Posteriormente, se desarrolló el estudio técnico y operativo, en el cual se establecieron los principales procesos, recursos, herramientas y mecanismos necesarios para el funcionamiento de PLUS HUMANO. Debido a que se trata de una microempresa de servicios, se plantea iniciar las actividades utilizando un espacio acondicionado, lo que permite reducir los costos de instalación y facilitar el inicio de las operaciones.

En el estudio económico y financiero se estimó una inversión inicial aproximada de \$2.030,00, destinada principalmente a equipos tecnológicos, mobiliario, adecuación del espacio de trabajo, materiales y promoción. También se proyectaron los ingresos, costos y gastos necesarios para el funcionamiento de la microempresa. El análisis del punto de equilibrio permitió establecer que se requieren aproximadamente tres servicios mensuales para cubrir los gastos básicos, mientras que la proyección considera un nivel superior de prestación de servicios.

Finalmente, los indicadores de viabilidad y los resultados obtenidos en los diferentes estudios permiten establecer que PLUS HUMANO presenta condiciones favorables para su implementación en la parroquia de Calderón. La propuesta busca ofrecer un servicio accesible, personalizado y cercano a las PYMES, contribuyendo al mejoramiento de la gestión del talento humano y al desarrollo de las organizaciones.

Abstract - Keywords

This feasibility project proposes the creation of PLUS HUMANO, a microenterprise focused on providing Human Talent Management consulting services to small and medium-sized enterprises (SMEs) in the parish of Calderón, Quito. The project was developed in response to the need identified among local businesses for external support in areas such as recruitment and selection, training, organizational climate, and personnel management. For the development of the study, market research techniques were applied to identify the needs, preferences, and acceptance of the proposed service among potential users. The technical, operational, administrative, and economic aspects necessary for the implementation of the project were also analyzed. The financial evaluation included the estimation of the initial investment, projected income and expenses, break-even point, cash flow, and financial viability indicators. The results obtained show favorable conditions for the implementation of PLUS HUMANO, since there is an identified market need and the projected income allows the operating expenses to be covered. Therefore, the project represents a feasible alternative for providing Human Talent Management services to SMEs in Calderón, contributing to better personnel management and organizational development.

Keywords

Keywords: Feasibility project, Human Talent Management, consulting, SMEs, organizational climate, Calderón

Introducción

La gestión del talento humano se ha convertido en un elemento fundamental para el crecimiento y desarrollo de las organizaciones, ya que permite fortalecer las capacidades de las personas y mejorar las relaciones laborales dentro de las empresas.

En la ciudad de Quito, tanto empleadores como empleados enfrentan diversos desafíos relacionados con la selección de personal, capacitación, desempeño y bienestar laboral, por lo que surge la necesidad de contar con servicios de asesoría que ofrezcan soluciones integrales y contribuyan al desarrollo de ambas partes.

Por esta razón, el presente proyecto de factibilidad propone la creación de la microempresa de consultoría en talento humano PLUS HUMANO, orientada a brindar apoyo tanto a empleadores como a empleados mediante servicios especializados y con un enfoque humano.

A través del estudio de mercado, técnico, organizacional y financiero, se busca determinar la viabilidad de esta iniciativa y demostrar que una consultoría centrada en las personas puede generar beneficios para las organizaciones y aportar al desarrollo laboral y social de la ciudad de Quito.

Definición y Justificación del Tema

En la ciudad de Quito, muchas empresas enfrentan dificultades para gestionar adecuadamente su talento humano, debido a la falta de asesoría especializada en procesos como reclutamiento, selección, capacitación, evaluación del desempeño y bienestar laboral.

Al mismo tiempo, numerosos trabajadores necesitan orientación para fortalecer sus competencias, mejorar su desempeño y desenvolverse en ambientes laborales más saludables y productivos. Esta situación puede generar conflictos, baja motivación, disminución del rendimiento y dificultades para alcanzar los objetivos organizacionales.

La importancia de este tema radica en que muchas empresas requieren apoyo para mejorar sus procesos de gestión del personal, mientras que los trabajadores necesitan orientación y herramientas que les permitan desarrollar sus habilidades y alcanzar un mejor desempeño laboral. En este sentido, PLUS HUMANO busca convertirse en un espacio de acompañamiento integral, donde ambas partes puedan encontrar soluciones que contribuyan

al crecimiento organizacional y personal. Por ello, la presente investigación pretende determinar la viabilidad técnica, organizacional y financiera de la creación de esta microempresa, demostrando que una consultoría con enfoque humano puede generar beneficios sostenibles y aportar al desarrollo del talento humano en la ciudad de Quito.

Además, este proyecto representa una oportunidad para aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación académica en la carrera de Gestión del Talento Humano y contribuir con una propuesta innovadora orientada al bienestar de las personas y las organizaciones.

Planteamiento del Problema

En la ciudad de Quito, muchas empresas enfrentan dificultades para gestionar adecuadamente su talento humano, debido a la falta de asesoría especializada en procesos como reclutamiento, selección, capacitación, evaluación del desempeño y bienestar laboral. Al mismo tiempo, numerosos trabajadores necesitan orientación para fortalecer sus competencias, mejorar su desempeño y desenvolverse en ambientes laborales más saludables y productivos.

Esta situación puede generar conflictos, baja motivación, disminución del rendimiento y dificultades para alcanzar los objetivos organizacionales. Ante esta realidad, surge la necesidad de crear la microempresa de consultoría en talento humano PLUS HUMANO, orientada a brindar servicios integrales tanto a empleadores como a empleados.

A través de un enfoque humano y estratégico, esta propuesta busca contribuir al fortalecimiento de las relaciones laborales, al desarrollo de las capacidades de las personas y al crecimiento de las organizaciones, por lo que resulta importante analizar la factibilidad de su creación en la ciudad de Quito.

Objetivo General

Analizar la factibilidad para la creación de la microempresa de consultoría en talento humano PLUS HUMANO en la ciudad de Quito, mediante la investigación de las necesidades de empleadores y empleados, con la finalidad de determinar la viabilidad técnica, organizacional y financiera de una empresa orientada al fortalecimiento de las relaciones laborales y al desarrollo integral del talento humano.

Objetivos Específicos

- Investigar las necesidades y expectativas de empleadores y empleados de la ciudad de Quito respecto a los servicios de consultoría en talento humano, con el propósito de identificar oportunidades para la creación de la microempresa PLUS HUMANO.
- Desarrollar estrategias de consultoría y asesoramiento orientadas al fortalecimiento de las relaciones laborales y al desarrollo integral del talento humano dentro de las organizaciones.
- Implementar estrategias y servicios de apoyo dirigidos a empleadores y empleados, que contribuyan al mejoramiento de la gestión del talento humano y al bienestar laboral.
- Controlar los resultados obtenidos a través de los servicios ofrecidos por PLUS HUMANO, con el fin de evaluar su impacto y promover la mejora continua de la microempresa.

Metodología de la Investigación

Proyecto de factibilidad

Un proyecto de factibilidad es un estudio que permite determinar la viabilidad de una idea de negocio mediante el análisis de aspectos de mercado, técnicos, administrativos y financieros. Su propósito es proporcionar información suficiente para tomar decisiones acertadas y disminuir los riesgos antes de iniciar una actividad empresarial (Sapag Chain & Sapag Chain, 2014).

El desarrollo de un proyecto de factibilidad constituye una herramienta fundamental para cualquier emprendimiento, ya que permite analizar de manera integral las condiciones necesarias para poner en marcha una idea de negocio. A través de este estudio se identifican las necesidades del mercado, los recursos requeridos, la competencia existente y la capacidad de generar beneficios económicos y sociales. De esta manera, se reducen los niveles de incertidumbre y se facilita la planificación de las actividades que permitirán alcanzar los objetivos planteados.

Asimismo, un proyecto de factibilidad no solo evalúa si una propuesta puede ejecutarse, sino también si es sostenible en el tiempo. Para ello, considera diferentes componentes como el estudio de mercado, el análisis técnico, la estructura administrativa y la evaluación financiera. La integración de estos elementos permite establecer estrategias adecuadas para enfrentar los desafíos del entorno, optimizar el uso de los recursos disponibles y aumentar las posibilidades de éxito del proyecto.

En el presente trabajo de investigación, el proyecto de factibilidad constituye la base para analizar la creación de una microempresa de consultoría en Gestión del Talento Humano dirigida a las pequeñas y medianas empresas de la parroquia de Calderón. Mediante este estudio se busca demostrar que la propuesta responde a una necesidad identificada en el sector, cuenta con condiciones técnicas y económicas para su implementación y representa una alternativa viable para fortalecer la gestión del talento humano en las PYMES, contribuyendo al desarrollo empresarial y al mejoramiento de la competitividad en la zona.

Estudio de Factibilidad

El estudio de factibilidad es el proceso mediante el cual se analiza la viabilidad de un proyecto antes de su ejecución, considerando aspectos de mercado, técnicos, administrativos, legales y financieros. Su finalidad es proporcionar información objetiva que permita determinar si una propuesta puede desarrollarse con éxito y alcanzar los resultados esperados, minimizando los riesgos asociados a la inversión (Baca Urbina, 2016).

El desarrollo de un estudio de factibilidad constituye una etapa indispensable dentro de la planificación de cualquier emprendimiento o proyecto empresarial. A través de este análisis es posible identificar las oportunidades y limitaciones del entorno, evaluar la demanda existente, determinar los recursos necesarios y establecer la capacidad operativa requerida para ofrecer un producto o servicio. Asimismo, este estudio permite anticipar posibles dificultades y diseñar estrategias que contribuyan a una mejor toma de decisiones.

Desde el punto de vista empresarial, un estudio de factibilidad integra diferentes componentes que deben analizarse de forma conjunta. Entre ellos se encuentran el estudio de mercado, que permite conocer las necesidades de los clientes; el estudio técnico, que determina los recursos y procesos necesarios; el estudio administrativo, que define la estructura organizacional; y el estudio financiero, que evalúa la inversión, los costos y la

rentabilidad del proyecto. La combinación de estos elementos proporciona una visión integral sobre la viabilidad de la propuesta y facilita una planificación eficiente.

En la presente investigación, el estudio de factibilidad constituye el fundamento para analizar la creación de una microempresa de consultoría en Gestión del Talento Humano dirigida a las pequeñas y medianas empresas de la parroquia de Calderón. Los resultados obtenidos en los estudios de mercado, técnico, administrativo y financiero permitirán demostrar que la propuesta responde a una necesidad identificada en el sector, cuenta con los recursos necesarios para su implementación y posee condiciones favorables para su funcionamiento, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión del talento humano y al desarrollo empresarial de las PYMES de la zona.

Estudio de Factibilidad

El estudio de factibilidad es el proceso mediante el cual se analiza la viabilidad de un proyecto antes de su ejecución, considerando aspectos de mercado, técnicos, administrativos, legales y financieros. Su finalidad es proporcionar información objetiva que permita determinar si una propuesta puede desarrollarse con éxito y alcanzar los resultados esperados, minimizando los riesgos asociados a la inversión (Baca Urbina, 2016).

El desarrollo de un estudio de factibilidad constituye una etapa indispensable dentro de la planificación de cualquier emprendimiento o proyecto empresarial. A través de este análisis es posible identificar las oportunidades y limitaciones del entorno, evaluar la demanda existente, determinar los recursos necesarios y establecer la capacidad operativa requerida para ofrecer un producto o servicio. Asimismo, este estudio permite anticipar posibles dificultades y diseñar estrategias que contribuyan a una mejor toma de decisiones.

Desde el punto de vista empresarial, un estudio de factibilidad integra diferentes componentes que deben analizarse de forma conjunta. Entre ellos se encuentran el estudio de mercado, que permite conocer las necesidades de los clientes; el estudio técnico, que determina los recursos y procesos necesarios; el estudio administrativo, que define la estructura organizacional; y el estudio financiero, que evalúa la inversión, los costos y la rentabilidad del proyecto. La combinación de estos elementos proporciona una visión integral sobre la viabilidad de la propuesta y facilita una planificación eficiente.

En la presente investigación, el estudio de factibilidad constituye el fundamento para analizar la creación de una microempresa de consultoría en Gestión del Talento Humano dirigida a las pequeñas y medianas empresas de la parroquia de Calderón. Los resultados obtenidos en los estudios de mercado, técnico, administrativo y financiero permitirán demostrar que la propuesta responde a una necesidad identificada en el sector, cuenta con los recursos necesarios para su implementación y posee condiciones favorables para su funcionamiento, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión del talento humano y al desarrollo empresarial de las PYMES de la zona.

Microempresa

La microempresa es una unidad económica de pequeña dimensión dedicada a actividades de producción, comercio o prestación de servicios, caracterizada por disponer de un número reducido de trabajadores y recursos limitados. A pesar de su tamaño, desempeña un papel importante en la generación de empleo, el desarrollo económico y el fortalecimiento del emprendimiento, contribuyendo al crecimiento de las comunidades donde desarrolla sus actividades (Chiavenato, 2020).

Las microempresas representan una parte significativa del sector productivo, ya que permiten el surgimiento de nuevos emprendimientos y fomentan la innovación mediante la oferta de productos y servicios que responden a las necesidades del mercado. Su estructura organizacional suele ser flexible, lo que facilita la adaptación a los cambios del entorno y la toma de decisiones de manera oportuna. Sin embargo, también enfrentan desafíos relacionados con la disponibilidad de recursos financieros, tecnológicos y humanos.

Dentro de una microempresa, la adecuada administración de los recursos constituye un factor determinante para alcanzar los objetivos organizacionales. En este contexto, la gestión del talento humano adquiere especial relevancia, debido a que el desempeño, compromiso y capacitación de los colaboradores influyen directamente en la calidad del servicio, la productividad y la competitividad de la organización. Por ello, contar con procesos organizados de selección, capacitación y desarrollo del personal favorece el crecimiento sostenible de este tipo de empresas.

En el presente proyecto de investigación, la propuesta consiste en la creación de una microempresa de consultoría en Gestión del Talento Humano orientada a brindar servicios especializados a las pequeñas y medianas empresas de la parroquia de Calderón. Esta

microempresa ofrecerá asesoría profesional en procesos de reclutamiento, capacitación, clima laboral y gestión del personal, con el propósito de fortalecer la administración del talento humano, mejorar el desempeño organizacional y contribuir al desarrollo empresarial de las PYMES del sector.

Consultoría

La consultoría es una actividad profesional que consiste en brindar asesoría especializada a personas u organizaciones para identificar problemas, proponer soluciones y mejorar los procesos internos. El consultor aporta conocimientos, experiencia y herramientas técnicas que facilitan la toma de decisiones y contribuyen al fortalecimiento de la gestión organizacional (Kubr, 2015).

La consultoría empresarial se ha convertido en una herramienta estratégica para organizaciones que buscan incrementar su eficiencia y competitividad. A través de un análisis objetivo de la situación de la empresa, el consultor identifica oportunidades de mejora y plantea recomendaciones adaptadas a las necesidades específicas de cada organización. Este acompañamiento permite optimizar los recursos disponibles, fortalecer la planificación y mejorar el desempeño en las diferentes áreas de la empresa.

En el ámbito de la Gestión del Talento Humano, la consultoría desempeña un papel importante al apoyar a las organizaciones en procesos como el reclutamiento y selección de personal, la capacitación, la evaluación del desempeño, el fortalecimiento del clima laboral y la elaboración de estrategias para el desarrollo de los colaboradores. De esta manera, las empresas pueden acceder a conocimientos especializados sin la necesidad de contar con un departamento interno dedicado exclusivamente a estas funciones.

En el presente proyecto de investigación, la consultoría constituye el eje central de la propuesta, ya que se plantea la creación de una microempresa especializada en Gestión del Talento Humano para atender a las pequeñas y medianas empresas de la parroquia de Calderón. A través de este servicio se busca brindar soluciones personalizadas que contribuyan a mejorar la administración del personal, fortalecer el clima organizacional y aumentar la productividad de las empresas, generando beneficios tanto para los empleadores como para sus colaboradores logrando que estos resultados sean de forma permanente y así lograr una empresa más fortalecida .

Talento Humano

El talento humano está conformado por las personas que integran una organización y que aportan conocimientos, habilidades, experiencias, valores y competencias para el cumplimiento de los objetivos institucionales. En la actualidad, las personas son consideradas el recurso más importante de una empresa, ya que su desempeño, compromiso y capacidad de adaptación influyen directamente en la productividad, la competitividad y el éxito organizacional (Chiavenato, 2020).

En el entorno empresarial actual, el concepto de talento humano ha evolucionado significativamente. Anteriormente, los colaboradores eran vistos únicamente como un recurso para ejecutar tareas; sin embargo, hoy se reconoce que constituyen un elemento estratégico capaz de generar innovación, mejorar la calidad de los procesos y fortalecer el desarrollo de las organizaciones. Por esta razón, las empresas buscan crear ambientes de trabajo que promuevan la motivación, el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional de sus colaboradores.

El adecuado aprovechamiento del talento humano requiere la implementación de políticas y prácticas orientadas a atraer, desarrollar, motivar y retener a las personas. Entre estas acciones se encuentran la capacitación, la evaluación del desempeño, el reconocimiento del trabajo, la comunicación efectiva y el fortalecimiento del clima laboral. Cuando estos procesos se gestionan de manera adecuada, las organizaciones logran incrementar la satisfacción de sus colaboradores, reducir la rotación del personal y alcanzar mejores resultados institucionales.

En el presente proyecto de investigación, el talento humano constituye el elemento central de la propuesta, debido a que la microempresa de consultoría ofrecerá servicios especializados para fortalecer la gestión del personal en las pequeñas y medianas empresas de la parroquia de Calderón. Mediante asesorías, capacitaciones y estrategias orientadas al desarrollo de los colaboradores, se busca contribuir al crecimiento de las organizaciones, mejorar el ambiente laboral y favorecer el cumplimiento de sus objetivos empresariales.

Gestión del Talento Humano

La gestión del talento humano comprende el conjunto de políticas, estrategias y prácticas orientadas a atraer, seleccionar, desarrollar, motivar y retener a las personas dentro

de una organización. Su propósito es lograr que los colaboradores aporten de manera eficiente al cumplimiento de los objetivos institucionales, al mismo tiempo que se promueve su crecimiento profesional y bienestar laboral (Dessler, 2020).

La gestión del talento humano ha adquirido una importancia creciente en las organizaciones debido a que las personas representan un factor clave para alcanzar ventajas competitivas. Una adecuada administración del personal permite identificar las capacidades de cada colaborador, asignar funciones de acuerdo con sus competencias y desarrollar programas que fortalezcan sus conocimientos y habilidades. Además, favorece la comunicación, el compromiso y el trabajo en equipo, aspectos que influyen positivamente en el desempeño organizacional.

Entre los principales procesos que forman parte de la gestión del talento humano se encuentran el reclutamiento y selección de personal, la inducción, la capacitación, la evaluación del desempeño, la administración de compensaciones, la seguridad y salud en el trabajo, el desarrollo profesional y la gestión del clima organizacional. La correcta ejecución de estos procesos contribuye a incrementar la productividad, disminuir la rotación del personal y fortalecer el sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la organización.

En el presente proyecto de investigación, la gestión del talento humano constituye el servicio principal que ofrecerá la microempresa de consultoría a las pequeñas y medianas empresas de la parroquia de Calderón. A través de asesorías especializadas, capacitaciones y acompañamiento técnico, se busca apoyar a las organizaciones en la implementación de procesos que mejoren la administración del personal, fortalezcan el clima laboral y contribuyan al cumplimiento de sus objetivos estratégicos, generando un impacto positivo tanto para la empresa como para sus colaboradores.

Relaciones Laborales

Las relaciones laborales son el conjunto de interacciones que se establecen entre empleadores y trabajadores dentro de una organización. Estas relaciones se fundamentan en derechos, obligaciones, normas y acuerdos que regulan el trabajo, con el propósito de promover un ambiente de respeto, cooperación y cumplimiento de los objetivos organizacionales (Robbins & Judge, 2017).

Las relaciones laborales constituyen un elemento esencial para el funcionamiento de cualquier organización, ya que influyen directamente en la comunicación, el trabajo en equipo y la satisfacción de los colaboradores. Cuando existe una relación basada en el respeto, la confianza y el diálogo, es más probable que los trabajadores se sientan comprometidos con la empresa y contribuyan de manera positiva al logro de las metas institucionales. Por el contrario, una gestión inadecuada de estas relaciones puede generar conflictos, desmotivación y disminución del rendimiento laboral.

Para fortalecer las relaciones laborales es necesario implementar estrategias que favorezcan la comunicación efectiva, la participación de los colaboradores y la resolución oportuna de los conflictos. Asimismo, la capacitación, el reconocimiento del desempeño, el liderazgo y el cumplimiento de la normativa laboral son factores que contribuyen a mantener un ambiente organizacional saludable. De esta manera, las empresas pueden mejorar el clima laboral, incrementar la productividad y fortalecer el compromiso de su personal.

En el presente proyecto de investigación, las relaciones laborales representan un aspecto fundamental para las pequeñas y medianas empresas de la parroquia de Calderón, ya que una adecuada gestión del talento humano contribuye a mejorar la interacción entre empleadores y colaboradores. A través de la consultoría propuesta, se brindarán herramientas y estrategias orientadas a fortalecer la comunicación interna, prevenir conflictos, promover un ambiente de trabajo positivo y favorecer el desarrollo organizacional de las empresas atendidas.

Desarrollo Organizacional

El desarrollo organizacional es un proceso planificado y sistemático que busca mejorar la eficacia de las organizaciones mediante cambios en su estructura, cultura y comportamiento. Este enfoque promueve la participación de los colaboradores, el aprendizaje continuo, la innovación y la adaptación al entorno, con el propósito de fortalecer el desempeño organizacional y alcanzar los objetivos institucionales (French & Bell, 2018).

En la actualidad, el desarrollo organizacional es considerado una estrategia fundamental para que las empresas respondan a los cambios del entorno económico, tecnológico y social. Su aplicación permite identificar oportunidades de mejora, fortalecer el liderazgo, optimizar los procesos internos y fomentar una cultura organizacional basada en la

colaboración, el compromiso y la mejora continua. De esta manera, las organizaciones incrementan su capacidad para enfrentar nuevos desafíos y mantenerse competitivas.

El desarrollo organizacional también se relaciona con la gestión del talento humano, ya que las personas constituyen el principal agente de cambio dentro de las empresas. Por esta razón, resulta necesario implementar programas de capacitación, evaluación del desempeño, fortalecimiento del clima laboral y desarrollo de competencias que permitan mejorar el desempeño individual y colectivo. Estas acciones favorecen la productividad, la innovación y el crecimiento sostenible de las organizaciones.

En el presente proyecto de investigación, el desarrollo organizacional representa uno de los principales beneficios que ofrecerá la microempresa de consultoría en Gestión del Talento Humano a las pequeñas y medianas empresas de la parroquia de Calderón. Mediante la implementación de estrategias orientadas al fortalecimiento del clima laboral, la capacitación del personal, la mejora de la comunicación interna y el acompañamiento en procesos de gestión del talento humano, se busca contribuir al crecimiento de las organizaciones, incrementar su competitividad y generar un impacto positivo en el desempeño de sus colaboradores y en el desarrollo empresarial del sector.

CAPÍTULO I: Diagnóstico Y Contextualización

1.1. Descripción del Tema de Investigación

En la actualidad, la gestión del talento humano se ha convertido en un factor clave para el crecimiento y la competitividad de las organizaciones. Las empresas requieren colaboradores capacitados, motivados y comprometidos con el cumplimiento de los objetivos institucionales, por lo que resulta indispensable contar con procesos adecuados de reclutamiento, selección, capacitación, evaluación del desempeño y fortalecimiento del clima laboral. Sin embargo, muchas pequeñas y medianas empresas (PYMES) no disponen de un área especializada que les permita administrar eficientemente estos procesos.

La parroquia de Calderón, ubicada al norte del Distrito Metropolitano de Quito, ha experimentado un importante crecimiento comercial y empresarial durante los últimos años. En este sector se encuentran numerosas PYMES dedicadas a actividades comerciales, productivas y de servicios, las cuales contribuyen significativamente a la economía local y a la generación de empleo. No obstante, gran parte de estas organizaciones enfrenta

dificultades relacionadas con la administración del talento humano debido a la falta de conocimientos especializados, recursos limitados y ausencia de asesoría profesional.

Como resultado de esta situación, muchas empresas presentan problemas de organización, deficiencias en la comunicación interna, escasas oportunidades de capacitación, dificultades para reclutar personal idóneo y limitadas estrategias para fortalecer el clima laboral. Estas condiciones pueden afectar la productividad, incrementar la rotación del personal y disminuir la satisfacción de los colaboradores, repercutiendo directamente en el desarrollo y competitividad de las organizaciones.

Frente a esta problemática, la presente investigación propone desarrollar un proyecto de factibilidad para la creación de una microempresa de consultoría en Gestión del Talento Humano, orientada a brindar servicios especializados a las pequeñas y medianas empresas de la parroquia de Calderón. La propuesta busca ofrecer asesoría profesional en procesos de reclutamiento y selección, capacitación, fortalecimiento del clima laboral y acompañamiento en la gestión del personal, proporcionando soluciones adaptadas a las necesidades de cada organización.

El desarrollo de este proyecto permitirá analizar la viabilidad de la propuesta desde los ámbitos de mercado, técnico, administrativo y financiero, con el propósito de determinar si la creación de la microempresa constituye una alternativa sostenible. Además, se espera que la investigación contribuya al fortalecimiento de la gestión del talento humano en las PYMES de Calderón, favoreciendo el desarrollo organizacional, el bienestar de los colaboradores y el crecimiento empresarial del sector.

1.1.1. Análisis del Sector o Área de Estudio

El presente proyecto se desarrolla dentro del sector de servicios, específicamente en el área de consultoría en talento humano, el cual se enfoca en brindar asesoría a organizaciones y personas para mejorar la gestión del personal, el desempeño laboral y el desarrollo profesional. Este sector ha tomado importancia en los últimos años debido a la necesidad de las empresas de contar con personal más capacitado y procesos más eficientes en la administración del recurso humano.

1.1.2. Contexto Institucional, Sectorial o Social

En la ciudad de Quito - Calderón, el entorno laboral se caracteriza por la presencia de micro, pequeñas y medianas empresas que constituyen una parte importante de la economía local. Sin embargo, muchas de estas organizaciones no cuentan con asesoría especializada en talento humano, lo que genera dificultades en la selección, capacitación y retención del personal. Además, los trabajadores enfrentan limitadas oportunidades de orientación profesional, lo que afecta su desarrollo dentro del mercado laboral.

1.1.3. Identificación del Problema u Oportunidad

Se identifica como problema principal la falta de servicios de consultoría en talento humano accesibles y orientados tanto a empleadores como a empleados. Esta situación representa una oportunidad para la creación de la microempresa PLUS HUMANO, que busca ofrecer soluciones integrales que mejoren la gestión del talento humano, fortalezcan las relaciones laborales y contribuyan al crecimiento de las organizaciones y de las personas en la ciudad de Quito - Calderón.

1.2. Caracterización del Objeto de Estudio

El presente proyecto se desarrolla en el sector de servicios, específicamente en el área de consultoría en talento humano, el cual se enfoca en brindar asesoría a organizaciones y personas para mejorar la gestión del personal, el clima laboral y el desarrollo profesional. Este sector ha tomado mayor relevancia en los últimos años debido a la necesidad de las empresas de contar con procesos más eficientes en la administración del recurso humano y con personal mejor capacitado.

En el contexto de Ecuador, y particularmente en la ciudad de Quito - Calderón, el crecimiento de micro, pequeñas y medianas empresas ha generado una mayor demanda de servicios relacionados con la gestión del talento humano. Sin embargo, aún existe una brecha en el acceso a consultorías accesibles y personalizadas, especialmente para emprendedores, trabajadores jóvenes y mujeres universitarias que buscan oportunidades de desarrollo profesional o apoyo en su inserción laboral.

Desde esta perspectiva, el área de estudio resulta pertinente y confiable para el desarrollo del proyecto, ya que permite analizar una problemática real del entorno laboral y social. La creación de la microempresa PLUS HUMANO se orienta a responder a estas necesidades, ofreciendo servicios de asesoría tanto a empleadores como a empleados,

promoviendo el crecimiento profesional, la igualdad de oportunidades y el fortalecimiento de las relaciones laborales en la ciudad de Quito - Calderón.

1.2.1. Descripción General

El objeto de estudio del presente proyecto es la microempresa de consultoría en talento humano PLUS HUMANO, la cual se orienta a brindar servicios de asesoría integral tanto a empleadores como a empleados en la ciudad de Quito - Calderón. Su propósito principal es mejorar la gestión del talento humano dentro de las organizaciones, fortaleciendo procesos como la selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y desarrollo profesional, con un enfoque humano e inclusivo.

Esta microempresa se concibe como una alternativa innovadora dentro del sector de servicios, ya que no solo se enfoca en las necesidades de las empresas, sino también en el acompañamiento de los trabajadores, promoviendo su bienestar, crecimiento profesional y adaptación al entorno laboral. De esta manera, PLUS HUMANO busca contribuir al fortalecimiento de las relaciones laborales y al desarrollo organizacional en la ciudad de Quito - Calderón.

1.2.2. Naturaleza Jurídica o Normativa

La microempresa de consultoría en talento humano PLUS HUMANO se constituirá como una persona natural con actividad económica o como una microempresa de servicios, de acuerdo con la normativa vigente en el Ecuador. Su funcionamiento se registrará bajo las disposiciones legales establecidas para actividades económicas formales, cumpliendo con los requisitos tributarios, laborales y municipales correspondientes.

Además, deberá ajustarse a las normas relacionadas con la prestación de servicios profesionales de consultoría, respetando los principios de ética profesional, confidencialidad y responsabilidad en el manejo de la información de las organizaciones y personas atendidas. De esta manera, PLUS HUMANO se desarrollará dentro de un marco legal que garantice su correcta operación y credibilidad en el mercado laboral de la ciudad de Quito - Calderón

1.2.3. Actores Involucrados

En el desarrollo de la microempresa de consultoría en talento humano PLUS HUMANO intervienen diferentes actores que cumplen un papel importante para su

funcionamiento y sostenibilidad. Entre ellos se encuentran, en primer lugar, los emprendedores o fundadores del proyecto, quienes son responsables de la planificación, organización y prestación de los servicios de consultoría, asegurando el cumplimiento de los objetivos planteados.

También forman parte los empleadores o empresas clientes, que requieren asesoría en la gestión del talento humano para mejorar sus procesos internos y fortalecer su capital humano. De igual manera, los empleados o trabajadores representan un grupo clave, ya que son los principales beneficiarios de los servicios orientados a su desarrollo profesional, bienestar laboral y fortalecimiento de sus competencias.

Finalmente, intervienen las instituciones públicas y privadas que regulan o apoyan la actividad económica, como entidades de control, organismos de capacitación y posibles aliados estratégicos. Estos actores contribuyen al correcto funcionamiento del proyecto, garantizando su legalidad, sostenibilidad y articulación con el entorno laboral de la ciudad de Quito - Calderón.

1.2.4. Estructura Organizacional o Funcional

La microempresa de consultoría en talento humano PLUS HUMANO contará con una estructura organizacional simple y flexible, adecuada a su tamaño como microempresa. Esta estructura permitirá una comunicación directa, una toma de decisiones ágil y una adecuada coordinación de las actividades relacionadas con la prestación de servicios de consultoría tanto a empleadores como a empleados.

En la parte funcional, la organización estará liderada por la dirección general, encargada de planificar, coordinar y supervisar todas las actividades de la microempresa. De esta área dependerán las funciones operativas relacionadas con la consultoría en talento humano, como procesos de asesoría, capacitación, acompañamiento laboral y evaluación de necesidades de los clientes. Además, se podrá contar con apoyo administrativo y financiero para el control de recursos y la gestión documental, asegurando el correcto funcionamiento del proyecto en la ciudad de Quito - Calderón.

1.2.5. Roles y Perfiles Relevantes

En la microempresa de consultoría en talento humano PLUS HUMANO, los roles se establecen de acuerdo con las necesidades operativas y el tamaño de la organización, considerando una estructura flexible propia de una microempresa de servicios. El principal rol es el de Director o Coordinador General, quien es responsable de la planificación estratégica, la toma de decisiones, la supervisión de los servicios y la representación de la microempresa ante clientes e instituciones.

Otro rol importante es el de Consultor en Talento Humano, encargado de brindar asesoría a empleadores y empleados en temas como reclutamiento, selección, capacitación, evaluación del desempeño y desarrollo profesional. Este perfil requiere conocimientos en gestión del talento humano, habilidades de comunicación, análisis organizacional y enfoque en el desarrollo humano.

También se considera el rol de Asistente Administrativo y de Apoyo, quien se encarga de actividades operativas como atención al cliente, organización de documentos, gestión de agenda y apoyo en procesos internos. Este perfil debe contar con habilidades organizativas, responsabilidad, manejo básico de herramientas ofimáticas y orientación al servicio.

1.3. Orientación Estratégica del Proyecto

1.3.1. Misión / Propósito del Proyecto

2. La microempresa de consultoría en talento humano PLUS HUMANO tiene como misión brindar servicios de asesoría integral en la gestión del talento humano, dirigidos tanto a empleadores como a empleados en la ciudad de Quito - Calderón, promoviendo el desarrollo profesional, el bienestar laboral y el fortalecimiento de las relaciones laborales mediante un enfoque humano, ético y responsable.

2.1.1. Visión / Proyección Futura

La microempresa de consultoría en talento humano PLUS HUMANO se proyecta a futuro como una organización reconocida en la ciudad de Quito por la calidad de sus servicios de asesoría en gestión del talento humano, destacándose por su enfoque integral hacia empleadores y empleados. Su aspiración es consolidarse como una consultora confiable, innovadora y cercana, que contribuya al desarrollo del capital humano y al fortalecimiento de las relaciones laborales.

A mediano y largo plazo, PLUS HUMANO busca expandir sus servicios, posicionándose en el mercado local como una alternativa eficiente para el acompañamiento organizacional y el desarrollo profesional de las personas, generando impacto positivo en el entorno laboral y social.

2.1.2. Valores o Principios Rectores

La microempresa de consultoría en talento humano PLUS HUMANO se fundamenta en valores que orientan su comportamiento organizacional y la prestación de sus servicios. Estos principios buscan garantizar un trabajo responsable, ético y enfocado en el bienestar tanto de empleadores como de empleados.

Entre sus principales valores se encuentran la ética profesional, que asegura un manejo adecuado y confidencial de la información; el respeto, que promueve el trato digno hacia todas las personas; y la responsabilidad, que garantiza el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los clientes. Asimismo, se considera la empatía, como base para comprender las necesidades de empleadores y trabajadores, y el compromiso, orientado al logro de resultados de calidad en cada proceso de consultoría.

2.1.3. Políticas Generales

La microempresa de consultoría en talento humano PLUS HUMANO establece como políticas generales el compromiso de brindar servicios de calidad, basados en la ética profesional, la responsabilidad y la confidencialidad en el manejo de la información de clientes, tanto empleadores como empleados.

Se priorizará la atención personalizada, garantizando que cada proceso de consultoría se adapte a las necesidades específicas de las organizaciones y de los 14 trabajadores, promoviendo soluciones prácticas y efectivas. Asimismo, se fomentará un ambiente de respeto, inclusión y trato digno en todas las interacciones.

Además, PLUS HUMANO mantendrá una mejora continua en sus servicios, mediante la actualización constante de conocimientos en gestión del talento humano y el fortalecimiento de sus procesos internos, con el fin de asegurar la satisfacción de los clientes y la sostenibilidad del proyecto en la ciudad de Quito - Calderón.

2.1.4. Análisis PEST

El análisis PEST permite evaluar los factores del entorno que pueden influir en el desarrollo de la microempresa de consultoría en talento humano PLUS HUMANO en la ciudad de Quito - Calderón. En el ámbito político y legal, el proyecto se encuentra influenciado por las normas laborales y tributarias vigentes en Ecuador, así como por las políticas de formalización de microempresas. Estos factores exigen el cumplimiento de requisitos legales para el funcionamiento de actividades económicas, lo que garantiza la transparencia y legalidad del servicio de consultoría.

En el aspecto económico, la situación del país y de la ciudad de Quito - Calderón impacta directamente en la capacidad de contratación de servicios por parte de las empresas. Sin embargo, el crecimiento de micro y pequeñas empresas representa una oportunidad, ya que incrementa la demanda de asesoría en gestión del talento humano.

En lo social, se observa una mayor valoración del bienestar laboral, el desarrollo profesional y la calidad de vida en el trabajo, tanto por parte de empleadores como de empleados. Esto favorece la aceptación de servicios que promuevan relaciones laborales más humanas y equilibradas. Finalmente, en el ámbito tecnológico, el uso de herramientas digitales facilita la prestación de servicios de consultoría, permitiendo la comunicación virtual, la capacitación en línea y la gestión eficiente de procesos, lo que amplía el alcance de la microempresa PLUS HUMANO.

2.1.5. Análisis de las 5 Fuerzas de Porter

El análisis de las cinco fuerzas de Porter permite comprender el nivel de competencia y la dinámica del sector en el que se desarrollará la microempresa de consultoría en talento humano PLUS HUMANO en la ciudad de Quito.

En cuanto a la rivalidad entre competidores existentes, el sector de consultoría en talento humano presenta varias empresas que ofrecen servicios similares, lo que genera una competencia moderada a alta. Sin embargo, existe una oportunidad para diferenciarse mediante un enfoque humano que atienda tanto a empleadores como a empleados.

Respecto a la amenaza de nuevos competidores, el ingreso al mercado de consultoría es relativamente accesible, lo que puede facilitar la aparición de nuevas microempresas. No obstante, la experiencia, la calidad del servicio y la confianza con los clientes se convierten en factores clave para mantener la competitividad.

En relación con el poder de negociación de los clientes, este es alto, ya que las empresas pueden elegir entre varias opciones de consultoría. Por ello, PLUS HUMANO debe enfocarse en ofrecer servicios personalizados y de valor agregado para fidelizar a sus clientes.

En cuanto al poder de negociación de los proveedores, este es bajo o moderado, debido a que los principales recursos son el conocimiento profesional, herramientas digitales y formación en talento humano, los cuales pueden ser accesibles desde diferentes fuentes.

Finalmente, la amenaza de productos o servicios sustitutos es moderada, ya que algunas empresas podrían optar por gestionar internamente su talento humano. Sin embargo, la consultoría externa sigue siendo necesaria cuando se requiere asesoría especializada y objetiva.

2.1.6. Análisis FODA

El análisis FODA permite identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la microempresa de consultoría en talento humano PLUS HUMANO, considerando su posible funcionamiento en la ciudad de Quito - Calderón.

Entre las fortalezas se destaca el enfoque integral del proyecto, ya que brinda atención tanto a empleadores como a empleados, lo cual permite diferenciarse de otras consultorías tradicionales. Además, se considera el compromiso con un servicio humano, ético y personalizado como un elemento clave para generar confianza en los clientes.

En cuanto a las debilidades, al tratarse de una microempresa en proceso de creación, puede presentar limitaciones en recursos económicos, posicionamiento en el mercado y experiencia inicial en el sector de consultoría, lo que podría afectar su crecimiento en las primeras etapas.

Respecto a las oportunidades, se identifica el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en Quito - Calderón, así como la creciente necesidad de mejorar la gestión del talento humano y el bienestar laboral, lo cual abre un mercado favorable para el desarrollo del proyecto.

Finalmente, entre las amenazas se encuentran la competencia de consultoras ya posicionadas en el mercado y la posibilidad de que algunas empresas prefieran gestionar

internamente sus procesos de talento humano, lo que podría reducir la demanda de servicios externos.

2.1.7. Estrategias de Desarrollo

La microempresa de consultoría en talento humano PLUS HUMANO plantea estrategias de desarrollo orientadas a posicionarse en el mercado de la ciudad de Quito - Calderón y ofrecer servicios de calidad tanto a empleadores como a empleados.

Como primera estrategia, se considera la diferenciación del servicio, enfocándose en un modelo de consultoría integral que no solo atienda a las empresas, sino también al desarrollo y bienestar de los trabajadores, generando un valor agregado frente a la competencia.

Otra estrategia importante es la promoción y difusión de los servicios mediante medios digitales y redes sociales, con el fin de dar a conocer la microempresa y captar clientes potenciales de manera más amplia y efectiva.

Asimismo, se establece la estrategia de alianzas con instituciones educativas y empresas locales, lo que permitirá ampliar la red de contactos, generar oportunidades de colaboración y fortalecer la credibilidad del proyecto.

Finalmente, se plantea la mejora continua de los servicios a través de la capacitación constante en temas de talento humano, garantizando un servicio actualizado, eficiente y alineado a las necesidades del mercado laboral.

2.1.8. Objetivos Estratégicos

La microempresa de consultoría en talento humano PLUS HUMANO establece sus objetivos estratégicos con el fin de orientar su crecimiento y posicionamiento en la ciudad de Quito - Calderón, fortaleciendo su propuesta de valor en el sector de servicios.

Como primer objetivo, posicionar la microempresa PLUS HUMANO en el mercado local como una consultora confiable en gestión del talento humano, reconocida por su enfoque integral hacia empleadores y empleados.

Como segundo objetivo, fortalecer la calidad de los servicios de consultoría mediante la aplicación de metodologías actualizadas en selección, capacitación, evaluación del desempeño y desarrollo del talento humano.

Como tercer objetivo, ampliar la cartera de clientes a través de estrategias de difusión digital, alianzas estratégicas y atención personalizada, logrando una mayor presencia en el mercado.

Como cuarto objetivo, promover el desarrollo profesional y bienestar laboral de los trabajadores y el mejoramiento de la gestión interna de las organizaciones, contribuyendo al crecimiento sostenible de las empresas en la ciudad de Quito - Calderón.

2.1.9. Alianzas o Articulaciones Clave

La microempresa de consultoría en talento humano PLUS HUMANO considera importante establecer alianzas estratégicas que permitan fortalecer su funcionamiento y ampliar su impacto en la ciudad de Quito.

En primer lugar, se plantea la articulación con instituciones educativas, como institutos y universidades, con el fin de acceder a espacios de capacitación, prácticas preprofesionales y actualización constante en temas de talento humano. Estas alianzas también facilitan la vinculación con estudiantes y profesionales en formación.

Asimismo, se considera relevante establecer vínculos con empresas públicas y privadas, especialmente micro y pequeñas empresas, que requieran servicios de consultoría en gestión del talento humano, con el objetivo de brindar asesoría continua y generar relaciones comerciales sostenibles.

Finalmente, se contempla la articulación con entidades de apoyo empresarial y desarrollo económico, como cámaras de comercio u organismos de emprendimiento, los cuales pueden contribuir con asesoría, capacitación y redes de contacto que fortalezcan el crecimiento y posicionamiento de la microempresa PLUS HUMANO.

CAPÍTULO II: Análisis Del Entorno

3.1. Análisis de la demanda / necesidad

El análisis de la demanda permite identificar la necesidad que tienen las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de la parroquia de Calderón respecto a la implementación de servicios especializados en Gestión del Talento Humano. Para el desarrollo de esta investigación se aplicó una encuesta dirigida a personas que trabajan en empresas ubicadas en Calderón o en el norte de Quito, con el propósito de conocer la situación actual de las organizaciones y determinar el nivel de aceptación de una microempresa de consultoría en talento humano.

Los resultados obtenidos evidencian que existe una demanda potencial para este tipo de servicio. Una parte importante de los encuestados manifestó que las empresas donde laboran no cuentan con un departamento o responsable exclusivo de Talento Humano, lo que limita la adecuada administración de procesos como el reclutamiento y selección de personal, la capacitación, la evaluación del desempeño y el fortalecimiento del clima laboral. Esta situación demuestra que muchas PYMES requieren apoyo externo para mejorar la gestión de sus colaboradores.

Asimismo, la investigación permitió identificar que los principales problemas presentes en las organizaciones son la falta de organización, la mala comunicación y el estrés laboral. Estos factores afectan el ambiente de trabajo, disminuyen la productividad y pueden ocasionar conflictos entre los colaboradores. Además, una parte de los participantes indicó que en sus empresas no se realizan actividades de integración de forma permanente, lo que evidencia la necesidad de implementar estrategias que fortalezcan el compromiso y la motivación del personal.

En relación con la aceptación de la propuesta, la mayoría de los encuestados manifestó que contrataría o consideraría contratar un servicio externo de Gestión del Talento Humano para apoyar a su organización. Los servicios con mayor interés fueron las capacitaciones, el fortalecimiento del clima laboral y el reclutamiento de personal, lo que demuestra que las empresas buscan soluciones que les permitan mejorar el desempeño de sus colaboradores sin necesidad de crear un departamento interno.

De igual manera, la mayoría de los participantes expresó que confiaría en una empresa de consultoría ubicada en Calderón para brindar este tipo de servicios. Este resultado representa una oportunidad para la creación de la microempresa propuesta, ya que refleja la

aceptación de una alternativa local que ofrezca asesoría profesional, atención personalizada y soluciones adaptadas a las necesidades de las PYMES del sector.

En conclusión, el análisis de la demanda confirma que existe una necesidad real de servicios especializados en Gestión del Talento Humano en las pequeñas y medianas empresas de Calderón. Los resultados obtenidos durante la investigación respaldan la factibilidad de la propuesta y demuestran que la creación de una microempresa de consultoría constituye una alternativa viable para contribuir al fortalecimiento de la gestión del personal, mejorar el clima organizacional e incrementar la competitividad de las empresas de la parroquia.

3.1.1. Perfil de los Beneficiarios o Usuarios Potenciales

Los principales beneficiarios de la microempresa de consultoría en talento humano PLUS HUMANO serán las micro, pequeñas y medianas empresas ubicadas en la parroquia de Calderón, al norte de la ciudad de Quito. Estas organizaciones requieren fortalecer la gestión de su talento humano mediante asesoría especializada en procesos como reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño, clima laboral y cumplimiento de la normativa laboral, con el propósito de mejorar su desempeño organizacional y aumentar su competitividad.

De igual manera, los empleados, profesionales, emprendedores y personas en búsqueda de empleo que residen en la parroquia de Calderón constituyen un grupo importante de usuarios potenciales. A través de los servicios de PLUS HUMANO, podrán acceder a orientación laboral, desarrollo de competencias, preparación para entrevistas, elaboración de hojas de vida, capacitación y acompañamiento profesional. Con ello, la microempresa busca contribuir al crecimiento de las organizaciones y al desarrollo integral de las personas, fortaleciendo las relaciones laborales y generando mayores oportunidades de empleo en este sector del Distrito Metropolitano de Quito - Calderón.

3.1.2. Tipo de Mercado o Contexto

El proyecto PLUS HUMANO se desarrollará dentro de un mercado de servicios, específicamente en el área de consultoría y Gestión del Talento Humano. La propuesta está dirigida principalmente a pequeñas y medianas empresas (PYMES) ubicadas en la parroquia

de Calderón, Distrito Metropolitano de Quito, que requieren apoyo para mejorar la administración y gestión de su personal.

El mercado objetivo está conformado por empresas que pueden presentar diferentes necesidades relacionadas con el manejo de trabajadores, como reclutamiento y selección de personal, capacitaciones, clima laboral, organización y asesoría en temas de Talento Humano. En muchos casos, las PYMES no cuentan con un departamento especializado para atender estas necesidades, por lo que la contratación de un servicio externo puede representar una alternativa accesible.

El contexto en el que se desarrollará el proyecto presenta una oportunidad para PLUS HUMANO, debido a que existe interés por parte de los posibles usuarios en contar con servicios externos relacionados con la gestión del personal. Los resultados obtenidos mediante la investigación de mercado muestran una aceptación favorable hacia este tipo de servicios y una percepción positiva sobre la posibilidad de contratar una empresa ubicada en Calderón.

Además, PLUS HUMANO busca atender este mercado mediante una propuesta accesible y personalizada, adaptando sus servicios a las características y posibilidades económicas de las PYMES. Al establecerse inicialmente en Calderón, se busca mantener una relación cercana con los clientes y conocer de manera directa las necesidades de las empresas de la zona.

3.1.3. Segmentos y Grupos Objetivo

La microempresa de consultoría en talento humano PLUS HUMANO dirigirá sus servicios principalmente a las micro, pequeñas y medianas empresas de la parroquia de Calderón, al norte del Distrito Metropolitano de Quito, que requieran asesoría para fortalecer la gestión de su talento humano. Este segmento incluye negocios de los sectores comercial, de servicios, industrial y de emprendimiento, interesados en mejorar procesos como reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño, clima laboral y cumplimiento de la normativa laboral.

Como segundo grupo objetivo se encuentran los empleados, profesionales, estudiantes de los últimos niveles de formación y personas en búsqueda de empleo que residen en la parroquia de Calderón. Este segmento demanda servicios de orientación laboral, elaboración

de hojas de vida, preparación para entrevistas, desarrollo de competencias y capacitación, con el propósito de mejorar su perfil profesional y aumentar sus oportunidades de inserción y crecimiento en el mercado laboral.

De esta manera, PLUS HUMANO orientará sus servicios a dos grupos estratégicos: las organizaciones que buscan fortalecer la gestión de su talento humano y las personas que desean potenciar su desarrollo profesional, ofreciendo soluciones adaptadas a las necesidades del entorno laboral de la parroquia de Calderón.

3.1.4. Comportamiento, Hábitos o Patrones Relevantes

Los potenciales clientes de la microempresa de consultoría en talento humano PLUS HUMANO, ubicados en la parroquia de Calderón, se caracterizan por buscar soluciones que les permitan mejorar la gestión de su personal de forma práctica, eficiente y con costos accesibles. Las micro, pequeñas y medianas empresas suelen requerir asesoría cuando enfrentan dificultades relacionadas con la contratación de personal, la capacitación de sus colaboradores, el cumplimiento de la normativa laboral o la disminución del desempeño organizacional.

Por otra parte, los empleados, profesionales y personas en búsqueda de empleo muestran un interés creciente por fortalecer sus competencias laborales y aumentar sus posibilidades de inserción o crecimiento profesional. Entre sus principales hábitos se encuentra la búsqueda de oportunidades de capacitación, orientación para procesos de selección, elaboración de hojas de vida y preparación para entrevistas de trabajo. Estos comportamientos reflejan la necesidad de contar con servicios de consultoría cercanos, confiables y adaptados a las necesidades del entorno laboral de la parroquia de Calderón, lo que representa una oportunidad para el desarrollo de PLUS HUMANO.

3.1.5. Instrumentos de Recolección de Información Primaria

3.1.5.1. Encuestas

Se aplicaron 36 encuestas estructuradas de 10 preguntas a empleadores, trabajadores y personas en búsqueda de empleo de la parroquia de Calderón, al norte del Distrito Metropolitano de Quito, con el objetivo de identificar las necesidades relacionadas con la gestión del talento humano, conocer el interés en los servicios que ofrecerá la microempresa

de consultoría PLUS HUMANO y evaluar la aceptación de una propuesta orientada al fortalecimiento del desarrollo organizacional y profesional.

Pregunta 1: ¿Trabajas actualmente en una empresa en Calderón o norte de Quito?

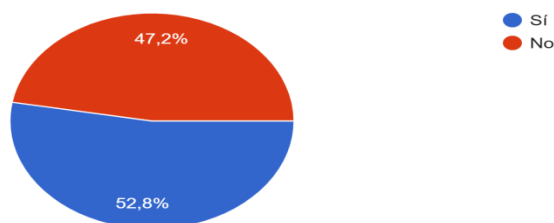
Tabla 1. Pregunta 1 de la Encuesta

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	52,8	52,8%
No	47	47,2%

Elaboración Propia

Gráfico 1. Pregunta 1 de la Encuesta

¿Trabajas actualmente en una empresa en Calderón o norte de Quito?
36 respuestas



Elaboración Propia

Pregunta 2: ¿Tu empresa tiene una persona o departamento solo para temas de Talento Humano?

Tabla 2. Pregunta 2 de la Encuesta

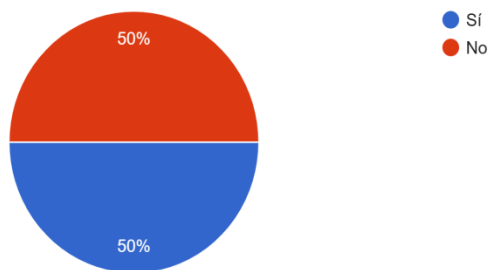
Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	50%
No	50	50%

Elaboración Propia

Gráfico 2. Pregunta 2 de la Encuesta

¿Tu empresa tiene una persona o departamento solo para temas de Talento Humano?

36 respuestas



Elaboración Propia

Pregunta 3: ¿Qué tan importante crees que es tener un buen ambiente laboral?

Tabla 3. Pregunta 3 de la Encuesta

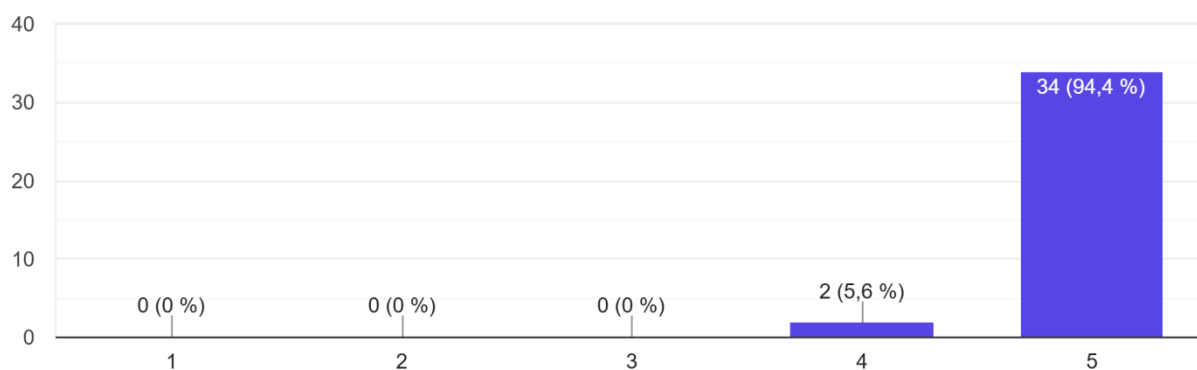
Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	2	5,6%
5	34	94%

Elaboración Propia

Gráfico 3. Pregunta 3 de la Encuesta

¿Qué tan importante crees que es tener un buen ambiente laboral?

36 respuestas



Pregunta 4: ¿Cuál crees que es el problema más común en el trabajo?

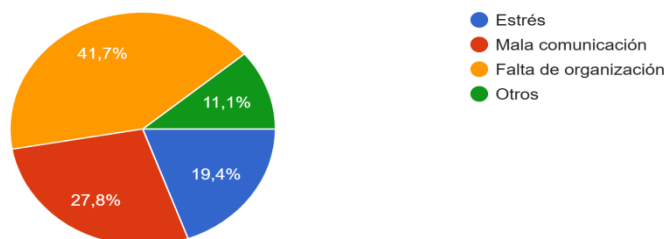
Tabla 4. Pregunta 4 de la Encuesta

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Estrés	7	19,4%
Mala comunicación	10	27,8%
Falta de organización	15	41,7%
Otros	4	11,1%
Total	36	100%

Elaboración Propia

Gráfico 4. Pregunta 4 de la Encuesta

¿Cuál crees que es el problema más común en el trabajo?
36 respuestas



Elaboración Propia

Pregunta 5: ¿Tu empresa hace actividades para integrar a los trabajadores?

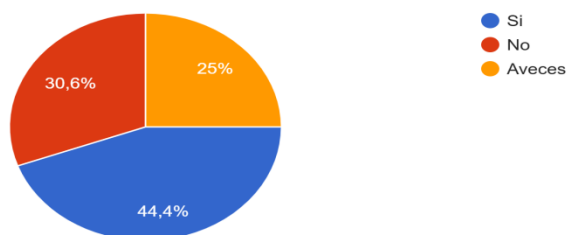
Tabla 5. Pregunta 5 de la Encuesta

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	44,4%
No	11	30,6%
A veces	9	25%
Total	36	100%

Elaboración Propia

Gráfico 5. Pregunta 5 de la Encuesta

¿Tu empresa hace actividades para integrar a los trabajadores?
36 respuestas



Elaboración Propia

Pregunta 6: ¿Contratarías un servicio externo que ayude con temas de personal y capacitaciones?

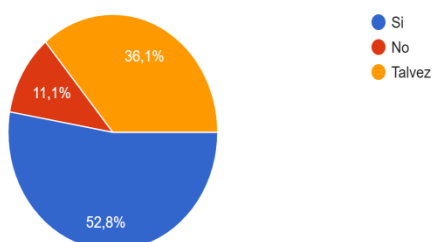
Tabla 6. Pregunta 6 de la Encuesta

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	52,8%
No	4	11,1%
Talvez	13	36,1%
Total	36	100%

Elaboración Propia

Gráfico 6. Pregunta 6 de la Encuesta

¿Contratarías un servicio externo que te ayude con temas de personal, pagos y capacitaciones?
36 respuestas



Elaboración Propia

Pregunta 7: ¿Qué servicio te parecería más útil? Reclutamiento / Nómina / Capacitaciones / Clima laboral

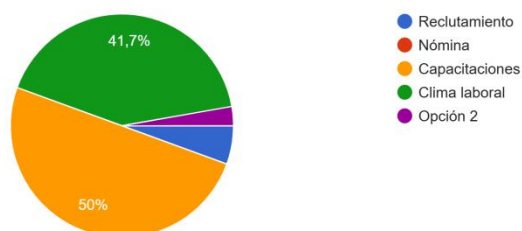
Tabla 7. Pregunta 7 de la Encuesta

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Reclutamiento	1	2,8%
Nómina	1	2,8%
Capacitaciones	18	50%
Clima laboral	15	41,7%
Otros	1	2,8%
Total	100	100%

Elaboración Propia

Gráfico 7. Pregunta 7 de la Encuesta

¿Qué servicio te parecería más útil? Reclutamiento / Nómina / Capacitaciones / Clima laboral
36 respuestas



Elaboración Propia

Pregunta 8: ¿Con qué frecuencia consumes contenido de imagen personal o moda en plataformas digitales?

Tabla 8. Pregunta 8 de la Encuesta

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
\$50-\$100	8	22,2%
\$100-\$200	11	30,6%
Mas de \$200	7	19,4%

Nose	10	27,8%
Total	36	100%

Elaboración Propia

Gráfico 8. Pregunta 8 de la Encuesta



Elaboración Propia

Pregunta 9: ¿Te daría confianza que ese servicio sea de una empresa de Calderón?

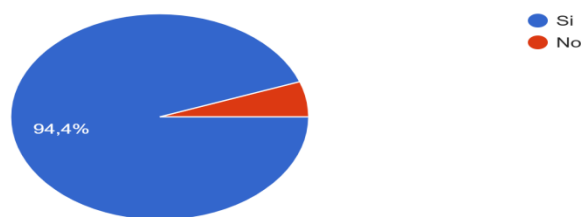
Tabla 9. Pregunta 9 de la Encuesta

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	94,4%
No	2	5,6%
Total	36	100%

Elaboración Propia

Gráfico 9. Pregunta 9 de la Encuesta

¿Te daría confianza que ese servicio sea de una empresa de Calderón?
36 respuestas



Elaboración Propia

Pregunta 10: ¿Hace falta este tipo de servicio en Calderón?

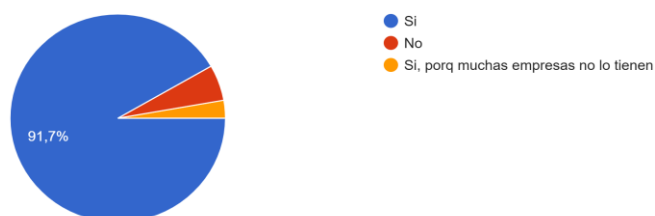
Tabla 10. Pregunta 10 de la Encuesta

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	33	91,7%
No	2	5,6%
Si, por que muchas empresas no lo tienen	1	2,8%
Total	36	100%

Elaboración Propia

Gráfico 10. Pregunta 10 de la Encuesta

En una frase: ¿Hace falta este tipo de servicio en Calderón?
36 respuestas



Elaboración Propia

3.1.5.2. Entrevistas (cualitativo)

Tabla 11 Resultado de las entrevistas sobre la Gestión de Talento Humano

Aspecto analizado	Resultados obtenidos
Institución u organización	3 entrevistados pertenecen a la Universidad Central del Ecuador (75 %) y 1 a Corporación Favorita (25 %).
Cargos de los entrevistados	Ayudante de Servicios Administración, Asistente de Talento Humano, Analista de Talento Humano y Director de Talento Humano.
Actividades con mayor carga operativa	Gestión de licencias por enfermedad y calamidad doméstica, reclutamiento y cobertura de vacantes. También se señaló que los diferentes subsistemas de Talento Humano presentan una importante carga operativa.
Principales limitaciones	Planificación del talento humano, levantamiento y actualización de procesos, generación de nómina, elaboración de planes de desarrollo y déficit de personal.
Consecuencias de una gestión deficiente	Retrasos en la cobertura de vacantes, incremento de la carga laboral, pagos indebidos, rotación de personal y costos derivados de la recepción tardía de información.
Servicios especializados requeridos	Levantamiento y actualización de procesos, gestión por procesos, elaboración de Estatuto Orgánico por Procesos, planes de desarrollo e implementación de la Norma ISO 9001:2015.
Principales limitaciones para contratar una consultora	Disponibilidad presupuestaria, autorización institucional, procedimientos de contratación pública y necesidad de contar con experiencia comprobada y cartera de clientes.

Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas.

3.1.5.3. Focus Group (cualitativo)

Tabla 12. Resultados focus group

TEMAS ANALIZADOS	PRINCIPALES ALLASGOS
------------------	----------------------

Procesos de talento humano que requieren mayor apoyo	Los participantes coincidieron en que el reclutamiento y selección de personal es el proceso que más tiempo y recursos demanda, seguido de la capacitación, administración de nómina y cumplimiento de la normativa laboral.
Servicios más requeridos	Se identificó la necesidad de recibir asesoría en reclutamiento y selección, capacitación, evaluación del desempeño, clima laboral, elaboración de contratos, nómina y normativa laboral.
Diferenciación de PLUS HUMANO	Los participantes destacaron como ventajas la atención personalizada, la cercanía con las empresas de Calderón, el conocimiento del entorno local y la rapidez en la atención.
Barreras para contratar una consultoría	Las principales barreras identificadas fueron las limitaciones económicas, la falta de cultura organizacional y la percepción de que la consultoría representa un gasto y no una inversión.
Empresas objetivo	Se consideró que las micro, pequeñas y medianas empresas de Calderón constituyen el mercado con mayor potencial para los servicios de la consultora.
Viabilidad del proyecto	La mayoría de los participantes manifestó que la creación de la microempresa PLUS HUMANO es viable, debido a la creciente demanda de asesoría especializada en talento humano en la parroquia de Calderón.

Fuente: Elaboración propia a partir de los focus grup.

3.1.5.4. Análisis e Interpretación de Resultados

Los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta evidencian la existencia de una necesidad de servicios externos de Talento Humano en las pequeñas y medianas empresas de Calderón y el norte de Quito. De los participantes, una parte significativa manifestó que sus organizaciones no cuentan con un departamento especializado en gestión del personal, lo que puede generar dificultades en procesos como organización interna, comunicación, capacitación y manejo del clima laboral.

Además, los encuestados consideran que mantener un buen ambiente laboral es un factor fundamental dentro de las empresas, destacando como principales problemas la falta de organización, la mala comunicación y el estrés laboral. Estos resultados reflejan la importancia de implementar estrategias orientadas al fortalecimiento del talento humano.

En relación con la aceptación del servicio propuesto, la mayoría de participantes indicó estar dispuesto a contratar apoyo externo en temas relacionados con personal, capacitaciones y clima laboral. Los servicios con mayor interés fueron las capacitaciones y las acciones para mejorar el clima organizacional, con una disposición de pago principalmente entre \$100 y \$200 mensuales.

Finalmente, los resultados muestran una percepción positiva hacia la implementación de una empresa local de Talento Humano en Calderón, debido a que los encuestados consideran que existe una necesidad de este tipo de servicio en la zona. Esto confirma la oportunidad de desarrollar una propuesta enfocada en brindar soluciones accesibles para PYMES que requieren fortalecer la gestión de sus trabajadores.

Análisis e interpretación de resultados Entrevistas

Los resultados obtenidos mediante las entrevistas evidencian que las organizaciones analizadas presentan diversos desafíos relacionados con la gestión del talento humano, principalmente vinculados con la alta carga operativa, limitaciones de planificación y necesidad de fortalecer procesos estratégicos.

En primer lugar, se identifica que las actividades administrativas como la gestión de licencias, elaboración de acciones de personal, nómina y procesos de reclutamiento representan una carga importante para los departamentos de Talento Humano. Esto refleja que gran parte del tiempo del personal se concentra en actividades operativas, reduciendo la

posibilidad de desarrollar iniciativas estratégicas como planes de desarrollo, gestión por competencias o mejora del clima laboral.

Respecto a las limitaciones existentes en la gestión del talento humano, los entrevistados destacan problemas relacionados con la planificación del personal, levantamiento de procesos institucionales, desarrollo profesional y déficit de colaboradores. Estos factores evidencian la necesidad de contar con herramientas especializadas que permitan optimizar la administración del talento y mejorar la toma de decisiones.

En cuanto al impacto económico de una gestión inadecuada, se identificaron consecuencias como retrasos en la contratación de personal, incremento de carga laboral, pagos indebidos y rotación del personal. Estos resultados muestran que las deficiencias en Talento Humano pueden generar costos directos e indirectos para las organizaciones, afectando la eficiencia operativa y el cumplimiento de objetivos institucionales.

Sobre los servicios de consultoría que podrían aportar mayor valor, los participantes priorizan la gestión por procesos, elaboración de estructuras organizacionales, planes de desarrollo e implementación de estándares de calidad como la Norma ISO 9001:2015. Esto demuestra una necesidad de transformar el área de Talento Humano desde una función administrativa hacia una gestión más estratégica orientada a la mejora continua.

Finalmente, el principal factor que podría limitar la contratación de consultoras externas es la disponibilidad presupuestaria, seguido por los procesos internos de aprobación y contratación. Esto indica que, aunque existe una necesidad reconocida de apoyo especializado, las organizaciones requieren justificar adecuadamente la inversión y demostrar el valor agregado que una consultoría puede generar.

Análisis e interpretación del Focus Group

Con el propósito de complementar la información obtenida mediante las encuestas, se desarrollaron seis grupos focales con participantes que poseen experiencia en el ámbito empresarial y de la gestión del talento humano en la parroquia de Calderón. A través de esta técnica se identificaron las principales necesidades y percepciones relacionadas con la contratación de servicios de consultoría en recursos humanos.

Los participantes coincidieron en que uno de los procesos que más tiempo y recursos demanda en las micro, pequeñas y medianas empresas es el reclutamiento y selección de

personal, seguido por la capacitación, la administración de nómina y el cumplimiento de la normativa laboral.

Asimismo, señalaron que muchas organizaciones no cuentan con personal especializado para gestionar estos procesos, lo que incrementa el riesgo de cometer errores en la contratación, incumplir disposiciones legales y enfrentar una alta rotación de personal. En relación con los servicios que debería ofrecer PLUS HUMANO, los participantes destacaron la importancia de brindar asesoría en reclutamiento y selección, capacitación, evaluación del desempeño, clima laboral, elaboración de contratos, administración de nómina y orientación sobre la normativa laboral vigente. Además, manifestaron que una consultora ubicada en Calderón tendría como principales ventajas la cercanía con los clientes, la atención personalizada, el conocimiento de la realidad empresarial del sector y una respuesta más rápida frente a las necesidades de las organizaciones.

Por otra parte, la mayoría de los participantes indicó que la principal barrera para contratar una consultoría externa es la percepción de que representa un gasto adicional y las limitaciones económicas de las pequeñas empresas. Sin embargo, también reconocieron que este tipo de servicio constituye una inversión que puede prevenir problemas legales, mejorar la gestión del talento humano e incrementar la productividad organizacional. Finalmente, los participantes coincidieron en que la creación de la microempresa PLUS HUMANO es un proyecto viable, debido al crecimiento empresarial de la parroquia de Calderón y a la necesidad de contar con servicios especializados de talento humano dirigidos a las micro, pequeñas y medianas empresas de este sector.

3.2. Análisis de la Oferta / Situación Actual

Actualmente, en el sector de Calderón y el norte de Quito existe una oferta limitada de servicios especializados en Gestión de Talento Humano dirigidos principalmente a pequeñas y medianas empresas (PYMES). Muchas organizaciones de este sector manejan los procesos relacionados con el personal de manera interna, sin contar con un departamento o profesional especializado que se encargue de actividades como reclutamiento y selección, capacitación, evaluación del desempeño, gestión del clima laboral y administración de nómina.

La situación actual evidencia que varias empresas presentan dificultades relacionadas con la organización interna, comunicación entre colaboradores, motivación del personal y fortalecimiento del ambiente laboral. En muchos casos, estas actividades no reciben la

atención necesaria debido a la falta de recursos, desconocimiento sobre la importancia estratégica del talento humano o porque las empresas priorizan únicamente las actividades operativas y productivas.

En el mercado existen empresas que ofrecen servicios de consultoría y asesoría en Talento Humano; sin embargo, muchas de ellas están enfocadas en compañías medianas y grandes, ubicadas principalmente en zonas empresariales de Quito. Esto puede representar una limitación para las PYMES de Calderón, debido a que requieren soluciones más accesibles, personalizadas y adaptadas a sus necesidades específicas.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación realizada, se identificó que existe una oportunidad para desarrollar un servicio externo de Talento Humano orientado a las PYMES de la zona. Los encuestados manifestaron interés principalmente en servicios relacionados con capacitaciones y mejora del clima laboral, además de considerar importante contar con apoyo especializado para mejorar la gestión del personal.

Por lo tanto, la oferta actual presenta una oportunidad de innovación mediante la creación de un servicio local de Gestión de Talento Humano que permita a las empresas acceder a herramientas y estrategias profesionales sin la necesidad de implementar un departamento interno. Esta propuesta busca contribuir al fortalecimiento organizacional, mejorar la satisfacción de los colaboradores y apoyar el crecimiento sostenible de las PYMES de Calderón y el norte de Quito.

3.2.1. Perfil del Actor Principal

El actor principal del presente proyecto está conformado por las pequeñas y medianas empresas (PYMES) ubicadas en la parroquia de Calderón, perteneciente al Distrito Metropolitano de Quito. Estas organizaciones constituyen un sector importante dentro del desarrollo económico local, debido a que generan fuentes de empleo, impulsan la actividad comercial y productiva de la zona, y contribuyen al crecimiento de la comunidad.

Las PYMES de Calderón presentan características propias de organizaciones con estructuras administrativas pequeñas o medianas, donde la gestión del personal generalmente es realizada por los propietarios, administradores o responsables de las áreas operativas. En muchos casos, estas empresas no cuentan con un departamento especializado de Talento Humano que permita gestionar de manera adecuada procesos como reclutamiento y selección

de personal, capacitación, evaluación del desempeño, comunicación interna, bienestar laboral y fortalecimiento del clima organizacional.

Esta situación puede ocasionar diferentes dificultades dentro de las organizaciones, entre ellas problemas de organización, falta de comunicación efectiva, estrés laboral y poca implementación de actividades orientadas a la integración y motivación de los trabajadores. Como resultado, las empresas pueden presentar limitaciones para mejorar la satisfacción de sus colaboradores y alcanzar un adecuado desempeño organizacional.

De acuerdo con la investigación realizada mediante la aplicación de encuestas, se identificó que existe una necesidad de contar con servicios externos especializados en Talento Humano dentro del sector de Calderón. Los participantes señalaron que los aspectos más relevantes a fortalecer son las capacitaciones y el clima laboral, además de mostrar una aceptación favorable hacia la contratación de servicios externos que apoyen la gestión del personal.

La selección de las PYMES de Calderón como actor principal se justifica debido a que representan un segmento empresarial que requiere soluciones accesibles, personalizadas y adaptadas a sus necesidades. La implementación de un servicio externo de Talento Humano permitirá que estas organizaciones puedan acceder a herramientas profesionales sin asumir los costos que implicaría mantener un departamento interno especializado.

Por lo tanto, el proyecto se orienta a brindar apoyo a las PYMES de Calderón mediante servicios enfocados en la gestión del talento humano, contribuyendo al fortalecimiento de sus procesos internos, la mejora del ambiente laboral y el desarrollo organizacional sostenible de las empresas de la zona.

3.2.2. Variables Psicográficas y Demográficas Pertinentes

Para el desarrollo del presente proyecto es importante identificar las variables demográficas y psicográficas del actor principal, conformado por las pequeñas y medianas empresas (PYMES) ubicadas en la parroquia de Calderón. Estas variables permiten comprender las características del mercado objetivo, sus necesidades, comportamientos y factores que influyen en la aceptación de un servicio externo de Talento Humano.

Variables Demográficas

Ubicación geográfica: El proyecto está dirigido a las PYMES ubicadas en la parroquia de Calderón, al norte del Distrito Metropolitano de Quito. Esta zona presenta una dinámica comercial y empresarial en crecimiento, donde existen negocios de diferentes actividades económicas que requieren fortalecer sus procesos administrativos y de gestión del personal.

- Tipo de organización: el mercado objetivo está conformado principalmente por pequeñas y medianas³⁶ empresas que cuentan con estructuras organizacionales reducidas y que, en muchos casos, no poseen un departamento exclusivo de Talento Humano. La administración del personal suele estar a cargo de propietarios, gerentes o encargados administrativos.
- Tamaño de la empresa: las empresas objetivo se caracterizan por contar con un número limitado de colaboradores, por lo que requieren soluciones flexibles y accesibles que les permitan gestionar adecuadamente a su personal sin incurrir en altos costos operativos.
- Necesidad empresarial: las organizaciones presentan requerimientos relacionados con procesos de reclutamiento, capacitación, manejo de nómina, comunicación interna y fortalecimiento del clima laboral, áreas que pueden ser atendidas mediante un servicio externo especializado.

Variables Psicográficas

- Percepción sobre la importancia del talento humano: las empresas y trabajadores consideran que contar con un buen ambiente laboral es un aspecto fundamental para mejorar la productividad, motivación y compromiso de los colaboradores. Los resultados de la investigación evidenciaron que la mayoría de encuestados calificó la importancia del clima laboral con el nivel más alto de valoración.
- Necesidad de mejora organizacional: entre los principales problemas identificados dentro de las empresas se encuentran la falta de organización, la mala comunicación interna y el estrés laboral. Esto refleja la necesidad de implementar estrategias que permitan mejorar la relación entre colaboradores y fortalecer la gestión interna.

- Actitud hacia servicios externos: existe una disposición favorable por parte de los encuestados para contratar servicios externos de Talento Humano, especialmente aquellos relacionados con capacitaciones y mejora del clima laboral. Esto demuestra una apertura hacia soluciones profesionales que permitan cubrir necesidades que actualmente no son atendidas dentro de las empresas.
- Capacidad y disposición de inversión: los resultados muestran que las PYMES estarían dispuestas a invertir principalmente entre \$100 y \$200 mensuales por servicios de apoyo en gestión humana, considerando que estos pueden generar beneficios en la organización y desempeño de sus trabajadores.
- Valores y expectativas del mercado objetivo: las empresas buscan soluciones prácticas, accesibles y cercanas que les permitan mejorar la administración del personal. Además, existe confianza hacia proveedores locales de Calderón, debido a la percepción de mayor cercanía, conocimiento del entorno y facilidad de comunicación. En conclusión, las variables analizadas permiten identificar que las PYMES de Calderón representan un mercado con necesidades específicas en gestión del talento humano. Sus características demográficas y psicográficas evidencian una oportunidad para desarrollar un servicio especializado que contribuya al fortalecimiento organizacional, la satisfacción laboral y la mejora del desempeño empresarial

3.3. Plan de Acción o Propuesta

3.3.1. Producto, Servicio o Intervención Propuesta

La propuesta del presente proyecto consiste en la creación de un servicio externo de Gestión de Talento Humano dirigido a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) ubicadas en la parroquia de Calderón, con el objetivo de brindar soluciones accesibles y especializadas para mejorar la administración del personal y fortalecer el desarrollo organizacional.

El servicio propuesto busca atender las necesidades identificadas durante la investigación, donde se evidenció que varias empresas presentan dificultades relacionadas con la falta de organización, comunicación interna, capacitación del personal y gestión del clima laboral. A través de esta intervención, las PYMES podrán acceder a herramientas y

estrategias de Talento Humano sin la necesidad de implementar un departamento interno especializado.

La propuesta estará enfocada en ofrecer los siguientes servicios:

- Capacitación y desarrollo del personal: se brindarán programas de capacitación orientados al fortalecimiento de habilidades laborales, comunicación efectiva, trabajo en equipo, liderazgo, atención al cliente y mejora del desempeño de los colaboradores, permitiendo que las empresas desarrollen un personal más preparado y comprometido.
- Gestión y mejora del clima laboral: se implementarán estrategias para evaluar y fortalecer el ambiente de trabajo mediante actividades de integración, diagnóstico del clima organizacional, motivación del personal y propuestas de mejora en las relaciones laborales.
- Reclutamiento y selección de personal: se ofrecerá apoyo a las empresas en la búsqueda y selección de colaboradores adecuados para cada puesto de trabajo, mediante procesos organizados que permitan identificar perfiles acordes con las necesidades de la organización.
- Asesoría en procesos administrativos de Talento Humano: se proporcionará acompañamiento en actividades relacionadas con la gestión del personal, organización de información laboral, seguimiento de colaboradores y orientación en procesos básicos de administración del talento humano.

La intervención propuesta se caracteriza por brindar un servicio personalizado, flexible y adaptado a la realidad de las PYMES de Calderón, considerando que muchas empresas de este sector no cuentan con los recursos necesarios para mantener un departamento interno de Talento Humano.

El valor diferencial de la propuesta radica en ofrecer una alternativa local, cercana y accesible, que permita a las empresas mejorar sus procesos internos, incrementar la satisfacción de sus trabajadores y fortalecer su productividad mediante una adecuada gestión del talento humano.

Por lo tanto, el servicio planteado representa una oportunidad para cubrir una necesidad existente en el sector empresarial de Calderón, aportando al crecimiento sostenible de las PYMES y al mejoramiento de las condiciones laborales de sus colaboradores.

3.3.2. Costos / Accesibilidad

La propuesta de servicio externo de Gestión de Talento Humano está diseñada considerando la realidad económica de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) ubicadas en la parroquia de Calderón. Debido a que muchas de estas organizaciones no cuentan con un departamento especializado de Talento Humano, se plantea una alternativa accesible que les permita obtener asesoría profesional sin asumir los costos elevados que representa contratar personal interno especializado.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación de mercado, se identificó que existe una disposición favorable por parte de los encuestados para invertir en servicios relacionados con la gestión del personal, especialmente en actividades de capacitación y mejora del clima laboral. El rango de inversión con mayor aceptación se encuentra entre \$100 y \$200 mensuales, lo cual constituye una referencia para establecer los precios del servicio propuesto.

Con base en esta información, se plantea manejar planes de servicio flexibles que se adapten al tamaño y necesidades de cada empresa, permitiendo que las PYMES puedan acceder únicamente a los servicios que requieren. Entre las opciones consideradas se encuentran:

- Plan básico: enfocado en asesorías puntuales, orientación en procesos de personal y actividades específicas de capacitación.
- Plan empresarial: dirigido a empresas que requieren acompañamiento continuo en clima laboral, capacitación y seguimiento del personal.
- Plan personalizado: diseñado de acuerdo con las necesidades particulares de cada organización, considerando número de colaboradores y requerimientos específicos. La accesibilidad del servicio también se basa en la cercanía geográfica, al estar dirigido a empresas ubicadas en Calderón, lo que facilita la comunicación, seguimiento y atención personalizada. Además, al tratarse de

un servicio externo, las empresas pueden acceder a conocimientos especializados sin asumir gastos relacionados con contratación permanente, beneficios laborales o infraestructura adicional.

En conclusión, la propuesta busca ofrecer un servicio de Talento Humano con costos competitivos y adaptados a la realidad de las PYMES de Calderón, permitiendo que estas organizaciones mejoren la gestión de sus colaboradores mediante una inversión razonable y enfocada en generar beneficios a largo plazo.

3.3.3. Comunicación y Difusión

Para dar a conocer el servicio externo de Gestión de Talento Humano dirigido a las PYMES de Calderón, se implementarán estrategias de comunicación y difusión enfocadas en alcanzar directamente al mercado objetivo. Debido a las características de las pequeñas y medianas empresas de la zona, se priorizarán canales digitales y estrategias de contacto directo que permitan generar confianza y cercanía con los posibles clientes.

Los principales medios de comunicación y difusión serán los siguientes:

- Redes sociales empresariales: se utilizarán plataformas digitales como Facebook, Instagram y LinkedIn para promocionar los servicios ofrecidos, compartir información relacionada con la importancia del talento humano, capacitaciones, clima laboral y beneficios de contar con asesoría especializada. Estos medios permiten llegar a propietarios, administradores y emprendedores de Calderón de manera rápida y con una inversión accesible.
- WhatsApp Business: será uno de los canales principales de contacto, debido a su alto uso en actividades comerciales y empresariales. A través de esta herramienta se podrá brindar información directa sobre los servicios, resolver inquietudes, enviar propuestas comerciales y mantener comunicación personalizada con los clientes potenciales.
- Alianzas y contacto directo con PYMES de Calderón: se desarrollarán estrategias de acercamiento directo con empresas locales mediante visitas, reuniones informativas y presentación de la propuesta de servicio. Este canal permitirá

generar confianza, identificar necesidades específicas y establecer relaciones comerciales a largo plazo.

- Publicidad digital segmentada: se podrá utilizar publicidad en redes sociales dirigida específicamente a personas relacionadas con negocios y empresas ubicadas en Calderón y sectores cercanos. Esta estrategia permitirá optimizar recursos y llegar al público con mayor probabilidad de requerir servicios de Talento Humano.

La estrategia de comunicación combinará medios digitales y contacto personalizado, considerando que las PYMES requieren confianza y acompañamiento antes de contratar servicios externos. De esta manera, la difusión permitirá posicionar la propuesta como una alternativa local, accesible y especializada en soluciones de Gestión de Talento Humano para las empresas de Calderón

3.3.4. Distribución o Implementación

La distribución e implementación del servicio externo de Gestión de Talento Humano se realizará mediante un modelo de atención directa y personalizada dirigido a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) ubicadas en la parroquia de Calderón. Al tratarse de un servicio profesional, la distribución no dependerá de canales físicos tradicionales, sino de mecanismos que permitan establecer contacto, generar confianza y brindar soluciones adaptadas a las necesidades de cada organización.

La implementación del servicio se desarrollará mediante las siguientes etapas:

- Captación y contacto inicial con las empresas: se realizará mediante estrategias de comunicación digital, redes sociales, WhatsApp Business y acercamiento directo a las PYMES de Calderón. En esta etapa se dará a conocer la propuesta de valor del servicio y se identificarán empresas interesadas en fortalecer la gestión de su personal.
- Diagnóstico de necesidades empresariales: una vez establecido el contacto con la empresa, se realizará un análisis inicial para conocer su situación actual, identificando necesidades relacionadas con capacitación, clima laboral, reclutamiento, comunicación interna y organización del personal.

- **Diseño de la propuesta personalizada:** con base en el diagnóstico realizado, se establecerá un plan de trabajo acorde con las necesidades y capacidad económica de cada empresa, seleccionando los servicios más adecuados para generar resultados efectivos.
- **Ejecución del servicio:** la implementación podrá realizarse mediante capacitaciones presenciales, asesorías personalizadas, talleres grupales, actividades de integración y acompañamiento continuo en procesos de Talento Humano. La modalidad podrá adaptarse según los requerimientos de cada organización.
- **Seguimiento y evaluación:** se realizará un seguimiento periódico para evaluar los resultados obtenidos, medir la satisfacción del cliente y establecer mejoras en los servicios proporcionados. El modelo de distribución propuesto busca brindar una atención cercana y accesible para las PYMES de Calderón, aprovechando la ubicación local como una ventaja competitiva que permitirá mayor facilidad de comunicación, rapidez en la atención y conocimiento de las necesidades específicas del sector empresarial.

En conclusión, la implementación del servicio estará basada en un enfoque personalizado, donde cada empresa recibirá soluciones de Talento Humano adaptadas a su realidad, contribuyendo al fortalecimiento de su organización y al desarrollo de sus colaboradores

3.4. Posibilidades desde el Punto de Vista del Entorno

3.4.1. Ventaja Diferencial o Propuesta de Valor

La propuesta de valor del presente proyecto consiste en brindar un servicio externo de Gestión de Talento Humano especializado en las necesidades de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de la parroquia de Calderón, ofreciendo soluciones accesibles, personalizadas y adaptadas a la realidad empresarial de la zona.

La principal ventaja diferencial del servicio se basa en la cercanía con el cliente, debido a que al ser una propuesta enfocada en Calderón permitirá comprender de mejor manera las características, necesidades y limitaciones de las empresas locales. Esto facilitará

brindar una atención más personalizada en comparación con servicios generales de consultoría que no necesariamente conocen el contexto específico de las PYMES del sector.

Otro elemento diferenciador es la accesibilidad económica del servicio, ya que estará diseñado considerando la capacidad de inversión de las pequeñas y medianas empresas, permitiéndoles acceder a herramientas profesionales de Talento Humano sin asumir los costos elevados que implica mantener un departamento interno especializado.

Además, la propuesta se enfocará en soluciones prácticas y aplicables, priorizando áreas identificadas como necesarias dentro de la investigación realizada, tales como capacitación del personal, fortalecimiento del clima laboral, mejora de la comunicación interna y apoyo en procesos de gestión del talento humano.

La ventaja competitiva también se encuentra en la flexibilidad del servicio, debido a que las empresas podrán contratar planes ajustados a sus necesidades específicas, tamaño organizacional y presupuesto disponible. De esta manera, cada cliente recibirá una solución acorde con su situación actual, evitando modelos rígidos que no respondan a sus requerimientos.

En conclusión, la propuesta de valor del proyecto se fundamenta en ofrecer a las PYMES de Calderón un aliado estratégico cercano, accesible y especializado en Talento Humano, que contribuya a mejorar la organización interna, fortalecer el compromiso de los colaboradores y generar mejores condiciones laborales mediante una gestión adecuada del personal.

3.4.2. Análisis de Fuerzas o Factores del Entorno

El análisis del entorno permite identificar los factores externos que pueden influir positiva o negativamente en la implementación de un servicio externo de Gestión de Talento Humano dirigido a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de la parroquia de Calderón. Estos factores permiten comprender las condiciones del mercado y establecer estrategias adecuadas para el desarrollo de la propuesta.

➤ Factor Político

Las políticas públicas relacionadas con el fortalecimiento de emprendimientos, pequeñas y medianas empresas y generación de empleo influyen directamente en el

desarrollo de nuevos servicios empresariales. Las PYMES requieren herramientas que les permitan mejorar su gestión interna y adaptarse a los cambios del entorno laboral, por lo que un servicio de apoyo en Talento Humano puede contribuir al fortalecimiento de sus procesos organizacionales.

➤ Factor Económico

El factor económico representa un elemento importante, debido a que muchas PYMES cuentan con presupuestos limitados para contratar servicios especializados. Por esta razón, la propuesta busca ofrecer alternativas accesibles mediante planes adaptados a la capacidad económica de cada empresa. Además, una adecuada gestión del talento humano puede generar beneficios económicos al mejorar la productividad, reducir problemas internos y fortalecer el desempeño de los trabajadores y crear fidelidad por parte de los colaboradores al contar con un entorno apropiado lo cual les permite desarrollarse.

➤ Factor Social

El aspecto social tiene una influencia significativa, ya que actualmente las empresas reconocen la importancia de mantener un buen ambiente laboral y mejorar las relaciones entre colaboradores. De acuerdo con la investigación realizada, los principales problemas identificados fueron la falta de organización, mala comunicación y estrés laboral, evidenciando la necesidad de implementar estrategias orientadas al bienestar y desarrollo del personal.

➤ Factor Tecnológico

El uso de herramientas tecnológicas facilita la prestación del servicio mediante canales digitales como redes sociales, plataformas de comunicación, videollamadas y sistemas de gestión de información. Estas herramientas permitirán mantener una comunicación eficiente con las empresas de Calderón, optimizar procesos y ampliar el alcance del servicio.

➤ Factor Legal

El servicio propuesto debe desarrollarse considerando la normativa laboral vigente del Ecuador, especialmente en aspectos relacionados con contratación, obligaciones laborales, derechos de los trabajadores y gestión adecuada del personal. El cumplimiento de la

normativa permitirá brindar asesoría responsable y generar confianza en las empresas clientes.

➤ Factor Ambiental

Aunque el servicio de Talento Humano no genera un impacto ambiental significativo, se puede promover el uso de herramientas digitales para reducir el consumo de recursos físicos, además de fomentar prácticas organizacionales responsables dentro de las empresas asesoradas.

En conclusión, el análisis del entorno demuestra que existen condiciones favorables para la implementación de un servicio externo de Gestión de Talento Humano en Calderón. La creciente necesidad de mejorar la organización interna, fortalecer el clima laboral y optimizar la gestión de colaboradores representa una oportunidad para ofrecer soluciones especializadas dirigidas a las PYMES de la zona.

3.4.3. Barreras o Restricciones Identificadas

Durante el análisis del proyecto se identificaron diferentes barreras o restricciones que podrían influir en la implementación de un servicio externo de Gestión de Talento Humano dirigido a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de la parroquia de Calderón. Reconocer estos factores permite establecer estrategias que faciliten la aceptación y sostenibilidad de la propuesta.

1. Desconocimiento sobre la importancia del Talento Humano

Una de las principales barreras identificadas es la falta de conocimiento de algunas empresas sobre el valor estratégico de una adecuada gestión del personal. En varias PYMES, los procesos relacionados con trabajadores son manejados de manera empírica, priorizando únicamente las actividades operativas y dejando en segundo plano aspectos como capacitación, motivación y clima laboral.

Estrategia de solución: se plantea realizar actividades informativas y asesorías iniciales que permitan demostrar los beneficios de una correcta gestión del talento humano y cómo esta puede mejorar el desempeño organizacional.

2. Limitación económica de las PYMES

Muchas pequeñas y medianas empresas cuentan con recursos económicos limitados, lo que puede dificultar la contratación de servicios externos especializados. Algunas organizaciones pueden considerar este tipo de asesoría como un gasto adicional y no como una inversión.

Estrategia de solución: se propone ofrecer planes flexibles y accesibles adaptados al tamaño y presupuesto de cada empresa, permitiendo contratar únicamente los servicios que sean necesarios.

3. Resistencia al cambio organizacional

Algunas empresas pueden presentar resistencia a modificar sus métodos tradicionales de administración del personal, especialmente cuando han trabajado durante años con procesos informales.

Estrategia de solución: la propuesta debe enfocarse en generar confianza mediante un acompañamiento personalizado, mostrando resultados progresivos y beneficios concretos para la organización.

4. Competencia de consultoras establecidas

En el mercado existen empresas y profesionales que ofrecen servicios de consultoría en Talento Humano, lo que representa un desafío para posicionar una nueva propuesta.

Estrategia de solución: la diferenciación del servicio estará basada en la atención local en Calderón, precios accesibles, personalización y conocimiento de las necesidades específicas de las PYMES del sector.

5. Dificultad para captar los primeros clientes

Al tratarse de un servicio nuevo, una de las restricciones iniciales puede ser generar confianza y lograr que las empresas permitan la intervención de un proveedor externo.

Estrategia de solución: se plantea iniciar mediante estrategias de contacto directo, alianzas con negocios locales, demostraciones de servicio y referencias que permitan construir una reputación positiva.

En conclusión, aunque existen barreras relacionadas con la aceptación del servicio, limitaciones económicas y competencia en el mercado, estas pueden ser gestionadas mediante estrategias enfocadas en la accesibilidad, confianza y adaptación a las necesidades de las PYMES de Calderón. La identificación de estas restricciones permite fortalecer la propuesta y aumentar sus posibilidades de implementación exitosa.

CAPÍTULO III: Aspectos Técnicos Y Operativos

5.1. Procesos y Control de Calidad

El servicio externo de Gestión de Talento Humano dirigido a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de Calderón estará basado en procesos organizados que permitan brindar una atención eficiente, personalizada y orientada a resultados. La correcta planificación y ejecución de cada etapa permitirá garantizar la calidad del servicio ofrecido y responder adecuadamente a las necesidades de cada empresa cliente.

El proceso de prestación del servicio estará conformado por las siguientes etapas:

1. Contacto y diagnóstico inicial

En esta etapa se establecerá el primer acercamiento con la empresa interesada mediante canales digitales o contacto directo. Se realizará un diagnóstico inicial con el objetivo de conocer la situación actual de la organización, identificar sus principales necesidades y determinar qué servicios de Talento Humano requieren mayor atención.

2. Diseño de la propuesta de servicio

Una vez identificadas las necesidades de la empresa, se elaborará una propuesta personalizada que incluya las actividades a desarrollar, tiempo de ejecución y recursos necesarios. Esta etapa permitirá adaptar el servicio a la realidad y capacidad económica de cada PYME.

3. Ejecución de las actividades

La ejecución comprenderá la aplicación de los servicios contratados, tales como capacitaciones, actividades de integración, estrategias de mejora del clima laboral, apoyo en

procesos de reclutamiento y asesoría en gestión del personal. Las actividades podrán desarrollarse de manera presencial o mediante herramientas digitales según los requerimientos del cliente.

4. Seguimiento y evaluación

Después de la ejecución del servicio, se realizará un seguimiento para evaluar los resultados obtenidos, conocer la percepción de los colaboradores y determinar oportunidades de mejora. Esta etapa permitirá mantener una relación continua con la empresa y garantizar la efectividad de la intervención.

5. Control de Calidad del Servicio

El control de calidad será un elemento fundamental para asegurar que el servicio cumpla con las expectativas de las empresas clientes. Para ello, se implementarán mecanismos de evaluación y mejora continua, tales como:

- Encuestas de satisfacción: permitirán conocer la opinión de los clientes respecto a la atención recibida, cumplimiento de objetivos y calidad del servicio.
- Evaluación de resultados: se analizarán los cambios obtenidos después de la intervención, especialmente en aspectos relacionados con capacitación, comunicación y clima laboral.
- Seguimiento periódico: se mantendrá comunicación con las empresas para identificar nuevas necesidades y brindar soluciones oportunas. Actualización constante: se promoverá la mejora continua de metodologías, herramientas y conocimientos relacionados con la gestión del talento humano.

La aplicación de estos procesos permitirá ofrecer un servicio confiable y profesional, fortaleciendo la propuesta de valor del proyecto y generando confianza en las PYMES de Calderón. De esta manera, el control de calidad contribuirá a garantizar la satisfacción del cliente y la sostenibilidad del servicio a largo plazo.

5.1.1. Diagramas de Flujo del Proceso

El diagrama de flujo del proceso permite representar de manera gráfica las etapas necesarias para la prestación del servicio externo de Gestión de Talento Humano dirigido a

las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de Calderón. Su finalidad es establecer una secuencia ordenada de actividades que facilite la ejecución del servicio, optimice los recursos y garantice una atención adecuada al cliente.

El proceso inicia con la identificación y contacto de empresas interesadas en mejorar la gestión de su personal. Posteriormente, se realiza un diagnóstico de necesidades para conocer la situación actual de la organización y determinar las áreas que requieren intervención. Con base en esta información, se diseña una propuesta personalizada y, una vez aprobada por la empresa, se procede con la ejecución de las actividades contratadas.

Finalmente, se realiza un proceso de seguimiento y evaluación para medir la satisfacción del cliente, verificar los resultados obtenidos y establecer acciones de mejora continua.

Gráfico 11. Flujo del proceso de prestación del servicio



Imagen elaboraciones propia

5.1.2. Mecanismos de Control y Seguimiento

Con el propósito de garantizar la calidad y eficiencia de los servicios de gestión de Talento Humano, se implementarán mecanismos de control y seguimiento que permitan evaluar el cumplimiento de los procesos, detectar oportunidades de mejora y asegurar la satisfacción de los clientes.

Los principales mecanismos son los siguientes:

- Control de cumplimiento de actividades: se verificará que cada etapa del servicio se ejecute conforme a la planificación establecida, utilizando listas de verificación y cronogramas de trabajo.
- Seguimiento a los clientes: se realizarán reuniones periódicas con las empresas clientes para conocer el avance de las actividades, resolver inquietudes y verificar el cumplimiento de los objetivos planteados.
- Evaluación de la satisfacción del cliente: al finalizar cada servicio se aplicará una encuesta de satisfacción para medir la calidad de la atención, el cumplimiento de los tiempos establecidos y la utilidad de las soluciones implementadas.
- Indicadores de gestión: se utilizarán indicadores como número de clientes atendidos, tiempo promedio de respuesta, porcentaje de cumplimiento de actividades, nivel de satisfacción del cliente y porcentaje de retención de clientes.
- Registro documental: toda la información generada durante la prestación del servicio será archivada de forma física y digital, permitiendo mantener un historial de cada cliente y facilitar futuras evaluaciones.
- Mejora continua: los resultados obtenidos del seguimiento y las evaluaciones serán analizados periódicamente para implementar acciones correctivas y preventivas que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio.

5.2. Capacidad Operativa

5.2.1. Capacidad de Ejecución o Producción

La capacidad de ejecución del proyecto está determinada por los recursos humanos, tecnológicos y operativos disponibles para brindar servicios especializados de gestión de Talento Humano a pequeñas y medianas empresas.

Al tratarse de un servicio de consultoría, la capacidad se mide en función del número de empresas que pueden ser atendidas durante un período determinado, considerando el tiempo requerido para cada actividad.

Inicialmente, el servicio tendrá la capacidad de atender un número limitado de clientes con el objetivo de garantizar una atención personalizada y mantener estándares adecuados de calidad. La ejecución estará organizada mediante una planificación de actividades que incluirá diagnóstico empresarial, elaboración de propuestas de mejora, acompañamiento en procesos de selección, capacitación, evaluación del clima laboral y seguimiento de resultados.

La capacidad operativa dependerá de la disponibilidad del equipo encargado, la distribución eficiente del tiempo y el uso de herramientas digitales para optimizar procesos administrativos y de comunicación con los clientes.

Conforme aumente la demanda del servicio, se podrá ampliar la capacidad mediante la incorporación de nuevos profesionales, alianzas estratégicas y la implementación de sistemas tecnológicos que permitan gestionar mayor cantidad de empresas.

De esta manera, el proyecto busca mantener un equilibrio entre la cantidad de clientes atendidos y la calidad del servicio proporcionado, asegurando una ejecución eficiente, organizada y orientada a satisfacer las necesidades de las PYMES.

5.2.2. Dimensionamiento del Proyecto

La capacidad de ejecución del proyecto está determinada por los recursos humanos, tecnológicos y operativos disponibles para brindar servicios especializados de gestión de Talento Humano a pequeñas y medianas empresas.

Al tratarse de un servicio de consultoría, la capacidad se mide en función del número de empresas que pueden ser atendidas durante un período determinado, considerando el tiempo requerido para cada actividad.

Inicialmente, el servicio tendrá la capacidad de atender un número limitado de clientes con el objetivo de garantizar una atención personalizada y mantener estándares adecuados de calidad. La ejecución estará organizada mediante una planificación de actividades que incluirá diagnóstico empresarial, elaboración de propuestas de mejora, acompañamiento en procesos de selección, capacitación, evaluación del clima laboral y seguimiento de resultados.

La capacidad operativa dependerá de la disponibilidad del equipo encargado, la distribución eficiente del tiempo y el uso de herramientas digitales para optimizar procesos administrativos y de comunicación con los clientes.

Conforme aumente la demanda del servicio, se podrá ampliar la capacidad mediante la incorporación de nuevos profesionales, alianzas estratégicas y la implementación de sistemas tecnológicos que permitan gestionar mayor cantidad de empresas.

De esta manera, el proyecto busca mantener un equilibrio entre la cantidad de clientes atendidos y la calidad del servicio proporcionado, asegurando una ejecución eficiente, organizada y orientada a satisfacer las necesidades de las PYMES.

5.2.3. Dimensionamiento del Proyecto

El dimensionamiento del proyecto establece el alcance operativo y la capacidad de funcionamiento de la propuesta de servicios de gestión de Talento Humano dirigida a pequeñas y medianas empresas. Para determinar su tamaño se consideran factores como la demanda identificada en el mercado, los recursos disponibles, la capacidad del equipo de trabajo y la cantidad de clientes que pueden ser atendidos de manera eficiente.

En una primera etapa, el proyecto tendrá una operación enfocada en atender a PYMES ubicadas en el sector norte de Quito, ofreciendo servicios especializados como diagnóstico de necesidades de Talento Humano, apoyo en procesos de selección, elaboración de perfiles de puesto, capacitación, evaluación del clima laboral y asesoría en la gestión del personal.

El tamaño inicial del proyecto estará definido por una capacidad operativa que permita brindar una atención personalizada y garantizar la calidad del servicio. La planificación contempla la atención progresiva de clientes, evitando una sobrecarga operativa y asegurando que cada empresa reciba un acompañamiento adecuado según sus necesidades.

Para el desarrollo de las actividades se contará con recursos humanos especializados, herramientas digitales de gestión y metodologías de trabajo estandarizadas que permitirán optimizar tiempos y mejorar la eficiencia del servicio. Conforme el proyecto incremente su posicionamiento y cartera de clientes, se podrá ampliar su dimensión mediante la contratación de nuevos profesionales, incorporación de tecnología y generación de alianzas estratégicas.

Por lo tanto, el dimensionamiento del proyecto busca establecer una estructura flexible y sostenible que permita responder a las necesidades de las PYMES, manteniendo un equilibrio entre la capacidad de atención, los recursos disponibles y la calidad del servicio ofrecido.

5.3. Infraestructura y Recursos

5.3.1. Espacios, Equipos o Recursos Necesarios

Para la ejecución del proyecto no se considera la adquisición o arrendamiento de una oficina externa, debido a que las actividades administrativas y de coordinación serán desarrolladas mediante la adecuación de un espacio dentro del domicilio del emprendimiento. Esta alternativa permite optimizar los recursos económicos iniciales y reducir costos operativos, manteniendo un espacio funcional para la gestión del servicio.

El área destinada para las actividades contará con las condiciones necesarias para realizar labores de planificación, elaboración de documentos, reuniones virtuales, seguimiento de clientes y organización de información relacionada con los procesos de Talento Humano. Los recursos necesarios para el funcionamiento del proyecto estarán conformados por:

- Espacio físico adecuado: área acondicionada dentro del domicilio, con iluminación, ventilación y mobiliario necesario para desarrollar actividades administrativas.
- Mobiliario: escritorio, silla ergonómica, archivadores y elementos de organización documental.
- Equipos tecnológicos: computadora portátil o de escritorio, impresora multifuncional y dispositivos necesarios para la gestión de información.

- Herramientas digitales: las formas de comunicación, almacenamiento en la nube, programas de ofimática y herramientas para elaboración de informes y seguimiento de clientes.
- Material de oficina: papelería, carpetas, suministros de impresión y elementos necesarios para la gestión administrativa.

La adecuación de este espacio permitirá iniciar las operaciones de manera eficiente, reduciendo la inversión inicial y facilitando una estructura flexible que podrá ampliarse conforme aumente la demanda del servicio y la cartera de clientes.

5.3.2. Distribución y Organización Física o Lógica

Gráfico 12. Área física

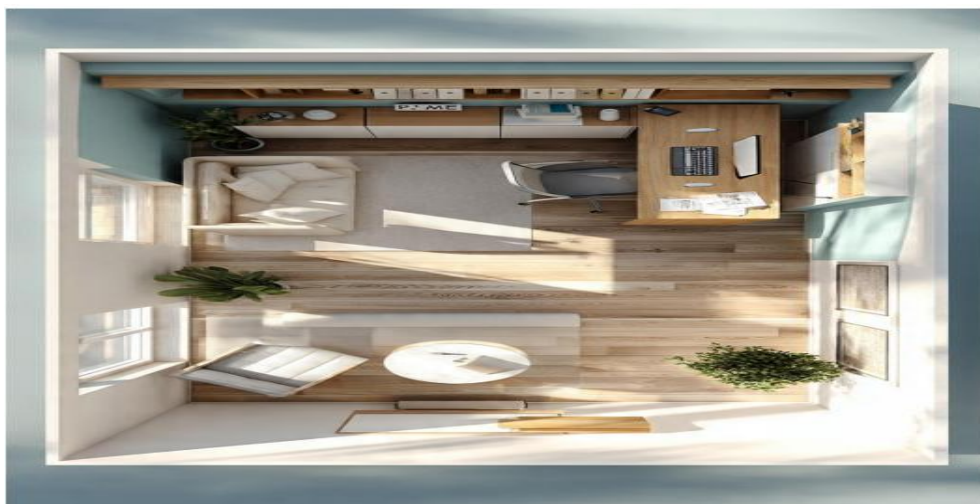


Imagen elaboración propia

5.4. Análisis de Recursos y Proveedores

5.4.1. Insumos, Materiales o Herramientas Necesarias

Para la ejecución del proyecto se requieren diversos insumos, materiales y herramientas que permitan desarrollar de manera eficiente las actividades relacionadas con la gestión de Talento Humano. Debido a que el proyecto corresponde a la prestación de servicios de consultoría y asesoría, los recursos necesarios están orientados principalmente a la gestión administrativa, comunicación con clientes, elaboración de documentos y seguimiento de procesos.

Los principales recursos necesarios son:

- Material de oficina: hojas de impresión, carpetas, archivadores, cuadernos, esferográficos y demás suministros necesarios para la elaboración y organización de documentos administrativos.
- Herramientas tecnológicas: equipos informáticos como computadora, impresora y dispositivos de almacenamiento que permitan gestionar información, elaborar informes y mantener registros de los clientes.
- Software y plataformas digitales: programas de ofimática, herramientas para videoconferencias, almacenamiento en la nube y plataformas digitales que faciliten la comunicación, planificación y seguimiento de actividades.
- Material para capacitaciones: presentaciones digitales, guías de capacitación, documentos de apoyo, evaluaciones y recursos didácticos utilizados durante los procesos formativos dirigidos a los colaboradores de las empresas clientes.
- Herramientas de gestión de Talento Humano: formatos de entrevistas, fichas de diagnóstico, evaluaciones de desempeño, encuestas de clima laboral, perfiles de puesto y documentos de seguimiento.
- Recursos de comunicación y promoción: correo corporativo, redes sociales empresariales, material informativo digital y otros medios utilizados para la difusión y contacto con potenciales clientes.

Estos insumos y herramientas permitirán garantizar una adecuada planificación, ejecución y seguimiento de los servicios ofrecidos, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos del proyecto y a la entrega de soluciones eficientes para las PYMES.

5.4.2. Criterios de Selección

Para la ejecución del proyecto se requieren diversos insumos, materiales y herramientas que permitan desarrollar de manera eficiente las actividades relacionadas con la gestión de Talento Humano. Debido a que el proyecto corresponde a la prestación de servicios de consultoría y asesoría, los recursos necesarios están orientados principalmente a

la gestión administrativa, comunicación con clientes, elaboración de documentos y seguimiento de procesos.

Los principales recursos necesarios son:

- Material de oficina: hojas de impresión, carpetas, archivadores, cuadernos, esferográficos y demás suministros necesarios para la elaboración y organización de documentos administrativos.
- Herramientas tecnológicas: equipos informáticos como computadora, impresora y dispositivos de almacenamiento que permitan gestionar información, elaborar informes y mantener registros de los clientes.
- Software y plataformas digitales: programas de ofimática, herramientas para videoconferencias, almacenamiento en la nube y plataformas digitales que faciliten la comunicación, planificación y seguimiento de actividades.
- Material para capacitaciones: presentaciones digitales, guías de capacitación, documentos de apoyo, evaluaciones y recursos didácticos utilizados durante los procesos formativos dirigidos a los colaboradores de las empresas clientes.
- Herramientas de gestión de Talento Humano: formatos de entrevistas, fichas de diagnóstico, evaluaciones de desempeño, encuestas de clima laboral, perfiles de puesto y documentos de seguimiento.
- Recursos de comunicación y promoción: correo corporativo, redes sociales empresariales, material informativo digital y otros medios utilizados para la difusión y contacto con potenciales clientes.

Estos insumos y herramientas permitirán garantizar una adecuada planificación, ejecución y seguimiento de los servicios ofrecidos, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos del proyecto y a la entrega de soluciones eficientes para las PYMES.

5.5. Normativa Aplicable

5.5.1. Normas Técnicas, Sanitarias, Ambientales o Sectoriales

Para la ejecución del proyecto se considerarán las normativas relacionadas con la prestación de servicios de gestión de Talento Humano, garantizando que las actividades desarrolladas cumplan con los requisitos legales y profesionales aplicables.

Las principales normas consideradas son:

- Código del Trabajo del Ecuador: se tomará como referencia para orientar los servicios relacionados con procesos laborales, contratación, relaciones laborales, derechos y obligaciones entre empleadores y trabajadores.
- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador: será aplicada para garantizar el manejo adecuado y confidencial de la información de los clientes y colaboradores, especialmente en procesos como selección de personal, elaboración de perfiles, evaluaciones y almacenamiento de datos.
- Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo: se considerarán los lineamientos relacionados con la prevención de riesgos laborales y la promoción de ambientes de trabajo seguros dentro de las empresas asesoradas.
- Buenas prácticas de gestión de Talento Humano: se aplicarán metodologías y procedimientos técnicos para desarrollar procesos de selección, capacitación, evaluación y mejora del clima laboral de manera organizada y profesional.

Debido a que el proyecto corresponde a un servicio de consultoría y asesoría en Talento Humano, no requiere normas sanitarias específicas ni procesos ambientales industriales; sin embargo, se promoverá el uso responsable de recursos.

La reducción del consumo de papel al reciclarlo y el uso mediante herramientas digitales y prácticas administrativas sostenibles así también sumar con el uso de focos led ayudando al ahorro del consumo de energía eléctrica con prácticas habituales como el apagar la luz cuando no se la éste usando.

5.5.2. Medidas de Seguridad y Cumplimiento

Debido a que el proyecto estará orientado a la prestación de servicios de gestión de Talento Humano, se implementarán medidas de seguridad que permitan proteger la

información empresarial y garantizar el correcto funcionamiento de las actividades operativas y administrativas.

Las principales medidas de seguridad serán:

- Protección informática: los equipos tecnológicos utilizados contarán con antivirus actualizado, firewall y sistemas de protección que permitan prevenir accesos no autorizados, virus informáticos y pérdida de información.
- Respaldo de información: se realizarán copias de seguridad periódicas de documentos, bases de datos, informes y archivos de clientes mediante dispositivos externos o plataformas de almacenamiento digital seguro.
- Control de acceso a la información: los archivos relacionados con clientes y colaboradores estarán protegidos mediante contraseñas y permisos de acceso, evitando que personas no autorizadas puedan visualizar o modificar información confidencial.
- Confidencialidad de datos: se aplicarán medidas para proteger la información personal recopilada durante los procesos de selección, evaluaciones y asesorías, cumpliendo con los principios de privacidad y protección de datos.
- Seguridad del espacio físico: el área de trabajo ubicada en el domicilio será organizada y adecuada para proteger equipos tecnológicos, documentos físicos y materiales de trabajo.

Actualización tecnológica: Se mantendrán actualizados los sistemas operativos, programas y herramientas digitales utilizadas para reducir vulnerabilidades y mejorar la eficiencia del servicio.

Estas medidas permitirán garantizar la continuidad de las operaciones, proteger la información de los clientes y generar confianza en el servicio de gestión de Talento Humano ofrecido a las PYMES.

5.6. Localización o Ámbito de Aplicación

5.6.1. Macro Localización

El proyecto estará ubicado en Ecuador, país donde se establecerán las operaciones principales del servicio de gestión de Talento Humano. La empresa tendrá como ámbito de funcionamiento el territorio ecuatoriano, proyectando su permanencia y desarrollo dentro del mercado nacional durante los próximos años.

La macro localización comprende la cobertura general del proyecto a nivel país, considerando la posibilidad de atender empresas ubicadas en diferentes ciudades del Ecuador mediante servicios presenciales y herramientas digitales.

5.6.2. Micro Localización

La sede administrativa y operativa del proyecto estará ubicada en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, específicamente en el sector Calderón, donde se adecuará un espacio de oficina dentro del domicilio para el desarrollo de las actividades de gestión, planificación y coordinación del servicio.

Desde esta ubicación se brindará atención a pequeñas y medianas empresas ubicadas en Quito y otras ciudades del Ecuador, utilizando herramientas digitales y modalidades de atención adaptadas a las necesidades de cada cliente.

5.6.3. Factores de Decisión

La selección de la ubicación del proyecto responde a diversos factores que influyen en la viabilidad y desarrollo del servicio de gestión de Talento Humano dirigido a pequeñas y medianas empresas.

Los principales factores considerados son:

- Existencia de mercado potencial: Quito concentra una gran cantidad de empresas de diferentes sectores económicos, incluyendo pequeñas y medianas empresas que pueden requerir apoyo externo para mejorar sus procesos de Talento Humano.
- Accesibilidad y conectividad: la ubicación seleccionada permite mantener comunicación con clientes mediante vías de acceso, servicios de transporte y herramientas digitales, facilitando la atención presencial y virtual.

- Disponibilidad de servicios básicos y tecnológicos: el sector cuenta con acceso a servicios necesarios para el funcionamiento administrativo del proyecto, como energía eléctrica, internet y telecomunicaciones.
- Optimización de costos operativos: al establecer la oficina dentro del domicilio, se reducen gastos relacionados con alquiler, mantenimiento y servicios adicionales, permitiendo destinar mayores recursos al desarrollo del servicio.
- Cercanía con clientes potenciales: la ubicación en el sector norte de Quito permite establecer contacto con PYMES cercanas y ampliar progresivamente la cobertura hacia otras zonas de la ciudad y del país.
- Facilidad de crecimiento y expansión: el uso de herramientas digitales permite que el proyecto pueda atender empresas de diferentes ciudades del Ecuador sin requerir nuevas instalaciones físicas en cada localidad.

Estos factores permiten que la ubicación seleccionada sea adecuada para iniciar y desarrollar el proyecto, facilitando la operación del servicio y contribuyendo a su sostenibilidad a largo plazo

5.7. Matriz de Impacto y Mitigación

5.7.1. Impactos Sociales, Ambientales y Económicos

La implementación del proyecto generará impactos relacionados con el desarrollo empresarial, la gestión adecuada del talento humano y el uso responsable de recursos. Al tratarse de un servicio de consultoría, los principales impactos identificados son los siguientes:

1. Impacto Social

El proyecto contribuirá al fortalecimiento de la gestión del Talento Humano en pequeñas y medianas empresas, promoviendo mejores prácticas laborales, ambientes de trabajo adecuados y procesos más organizados para la selección, capacitación y desarrollo del personal. Además, permitirá que las PYMES accedan a servicios especializados que posiblemente no podrían implementar mediante un departamento interno de Talento Humano.

2. Impacto Económico

La empresa aportará al desarrollo económico mediante la generación de ingresos propios y la creación de oportunidades de crecimiento profesional en el área de gestión humana. Asimismo, ayudará a las PYMES a optimizar sus recursos mediante soluciones externas que reduzcan costos asociados a la contratación de personal especializado permanente.

3. Impacto Ambiental

Debido a que el proyecto corresponde a una actividad administrativa y de servicios, su impacto ambiental será bajo. Se promoverá el uso de herramientas digitales para reducir el consumo de papel, almacenar documentos electrónicamente y disminuir el uso innecesario de recursos físicos, fomentando prácticas de trabajo más sostenibles.

En conclusión, el proyecto busca generar valor para las empresas clientes mediante una gestión eficiente del Talento Humano, contribuyendo al desarrollo organizacional y al uso responsable de los recursos disponibles.

5.7.2. Plan de Mitigación

Con el objetivo de reducir posibles riesgos que puedan afectar el funcionamiento del proyecto, se establecerán medidas preventivas y correctivas orientadas a garantizar la continuidad del servicio, la protección de la información y la calidad de atención a los clientes.

Las principales medidas de mitigación son:

- Protección de información confidencial: se implementarán contraseñas, respaldos digitales y controles de acceso para proteger la información de clientes y colaboradores gestionada durante los procesos de Talento Humano.
- Seguridad tecnológica: se mantendrán actualizados los sistemas operativos, antivirus y herramientas digitales utilizadas, con el fin de prevenir pérdidas de información o fallas tecnológicas.

- Mantenimiento de la calidad del servicio: se realizará seguimiento periódico a los clientes mediante evaluaciones de satisfacción y revisión de resultados para aplicar mejoras cuando sea necesario.
- Gestión documental adecuada: se organizarán archivos físicos y digitales para evitar pérdida de documentos importantes y facilitar el acceso controlado a la información.
- Uso responsable de recursos: se fomentará la digitalización de documentos y el uso eficiente de materiales de oficina para reducir costos y minimizar impactos ambientales.

La aplicación de estas medidas permitirá disminuir riesgos operativos y garantizar un servicio confiable, seguro y eficiente para las empresas clientes

5.7.3. Desarrollo de la propuesta

El presente proyecto propone la implementación de un servicio externo de gestión de Talento Humano dirigido a pequeñas y medianas empresas, con el propósito de brindar soluciones especializadas que permitan mejorar la administración del personal, fortalecer los procesos internos y contribuir al desarrollo organizacional de las empresas clientes.

La propuesta se basa en un modelo de atención personalizado, en el cual cada organización será evaluada para identificar sus necesidades específicas en áreas como selección de personal, elaboración de perfiles de puesto, capacitación, evaluación del clima laboral y acompañamiento en procesos relacionados con la gestión humana.

El desarrollo de la propuesta contempla una metodología organizada en cuatro etapas principales:

Etapas 1: Diagnóstico de necesidades

En esta etapa se realizará un análisis inicial de la situación actual de la empresa cliente mediante entrevistas, revisión de información y aplicación de herramientas de diagnóstico, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora en sus procesos de Talento Humano.

Etapas 2: Diseño del plan de intervención

Con base en los resultados obtenidos se elaborará una propuesta de trabajo adaptada a las necesidades de cada empresa, estableciendo actividades, tiempos de ejecución, recursos requeridos y objetivos esperados.

Etapa 3: Ejecución del servicio

Se desarrollarán las actividades acordadas, entre ellas asesoría en procesos de selección, creación o actualización de perfiles laborales, capacitaciones, aplicación de evaluaciones y propuestas de mejora relacionadas con la gestión del personal.

Etapa 4: Seguimiento y evaluación

Finalmente, se realizará un seguimiento de los resultados obtenidos mediante reuniones con los clientes, indicadores de cumplimiento y evaluaciones de satisfacción, permitiendo identificar mejoras y fortalecer la relación con las empresas atendidas.

Para lograr el posicionamiento del servicio en el mercado de las PYMES se aplicarán estrategias orientadas a la promoción, captación y fidelización de clientes. Presencia digital: Se utilizarán plataformas digitales y redes profesionales para dar a conocer los servicios ofrecidos, compartir información relacionada con Talento Humano y generar contacto con potenciales clientes.

- Marketing de contenidos: se elaborará contenido informativo sobre selección de personal, capacitación, clima laboral y gestión empresarial, con la finalidad de generar confianza y posicionar el servicio como una alternativa especializada.
- Relaciones comerciales y alianzas estratégicas: se buscará establecer vínculos con emprendedores, empresas y profesionales relacionados con el ámbito empresarial para ampliar la red de contactos y generar oportunidades comerciales.
- Servicio personalizado: se ofrecerán soluciones adaptadas a las necesidades de cada empresa, diferenciando la propuesta mediante una atención cercana y enfocada en resultados.

- Fidelización de clientes: se mantendrá comunicación constante con las empresas atendidas, brindando seguimiento y acompañamiento para fortalecer relaciones comerciales a largo plazo.

5.7.4. Estrategias Administrativas

Las estrategias administrativas permitirán organizar los recursos disponibles y garantizar una adecuada operación del servicio. Estandarización de procesos: Se establecerán procedimientos definidos para la atención de clientes, diagnóstico, ejecución y seguimiento de los servicios.

- Gestión documental eficiente: se implementarán herramientas digitales para organizar, almacenar y proteger la información generada durante la prestación del servicio.
- Control mediante indicadores: se evaluará el desempeño del proyecto mediante indicadores como número de clientes atendidos, cumplimiento de actividades, satisfacción del cliente y tiempos de respuesta.
- Optimización de recursos: se aprovechará la oficina adecuada dentro del domicilio y herramientas digitales para reducir costos operativos durante la etapa inicial.
- Actualización profesional continua: se fortalecerán los conocimientos y metodologías aplicadas mediante la capacitación constante en temas de gestión humana y normativa laboral.

5.7.5. Matriz de estrategias

Tabla 13. Matriz de estrategias

Estrategia	Objetivo	Actividad Aplicada	Resultado Esperado
Presencia digital	Incrementar el reconocimiento del servicio	Difusión de servicios mediante plataformas	Mayor alcance hacia clientes potenciales

Marketing de contenidos	Generar confianza y posicionamiento	Publicación de información especializada en Talento Humano	Reconocimiento como servicio profesional
Diagnóstico personalizado	Identificar necesidades reales de cada cliente	Aplicación de herramientas de análisis empresarial	Soluciones adaptadas a cada PYME
Estandarización de procesos	Mejorar la organización interna	Creación de procedimientos y formatos de trabajo	Mayor eficiencia operativa
Gestión digital de información	Proteger datos de clientes	Uso de plataformas digitales y respaldos de información	Seguridad y control documental
Seguimiento de clientes	Fortalecer relaciones comerciales	Evaluaciones periódicas y comunicación	Fidelización y permanencia de clientes

Tabla elaboración propia

5.7.6. Análisis de las Estrategias Aplicadas

Las estrategias propuestas permiten fortalecer la viabilidad del proyecto desde una perspectiva comercial y administrativa. Las estrategias de marketing contribuirán a la identificación y captación de clientes potenciales, permitiendo posicionar el servicio dentro

del mercado de las PYMES mediante una comunicación efectiva y una propuesta de valor diferenciada.

Por otra parte, las estrategias administrativas garantizarán que la prestación del servicio se desarrolle de manera organizada, optimizando los recursos disponibles y manteniendo estándares adecuados de calidad. La aplicación de procesos definidos, herramientas digitales y mecanismos de seguimiento permitirá brindar una atención eficiente y generar confianza en los clientes.

En conjunto, estas estrategias permitirán consolidar el funcionamiento del proyecto, facilitar su crecimiento progresivo y establecer bases sostenibles para la prestación de servicios externos de Talento Humano.

CAPÍTULO IV: Estudio Económico Y Evaluación

6.1. Estructura Económica del Proyecto

6.1.1. Plan de Inversiones

La estructura económica del proyecto permite identificar y organizar los recursos económicos necesarios para la creación y funcionamiento de la microempresa de consultoría en Gestión del Talento Humano, dirigida a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de la parroquia de Calderón. Este análisis es importante porque permite determinar los requerimientos financieros del proyecto y establecer una base para evaluar su viabilidad económica.

Para el desarrollo de la propuesta se consideran los diferentes recursos necesarios para iniciar las actividades de la microempresa, entre ellos los recursos humanos, tecnológicos, materiales y administrativos. Debido a que el servicio estará orientado principalmente a la consultoría en Gestión del Talento Humano, no será necesario realizar una inversión elevada en maquinaria o infraestructura productiva. La operación podrá desarrollarse mediante un espacio de trabajo acondicionado y el uso de herramientas tecnológicas que permitan brindar atención presencial y virtual a los clientes.

La estructura económica también contempla los gastos relacionados con la prestación del servicio, tales como remuneraciones, servicios básicos, internet, herramientas tecnológicas, materiales de oficina, publicidad, transporte y otros gastos administrativos que

sean necesarios para mantener el funcionamiento de la microempresa. La identificación de estos costos permitirá establecer un presupuesto adecuado y determinar el precio de los servicios ofrecidos a las PYMES de Calderón.

Asimismo, se considerarán los ingresos que se esperan obtener mediante la prestación de los diferentes servicios de consultoría, entre ellos reclutamiento y selección de personal, capacitaciones, asesoría en clima laboral y apoyo en la gestión del talento humano. La estimación de los ingresos permitirá comparar los recursos que ingresan al proyecto con los costos y gastos necesarios para su funcionamiento.

En este sentido, la estructura económica del proyecto servirá como base para realizar posteriormente la evaluación financiera, mediante la cual se podrá determinar si la propuesta tiene capacidad para generar ingresos suficientes para cubrir sus costos, recuperar la inversión inicial y mantener sus operaciones en el tiempo.

6.1.2. Fuentes de Financiamiento

El plan de inversiones de PLUS HUMANO permite determinar los recursos económicos necesarios para iniciar las actividades de la microempresa de consultoría en Gestión del Talento Humano, orientada principalmente a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de la parroquia de Calderón. Debido a que el proyecto corresponde a una empresa de servicios, la inversión se concentra principalmente en equipos tecnológicos, mobiliario, adecuación del espacio de trabajo, materiales de oficina y recursos necesarios para promocionar los servicios.

Para el inicio de las actividades se considera el acondicionamiento de un espacio de trabajo en el domicilio, evitando de esta manera el costo de adquisición o alquiler de un local comercial. Esta alternativa permite reducir la inversión inicial y destinar los recursos disponibles a elementos que aporten directamente al funcionamiento de la microempresa y a la atención de los clientes.

Tabla 14. Plan de inversiones

Concepto	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Computadora portátil	1	\$700	\$700
Impresora multifuncional	1	\$1800	\$1800

Escritorio	1	\$150	\$150
Silla ergonómica	1	\$120	\$120
Archivador	1	\$80	\$80
Adecuación del espacio de trabajo	1	\$250	\$250
Materiales de oficina	1	\$100	\$100
Software y herramientas digitales	1	\$200	\$200
Diseño de logotipo e identidad visual	1	\$100	\$100
Publicidad y promoción inicial	1	\$150	\$150
Total de inversión inicial			\$2030

Tabla de elaboración propia

6.1.3. Presupuesto de Ingresos

Las fuentes de financiamiento representan los recursos económicos que permitirán cubrir la inversión necesaria para iniciar las actividades de PLUS HUMANO, microempresa de consultoría en Gestión del Talento Humano orientada a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de la parroquia de Calderón. La identificación de estas fuentes permite establecer cómo se obtendrán los recursos necesarios para adquirir los equipos, mobiliario, materiales y demás elementos considerados en la inversión inicial.

Para el desarrollo del proyecto se ha considerado como principal fuente de financiamiento el aporte propio, debido a que la inversión inicial estimada no representa un monto elevado y puede ser cubierta por la propietaria del emprendimiento. Esta alternativa permite iniciar las actividades sin asumir obligaciones financieras que puedan afectar el flujo de efectivo durante los primeros meses de funcionamiento.

La inversión inicial estimada para PLUS HUMANO es de \$2.030,00, de los cuales se propone financiar la totalidad mediante recursos propios. De esta manera, no se contempla inicialmente la contratación de créditos bancarios u otras fuentes de financiamiento externo.

6.1.4. Presupuesto de Costos

El presupuesto de ingresos permite estimar los recursos económicos que PLUS HUMANO espera obtener mediante la prestación de sus servicios de consultoría en Gestión del Talento Humano a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de la parroquia de Calderón. Esta proyección constituye una herramienta importante para determinar la capacidad del proyecto para generar ingresos y cubrir los costos y gastos necesarios para su funcionamiento.

Para realizar la estimación se consideran los principales servicios que ofrecerá PLUS HUMANO, entre ellos el reclutamiento y selección de personal, capacitaciones, asesoría en clima laboral y apoyo en la gestión del talento humano. Debido a que se trata de una microempresa nueva, se plantea una cantidad moderada de clientes durante el primer año, considerando un crecimiento progresivo conforme la empresa adquiera reconocimiento en el mercado.

Para efectos de la proyección se han establecido precios referenciales de acuerdo con el tipo de servicio y el alcance de cada asesoría a los PYMES de la parroquia de Calderón permitiendo de esa manera colaborar con el crecimiento de la empresa y así de igual manera de sus colaboradores.

Tabla 15. presupuesto de ingreso

Servicio	Cliente estimados al mes	Precio referencial	Ingreso mensual
Reclutamiento y selección	2	\$150	\$300
Capacitaciones	3	\$100	\$300
Asesoría en clima laboral	2	\$120	\$240
Asesoría general en talento humano	2	\$100	\$200
Total mensual	9		\$1040

Tabla de elaboración propia

6.1.5. Presupuesto de Gastos

Con base en esta estimación, PLUS HUMANO podría generar aproximadamente \$1.040,00 mensuales durante la etapa inicial. Considerando doce meses de operación, el ingreso anual estimado sería de \$12.480,00.

Tabla 16. propuesta de ingreso estimado 5 años

Año	Ingreso estimado
Año 1	\$12480
Año 2	\$13728
Año 3	\$15100
Año 4	\$16610
Año 5	\$18272

Tabla de elaboración propia

La proyección considera un crecimiento aproximado del 10 % anual, relacionado con el incremento progresivo de clientes, el posicionamiento de la microempresa y el reconocimiento de los servicios ofrecidos en la parroquia de Calderón.

Los valores presentados son referenciales y deberán ser ajustados posteriormente de acuerdo con los resultados definitivos del estudio de mercado, la capacidad operativa de PLUS HUMANO y los precios que se establezcan para cada servicio. Esta estimación permitirá continuar con el análisis de costos, gastos y rentabilidad del proyecto.

6.1.6. Presupuesto de Costos

El presupuesto de costos permite determinar los recursos económicos que serán necesarios para el funcionamiento de PLUS HUMANO, considerando las actividades relacionadas con la prestación de servicios de consultoría en Gestión del Talento Humano a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de la parroquia de Calderón. La identificación de estos costos permite conocer cuánto se requiere para mantener las operaciones y establecer una relación entre los ingresos y los recursos utilizados.

Al tratarse de una microempresa dedicada a la prestación de servicios, los principales costos están relacionados con el personal, servicios básicos, internet, herramientas digitales, materiales de oficina, transporte y actividades de publicidad. Estos recursos son necesarios

para garantizar una atención adecuada a los clientes y mantener el funcionamiento de la empresa.

Para efectos de esta proyección se han considerado valores aproximados, tomando en cuenta las características de una microempresa que inicia sus actividades y utiliza un espacio de trabajo acondicionado en el domicilio.

Tabla 17. presupuesto de costos

Concepto	Valor mensual
Internet	\$35
Servicios básicos	\$40
Software y herramientas digitales	\$30
Material de oficina	\$25
Transporte y movilización	\$50
Publicidad y Promoción	\$50
Mantenimiento de equipos	\$20
Otros gastos operativo	\$30
Total mensual	\$280

Tabla de elaboración propia

De acuerdo con la estimación realizada, PLUS HUMANO tendría un costo operativo aproximado de \$280,00 mensuales. Considerando doce meses de funcionamiento, el costo anual estimado sería de \$3.360,00.

Tabla 18. Presupuesto de costos estimado 5 años

Año	Costo anual estimado
Año 1	\$3360
Año 2	\$3696
Año 3	\$4065
Año 4	\$4472
Año 5	\$4919

Tabla de elaboración propia

Para la proyección de los costos se considera un incremento aproximado del 10 % anual, debido a posibles variaciones en los precios de los servicios, materiales, transporte y demás recursos necesarios para el funcionamiento de la microempresa.

Es importante señalar que estos valores son referenciales y podrán ser ajustados posteriormente de acuerdo con las cotizaciones reales y las necesidades que se determinen durante el desarrollo del proyecto. El presupuesto de costos servirá como base para elaborar el estado de resultados, determinar el punto de equilibrio y evaluar la rentabilidad de PLUS HUMANO.

Tabla 19. Presupuesto de gasto

Concepto	Valor mensual
Publicidad y promoción	\$50
Transporte y movilización	\$50
Mantenimiento de equipos	\$20
Papelería y suministros administrativos	\$25
Gastos administrativos	\$30
Servicios básicos asignados al negocio	\$40
Internet	\$35
Software y herramientas digitales	\$30
Total mensual	\$280

Tabla de elaboración propia

De acuerdo con la estimación realizada, PLUS HUMANO tendría gastos aproximados de \$280,00 mensuales, lo que representa un gasto anual de \$3.360,00 durante el primer año de funcionamiento.

Tabla 20. Presupuesto de gastos proyección 5 años

Año	Gasto anual estimado
Año 1	\$3360
Año 2	\$3696
Año 3	\$4065

Año 4	\$4472
Año 5	\$4919

Tabla de elaboración propia

Para la proyección se considera un incremento aproximado del 10 % anual, tomando en cuenta posibles variaciones en los precios de los servicios, suministros, transporte y demás gastos necesarios para mantener las actividades de la microempresa.

El presupuesto de gastos permitirá conocer los recursos que PLUS HUMANO deberá destinar al funcionamiento administrativo y comercial del negocio. Esta información será utilizada posteriormente para determinar los resultados económicos del proyecto y evaluar si los ingresos proyectados son suficientes para cubrir los gastos y generar una rentabilidad adecuada.

6.1.7. Estado de Resultados Proyectado

El estado de resultados proyectado permite conocer los ingresos, costos y gastos que se estima tendrá PLUS HUMANO durante un período determinado. Este estado financiero es importante para evaluar el comportamiento económico de la microempresa y determinar si los ingresos generados por la prestación de los servicios de consultoría serán suficientes para cubrir los recursos necesarios para su funcionamiento y obtener una utilidad.

Para la elaboración del estado de resultados se toman como referencia los ingresos proyectados y los costos y gastos estimados anteriormente. Durante el primer año se considera un ingreso anual de \$12.480,00, obtenido mediante la prestación de los diferentes servicios de consultoría en Gestión del Talento Humano. Asimismo, se estima un valor de \$3.360,00 correspondiente a los costos y gastos operativos necesarios para mantener las actividades de la microempresa.

Tabla 21. estado de resultados proyección 5 años

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos por servicios	\$12480	\$13728	\$15.100,80	\$16.610,88	\$18.272,00
Costos y gastos operativos	\$3.360,00	\$3.696,00	\$4.065,60	\$4.472,16	\$4.919,38

Utilidad antes del impuesto	\$9.120,00	\$10.032,00	\$11.035,20	\$12.138,72	\$13.352,62
-----------------------------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

Tabla de elaboración propia

De acuerdo con la proyección realizada, PLUS HUMANO obtendría durante el primer año ingresos aproximados de \$12.480,00 y costos y gastos por \$3.360,00, generando una utilidad antes de impuestos de aproximadamente \$9.120,00. Esto indica que, bajo los supuestos establecidos, los ingresos proyectados serían suficientes para cubrir los gastos necesarios para el funcionamiento de la microempresa.

Para los siguientes años se considera un crecimiento aproximado del 10 % tanto en los ingresos como en los costos y gastos. Como resultado, se observa un incremento progresivo de la utilidad proyectada, relacionado principalmente con el crecimiento esperado de la cartera de clientes y el posicionamiento de PLUS HUMANO en el mercado de las PYMES de la parroquia de Calderón.

Este estado de resultados constituye una herramienta para analizar la situación económica del proyecto y servirá como base para los siguientes cálculos de evaluación financiera. Los valores son referenciales y podrán modificarse cuando se establezcan los costos definitivos, las obligaciones tributarias aplicables y las condiciones reales de funcionamiento de PLUS HUMANO.

6.1.8. Punto de Equilibrio

Para PLUS HUMANO, considerando los valores aproximados que hemos establecido, el punto de equilibrio servirá para conocer cuántos servicios de consultoría se deben prestar mensualmente para cubrir los gastos del negocio. A partir de ese nivel, los ingresos adicionales representarían una ganancia para la microempresa.

Para realizar el cálculo se consideran los gastos mensuales estimados de \$280,00 y los ingresos mensuales proyectados de \$1.040,00, correspondientes aproximadamente a 9 servicios mensuales.

Primero se determina el precio promedio por servicio:

$$\text{Precio promedio} = \$1.040,00 \div 9 = \$115,56$$

Posteriormente, se calcula el punto de equilibrio:

Punto de equilibrio = Gastos mensuales ÷ Precio promedio por servicio

Punto de equilibrio = \$280,00 ÷ \$115,56 = 2,42 servicios

Debido a que no es posible prestar una fracción de un servicio, se redondea a 3 servicios mensuales.

Por lo tanto, PLUS HUMANO necesita prestar aproximadamente 3 servicios al mes para cubrir sus gastos básicos. A partir del cuarto servicio, los ingresos generados contribuirían a obtener una utilidad para la microempresa.

En comparación con los 9 servicios mensuales proyectados, se observa que PLUS HUMANO estaría por encima del punto de equilibrio, lo que representa una situación económica favorable para el proyecto.

6.1.9. Flujo de Caja Proyectado

Para el primer año se considera una inversión inicial de \$2.030,00, correspondiente a los recursos necesarios para poner en funcionamiento la microempresa. Asimismo, se estima un ingreso anual de \$12.480,00 y egresos por \$3.360,00, de acuerdo con los presupuestos establecidos anteriormente.

Tabla 22. flujo de caja proyectada

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Inversión inicial	\$2030				
Ingresos		\$12480	\$13,728	\$15,100	\$16,610
Egresos		\$3,360	\$3,696	\$4,065	\$4,472
Flujo neto	\$2030	\$9,120	\$10,032	\$11,035	\$12,138

Tabla de elaboración propia

De acuerdo con la proyección realizada, el flujo de caja presenta un resultado positivo desde el primer año de funcionamiento. Después de considerar los ingresos y egresos estimados, se obtiene un flujo neto de \$9.120,00 durante el primer año, lo que indica que la microempresa tendría capacidad para cubrir sus gastos y generar un excedente de efectivo.

La inversión inicial de \$2.030,00 representa el desembolso necesario para iniciar las actividades de PLUS HUMANO. Al comparar esta inversión con el flujo neto proyectado para el primer año, se observa que el proyecto tendría capacidad para recuperar la inversión inicial durante el primer año de operación, siempre que se cumplan las ventas e ingresos estimados.

En los años siguientes se proyecta un crecimiento progresivo del flujo de caja, debido al incremento esperado de los ingresos y considerando también un aumento de los costos y gastos. Esto refleja una perspectiva favorable para la continuidad de PLUS HUMANO y constituye una base para realizar posteriormente la evaluación financiera del proyecto.

6.1.10. Balance Proyectado

Para la elaboración del balance se considera la inversión inicial de \$2.030,00, financiada en su totalidad mediante aporte propio. Debido a que el proyecto no contempla inicialmente un préstamo bancario, se estima que no existirán obligaciones financieras importantes durante el inicio de las actividades.

Tabla 23. Balance proyectado inicial

Concepto	Valor
ACTIVOS	
Equipos informáticos	\$880,00
Mobiliario de oficina	\$350,00
Adecuación del espacio de trabajo	\$250,00
Materiales de oficina	\$100,00
Software y herramientas digitales	\$200,00
Publicidad y promoción inicial	\$150,00
Diseño de identidad visual	\$100,00
Total Activos	\$2.030,00
PASIVOS	
Obligaciones Financieras	\$0,00
Total Pasivo	\$0,00

PATRIMONIO	
Aporte propio	\$2.030,00
Total Patrimonio	\$2.030,00
Pasivo + Patrimonio	\$2.030,00

Tabla de elaboración propia

El balance inicial muestra que PLUS HUMANO tendría activos por un valor de \$2.030,00, correspondientes a los recursos necesarios para iniciar sus actividades. Por otra parte, no se consideran pasivos debido a que la inversión inicial sería cubierta completamente mediante recursos propios.

En consecuencia, el patrimonio de la microempresa también sería de \$2.030,00, correspondiente al aporte realizado para iniciar el proyecto. Esto refleja una estructura financiera inicial sin endeudamiento, lo cual representa una ventaja para la microempresa, ya que no tendría que asumir pagos de préstamos durante su etapa inicial.

De acuerdo con la proyección realizada, PLUS HUMANO presenta una estructura económica inicial favorable, debido a que cuenta con los recursos necesarios para comenzar sus operaciones y no mantiene obligaciones financieras externas. Este resultado servirá como base para continuar con la evaluación económica y financiera del proyecto.

6.2. Evaluación del Proyecto

De acuerdo con las proyecciones realizadas, PLUS HUMANO requiere una inversión inicial aproximada de \$2.030,00, destinada principalmente a la adquisición de equipos tecnológicos, mobiliario, adecuación del espacio de trabajo, materiales y actividades de promoción. Esta inversión será cubierta mediante recursos propios, por lo que inicialmente no se contempla un nivel de endeudamiento.

Los ingresos proyectados para el primer año alcanzan aproximadamente \$12.480,00, mientras que los costos y gastos estimados ascienden a \$3.360,00. Como resultado, se obtiene una utilidad antes de impuestos de aproximadamente \$9.120,00, lo que demuestra que los ingresos proyectados permitirían cubrir los gastos necesarios para el funcionamiento de la microempresa.

Por otra parte, el análisis del punto de equilibrio indica que PLUS HUMANO necesita prestar aproximadamente 3 servicios mensuales para cubrir sus gastos básicos. Al comparar este resultado con los 9 servicios mensuales proyectados, se evidencia que la microempresa tendría un margen favorable para desarrollar sus actividades y generar ganancias.

El flujo de caja proyectado también presenta resultados positivos, lo que indica que PLUS HUMANO tendría capacidad para disponer de efectivo después de cubrir sus principales egresos. Además, bajo las condiciones y valores estimados, la inversión inicial podría recuperarse durante el primer año de funcionamiento.

En conclusión, los resultados obtenidos permiten establecer que PLUS HUMANO presenta condiciones económicas favorables para su creación y funcionamiento en la parroquia de Calderón. Sin embargo, estos resultados dependen del cumplimiento de las ventas proyectadas, del control adecuado de los gastos y de la capacidad de la microempresa para captar y mantener clientes. Por ello, se considera necesario realizar posteriormente los indicadores financieros correspondientes para obtener una evaluación más completa del proyecto.

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

Valor Actual Neto (VAN)

El Valor Actual Neto (VAN) permite determinar si los ingresos futuros del proyecto generan un valor superior a la inversión inicial, considerando el valor del dinero en el tiempo. Para el presente proyecto se utiliza una tasa de descuento referencial del 10 %.

Con los flujos de caja proyectados, se obtiene un VAN aproximado de \$39.424,56. Al ser un valor positivo, se considera que el proyecto presenta una condición favorable, ya que los ingresos proyectados permiten recuperar la inversión inicial y generar un valor adicional.

Tasa Interna de Retorno (TIR)

La Tasa Interna de Retorno (TIR) permite conocer el porcentaje de rentabilidad que genera el proyecto a partir de los flujos de caja proyectados. Para PLUS HUMANO se obtiene una TIR aproximada de 459,13 %.

Este resultado es superior a la tasa de descuento utilizada del 10 %, por lo que, bajo los supuestos establecidos, el proyecto presenta una rentabilidad favorable. Sin embargo, este porcentaje elevado se debe principalmente a que la inversión inicial estimada es relativamente baja en comparación con los ingresos proyectados.

ROE y ROA

El ROE (Rentabilidad sobre el Patrimonio) permite conocer el rendimiento obtenido sobre los recursos aportados por la propietaria. Considerando una utilidad proyectada de \$9.120,00 y un patrimonio inicial de \$2.030,00, se obtiene un ROE aproximado de 449,26 %.

Por otra parte, el ROA (Rentabilidad sobre los Activos) permite conocer la capacidad de los activos para generar beneficios. Considerando los mismos valores iniciales, se obtiene un ROA aproximado de 449,26 %. Esto se debe a que inicialmente el proyecto no contempla financiamiento externo y el patrimonio corresponde al total de los activos.

Los resultados obtenidos muestran una rentabilidad elevada; sin embargo, deben interpretarse como una proyección inicial y podrán cambiar cuando se establezcan los costos, gastos, impuestos, remuneraciones y demás valores reales de funcionamiento de PLUS HUMANO.

Período de Recuperación de la Inversión

El período de recuperación permite determinar aproximadamente cuánto tiempo necesitará PLUS HUMANO para recuperar la inversión inicial de \$2.030,00. Considerando el flujo neto proyectado de \$9.120,00 durante el primer año, se estima que la inversión podría recuperarse aproximadamente en 2,7 meses, es decir, alrededor de 3 meses.

En conclusión, los indicadores analizados presentan resultados favorables para el proyecto. El VAN es positivo, la TIR supera la tasa de descuento utilizada, el ROE y ROA muestran una rentabilidad favorable y el período de recuperación es corto. Por lo tanto, bajo las condiciones y valores proyectados, PLUS HUMANO presenta viabilidad económica y financiera para su creación en la parroquia de Calderón.

PLAN DE CONTINGENCIA Y SALIDA

Entre los principales riesgos que podrían presentarse se encuentra una baja demanda de los servicios, especialmente durante los primeros meses de funcionamiento. Para enfrentar

esta situación, PLUS HUMANO fortalecerá las estrategias de promoción mediante redes sociales, recomendaciones de clientes y contacto directo con las PYMES de Calderón. También se podrán realizar promociones y paquetes de servicios que permitan atraer nuevos clientes y mantener los existentes.

Otro riesgo corresponde a dificultades económicas ocasionadas por el incremento de los costos o una disminución de los ingresos. Como medida preventiva se realizará un control periódico de los gastos, priorizando aquellos que sean necesarios para el funcionamiento de la microempresa. Además, se evitarán gastos innecesarios y se mantendrá una reserva económica que permita cubrir las obligaciones básicas durante períodos de baja demanda.

En caso de presentarse problemas tecnológicos, como fallas en los equipos, pérdida de información o interrupciones del servicio de internet, se mantendrán respaldos periódicos de la información de los clientes y documentos importantes. También se contará con alternativas de conexión y mantenimiento preventivo de los equipos para reducir la posibilidad de interrupciones en la prestación de los servicios.

En cuanto al personal, si se presenta la ausencia temporal de algún colaborador o profesional encargado de una actividad específica, se buscará contar con personal de apoyo o profesionales externos que puedan cubrir determinadas tareas. De esta manera, se procurará mantener la calidad y continuidad de los servicios ofrecidos a las PYMES de Calderón.

Como medida de prevención, PLUS HUMANO realizará revisiones periódicas de sus ingresos, gastos, número de clientes y nivel de satisfacción de los usuarios. Estos controles permitirán detectar oportunamente posibles dificultades y tomar decisiones antes de que afecten de manera significativa las actividades de la microempresa.

En caso de que, después de un período razonable de operación, los resultados económicos no sean favorables y no sea posible recuperar la inversión o mantener las actividades, se considerará un plan de salida. Este podrá incluir la reducción de gastos, la disminución temporal de operaciones, la búsqueda de un socio o inversionista, la transformación de los servicios ofrecidos o, como última alternativa, el cierre ordenado de la microempresa cumpliendo con las obligaciones legales y económicas correspondientes.

En conclusión, el plan de contingencia y salida permitirá que PLUS HUMANO cuente con alternativas para enfrentar situaciones imprevistas y proteger los recursos

invertidos. La aplicación de estas medidas contribuirá a disminuir los riesgos y favorecer la continuidad de la microempresa en el mercado de servicios de Gestión del Talento Humano de la parroquia de Calderón.

Matriz de Situaciones Adversas

La matriz de situaciones adversas permite identificar los principales acontecimientos que podrían afectar el funcionamiento de PLUS HUMANO y establecer medidas preventivas o correctivas para reducir sus efectos. Esta herramienta facilita la planificación y permite responder de manera organizada ante situaciones económicas, operativas, tecnológicas o relacionadas con los clientes.

Tabla 24. Matriz de situación adversas

Situación adversa	Posibles causas	Nivel de impacto	Medida preventiva	Acción de respuesta
Baja cantidad de clientes	Poco reconocimiento de la empresa en Calderón	Alto	Promoción constante y contacto con PYMES	Fortalecer publicidad y ofrecer paquetes de servicios
Disminución de ingresos	Reducción de la contratación de servicios	Alto	Control mensual de ingresos y gastos	Reducir gastos y ampliar la oferta de servicios
Incremento de costos	Aumento de precios de materiales, transporte o herramientas	Medio	Revisar periódicamente los costos	Ajustar precios y priorizar gastos necesarios
Fallas de equipos tecnológicos	Daños en computadora o impresora	Medio	Mantenimiento preventivo	Reparación o utilización de equipos alternativos
Pérdida de información	Fallas tecnológicas o eliminación accidental	Alto	Realizar respaldos periódicos	Recuperar información mediante copias de seguridad

Problemas de internet	Interrupciones del servicio	Medio	Contar con alternativas de conexión	Utilizar datos móviles u otra conexión disponible
Incumplimiento de pagos de clientes	Retraso en el pago de servicios	Medio	Establecer condiciones de pago claras	Realizar seguimiento y establecer fechas límite
Competencia local	Aparición de nuevas consultorías	Medio	Mantener calidad y atención personalizada	Diferenciar los servicios y fortalecer la propuesta de valor
Insatisfacción del cliente	Servicio que no cumple las expectativas	Alto	Seguimiento y evaluación de satisfacción	Corregir el servicio y ofrecer soluciones al cliente
Ausencia de personal de apoyo	Enfermedad, disponibilidad o renuncia	Medio	Mantener una lista de profesionales de apoyo	Contratar temporalmente personal externo
Cierre temporal de actividades	Situación económica u operativa inesperada	Alto	Mantener control financiero y reserva económica	Reducir operaciones y priorizar servicios esenciales

Tabla de elaboración propia

Elaboración propia con base en los posibles riesgos identificados para el funcionamiento de PLUS HUMANO en la parroquia de Calderón.

La matriz permite observar que las situaciones con mayor impacto para PLUS HUMANO están relacionadas principalmente con la captación de clientes, la disminución de ingresos, la pérdida de información y la satisfacción de los usuarios. Por esta razón, se considera necesario mantener un control permanente de las actividades y aplicar medidas preventivas que permitan reducir la posibilidad de que estos riesgos afecten el funcionamiento de la microempresa.

La identificación de estas situaciones también permite que PLUS HUMANO tenga una respuesta previamente definida ante posibles dificultades. De esta manera, la microempresa podrá actuar de forma organizada y reducir las consecuencias negativas que puedan presentarse durante sus actividades.

Medidas de Mitigación y Alternativas

Una de las principales medidas será mantener una promoción constante de los servicios, especialmente dirigida a las PYMES de Calderón. Para ello, se utilizarán redes sociales, recomendaciones de clientes y contacto directo con empresas. Como alternativa, en caso de existir una baja demanda, se podrán crear paquetes de servicios, promociones y asesorías específicas de acuerdo con las necesidades de cada cliente.

En el aspecto económico, se realizará un control periódico de los ingresos y gastos, procurando evitar gastos innecesarios y mantener una reserva para situaciones imprevistas. Si se presenta una disminución de los ingresos, se podrá reducir temporalmente determinados gastos y priorizar aquellos necesarios para mantener el funcionamiento de PLUS HUMANO.

En cuanto a los recursos tecnológicos, se realizarán respaldos periódicos de la información y mantenimiento preventivo de los equipos. Como alternativa ante fallas de los equipos o del servicio de internet, se podrán utilizar equipos de respaldo, almacenamiento externo y conexión mediante datos móviles para evitar la interrupción de las actividades.

Para disminuir el riesgo de incumplimiento de pagos, se establecerán condiciones de pago claras antes de iniciar cada servicio, indicando al cliente el valor, plazo y forma de pago. En caso de retrasos, se realizará un seguimiento oportuno para gestionar la recuperación de los valores pendientes.

Frente a la competencia, PLUS HUMANO buscará mantener una atención personalizada y servicios adaptados a las necesidades de las PYMES de Calderón. Como alternativa, se podrán ampliar o modificar los servicios ofrecidos de acuerdo con las necesidades identificadas en el mercado.

Finalmente, si se presenta una situación que impida continuar temporalmente con las actividades, se priorizarán los servicios esenciales y se reducirán los gastos hasta recuperar la estabilidad. Si las dificultades fueran permanentes, se analizarán alternativas como la

búsqueda de nuevos socios, modificación de los servicios, reducción de operaciones o, como última opción, el cierre ordenado de la microempresa.

En conclusión, las medidas de mitigación y alternativas permitirán que PLUS HUMANO esté preparado para responder ante diferentes situaciones adversas. Su aplicación contribuirá a disminuir los riesgos, proteger los recursos disponibles y favorecer la continuidad de la microempresa en el mercado de consultoría en Gestión del Talento Humano de Calderón.

CONCLUSIONES

El desarrollo del proyecto permitió determinar que existe una necesidad de servicios especializados en Gestión del Talento Humano para las pequeñas y medianas empresas de la parroquia de Calderón. A través del estudio realizado se identificaron dificultades relacionadas principalmente con la falta de organización, comunicación y manejo adecuado del personal, lo que demuestra la importancia de contar con servicios de apoyo que contribuyan a mejorar la gestión de las empresas.

Los resultados obtenidos mediante la encuesta permitieron conocer la percepción de los posibles usuarios sobre los servicios de Talento Humano. Se evidenció que existe interés en contratar servicios externos relacionados con clima laboral, capacitaciones y reclutamiento, además de una valoración positiva hacia la existencia de una empresa de consultoría ubicada en Calderón. Estos resultados respaldan la oportunidad de crear una propuesta enfocada en las necesidades de las PYMES de la zona.

La propuesta de PLUS HUMANO se orienta a brindar servicios de consultoría en Gestión del Talento Humano, principalmente en reclutamiento y selección, capacitaciones, clima laboral y asesoría relacionada con la gestión de personas. La propuesta busca ofrecer una atención personalizada, accesible y cercana a las empresas de Calderón, generando una alternativa de apoyo para aquellas organizaciones que no cuentan con un departamento especializado en Talento Humano.

El análisis técnico y operativo permitió establecer los principales procesos, recursos y mecanismos necesarios para el funcionamiento de PLUS HUMANO. Al tratarse de una microempresa de servicios, no requiere una infraestructura de gran tamaño, por lo que se plantea utilizar un espacio acondicionado para desarrollar las actividades administrativas y

brindar atención a los clientes. Esto permite reducir la inversión inicial y facilitar el inicio de las operaciones.

El estudio económico permitió establecer una inversión inicial aproximada de \$2.030,00, destinada principalmente a equipos tecnológicos, mobiliario, adecuación del espacio de trabajo, materiales y promoción. Asimismo, las proyecciones realizadas muestran que los ingresos estimados serían superiores a los costos y gastos considerados, generando una utilidad favorable durante el primer año de funcionamiento.

El análisis del punto de equilibrio permitió determinar que PLUS HUMANO necesitaría aproximadamente tres servicios mensuales para cubrir sus gastos básicos, mientras que la proyección realizada considera alrededor de nueve servicios mensuales. Esta diferencia muestra que, bajo las condiciones estimadas, existe un margen favorable para alcanzar el equilibrio y generar beneficios económicos.

Los indicadores de viabilidad analizados presentan resultados favorables para el proyecto, debido a que el VAN proyectado es positivo, la TIR supera la tasa de descuento utilizada y el período estimado de recuperación de la inversión es corto. Estos resultados permiten considerar que, bajo los supuestos establecidos, PLUS HUMANO presenta condiciones económicas y financieras favorables para su creación.

Finalmente, el proyecto permitió identificar posibles situaciones adversas que podrían afectar el funcionamiento de PLUS HUMANO, como la baja captación de clientes, disminución de ingresos, incremento de costos, fallas tecnológicas o presencia de nuevos competidores. Para enfrentar estas situaciones se plantearon medidas de mitigación y alternativas relacionadas con el control financiero, promoción de los servicios, respaldo de información, atención personalizada y adaptación de la oferta a las necesidades de las PYMES.

En conclusión, el estudio realizado permite establecer que PLUS HUMANO constituye una propuesta con posibilidades de viabilidad para la parroquia de Calderón, debido a que responde a una necesidad identificada en el mercado y presenta una estructura técnica, operativa y económica que puede ser desarrollada de manera progresiva. La continuidad y crecimiento del proyecto dependerán principalmente de la capacidad para captar y mantener clientes, controlar los gastos, ofrecer servicios de calidad y adaptarse a las necesidades cambiantes de las empresas de la zona.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que PLUS HUMANO mantenga una orientación directa hacia las necesidades de las PYMES de la parroquia de Calderón, realizando periódicamente consultas y evaluaciones a sus clientes para conocer los principales problemas relacionados con la gestión del personal. Esto permitirá adaptar los servicios ofrecidos y brindar soluciones acordes con las necesidades reales de las empresas.

Se recomienda fortalecer la promoción y difusión de PLUS HUMANO mediante redes sociales, recomendaciones de clientes y contacto directo con las PYMES de Calderón. Estas estrategias permitirán aumentar el reconocimiento de la microempresa y facilitar la captación de nuevos clientes, especialmente durante los primeros meses de funcionamiento.

Se recomienda mantener como servicios principales el reclutamiento y selección de personal, las capacitaciones, la asesoría en clima laboral y la gestión del talento humano, debido a que son áreas relacionadas con las necesidades identificadas durante el estudio de mercado. Sin embargo, se debe evaluar periódicamente la demanda para incorporar nuevos servicios cuando sea necesario.

Se recomienda establecer un control permanente de los ingresos, costos y gastos, registrando de manera ordenada cada movimiento económico de la microempresa. Esto permitirá conocer la situación financiera de PLUS HUMANO, evitar gastos innecesarios y tomar decisiones oportunas para mantener la estabilidad económica del proyecto.

Se recomienda mantener una reserva económica para situaciones imprevistas, especialmente durante los primeros meses de funcionamiento. Esta medida permitirá responder ante períodos de baja demanda, retrasos en los pagos de clientes, incremento de costos o gastos inesperados sin afectar de manera significativa las actividades de la microempresa.

Se recomienda utilizar herramientas tecnológicas que permitan organizar la información de los clientes, documentos, procesos de selección, capacitaciones y demás actividades relacionadas con los servicios. Además, se deben realizar respaldos periódicos de la información para disminuir el riesgo de pérdida de datos.

Se recomienda mantener una atención personalizada y de calidad, debido a que esta característica puede convertirse en una ventaja para PLUS HUMANO frente a otras alternativas existentes. El seguimiento después de cada servicio permitirá conocer el nivel de satisfacción de los clientes y realizar mejoras cuando sea necesario.

Se recomienda revisar periódicamente los precios de los servicios ofrecidos, considerando los costos de operación, las condiciones del mercado y la capacidad de pago de las PYMES de Calderón. De esta manera, PLUS HUMANO podrá mantener precios accesibles sin afectar la rentabilidad del proyecto.

Se recomienda aplicar las medidas establecidas en el plan de contingencia, especialmente aquellas relacionadas con la disminución de clientes, problemas económicos, fallas tecnológicas y aparición de nuevos competidores. Contar con alternativas previamente establecidas permitirá responder de manera organizada ante posibles situaciones adversas.

Finalmente, se recomienda que PLUS HUMANO realice una evaluación periódica de sus resultados económicos y financieros, comparando los ingresos, gastos, número de clientes y rentabilidad obtenida con las proyecciones establecidas en el proyecto. Esto permitirá identificar posibles desviaciones y realizar los ajustes necesarios para favorecer la permanencia y crecimiento de la microempresa en la parroquia de Calderón.

BIBLIOGRAFÍA

Baca Urbina, G. (2016). *Evaluación de proyectos* (8.^a ed.). McGraw-Hill Education.

Sapag Chain, N., Sapag Chain, R., & Sapag Puelma, J. M. (2014). *Preparación y evaluación de proyectos* (6.^a ed.). McGraw-Hill Education.

- Córdoba Padilla, M. (2011). *Formulación y evaluación de proyectos* (2.^a ed.). Ecoe Ediciones.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill Education.
- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (17.^a ed.). Pearson.
- Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. (2016). *Human resource management* (14th ed.). Pearson.
- Werther, W. B., Davis, K., & Guzmán, M. P. (2019). *Administración de recursos humanos: Gestión del capital humano* (8.^a ed.). McGraw-Hill Education.
- Kubr, M. (2015). *La consultoría de empresas: Guía para la profesión*. Organización Internacional del Trabajo.
- French, W. L., & Bell, C. H. (1996). *Desarrollo organizacional: Aportaciones de las ciencias de la conducta para el mejoramiento de la organización* (5.^a ed.). Prentice Hall.
- Cummings, T. G., & Worley, C. G. (2015). *Organization development and change* (10th ed.). Cengage Learning.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill Education.
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (4.^a ed.). Pearson.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración* (13.^a ed.). Pearson.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (14.^a ed.). McGraw-Hill Education.