

Trabajo de Investigación

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN:

GESTION DE TALENTO HUMANO

CARRERA:

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

TEMA:

MANUAL DE GESTIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE MOTIVACIÓN EMPRESARIAL Y DESARROLLO PERSONAL "DESPERTANDO TU POTENCIAL "ORIENTADA AL FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES.

AUTOR/ES

NACAZA ROSERO EVELYN SOFIA

SANTOS ZAMBRANO MARILU VANESSA

TUTOR

Ing. Omar Vinueza M.B.A.

CIUDAD

Quito, D.M.

AÑO

2026

Agradecimiento

Queremos expresar nuestros más profundos agradecimientos a Dios por otorgarnos salud, fortaleza y sabiduría para culminar esta importante etapa en nuestra formación académica.

Agradecemos a nuestros padres y a nuestras parejas e hijos, quienes nos brindaron su apoyo incondicional, alentándonos a confiar en nosotros mismos con perseverancia a lo largo de nuestra formación profesional. Su dedicación y esfuerzo han sido esenciales para lograr este objetivo.

Asimismo, queremos agradecer a nuestros profesores y a nuestros tutores de investigación, quienes compartieron sus conocimientos, experiencias y orientaciones en el desarrollo de este trabajo de titulación.

Por último, agradecemos a todas las personas que, de una manera u otra, contribuyeron al cumplimiento de este proyecto, ofreciéndome su apoyo, consejos y motivación para continuar adelante.

Dedicatoria

Dedico este proyecto sobre todo a Dios, quien ha orientado cada uno de mis pasos y me ha ayudado a lograr esta meta laboral.

A nuestros esposos e hijos, que con su cariño, sacrificio y dedicación han sido la base esencial de nuestra existencia, ofreciéndonos apoyo constante en cada fase de nuestro desarrollo.

A nuestros familiares y amigos, por su empatía, fe en mí y sus alentadoras palabras que me motivaron a seguir adelante incluso en los momentos más complicados.

Por último, dedico este éxito a aquellas personas que valoran nuestro desarrollo personal y profesional como herramientas para cambiar vidas y alcanzar el triunfo.

Índice General

Dedicatoria	3
Resumen Ejecutivo	10
Abstract	11
Introducción.....	1
Definición y Justificación del Tema	1
Justificación del tema.....	2
Planteamiento del Problema	3
Formulación del problema.....	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos.....	4
Metodología de la Investigación.....	4
Marco Teórico	7
CAPÍTULO I: Diagnóstico Y Contextualización	11
1.1. Descripción del Tema de Investigación.....	11
1.1.1. Análisis del Sector o Área de Estudio.....	11
1.1.2 Contexto Institucional, Sectorial o Social	12
1.1.1.1. Contexto Sectorial	12
1.1.2. Contexto Social	12
1.1.3 Identificación del Problema u Oportunidad	13
1.2 Caracterización del Objeto de Estudio.....	13
1.2.1 Descripción General.....	13
1.2.2 Naturaleza Jurídica o Normativa.....	14
1.2.3 Actores Involucrados.....	15
1.2.4 Estructura Organizacional o Funcional.....	15
1.2.5 Roles y Perfiles Relevantes	16
1.3 Orientación Estratégica del Proyecto	17
1.3.1 Misión / Propósito del Proyecto	17
1.3.2 Visión / Proyección Futura	17
1.3.3 Valores o Principios Rectores	17
1.3.4 Políticas Generales.....	18
1.3.5 Análisis PEST	18
1.3.6 Análisis de las 5 Fuerzas de Porter.....	20
1.3.7 Análisis FODA.....	21
1.3.8 Estrategias de Desarrollo.....	22
1.3.9 Objetivos Estratégicos.....	23

1.3.10 Alianzas o Articulaciones Clave.....	23
CAPÍTULO II: Análisis Del Entorno	24
2.1 Análisis de la demanda / necesidad	24
2.1.1 Perfil de los Beneficiarios o Usuarios Potenciales	24
2.1.3 Segmentos y Grupos Objetivo	25
2.1.2 Comportamiento, Hábitos o Patrones Relevantes	26
2.1.5 Instrumentos de Recolección de Información Primaria.	26
2.1.5.1 Encuestas.....	26
2.1.5.2 Entrevistas (cualitativo).....	33
2.1.5.4. Focus Group (cualitativo)	36
1.1.2.4. Análisis e Interpretación de Resultados	39
2.1 Análisis de la Oferta / Situación Actual.....	41
2.1.5 Perfil del Actor Principal.....	41
2.1.6 Variables Psicográficas y Demográficas Pertinentes.....	42
2.3. Plan de Acción o Propuesta	42
2.3.1. Producto, Servicio o Intervención Propuesta.....	43
2.3.2. Costos / Accesibilidad	44
2.3.3. Comunicación y Difusión.....	44
1.1.4. Distribución o Implementación	45
2.4. Posibilidades desde el Punto de Vista del Entorno	45
2.4.1. Ventaja Diferencial o Propuesta de Valor	45
2.4.2. Análisis de Fuerzas o Factores del Entorno.....	46
2.4.3. Barreras o Restricciones Identificadas.....	46
CAPÍTULO III: Aspectos Técnicos Y Operativos	48
3.1 Procesos y Control de Calidad.....	48
3.1.1. Diagramas de Flujo del Proceso	48
3.1.2. Mecanismos de Control y Seguimiento	49
3.2. Capacidad Operativa	49
3.2.1. Capacidad de Ejecución o Producción	49
3.2.2 Dimensionamiento del Proyecto	51
Capacidad de atención	52
3.3 Infraestructura y Recursos	53
3.3.1. Espacios, Equipos o Recursos Necesarios	53
3.3.2 Distribución y Organización Física o Lógica	56
3.4 Análisis de Recursos y Proveedores.....	57
3.4.1. Insumos, Materiales o Herramientas Necesarias.....	58

3.4.2	Criterios de Selección.....	59
3.5	Normativa Aplicable	61
3.5.1.	Normas Técnicas, Sanitarias, Ambientales o Sectoriales.....	61
3.5.2	Medidas de Seguridad y Cumplimiento	63
3.6	Localización o Ámbito de Aplicación	65
3.6.1.	Macro Localización	66
3.6.2	Micro Localización	66
3.6.3	Factores de Decisión	67
3.7	Matriz de Impacto y Mitigación	69
3.7.1.	Impactos Sociales, Ambientales y Económicos	69
3.7.2	Plan de Mitigación	71
CAPÍTULO IV: Estudio Económico Y Evaluación		74
4.1	Estructura Económica del Proyecto.....	74
4.1.1	Plan de Inversiones	74
4.1.2	Fuentes de Financiamiento	74
4.1.3	Presupuesto de Ingresos	75
4.1.4	Presupuesto de Costos.....	76
4.1.5	Presupuesto de Gastos.....	76
4.1.6	Estado de Resultados Proyectado	76
4.1.7	Punto de Equilibrio	77
4.1.8	Flujo de Caja Proyectado.....	77
4.1.9	Balance Proyectado	78
4.2	Evaluación del Proyecto.....	78
4.2.1	Indicadores de Viabilidad: VAN, TIR, ROE/ROA, Período de Recuperación	79
4.2.1.1.	Valor Actual Neto (VAN)	79
4.2.1.2.	Tasa Interna de Retorno (TIR)	79
4.2.1.3.	Rentabilidad sobre los Activos (ROA)	80
4.2.1.4.	Período de Recuperación.....	80
PLAN DE CONTINGENCIA Y SALIDA.....		81
Plan de Contingencia		81
Matriz de Situaciones Adversas.....		81
Medidas de Mitigación y Alternativas		82
CONCLUSIONES.....		83
RECOMENDACIONES		84
ANEXOS.....		88

Índice de Gráficos

Gráfico 1.- estructura organizacional de la microempresa "Despertando tu Potencial". 15

Gráfico 2.- Análisis de las 5 fuerzas de Porter 20

Gráfico 3. Pregunta 1 de la Encuesta 27

Gráfico 4. Pregunta 2 de la Encuesta 27

Gráfico 5. Pregunta 3 de la Encuesta 28

Gráfico 6. Pregunta 4 de la Encuesta 29

Gráfico 7. Pregunta 5 de la Encuesta 29

Gráfico 8. Pregunta 6 de la Encuesta 30

Gráfico 9. Pregunta 7 de la Encuesta 31

Gráfico 10. Pregunta 8 de la Encuesta 31

Gráfico 11. Pregunta 9 de la Encuesta 32

Gráfico 12. Pregunta 10 de la Encuesta 32

Elaboración propia 48

Gráfico 14. Distribución y Organización 56

Anexo 2.- Análisis de las 5 fuerzas de Porter. Pag. 20 89

Anexo 3.- Distribución y Organización. 90

Anexo 4- Encuesta 91

Índice de Tablas

Tabla 1 Análisis Pest.....	18
Tabla 2. Análisis FODA.....	21
Tabla 3. Estrategia de desarrollo.....	22
Tabla 4. Pregunta 1 de la encuesta.....	27
Tabla 5. Pregunta 2 de la Encuesta.	27
Tabla 6. Pregunta 3 de la Encuesta.	28
Tabla 7. Pregunta 4 de la Encuesta	28
Tabla 8 . Pregunta 5 de la Encuesta.	29
Tabla 9. Pregunta 6 de la Encuesta.	30
Tabla 10. Pregunta 7 de la Encuesta.	30
Tabla 11. Pregunta 8 de la Encuesta.	31
Tabla 12. Pregunta 9 de la Encuesta.	31
Tabla 13. Pregunta 10 de la Encuesta.	32
Tabla 14. Entrevista 1.....	33
Tabla 15. Entrevista 2	34
Tabla 16. Entrevista 3	35
Tabla 17. Focus Group.....	37
Tabla 18. Resultados Focus Group.....	38
Tabla 20. Cargos en la Organización.	51
Tabla 21. Recursos tecnológicos.	52
Tabla 22. Mobiliarios.....	52
Tabla 23. Espacios o Recursos Necesarios.....	54
Tabla 24. Mobiliarios. 1	55
Tabla 25. Insumos.....	58
Tabla 26. Herramientas Tecnológicas.....	58
Tabla 27. Recursos de uso Capacitación.	59
Tabla28.Criterio de selección proveedores	60
Tabla 29. Normativa aplicable.....	63
Tabla 30. Medidas de seguridad.	65
Tabla 31. Macro Localización.	66
Tabla32.Características Micro localización	67
Tabla 33. Selección de la ubicación.....	68
Tabla 34. Identificación de impactos.	70
Tabla 35. Evaluación de Impactos.	71
Tabla 36. Plan de Mitigación.....	71
Tabla 37. Indicadores de seguimiento.....	73

Tabla 38. Inversión.	74
Tabla 39. Fuentes.	75
Tabla 40. Propuesta de Ingreso.	75
Tabla 41. Presupuesto de Costos.	76
Tabla 42. Presupuesto de Gatos.	76
Tabla 43. Estado de Resultado.	77
Tabla 44. Flujo de caja Proyectada.	77
Tabla 45. Activos.	78
Tabla 46. Pasivos.	78
Tabla 47. Patrimonio.	78
Tabla 48. Matriz Situaciones Adversas.	81
Tabla 49. Medidas de mitigación y Alterna.	82

Resumen Ejecutivo

La investigación actual tiene como objetivo desarrollar un Manual de Gestión para la microempresa "Despertando tu Potencial", que se especializa en la motivación empresarial y el crecimiento personal, centrando sus esfuerzos en el fortalecimiento del recurso humano dentro de las instituciones.

En el contexto empresarial de hoy, el recurso humano se considera uno de los elementos más valiosos para el avance y la sostenibilidad de las organizaciones. Sin embargo, muchas empresas enfrentan desafíos relacionados con la motivación de su personal, el liderazgo, la comunicación efectiva, la colaboración en equipo y el desarrollo de competencias personales, factores que impactan directamente en la productividad de los empleados y en el logro de los objetivos de la organización.

La investigación utiliza un enfoque metodológico que combina la revisión de literatura, el análisis de documentos y la recopilación de datos sobre gestión, desarrollo personal y motivación empresarial. El objetivo es realizar un diagnóstico para definir políticas, funciones y procedimientos que mejoren la organización y el desempeño de la institución.

Finalmente, se sugiere un Manual de Gestión como herramienta de apoyo para planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de la microempresa. Su implementación busca mejorar la eficiencia administrativa, optimizar los recursos disponibles, fortalecer la estructura organizativa y ayudar a alcanzar la misión y visión de la empresa.

Palabras clave:

- Manual de gestión.
- Motivación empresarial.
- Desarrollo personal.
- Talento humano.
- Gestión organizacional.

Abstract

The present research aims to design a Management Manual for the microenterprise “Despertando tu Potencial”, focused on business motivation and personal development to strengthen human talent in organizations. The proposal arises from the need to establish clear administrative and operational guidelines that contribute to the proper functioning of the microenterprise, improve internal processes, enhance the quality of services, and strengthen its management capacity.

The research addresses the importance of human talent in organizations, considering aspects such as employee motivation, leadership, effective communication, teamwork, and the development of personal and professional skills. The study uses a methodological approach based on documentary review and the collection and analysis of information related to organizational management, personal development, business motivation, and human talent.

Based on the diagnosis carried out, the research identifies the need for a management tool that establishes policies, functions, procedures, and responsibilities. Therefore, the proposed Management Manual is intended to support the planning, organization, direction, and control of the microenterprise's activities, promoting administrative efficiency and continuous improvement. Its implementation is expected to strengthen the organizational structure, optimize available resources, and contribute to the fulfillment of the mission and vision of “Despertando tu Potencial”.

KEYWORDS

Management Manual, Business Motivación, Personal Development, Human Talent, Organizational Management.

Introducción

Impulsar la motivación tanto en el mundo laboral como en el crecimiento individual se ha vuelto clave para que las compañías prosperen hoy en día. En un mercado tan competitivo, las empresas necesitan gente comprometida, con buenas habilidades y que compartan las metas de la compañía. Por eso es vital poner en marcha tácticas que hagan más fuertes a su personal. Actualmente muchas empresas luchan contra la falta de ánimo, la poca eficiencia, roces en la comunicación interna y un escaso avance en habilidades sociales. Estos inconvenientes impactan cómo en el rendimiento de los empleados y frenan el avance del negocio.

Pensando en esto, surge la idea de crear un Manual de una microempresa "Desertando tu Potencial", su meta es ofrecer ayuda específica para motivar en el trabajo y fomentar el desarrollo personal, a través de cursos, talleres, planes de liderazgo, asesoramiento y actividades para unir al equipo dentro de la empresa.

El objetivo de este estudio es diseñar un Manual de Gestión para la microempresa de motivación empresarial desarrollo personal "Despertando tu Potencial" orientada al fortalecimiento del talento humano en las organizaciones en Quito. Para lograrlo, se analizará el contexto, el mercado, la estructura de la empresa y sus finanzas, lo que ayudará a trazar un buen camino para su crecimiento.

El documento se divide en secciones que van desde explicar el problema hasta proponer tácticas de finanzas y ventas, lo que permitirá mostrar que la idea de negocio puede funcionar y mantenerse en el tiempo.

Definición y Justificación del Tema

La investigación presente tiene como meta crear un Manual de Gestión para la microempresa "Despertando tu Potencial", una entidad dedicada a impulsar el ánimo en los negocios y el desarrollo individual, buscando sacar el máximo provecho del talento de las personas en las compañías. Este manual servirá como un apoyo administrativo para establecer pautas, normas, métodos, funciones y deberes, asegurando de este modo una administración organizada y eficiente de las tareas que lleva a cabo la microempresa.

La finalidad de esta iniciativa es ofrecer un marco formal que optimice la forma en que se planean, organizan, guían y vigilan los recursos humanos, técnicos y administrativos de la compañía. Asimismo, busca aportar a la elevación de la calidad de las prestaciones brindadas en áreas como el fomento del espíritu empresarial, la conducción de equipos, el perfeccionamiento de las destrezas sociales, la colaboración grupal y el progreso personal, todos los elementos esenciales para robustecer el capital humano en los negocios.

Justificación del tema

La elaboración de un Manual de Gestión para la microempresa “Despertando tu Potencial” se basa en la necesidad de disponer de una herramienta que favorezca la mejora de los procedimientos administrativos y operativos, estableciendo pautas claras para el desempeño de sus funciones. La ausencia de procesos claramente definidos puede generar dificultades en la coordinación de actividades, en la toma de decisiones y en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Desde la óptica organizativa, el manual facilitaría la estandarización de los procedimientos, la distribución de responsabilidades y en el aumento de la efectividad en la presentación de servicios, lo cual contribuirá al fortalecimiento institucional y al desarrollo sostenible de la microempresa. También servirá como guía para los empleados, ayudando a clarificar sus funciones y promoviendo una cultura organizativa basada en la responsabilidad, el compromiso y la mejora continua.

En el contexto social y empresarial, esta investigación es relevante debido a la creciente necesidad que tienen las organizaciones de potenciar el talento humano como un elemento clave para lograr mayores niveles de productividad, competitividad y bienestar laboral. La motivación laboral y el desarrollo personal son aspectos esenciales para optimizar el rendimiento de los trabajadores, fomentar un ambiente organizativo positivo y potenciar tanto las habilidades individuales como las grupales.

Para concluir, la puesta en práctica de este Manual de Gestión proporcionará a la microempresa una base sólida para su funcionamiento, lo que llevará a una mejora en la calidad de los servicios ofrecidos y generará un impacto positivo en las organizaciones que buscan favorecer el desarrollo integral de sus empleados.

Planteamiento del Problema

Hoy en día, las organizaciones reconocen que su capital humano es uno de los factores fundamentales para alcanzar sus objetivos y preservar su competitividad en un entorno en constante transformación. No obstante, muchas empresas enfrentan dificultades en áreas como la motivación de los empleados, la implicación con la compañía, la comunicación efectiva, el liderazgo y el desarrollo de habilidades tanto personales como profesionales entre su personal.

La falta de programas que incentiven la productividad laboral y el crecimiento personal puede generar impactos negativos como una baja eficiencia, un desempeño inadecuado, un débil sentido pertenencia en la empresa, conflictos internos y problemas para adaptarse a los cambios que surgen. Estas dificultades afectan no solo la eficiencia de los trabajadores, sino también el cumplimiento de las metas organizacionales.

Asimismo, las microempresas que se centran en ofrecer capacitación, desarrollo humano e impulso del capital humano requieren herramientas administrativas que les permitan gestionar sus operaciones de manera efectiva. La ausencia de procedimientos definidos, funciones claras, políticas organizacionales y sistemas de control puede provocar desorganización en los procesos, duplicación de actividades y obstáculos en la calidad del servicio brindado.

En este contexto, la microempresa dedicada a la motivación empresarial y el desarrollo personal "Despertando tu Potencial" necesita establecer un Manual de Gestión que marque directrices administrativas y operativas para orientar sus acciones, optimizar sus recursos y fortalecer su estructura organizativa. La carencia de esta herramienta dificulta la normalización de procesos y la aplicación de estrategias que busquen el cumplimiento eficiente de sus objetivos.

Ante estas circunstancias, se hace necesaria la elaboración de un Manual de Gestión que promueva la mejora de la organización interna de la microempresa, fortaleciendo su capacidad para ofrecer servicios de calidad orientados al desarrollo del talento humano en las empresas.

Formulación del problema

¿Cómo el diseño de un Manual de Gestión para la microempresa de motivación empresarial y desarrollo personal “Despertando tu Potencial” contribuirá al fortalecimiento de su estructura organizativa y al perfeccionamiento de los servicios destinados al desarrollo del talento humano en las empresas?

Objetivo General

Diseñar un manual de gestión para la microempresa de motivación empresarial y desarrollo personal "Despertando tu Potencial", orientada al fortalecimiento del talento humano en las organizaciones.

Objetivos Específicos

1.-Diagnosticar las necesidades de motivación y desarrollo personal existentes en las organizaciones, mediante la recopilación y análisis de información que permita identificar las principales problemáticas relacionadas con el clima laboral, el desempeño y el compromiso de los colaboradores.

2.-Establecer la estructura organizacional, administrativa y operativa de la microempresa "Despertando tu Potencial", definiendo funciones, responsabilidades y procesos que garanticen una gestión eficiente y orientada al cumplimiento de los objetivos empresariales.

3.-Diseñar estrategias, programas y actividades de capacitación enfocadas en la motivación empresarial, liderazgo, trabajo en equipo y desarrollo personal, con el fin de fortalecer las competencias y habilidades del talento humano en las organizaciones.

4.-Elaborar un manual de gestión para la microempresa que sirva como guía para la planificación, organización, ejecución y control de las actividades, asegurando la calidad de los servicios ofrecidos y contribuyendo a la sostenibilidad y crecimiento de la empresa.

Metodología de la Investigación

Cuantitativo: Encuestas

El enfoque cuantitativo se desarrollará mediante la aplicación de una encuesta a una muestra de 100 personas, conformada por colaboradores y potenciales beneficiarios de los servicios de la microempresa "Despertando tu Potencial". La encuesta permitirá recopilar información cuantificable sobre aspectos relacionados con la motivación laboral, el desarrollo personal, la autoestima, el trabajo en equipo y las necesidades de fortalecimiento del talento humano. Los datos obtenidos serán tabulados y analizados mediante porcentajes y gráficos estadísticos, con el propósito de identificar tendencias y necesidades que contribuyan al diseño del manual de gestión empresarial y desarrollo personal.

Cualitativo: Entrevistas

El enfoque cualitativo incluirá la realización de entrevistas semiestructuradas a 3 participantes. Esta técnica permitirá obtener información detallada sobre las experiencias, opiniones y percepciones relacionadas con la motivación empresarial, el crecimiento personal y el fortalecimiento del talento humano dentro de las organizaciones. Las respuestas obtenidas contribuirán a comprender de manera más profunda las necesidades y expectativas de los participantes, complementando los resultados obtenidos mediante la encuesta.

1 focus grup de 10 preguntas a personas en la ciudad de Quito.

El Focus Group o grupo focal se desarrollará con la participación de 10 participantes, quienes compartirán sus experiencias, ideas y opiniones respecto a la motivación laboral, el desarrollo personal y la importancia del talento humano en las organizaciones. A través de una discusión guiada, se identificarán necesidades, problemáticas y posibles estrategias de mejora. La información obtenida permitirá enriquecer el análisis de la investigación y aportar elementos relevantes para la elaboración del manual de gestión de la microempresa "Despertando tu Potencial".

La presente investigación tendrá un enfoque mixto, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas con el propósito de obtener información integral para el desarrollo del proyecto de la microempresa de motivación empresarial y desarrollo personal "Despertando tu Potencial", orientada al fortalecimiento del talento humano en las organizaciones.

Para la fase cuantitativa, se aplicará una encuesta estructurada de 10 preguntas mediante la plataforma Google Forms. La encuesta estará dirigida a 100 personas entre 20 y 60 años de edad residentes en la ciudad de Quito. Su objetivo será recopilar información sobre las necesidades, percepciones e interés de los participantes en temas relacionados con la motivación empresarial, el desarrollo personal y el fortalecimiento del talento humano.

En la fase cualitativa, se realizarán entrevistas semiestructuradas de manera presencial o virtual a 3 personas con conocimientos y experiencia en el tema, entre ellas representantes de empresas, profesionales del talento humano y especialistas en desarrollo personal. Las entrevistas permitirán profundizar en aspectos relacionados con la importancia de la motivación laboral, las necesidades de capacitación y las estrategias para fortalecer el potencial humano dentro de las organizaciones.

Adicionalmente, se llevará a cabo un Focus Group conformado por 8 participantes vinculados o interesados en la temática de estudio. Para esta actividad se utilizará una guía de 15 preguntas orientadas a generar diálogo y discusión sobre la motivación empresarial, el crecimiento personal y las necesidades del talento humano. La información obtenida permitirá identificar opiniones, experiencias y propuestas que contribuyan al diseño del manual de gestión de la microempresa "Despertando tu Potencial".

1.Población y Muestra

Según la fórmula aplicada para el cálculo de la muestra, se determinó que el número ideal de encuestas a realizar es de 387 participantes. aplicando la técnica de tendencias estadísticas, Sin embargo, debido a las limitaciones de tiempo, recursos disponibles y alcance del proyecto académico, se ha considerado viable aplicar un total de 100 encuestas. Esta cantidad permitirá obtener información relevante y representativa de la población objetivo, proporcionando datos suficientes para identificar tendencias, opiniones y necesidades relacionadas con la motivación empresarial y el desarrollo personal. Además, la muestra seleccionada facilitará el análisis de los resultados sin afectar significativamente la validez y confiabilidad de la investigación, permitiendo cumplir con los objetivos planteados en el estudio y generar conclusiones útiles para el desarrollo de la microempresa "Despertando tu Potencial".

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:

- 100 encuestas
- 3 entrevistas
- 1 focus group

Marco Teórico

La administración organizacional se compone de una serie de procesos enfocados en la planificación, estructura, liderazgo y supervisión de los recursos de una compañía con el fin de lograr sus metas de manera efectiva. En este marco, un manual de gestión se presenta como una herramienta gerencial que define normas, procedimientos, roles y responsabilidades para orientar el funcionamiento de una entidad. Estos recursos facilitan la estandarización de procesos, optimizan la coordinación de actividades y robustecen la toma de decisiones, ayudando a alcanzar los objetivos institucionales.

En un aspecto diferente, la motivación en el ámbito empresarial se conceptualiza como el conjunto de tácticas y elementos que alientan a los empleados a realizar sus tareas con dedicación, energía y enfoque en el logro. De manera complementaria, el crecimiento personal es un proceso continuo a través del cual los individuos desarrollan sus conocimientos, habilidades, competencias y actitudes para mejorar su rendimiento tanto en el trabajo como en su vida personal. Ambos aspectos son esenciales para fomentar el desarrollo integral de los empleados y optimizar los resultados de la organización.

Del mismo modo, el capital humano se refiere al conjunto de habilidades, experiencias, conocimientos y potencialidades que poseen las personas en el interior de una organización. Su correcta gestión permite maximizar las capacidades de los colaboradores para generar valor y conseguir ventajas competitivas. En este contexto, el liderazgo se entiende como la habilidad de influir de manera positiva en otros para alcanzar objetivos comunes, promoviendo el compromiso, la participación y el trabajo en equipo.

Por último, el trabajo colaborativo se define como el esfuerzo coordinado entre varias personas para alcanzar objetivos compartidos mediante la combinación de conocimientos, habilidades y esfuerzos. Asimismo, la capacitación se considera un

proceso estructurado de aprendizaje diseñado para mejorar las competencias laborales de los colaboradores. A su vez, el ambiente organizacional se refiere a la percepción que tienen los empleados sobre su entorno de trabajo, afectando de manera directa su satisfacción, productividad y desempeño. Estos conceptos constituyen la base teórica que respalda la creación del Manual de Gestión para la microempresa “Despertando tu Potencial”, enfocado en el fortalecimiento del talento humano en las organizaciones.

1. Motivación Empresarial

Es el conjunto de fuerzas internas y externas que impulsan a los empleados a realizar sus tareas con entusiasmo. En economía, esto se traduce en una mayor eficiencia operativa, ya que un trabajador motivado reduce los tiempos muertos y mejora el clima laboral. En el contexto de la propuesta la motivación empresarial constituye un elemento estratégico para favorecer los objetivos financieros de la organización. Al final, se logra que el colaborador alinee sus metas personales con las de la empresa.

2. Desarrollo Personal

Se refiere al proceso de crecimiento integral donde el individuo mejora sus capacidades, habilidades y mentalidad. Desde la perspectiva de la gestión, el desarrollo personal es una inversión en "capital humano" que genera valor agregado a largo plazo. En tu manual, este punto es vital porque una persona que crece individualmente aporta soluciones más creativas y resilientes. El fortalecimiento de la autoestima y la disciplina son los pilares que permiten al trabajador enfrentar desafíos laborales complejos.

3. Talento Humano

Representa el valor total de las capacidades, conocimientos y experiencias de las personas dentro de una organización. No es solo un recurso más; es el activo más difícil de replicar por la competencia, lo que genera una ventaja competitiva sostenible. Gestionar el talento humano implica identificar qué hace única a cada persona para ubicarla en el puesto donde genere más valor. Un manejo correcto del talento reduce la rotación de personal, lo cual ahorra costos de reclutamiento y capacitación constante.

4. Fortalecimiento del Talento Humano

Es el proceso continuo de potenciar las competencias existentes y desarrollar nuevas habilidades en el equipo. Económicamente, esto incrementa la curva de aprendizaje y permite que la microempresa sea más ágil ante cambios del mercado. En el contexto de "Despertando tu Potencial", fortalecer el talento significa dar herramientas para que el empleado pase de ser ejecutor a ser un innovador. Esto crea una cultura de excelencia donde la mejora continua es el estándar y no la excepción.

5. Gestión Organizacional

Es la coordinación de todos los recursos (humanos, financieros y materiales) para lograr los objetivos de la microempresa. Una gestión eficiente asegura que el manual de motivación no sea solo teoría, sino que se integre en los procesos operativos diarios. Se enfoca en la planificación, organización, dirección y control, optimizando cada interacción humana dentro de la oficina. Sin una gestión clara, el talento se desperdicia en tareas irrelevantes o desorganizadas.

6. Liderazgo

Se define como la capacidad de influir y guiar a un grupo hacia el cumplimiento de una visión compartida. A diferencia de la simple jefatura, el liderazgo en una microempresa de desarrollo personal debe ser transformacional, inspirando a los demás a superar sus propios límites. El líder es el encargado de mantener la cohesión del equipo y de modelar los valores de la empresa. Un buen liderazgo impacta directamente en la retención del talento y en la moral del grupo.

7. Trabajo en Equipo

Es la unión de esfuerzos individuales para alcanzar un resultado común que supera la suma de lo que cada uno podría hacer por separado. La sinergia que se genera permite resolver problemas complejos de manera más rápida y efectiva, optimizando el uso del tiempo. En tu manual, el trabajo en equipo debe promoverse como una red de apoyo mutuo donde la comunicación es fluida y transparente. Esto elimina los silos de información y fomenta un sentido de pertenencia indispensable para el crecimiento.

8. Capacitación

Es la actividad sistemática y planificada que busca actualizar y mejorar los conocimientos y destrezas del personal. Es una de las herramientas más potentes del fortalecimiento del talento, ya que cierra las brechas entre lo que el empleado sabe y lo que la empresa necesita. Para una microempresa, la capacitación es una inversión con un retorno claro: mayor calidad en el servicio y menos errores técnicos. Al final, un personal bien capacitado se siente más seguro y valorado, lo que refuerza nuevamente el ciclo de la motivación.

CAPÍTULO I: Diagnóstico Y Contextualización

1.1. Descripción del Tema de Investigación

En la actualidad, las empresas enfrentan retos constantes derivados de la globalización, el progreso tecnológico y la creciente competencia en los mercados. En este escenario, el capital humano se ha transformado en uno de los activos más cruciales para alcanzar los objetivos de la organización, ya que el rendimiento de los empleados afecta de manera directa la productividad, la eficiencia y la sostenibilidad de la empresa.

La motivación dentro de la empresa y el desarrollo personal son herramientas clave para potenciar las habilidades de los empleados, optimizar el ambiente laboral y promover el compromiso hacia la organización. No obstante, muchas empresas todavía tienen carencias en la ejecución de iniciativas que busquen mejorar las competencias tanto personales como profesionales de su personal.

Por esta razón, la presente investigación sugiere la creación de un Manual de Gestión para la microempresa "Despertando tu Potencial", con el objetivo de ofrecer servicios relacionados con la motivación empresarial y el crecimiento personal. La propuesta tiene como meta brindar soluciones que ayuden a potenciar el talento humano a través de capacitaciones, talleres, conferencias y asesorías especializadas destinadas a organizaciones tanto públicas como privadas.

Según Chiavenato (2019), las personas constituyen el principal activo de las organizaciones y representan una ventaja competitiva sostenible cuando se desarrollan adecuadamente sus capacidades y competencias.

La microempresa "Despertando tu Potencial" se inserta en este sector como una alternativa innovadora destinada a satisfacer las necesidades de capacitación y fortalecimiento del talento humano en las organizaciones en Quito.

1.1.1. Análisis del Sector o Área de Estudio

El proyecto se realizará en el área de servicios profesionales especializados, específicamente en el sector de la capacidad empresarial, el desarrollo organizacional y el aumento de las capacidades del personal. Este sector ha adquirido gran relevancia en

los últimos tiempos, ya que las organizaciones intenten optimizar el desempeño de sus empleados y adaptarse a las demandas de un entorno laboral que cambia constante mente.

La microempresa "Despertando tu Potencial" se establece en este ámbito como una alternativa novedosa para satisfacer las demandas de capacitación y desarrollo del talento humano en las organizaciones de Ecuador.

1.1.2 Contexto Institucional, Sectorial o Social

Las entidades modernas deben implementar estrategias que faciliten el aumento del desempeño de sus trabajadores para lograr altos estándares de eficiencia y posicionamiento. No obstante, muchas organizaciones no disponen de programas sostenidos de motivación y crecimiento personal, lo que restringe el progreso profesional de sus empleados y perjudica el cumplimiento de las metas institucionales.

La creación del Manual de la microempresa "Despertando tu Potencial" busca solucionar esta problemática mediante la provisión de servicios especializados centrados en el desarrollo integral del talento humano.

1.1.1.1. Contexto Sectorial

El ámbito de la capacitación empresarial ha tenido un notable aumento debido a la necesidad de las organizaciones de elevar las habilidades de sus empleados. En la actualidad, hay una creciente preocupación por el bienestar en el trabajo, el liderazgo dentro de las organizaciones y la gestión eficiente del talento humano, elementos que generan oportunidades para empresas enfocadas en la formación y el desarrollo personal. Según Robbins y Judge (2018), las organizaciones que impulsan la motivación y el crecimiento de sus trabajadores alcanzan niveles más altos de compromiso, satisfacción y productividad en el trabajo.

1.1.2. Contexto Social

En el plano social, la motivación y el desarrollo personal son elementos clave para mejorar la calidad de vida de las personas y facilitar su integración en los diferentes entornos laborales. La carencia de motivación puede ocasionar problemas como bajo rendimiento, insatisfacción laboral y deterioro en las relaciones interpersonales.

Por este motivo, la implementación de estrategias que busquen fomentar habilidades tanto personales como profesionales constituye una posibilidad para aportar al avance social y económico de la comunidad.

1.1.3 Identificación del Problema u Oportunidad

En numerosas empresas en Ecuador se nota una falta de recursos destinados a programas para motivar a los empleados y fomentar su crecimiento personal, lo cual afecta negativamente al talento humano. Esta problemática provoca dificultades como una disminución del compromiso en el trabajo, niveles de productividad bajos, problemas en la comunicación interna y una escasa mejora de las habilidades tanto personales como profesionales.

Además, hay poca disponibilidad de servicios especializados que combinen procesos de formación, motivación y desarrollo personal alineados con las demandas existentes que tienen las empresas o microempresas.

La creciente relevancia que las empresas dan al desarrollo del talento humano presenta una ocasión propicia para establecer la microempresa "Despertando tu Potencial". A través de sus programas de capacitación, talleres de motivación, conferencias y asesoría especializada, esta empresa podrá ayudar a mejorar las competencias profesionales y personales de los empleados, generando ventajas tanto para las organizaciones.

De acuerdo con Dessler (2020), la formación de recursos humanos es una inversión estratégica que permite optimizar el rendimiento organizacional y fortalecer la ventaja competitiva de las empresas.

1.2 Caracterización del Objeto de Estudio

1.2.1 Descripción General

La microempresa "Despertando tu Potencial" se dedica a brindar servicios de motivación en el ámbito organizacional y promover el desarrollo personal, con el objetivo de realzar el talento e las personas dentro de las empresas. Su actividad principal consiste en diseñar e implementar programas de formación, talleres prácticos,

conferencias asesorías y actividades destinadas a potenciar habilidades tanto personales como profesionales que contribuyan a mejorar el desempeño laboral.

La organización está diseñada para responder a las necesidades de entidades públicas y privadas que requieren fortalecer aspectos como liderazgo, trabajo en conjunto, comunicación, habilidades interpersonales, satisfacción en el trabajo y desarrollo integral. Mediante métodos participativos e innovadores, esta microempresa tiene como meta generar cambios positivos que ayuden a optimizar el entorno organizacional y aumentar la productividad de la empresa.

De acuerdo con Chiavenato (2019), el desarrollo del talento humano es una estrategia fundamental para alcanzar ventajas competitivas sostenibles en las organizaciones.

1.2.2 Naturaleza Jurídica o Normativa

El Manual de la microempresa "Despertando tu Potencial se constituirá como una microempresa de servicios de acuerdo con la normativa legal vigente en el Ecuador.

Su funcionamiento estará regulado por:

- Constitución de la República del Ecuador,
- la Ley de Compañías,
- el Código de Comercio,
- el Código del Trabajo,
- la normativa emitida por el Servicio de Rentas Internas (SRI)
- las disposiciones establecidas por los organismos de control competentes.

La empresa realizara sus mecanismos de control legal bajo principios de legalidad, responsabilidad social, integridad institucional y cumplimiento de las obligaciones tributarias, laborales y administrativas. Asimismo, promoverá prácticas orientadas al respeto de los derechos de los trabajadores y clientes, asegurando la calidad de los servicios prestados.

1.2.3 Actores Involucrados

Para el crecimiento y operación de la microempresa participan varios actores que ayudan a alcanzar sus metas institucionales:

Propietario o director general: encargado de la dirección estratégica, planificación, toma de decisiones y supervisión general de la empresa.

Facilitadores o formadores: Especialistas que se dedican a diseñar y ofrecer talleres, capacitaciones, conferencias y actividades de desarrollo personal y empresarial.

Clientes: Instituciones públicas, privadas, nuevas empresas y centros educativos que contratan servicios de formación y mejora del talento humano.

Colaboradores administrativos: Personal que se ocupa de las tareas de apoyo administrativo, gestión de documentos, servicio al cliente y coordinación logística.

Organismos de control: Entidades gubernamentales que tienen la responsabilidad de monitorear y cumplimiento de las normas legales, tributarias y laborales.

Comunidad: Beneficiaria indirecta del proyecto a través de la creación de empleo y el fortalecimiento de las habilidades profesionales de los empleados.

1.2.4 Estructura Organizacional o Funcional

Gráfico 1.- estructura organizacional de la microempresa "Despertando tu Potencial".



Elaboración del titular con ayuda de AI.

1.2.5 Roles y Perfiles Relevantes

Gerente General

ROL: Dirigir, planificar, organizar y controlar las actividades generales de la microempresa.

Perfil: Profesional en Administración de Empresas, Talento Humano, Psicología Organizacional o carreras afines, con conocimientos en liderazgo, planificación estratégica y gestión empresarial.

Asistente Administrativo y Financiero

Rol: Gestionar documentación, registros contables, atención al cliente y apoyo administrativo.

Perfil: Tecnólogo o profesional en Administración, Contabilidad o áreas relacionadas, con conocimientos en gestión documental y herramientas informáticas.

Coordinador de Capacitación

Rol: Planificar, coordinar y supervisar los programas de formación y desarrollo empresarial.

Perfil: Profesional con experiencia en capacitación, talento humano, desarrollo organizacional o educación.

Facilitadores o Capacitadores

Rol: Diseñar e impartir talleres, conferencias y actividades formativas dirigidas al fortalecimiento de competencias personales y profesionales.

Perfil: Profesionales especializados en liderazgo, coaching, psicología, desarrollo humano, comunicación o áreas afines.

Personal de Apoyo Logístico

Rol: Brindar soporte operativo durante la ejecución de eventos, talleres y capacitaciones.

Perfil: Personal con habilidades organizativas, capacidad de trabajo en equipo y orientación al servicio.

1.3 Orientación Estratégica del Proyecto

1.3.1 Misión / Propósito del Proyecto

Implementar y brindar servicios especializados de motivación empresarial y desarrollo personal que contribuyan a la consolidación del talento humano en las organizaciones, mediante programas de capacitación, talleres, asesorías y actividades formativas que fomenten el crecimiento profesional, el liderazgo, la eficiencia operativa y el bienestar integral de los colaboradores.

La microempresa "Despertando tu Potencial" busca generar valor en las organizaciones a través del desarrollo de competencias que permitan mejorar el desempeño laboral y fortalecer la cultura organizacional.

1.3.2 Visión / Proyección Futura

Para el año 2030, "Despertando tu Potencial" será reconocida como una microempresa líder en capacitación, motivación empresarial y desarrollo personal en la ciudad de Quito y a nivel nacional, destacándose por la calidad de sus servicios, la innovación en sus metodologías y el impacto positivo generado en el fortalecimiento del talento humano de las organizaciones.

La empresa aspira a ampliar su cartera de clientes, incorporar herramientas tecnológicas para la formación virtual y consolidar alianzas estratégicas con instituciones públicas, privadas y académicas.

1.3.3 Valores o Principios Rectores

Compromiso: **Cumplir** responsablemente con los servicios ofrecidos, garantizando resultados de calidad para los clientes.

Ética: Actuar con honestidad, transparencia y respeto en todas las actividades empresariales.

Innovación: Promover metodologías actualizadas que contribuyan al aprendizaje y desarrollo de los participantes.

Responsabilidad: Asumir el compromiso de generar un impacto positivo en las organizaciones y en la sociedad.

Trabajo en equipo: Fomentar la colaboración y participación activa para alcanzar objetivos comunes.

Excelencia: Buscar permanentemente la mejora continua en los procesos y servicios ofrecidos.

1.3.4 Políticas Generales

- Brindar servicios de capacitación con estándares de calidad y mejora continua.
- Promover el respeto, la igualdad y la inclusión dentro de las actividades desarrolladas.
- Garantizar la satisfacción de los clientes mediante una atención oportuna y eficiente.
- Mantener la confidencialidad de la información proporcionada por los clientes.
- Cumplir con la normativa legal, tributaria y laboral vigente en el Ecuador.
- Fomentar el desarrollo profesional permanente del personal de la empresa.
- Evaluar periódicamente la efectividad de los programas de capacitación impartidos.

1.3.5 Análisis PEST

Tabla 1 Análisis Pest

Factor Político, Gubernamental y Legal	<p>En Ecuador existen políticas públicas orientadas al fortalecimiento del emprendimiento, la capacitación laboral y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas. Asimismo, la microempresa debe cumplir con la normativa establecida en la Constitución de la República del Ecuador, el Código de Trabajo, la Ley de Compañías, el Código de Comercio y las disposiciones emitidas por el Servicio de Rentas Internas (SRI). Estas regulaciones proporcionan un marco legal que permite el desarrollo de actividades económicas formales y promueven el fortalecimiento del talento humano dentro de las organizaciones.</p>
Factor Económico	<p>El comportamiento de la economía influye directamente en la demanda de servicios de capacitación y desarrollo personal. El crecimiento empresarial, la inversión en talento humano y la estabilidad económica favorecen la contratación de programas de capacitación organizacional. Sin embargo, factores como la inflación, la reducción del presupuesto empresarial y la desaceleración económica pueden limitar la inversión de las organizaciones en procesos de formación y desarrollo de personal</p>
Factor Social, Cultural, Demográfico y Ecológico	<p>Los cambios sociales han incrementado el interés por el bienestar emocional, la motivación laboral y el desarrollo de habilidades personales y profesionales. Culturalmente, las organizaciones reconocen cada vez más la importancia de mantener ambientes laborales saludables y productivos. Desde el punto de vista demográfico, la incorporación de nuevas generaciones al mercado</p>

	<p>laboral exige estrategias innovadoras de capacitación y desarrollo humano. En el ámbito ecológico, las empresas buscan implementar prácticas sostenibles y responsables, incluyendo la reducción del uso de materiales físicos mediante la utilización de herramientas digitales para la capacitación y gestión organizacional.</p>
<p>Factor Tecnológico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los avances tecnológicos han transformado los procesos de capacitación y desarrollo empresarial. El uso de plataformas virtuales, videoconferencias, aplicaciones móviles y herramientas digitales facilita la formación continua de los colaboradores y amplía el alcance de los servicios ofrecidos por la microempresa. • La incorporación de tecnología permite mejorar la comunicación, optimizar procesos y ofrecer experiencias de aprendizaje más dinámicas y accesibles.

Elaboración Propia

1.3.6 Análisis de las 5 Fuerzas de Porter

Gráfico 2.- Análisis de las 5 fuerzas de Porter



Elaborado por autor mediante herramienta de Ai.

1.3.7 Análisis FODA

Tabla 2. Análisis FODA

Fortaleza(F)	Oportunidades (O)
- Servicios especializados en motivación empresarial y desarrollo personal.	- Creciente interés de las organizaciones por el desarrollo del talento humano.
- Enfoque en el fortalecimiento del talento humano dentro de las organizaciones.	- Incremento de la demanda de capacitaciones en liderazgo, trabajo en equipo y habilidades blandas.
- Atención personalizada de acuerdo con las necesidades de cada cliente.	- Avances tecnológicos que facilitan la capacitación virtual.
- Capacidad para desarrollar talleres, capacitaciones y programas adaptados a diferentes entornos empresariales.	- Posibilidad de establecer alianzas con instituciones educativas y empresas.
- Flexibilidad para implementar metodologías presenciales y virtuales.	- Mayor reconocimiento de la importancia del bienestar laboral y la salud emocional en las organizaciones.

- Compromiso con la mejora continua y la calidad del servicio.	- Expansión del mercado de consultoría y capacitación empresarial.
Debilidades (D)	Amenazas (A)
- Limitado reconocimiento de la marca al inicio de sus operaciones.	- Presencia de empresas competidoras con mayor trayectoria en el mercado.
- Recursos financieros reducidos para promoción y crecimiento.	- Cambios económicos que reduzcan la inversión empresarial en capacitación.
- Dependencia de un número limitado de clientes en las etapas iniciales.	- Aparición constante de nuevos competidores y capacitadores independientes
- Escasa experiencia institucional en comparación con empresas consolidadas del sector.	- Existencia de plataformas digitales que ofrecen capacitación gratuita o de bajo costo.
- Necesidad de fortalecer procesos administrativos y organizacionales mediante un Manual de Gestión.	- Cambios en las necesidades y preferencias de los clientes. - Situaciones externas que puedan afectar la actividad empresarial y la contratación de servicios.

Elaboración Propia.

El análisis FODA permite identificar los factores internos y externos que pueden influir en el desarrollo de la microempresa "Despertando tu Potencial", orientada a la motivación empresarial y desarrollo personal para el fortalecimiento del talento humano en las organizaciones.

1.3.8 Estrategias de Desarrollo

Tabla 3. Estrategia de desarrollo.

FORTALEZAS – F Servicio innovación enfocado en motivación empresarial. <ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad en movilidad presencial y virtual. • Bajo costo operativo inicial 	MATRIZ FODA Y ESTRATEGIAS	DEBILIDADES - D <ul style="list-style-type: none"> • Marca nueva con poco • Recursos financieros limitados. • Poca experiencia inicial en el mercado.
---	----------------------------------	--

<ul style="list-style-type: none"> • OPORTUNIDADES - O Creciente demanda de capacitación en habilidades blandas • Incremento de emprendimiento Quito. • Uso de redes sociales para ampliar mercado. 	ESTRATEGIAS - FO <ol style="list-style-type: none"> 1. Aprovechar la modalidad virtual para captar nuevos emprendimientos en crecimiento 2. Ofrecer programas innovadores de habilidades blandas utilizando marketing digital. 3. Diseñar paquetes accesibles para pequeñas empresas emergentes 	ESTRATEGIAS - DO <ol style="list-style-type: none"> 1. Posicionarse en redes sociales para fortalecer la marca 2. Establecer alianzas estratégicas con empresas y emprendedores 3. Revertir utilidades en publicidad y certificaciones profesionales
AMENAZAS - A <ul style="list-style-type: none"> • Alta competencia en coaching y capacitación. • Inestabilidad económica. • Empresas que prefieren capacitación interna. 	ESTRATEGIAS - FA <ol style="list-style-type: none"> 1. Diferenciarse mediante metodologías innovadoras frente a la competencia. 2. Ofrecer precios competitivos ante la situación económica. 3. Promocionar resultados medibles para justificar inversión empresarial. 	ESTRATEGIAS - DA <ol style="list-style-type: none"> 1. Iniciar con nichos específicos para reducir competencia directa. 2. Optimizar recursos financieros y controlar costos. 3. Fortalecer la capacitación profesional continua para aumentar credibilidad.

Elaboración Propia

1.3.9 Objetivos Estratégicos

Objetivo Estratégico 1: Posicionar a la microempresa como referente en motivación empresarial y desarrollo personal dentro de la ciudad de Quito durante los primeros tres años de operación.

Objetivo Estratégico 2: Incrementar anualmente la cartera de clientes mediante estrategias de promoción y fidelización.

Objetivo Estratégico 3: Desarrollar programas innovadores de capacitación adaptados a las necesidades del mercado empresarial.

Objetivo Estratégico 4: Fortalecer continuamente las competencias profesionales del equipo de trabajo para garantizar servicios de alta calidad.

Objetivo Estratégico 5: Implementar herramientas tecnológicas que permitan ofrecer capacitación presencial y virtual.

1.3.10 Alianzas o Articulaciones Clave

Para fortalecer su desarrollo y sostenibilidad, la microempresa establecerá alianzas estratégicas con:

- Universidades e institutos tecnológicos.
- Cámaras de Comercio y asociaciones empresariales.
- Empresas públicas y privadas.
- Consultores especializados en talento humano.
- Organismos gubernamentales de apoyo al emprendimiento.
- Instituciones dedicadas al desarrollo profesional y empresarial.

Estas alianzas permitirán ampliar la cobertura de los servicios, fortalecer la credibilidad institucional y generar nuevas oportunidades de crecimiento empresarial.

CAPÍTULO II: Análisis Del Entorno

2.1 Análisis de la demanda / necesidad

El actual panorama empresarial requiere que las compañías no solo se concentren en obtener ganancias financieras, sino también en el bienestar total de sus recursos más importantes: el talento humano. La falta de motivación, los altos niveles de estrés y la continua rotación de personas ocasionan pérdidas económicas y operativas considerables para las organizaciones. En este sentido, la necesidad de servicios de formación y desarrollo personal se presenta como una prioridad esencial para mejorar el ambiente laboral, aumentar la productividad y conservar el talento. La iniciativa de la microempresa "Despertando tu Potencial" se dirige específicamente a esta carencia en el mercado, proporcionando un apoyo estructurado mediante un manual de gestión que busca transformar el desempeño laboral a partir de la motivación interna.

2.1.1 Perfil de los Beneficiarios o Usuarios Potenciales

Para efectos de este proyecto, se identifican dos perfiles claramente diferenciados: Clientes Directos (Tomadores de decisión):

Representados por dirigentes, responsables de Recursos Humanos, gestores y dueños de microempresas pequeñas, grandes y medianas. Son expertos dedicados a perfeccionar procesos, fomentar un buen ambiente laboral, disminuir el ausentismo y aumentar los niveles de productividad, con la capacidad de aprobar presupuestos para formación.

Beneficiarios Finales (Usuarios del servicio):

Colaboradores y personal que desempeña funciones operativas, técnicas o administrativas dentro de las organizaciones. Este grupo incluye a individuos que sufren de agotamiento laboral, bloqueos en carrera o que necesitan herramientas para el liderazgo, habilidades emocionales y automotivación para optimizar su rendimiento diario.

2.1.2 Tipo de Mercado o Contexto

El modelo de negocio de "Despertando tu Potencial" se desarrolla en un mercado de tipo B2B (Business to Business), enfocado en el sector de servicios de consultoría, asesoría y capacitación en desarrollo organizacional y talento humano. El contexto de aplicación se sitúa en el tejido empresarial de la ciudad de Quito, donde un alto porcentaje de las organizaciones corresponden a Pequeñas y Medianas Empresas (PYMEs). Estas unidades productivas frecuentemente carecen de un departamento de Recursos Humanos estructurado o de planes internos de bienestar, lo que genera un ecosistema propicio y una alta oportunidad de inserción para consultoras externas especializadas.

2.1.3 Segmentos y Grupos Objetivo

El mercado meta para la microempresa se ha delimitado mediante los siguientes criterios de segmentación:

Segmentación Geográfica: Empresas legalmente constituidas y ubicadas en la zona urbana de la ciudad de Quito.

Segmentación Demográfica/Corporativa: Pequeñas y medianas empresas que cuenten con una nómina de entre 10 y 100 empleados, pertenecientes principalmente a los sectores de comercio y servicios.

Segmentación Psicográfica: Organizaciones cuya cultura corporativa valore la innovación, muestren apertura hacia el cambio y reconozcan la importancia de la salud mental y el crecimiento personal de sus colaboradores como un motor de desarrollo institucional.

2.1.2 Comportamiento, Hábitos o Patrones Relevantes

Las empresas que contratan servicios de capacitación externa muestran patrones de comportamiento específicos:

Frecuencia de compra: Las organizaciones suelen presupuestar capacitaciones de manera semestral o anual, coincidiendo muchas veces con los cierres de año fiscal o periodos de planificación estratégica.

Factores de decisión: La elección del proveedor se basa en la practicidad metodológica (talleres dinámicos versus teorías extensas), la flexibilidad de horarios para no interrumpir la operación del negocio, y una relación costo-beneficio competitiva.

Canales de búsqueda: Los tomadores de decisiones investigan opciones a través de recomendaciones de redes profesionales (LinkedIn), gremios de cámaras de comercio locales y búsquedas en internet.

2.1.5 Instrumentos de Recolección de Información Primaria.

Para validar la viabilidad comercial de la microempresa y medir con precisión el nivel de necesidad de las organizaciones del entorno, se optó por un enfoque metodológico cuantitativo. Este enfoque permite recopilar datos estadísticos confiables y generalizables sobre el interés real del mercado objetivo.

2.1.5.1 Encuestas

Se aplicaron 100 encuestas estructuradas de 10 preguntas cada una a mujeres y hombres de Quito de entre 20 y 55 años, con el objetivo de identificar la necesidad de implementar un manual en una microempresa de motivación empresarial y desarrollo personal denominada “Despertando tu Potencial”, orientadas al fortalecimiento del talento humano en las organizaciones.

La información obtenida permitió conocer los niveles e aceptación del servicio, las necesidades de capacitación, las preferencias de potenciales clientes y la disposición de pagos por los servicios ofrecidos

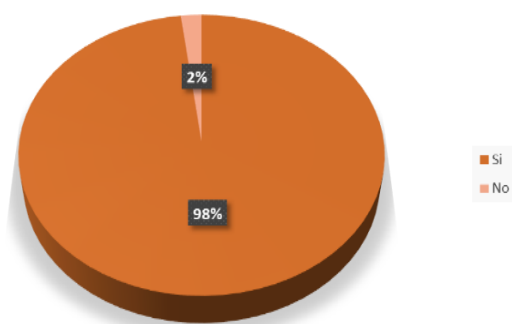
Pregunta 1: ¿Considera importante que las empresas inviertan en la motivación de sus colaboradores?

Tabla 4. Pregunta 1 de la encuesta.

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	98	98%
No	2	2%
Total	100	100%

Elaboración Propia.

Gráfico 3. Pregunta 1 de la Encuesta



Elaboración Propia.

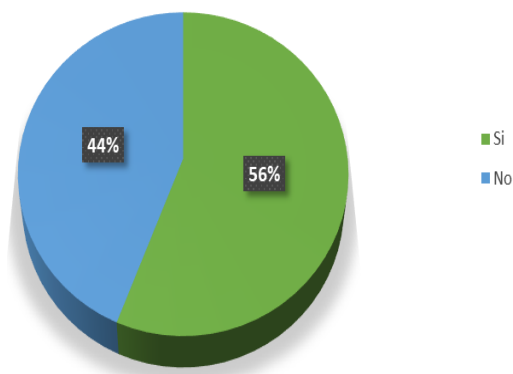
Pregunta 2: ¿El lugar donde trabaja realiza actividades de motivación y desarrollo personal?

Tabla 5. Pregunta 2 de la Encuesta.

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	56	56%
No	44	44%
Total	100	100%

Elaboración Propia

Gráfico 4. Pregunta 2 de la Encuesta



Elaboración Propia

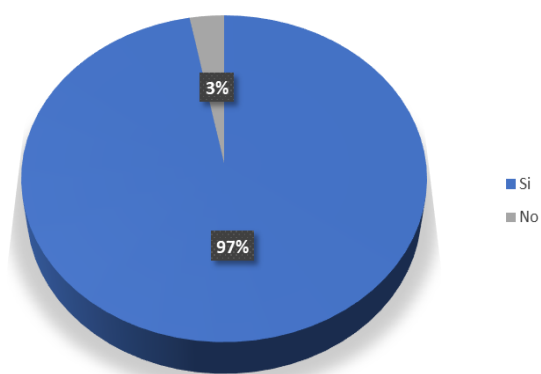
Pregunta 3: ¿Considera que la motivación laboral mejora el desempeño y la productividad de los colaboradores?

Tabla 6. Pregunta 3 de la Encuesta.

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	97	97%
No	3	3%
Total	100	100%

Elaboración Propia

Gráfico 5. Pregunta 3 de la Encuesta



Elaboración Propia

Pregunta 4: ¿Estaría dispuesto a participar en talleres de desarrollo personal y fortalecimiento de habilidades laborales?

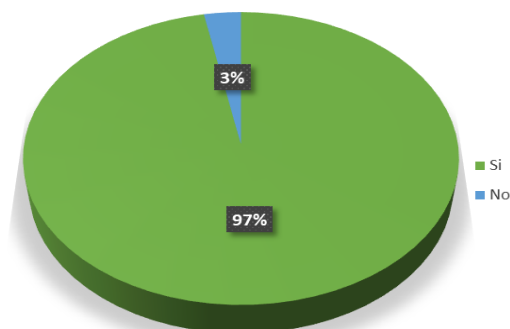
Tabla 7. Pregunta 4 de la Encuesta

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
---------------------	------------	------------

Si	97	97%
No	3	3%
Total	100	100%

Elaboración Propia

Gráfico 6. Pregunta 4 de la Encuesta



Elaboración Propia

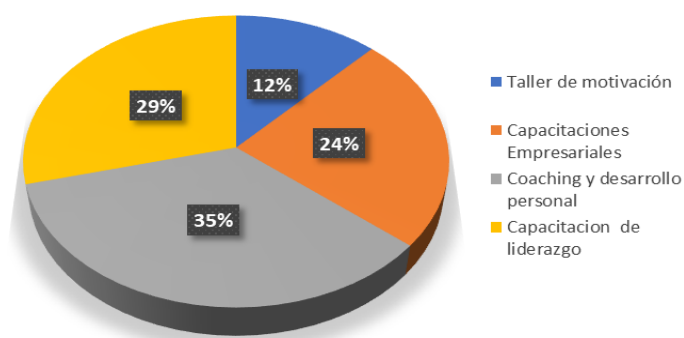
Pregunta 5: ¿Qué tipo de servicio le interesaría recibir?

Tabla 8 . Pregunta 5 de la Encuesta.

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Taller de motivación	12	12%
Capacitaciones Empresariales	24	24%
Coaching y desarrollo personal	35	35%
Capacitación de liderazgo	29	29%
Total	100	100%

Elaboración Propia

Gráfico 7. Pregunta 5 de la Encuesta



Elaboración Propia

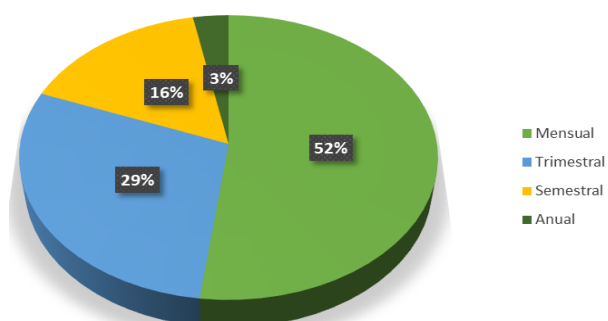
Pregunta 6: ¿Con qué frecuencia considera necesario recibir este tipo de capacitaciones?

Tabla 9. Pregunta 6 de la Encuesta.

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	52	52%
Trimestral	29	29%
Semestral	16	16%
Anual	3	3%
Total	100	100%

Elaboración Propia

Gráfico 8. Pregunta 6 de la Encuesta



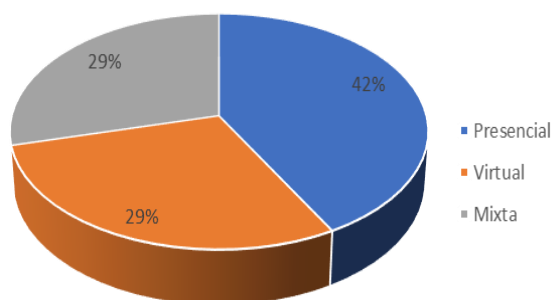
Elaboración Propia

Pregunta 7: ¿Qué modalidad prefiere para recibir los servicios?

Tabla 10. Pregunta 7 de la Encuesta.

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Presencial	42	42%
Virtual	29	29%
Mixta	29	29%
Total	100	100%

Elaboración Propia

Gráfico 9. Pregunta 7 de la Encuesta

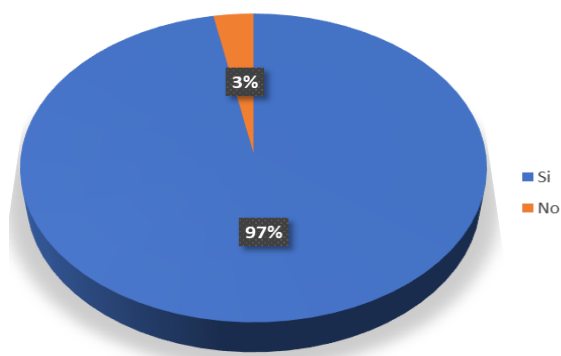
Elaboración Propia

Pregunta 8: ¿Recomendaría este tipo de servicios a otras organizaciones o colaboradores?

Tabla 11. Pregunta 8 de la Encuesta.

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	96	96%
No	3	3%
Total	100	100%

Elaboración Propia

Gráfico 10. Pregunta 8 de la Encuesta

Elaboración Propia

Pregunta 9: ¿Qué aspectos considera más importantes al contratar un servicio de capacitación y desarrollo personal?

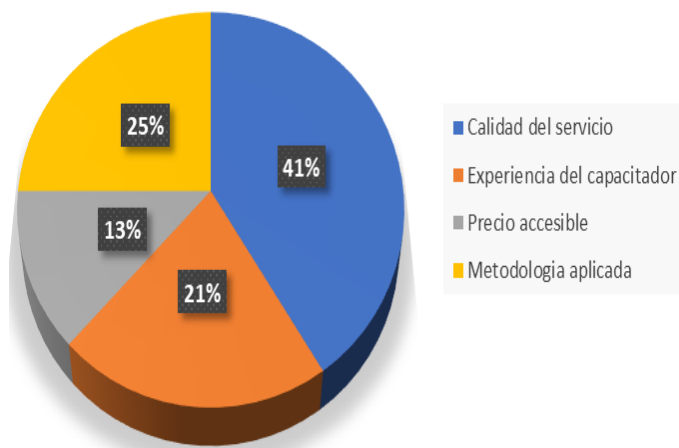
Tabla 12. Pregunta 9 de la Encuesta.

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Calidad del servicio	41	41%
Experiencia del capacitador	21	21%

Precio accesible	13	13%
Metodología aplicada	25	25%
Total	100	100%

Elaboración Propia

Gráfico 11. Pregunta 9 de la Encuesta



Elaboración Propia

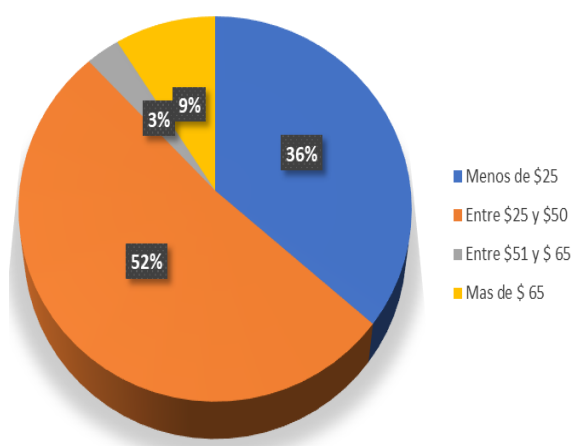
Pregunta 10: ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio de motivación empresarial y desarrollo personal, si tuvieras una empresa?

Tabla 13. Pregunta 10 de la Encuesta.

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Menos de \$25	36	36%
Entre \$25 y \$50	51	51%
Entre \$51 y \$ 65	3	3%
Mas de \$ 65	9	9%
Total	100	100%

Elaboración Propia

Gráfico 12. Pregunta 10 de la Encuesta



Elaboración Propia

2.1.5.2 Entrevistas (cualitativo)

Se llevaron a cabo 3 entrevistas en profundidad con especialistas experimentados en los sectores de talento humano, comunicación digital y emprendimiento en el contexto ecuatoriano. Este instrumento cualitativo facilitó la recolección de perspectivas técnicas que complementan los hallazgos cuantitativos de la encuesta. Cada sesión constó de 5 preguntas abiertas bajo una metodología semiestructurada, asegurando el control del eje temático y la libertad en las respuestas. La selección intencional de los participantes garantizó enfoques diversos para evaluar la viabilidad del proyecto: una visión enfocada en la administración del capital humano, otra orientada a la comunicación virtual y una última especializada en la creación de negocios digitales (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Tabla 14. Entrevista 1.

PERFIL DEL ENTREVISTADO	Dra. Marcela Docela: Psicóloga Organizacional con más de 12 años de experiencia en consultoría de clima laboral y salud mental en el trabajo.
Pregunta 1	¿Cuáles son las principales causas del desgaste laboral o falta de motivación en las organizaciones actuales?
Respuesta	El desgaste actual se debe a la sobrecarga de roles, la falta de desconexión digital y el liderazgo punitivo. Los empleados sienten que su esfuerzo no se valora emocionalmente."

Pregunta 2	¿Qué impacto real tiene la salud mental y el desarrollo personal del colaborador en la productividad empresarial?
Respuesta	Es un impacto directo. Un colaborador con niveles altos de estrés o depresión reduce su capacidad cognitiva hasta en un 40%, afectando la toma de decisiones y la creatividad.
Pregunta 3	Desde su experiencia, ¿qué herramientas o dinámicas metodológicas son las más efectivas en talleres de motivación?
Respuesta	Las dinámicas de introspección guiada, el análisis de casos reales y las herramientas basadas en la psicología positiva. No basta con discursos, se requiere autoconocimiento.
Pregunta 4	¿Cuáles son los mayores retos que enfrenta una microempresa externa al intentar vender capacitaciones a las PYMEs?
Respuesta	El principal reto es la resistencia cultural de los fundadores. Muchos dueños de PYMEs ven el desarrollo humano como un gasto innecesario y no como una inversión estratégica.
Pregunta 5	¿Qué lineamientos clave considera indispensables que incluya un 'Manual de Gestión' para una microempresa de este sector?
Respuesta	Debe incluir un diagnóstico inicial ético para personalizar los talleres, protocolos de contención emocional y un fuerte enfoque en el seguimiento post-capacitación.

Elaboración Propia.

Entrevista 2, Profesional Director de Talento Humano

Tabla 15. Entrevista 2 .

PERFIL DEL ENTREVISTADO	Mgs. Carlos Mendoza: Director de Talento Humano en corporaciones del sector servicios y especialista en desarrollo de liderazgo.
Pregunta 1	¿Cuáles son las principales causas del desgaste laboral o falta de motivación en las organizaciones actuales?

Respuesta	La principal causa es la falta de alineación entre los objetivos personales del empleado y las metas de la empresa, sumado a la ausencia de planes de carrera claros.
Pregunta 2	¿Qué impacto real tiene la salud mental y el desarrollo personal del colaborador en la productividad empresarial?
Respuesta	Es absoluto. El talento motivado no solo produce más, sino que comete menos errores y atiende mejor al cliente. Invertir en desarrollo personal reduce directamente el ausentismo.
Pregunta 3	Desde su experiencia, ¿qué herramientas o dinámicas metodológicas son las más efectivas en talleres de motivación?
Respuesta	El aprendizaje experiencial (<i>experiential learning</i>), el juego de roles (<i>role-playing</i>) y las metodologías ágiles enfocadas en la resolución de conflictos grupales.
Pregunta 4	¿Cuáles son los mayores retos que enfrenta una microempresa externa al intentar vender capacitaciones a las PYMEs?
Respuesta	La limitación presupuestaria y la falta de tiempo. Las PYMEs operan al día y les cuesta detener sus actividades comerciales por unas horas para capacitar a su personal.
Pregunta 5	¿Qué lineamientos clave considera indispensables que incluya un 'Manual de Gestión' para una microempresa de este sector?
Respuesta	Estructura de costos clara, un portafolio modular flexible y un sistema de indicadores de evaluación (KPIs) para demostrar el impacto del taller en la empresa.

Elaboración propia.

Entrevista 3. Profesional Consultora en Desarrollo Humano

Tabla 16. Entrevista 3

PERFIL DEL ENTREVISTADO	Lic. Sofía Alvarado: Consultora en Desarrollo Humano y Coach Ejecutiva certificada, enfocada en PYMEs.
--------------------------------	---

Pregunta 1	¿Cuáles son las principales causas del desgaste laboral o falta de motivación en las organizaciones actuales?
Respuesta	Se deriva de un clima laboral tóxico, la falta de reconocimiento y una comunicación interna deficiente. Muchas empresas ven al empleado como un recurso y no como un ser humano.
Pregunta 2	¿Qué impacto real tiene la salud mental y el desarrollo personal del colaborador en la productividad empresarial?
Respuesta	La productividad es el resultado del bienestar. Cuando una organización apoya el crecimiento personal del empleado, este responde con compromiso, lealtad e innovación.
Pregunta 3	Desde su experiencia, ¿qué herramientas o dinámicas metodológicas son las más efectivas en talleres de motivación?
Respuesta	Las sesiones de coaching grupal, los ejercicios de comunicación asertiva y el establecimiento de acuerdos de equipo. Los talleres deben ser interactivos y vivenciales.
Pregunta 4	¿Cuáles son los mayores retos que enfrenta una microempresa externa al intentar vender capacitaciones a las PYMEs?
Respuesta	La falta de credibilidad inicial si eres nuevo en el mercado. Las empresas buscan metodologías validadas y exigen ver cómo se va a medir el retorno de esa inversión.
Pregunta 5	¿Qué lineamientos clave considera indispensables que incluya un 'Manual de Gestión' para una microempresa de este sector?
Respuesta	Estrategias de fidelización de clientes, metodologías didácticas adaptadas a adultos (andragogía) y un plan de marketing de contenidos enfocado en resolver problemas reales.

Elaboración propia.

2.1.5.4. Focus Group (cualitativo)

Para profundizar en las expectativas y necesidades específicas desde la perspectiva de futuros profesionales y analistas que se integrarán al mercado laboral, se llevó a cabo un focus group con 10 participantes pertenecientes al público objetivo, correspondientes a estudiantes de últimos semestres y egresados de carreras afines a la gestión corporativa y del talento humano en la ciudad de Quito. Las participantes, mujeres

universitarias de entre 20 y 26 años, fueron seleccionadas de distintas carreras e instituciones para garantizar diversidad de perspectivas y evitar sesgos de homogeneidad en las respuestas. La sesión tuvo una duración aproximada de 90 minutos y fue moderada mediante una guía de 10 preguntas de discusión grupal. El debate se organizó en torno a cuatro ejes clave: las deficiencias actuales en los programas de motivación de las empresas, las necesidades no satisfechas en el entorno laboral, la reacción ante la propuesta "Despertando tu Potencial" y las expectativas de formato, alcance e identidad del proyecto. Krueger y Casey (2015) señalan que el focus group es especialmente valioso en etapas tempranas de un proyecto porque permite identificar motivaciones, resistencias y expectativas que los instrumentos cuantitativos no alcanzan a capturar con la misma profundidad.

A continuación, se detalla el perfil técnico de los participantes de la sesión:

Focus Group , Perfil técnico participantes.

Tabla 17. Focus Group.

Nº	Edad	Universidad	Carrera / Especialidad	Relación con el Talento Humano
1	22	PUCE	Psicología Organizacional	Diagnóstico de clima laboral y salud mental.
2	23	UDLA	Administración de Empresas	Gestión estratégica y dirección de equipos.
3	24	UCE	Trabajo Social	Bienestar laboral y relaciones laborales.
4	25	UTE	Ingeniería Industrial	Eficiencia de procesos y ergonomía laboral.
5	22	UIDE	Gestión del Talento Humano	Selección, capacitación y desarrollo de personal.
6	26	UISEK	Psicología Organizacional	Evaluación del desempeño y motivación intrínseca.
7	21	UDLA	Psicología Clínica	Manejo de estrés laboral y emociones.
8	24	UCE	Administración Pública	Desarrollo de habilidades blandas y liderazgo.
9	23	PUCE	Gestión del Talento Humano	Diseño de planes de incentivos y capacitación.
10	22	UTE	Ingeniería Industrial	Productividad y seguridad ocupacional.

Elaboración propia

Resultado Focus Group

Tabla 18. Resultados Focus Group.

Nº	Pregunta	Respuestas representativas del grupo	Consenso general
1	¿Qué entienden por "motivación empresarial" en el contexto laboral actual de Quito?	No es solo que te den un bono dinámico, es sentir que tu trabajo tiene un propósito y que el ambiente no sea hostil ni tóxico.	La motivación debe ir más allá del salario económico; debe involucrar el salario emocional y el bienestar psicológico.
2	¿Cuáles consideran que son las mayores fallas de las PYMEs al intentar motivar a su personal?	Hacen eventos de integración aburridos una vez al año y creen que con eso ya cumplieron, ignorando el estrés del día a día	Las intervenciones actuales de las PYMEs son superficiales, esporádicas y carecen de un seguimiento continuo y profesional.
3	¿Cómo influye el desarrollo personal de un colaborador en sus funciones técnico-operativas?	Si tienes problemas personales graves o baja autoestima, tu atención se dispersa y cometes errores que afectan los procesos de la empresa.	El crecimiento personal es la base del rendimiento profesional; un colaborador equilibrado emocionalmente es más eficiente.
4	¿Qué habilidades blandas consideran que hacen más falta en las jefaturas o liderazgos actuales?	Falta empatía, escucha activa y la capacidad de dar retroalimentación constructiva sin necesidad de gritar o presionar negativamente	Existe una deficiencia crítica de liderazgo empático y comunicación asertiva en los mandos medios y directivos de las organizaciones.
5	¿Qué opinan de la idea de implementar un manual de gestión enfocado en la motivación y desarrollo humano?	Sería excelente si es una guía práctica que los gerentes puedan aplicar de verdad y no un documento teórico que se quede archivado.	La propuesta del manual es altamente viable y necesaria, siempre y cuando su enfoque sea 100% aplicativo y adaptable a la realidad de la PYME.
6	¿Qué dinámicas o formatos consideran que generan mayor impacto en un taller de talento humano?	Los talleres vivenciales, los estudios de casos reales y los retos en equipo. Las charlas de PowerPoint ya no funcionan.	Se deben priorizar las metodologías andragógicas (aprendizaje para adultos) basadas en la experiencia, el juego de roles y la interacción activa.
7	¿Por qué creen que los colaboradores a veces se resisten a participar en capacitaciones de desarrollo personal?	Porque sienten que es una pérdida de tiempo impuesta por la empresa o temen ser juzgados al exponer sus emociones frente al jefe.	La resistencia se debe al temor a la exposición de la vulnerabilidad y a la falta de confianza en el anonimato o confidencialidad del proceso.

8	¿Cómo debería una microempresa externa demostrar que su taller de motivación realmente funcionó?	Deberían evaluar el clima laboral antes y después del taller, o medir si disminuyeron las quejas o los errores en el equipo	Es fundamental que la propuesta incluya métricas e indicadores cualitativos y cuantitativos de evaluación post-intervención.
9	¿Qué temáticas específicas consideran urgentes abordar bajo el nombre "Despertando tu Potencial"?	Inteligencia emocional para el control del estrés laboral, automotivación, resolución pacífica de conflictos y manejo de la frustración.	Los ejes prioritarios deben centrarse en la salud mental básica, resiliencia organizativa y herramientas cognitivas para el manejo de la presión.
10	¿Qué canales consideran más efectivos para que las empresas conozcan este tipo de servicios?	A través de redes profesionales como LinkedIn, talleres gratuitos de demostración para gerentes y alianzas con cámaras de comercio	El canal B2B más efectivo requiere de estrategias de marketing de contenidos especializado y la demostración directa del valor del servicio.

Elaboración propia

1.1.2.4. Análisis e Interpretación de Resultados

Los tres instrumentos aplicados en esta investigación—la encuesta, las entrevistas en profundidad y el focus group—fueron diseñados para ser leídos de forma articulada y no como fuentes aisladas. La fortaleza del enfoque mixto radica precisamente en esa capacidad de triangular datos provenientes de métodos distintos para llegar a conclusiones más sólidas y menos susceptibles al sesgo de un solo instrumento (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Los resultados de la encuesta establecen la dimensión cuantitativa de la demanda. El 88% de los 100 directivos y tomadores de decisión encuestados declaró que contrataría los servicios de capacitación de la microempresa de forma definitiva o probable; el 87% reconoce que los programas de motivación y desarrollo del talento disponibles en el mercado no responden a la realidad y presupuesto de las PYMEs locales, y el 79% afirma que sus organizaciones experimentan problemas de clima laboral, estrés o rotación de personal de forma recurrente. Estos tres datos, tomados en conjunto, confirman que existe un mercado corporativo activo, con problemáticas de capital humano consolidadas y con una brecha de atención en consultoría claramente identificada y reconocida por el propio segmento objetivo.

Las entrevistas en profundidad validan esos hallazgos desde tres ángulos profesionales distintos. La psicóloga organizacional confirma, desde su experiencia práctica, que la desconexión entre los discursos teóricos de motivación y las necesidades emocionales reales de los colaboradores en Quito es un problema concreto y cotidiano que destruye la productividad. Por su parte, el director de talento humano aporta una perspectiva operativa que señala que el modelo de negocio de una consultora externa es viable si se diseña con un enfoque modular y flexible, priorizando soluciones prácticas antes de intentar vender programas a gran escala. Finalmente, la consultora y coach ejecutiva añade una mirada estratégica que advierte sobre el desafío de romper la resistencia cultural de los fundadores de PYMEs y la necesidad de demostrar el retorno de inversión (ROI) a través de indicadores claros, alertas que deben incorporarse rigurosamente en el diseño estratégico y financiero del manual de gestión.

El focus group humaniza y profundiza lo que los números y los expertos señalan. Los participantes (futuros profesionales y analistas del área) no solo confirmaron el interés y la urgencia de la propuesta, sino que aportaron detalles metodológicos, pedagógicos y de enfoque que ningún otro instrumento hubiera podido levantar con esa precisión. La demanda de herramientas de inteligencia emocional y resiliencia adaptadas al contexto laboral ecuatoriano, la necesidad de capacitación orientada a liderazgos intermedios y jóvenes, la preferencia por una metodología vivencial (andragógica) que rompa con las charlas magistrales tradicionales, y el rechazo a dinámicas de integración superficiales que no solucionan los conflictos de fondo, son datos cualitativos de alto valor para las decisiones de diseño de servicios y branding corporativo que se tomarán en los capítulos siguientes.

La convergencia de los tres instrumentos en torno a los mismos hallazgos centrales—demanda real de capacitación, brecha de servicios adaptados a la PYME, disposición de compra condicionada a la aplicabilidad práctica y la credibilidad metodológica como factor crítico—otorga solidez a las conclusiones de este capítulo y reduce significativamente la incertidumbre sobre la viabilidad comercial del proyecto desde el lado de la demanda. Los datos apuntan en la misma dirección: hay un mercado organizacional en Quito que espera y requiere la propuesta de "Despertando tu Potencial", y las condiciones para satisfacerlo de forma sostenible son alcanzables si el proyecto se ejecuta con rigor técnico, empatía humana y estrategia comercial desde el primer día.

Conclusiones del Análisis de la Demanda

Existencia de Mercado: Se ratifica la existencia de un mercado insatisfecho compuesto por PYMEs de la ciudad de Quito que requieren intervenciones urgentes en el fortalecimiento de su talento humano.

Enfoque Metodológico Necesario: La futura microempresa no debe replicar esquemas tradicionales de capacitación teórica; el mercado exige programas interactivos, andragógicos y enfocados en la salud mental y el desarrollo personal.

Estrategia de Penetración: Para superar la resistencia económica y cultural del segmento directivo, el "Manual de Gestión" de la empresa debe contemplar el diseño de KPIs (Indicadores Clave de Rendimiento) que demuestren de manera tangible la mejora del clima organizacional y el retorno de la inversión para los clientes contratantes.

2.1 Análisis de la Oferta / Situación Actual

El análisis de la oferta permite examinar las soluciones, programas y metodologías actuales que las organizaciones y consultoras en la ciudad de Quito implementan para abordar la motivación y el desarrollo del capital humano. En el contexto empresarial contemporáneo, la oferta no se limita únicamente a incentivos económicos tradicionales, sino que abarca un ecosistema complejo de estrategias de salario emocional, capacitación continua y bienestar laboral integral.

2.1.5 Perfil del Actor Principal

El actor principal de la microempresa "Despertando tu Potencial" es el Gerente General, quien será el responsable de dirigir, planificar, organizar y controlar las actividades administrativas, operativas y estratégicas de la empresa.

El gerente deberá poseer formación en Administración de Empresas, Talento Humano, Psicología Organizacional o áreas afines, además de conocimientos en liderazgo, gestión empresarial, planificación estratégica y desarrollo del talento humano. Asimismo, deberá contar con habilidades de comunicación, negociación, trabajo en equipo, toma de decisiones y resolución de conflictos, que le permitan liderar eficazmente la organización.

Entre sus principales funciones se encuentran la elaboración de planes estratégicos, la administración de los recursos humanos, financieros y materiales, la supervisión de los programas de capacitación, el establecimiento de alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas, y la evaluación permanente de la calidad de los servicios ofrecidos.

El perfil del gerente se caracteriza por su compromiso con la innovación, la ética profesional, la responsabilidad social y la mejora continua, orientando sus acciones al cumplimiento de la misión y visión de la microempresa y al fortalecimiento del talento humano de las organizaciones clientes.

2.1.6 Variables Psicográficas y Demográficas Pertinentes

Para el diseño estratégico del manual de gestión, se define al "Actor Principal" bajo una doble dimensión (el decisor de compra y el usuario final), cuyos perfiles se estructuran a continuación:

Perfil Demográfico (Tomador de Decisión - Cliente): Hombres y mujeres, de entre 28 y 55 años, residentes en el área urbana de Quito. Ocupan cargos de Gerentes Generales, directores de Gestión del Talento Humano o Propietarios de PYMEs. Poseen un nivel educativo de tercer o cuarto nivel en áreas de Administración, Psicología, Leyes o Ingeniería.

Perfil Psicográfico (Tomador de Decisión): Profesionales con un estilo de liderazgo contemporáneo o en proceso de transición hacia él. Muestran una alta preocupación por los índices de rotación y el ausentismo laboral. Valoran la eficiencia, buscan optimizar el rendimiento de sus equipos mediante el "salario emocional" y están abiertos a invertir en consultorías externas siempre que demuestren un retorno de inversión (ROI) claro.

Perfil del Usuario Final (Colaborador de la Organización): Hombres y mujeres de 20 a 45 años, con educación técnica o universitaria, pertenecientes a los sectores de comercio y servicios en Quito. Psicográficamente, experimentan fatiga laboral (*burnout*), altos niveles de estrés por cumplimiento de metas y demandan espacios institucionales para su crecimiento personal, automotivación y equilibrio vida-trabajo.

2.3. Plan de Acción o Propuesta

2.3.1. Producto, Servicio o Intervención Propuesta

La microempresa "Despertando tu Potencial" ofrece un servicio de intervención integral estructurado en tres fases modulares, diseñado para ejecutarse a través de talleres vivenciales y andragógicos (educación para adultos):

Fase de Diagnóstico Situacional: Aplicación de herramientas de medición de clima laboral y evaluación de necesidades de motivación intrínseca previas a la intervención.

Talleres de Intervención (Ejes Base):

Módulo 1: Inteligencia Emocional y Control del Estrés: Técnicas cognitivo-conductuales para la resiliencia en entornos de alta presión.

Módulo 2: Liderazgo Empático y Comunicación Asertiva: Dirigido a mandos medios para erradicar liderazgos punitivos.

Módulo 3: Propósito y Automotivación: Alineación de los objetivos de vida del colaborador con la visión de la organización.

Fase de Seguimiento Post-Intervención: Auditoría de clima laboral a los 45 días de aplicado el taller para entregar KPIs de impacto al gerente de la empresa.

Producto, Servicio o Intervención Propuesta

La microempresa "**Despertando tu Potencial**" ofrece un servicio de intervención integral estructurado en tres fases modulares, diseñado para ejecutarse a través de talleres vivenciales y andragógicos (educación para adultos):

Fase de Diagnóstico Situacional: Aplicación de herramientas de medición de clima laboral y evaluación de necesidades de motivación intrínseca previas a la intervención.

Talleres de Intervención (Ejes Base):

Módulo 1: Inteligencia Emocional y Control del Estrés: Técnicas cognitivo-conductuales para la resiliencia en entornos de alta presión.

Módulo 2: Liderazgo Empático y Comunicación Asertiva: Dirigido a mandos medios para erradicar liderazgos punitivos.

Módulo 3: Propósito y Automotivación: Alineación de los objetivos de vida del colaborador con la visión de la organización.

Fase de Seguimiento Post-Intervención: Auditoría de clima laboral a los 45 días de aplicado el taller para entregar KPIs de impacto al gerente de la empresa.

2.3.2. Costos / Accesibilidad

La estrategia de precios se estructurará bajo un modelo B2B Modular y Competitivo, adaptado a la capacidad financiera de las PYMEs de Quito, eliminando la barrera del "alto costo" de las grandes consultoras internacionales:

Accesibilidad: Los servicios se cotizarán por "paquetes modulares" según el número de colaboradores (Micro: 10-25; Pequeña: 26-50; Mediana: 51-100).

Estructura de costos para el cliente: Se establecerá un costo fijo por taller modular que incluye materiales físicos, herramientas digitales de diagnóstico y las sesiones de seguimiento. Se ofrecerán facilidades de pago (50% al inicio y 50% a la entrega del informe de resultados) para garantizar la liquidez de las PYMEs contratantes.

2.3.3. Comunicación y Difusión

El plan de comunicación se enfocará en canales estrictamente corporativos y profesionales para captar la atención de los tomadores de decisión:

Marketing de Contenidos en LinkedIn: Publicación de artículos técnicos, casos de estudio y estadísticas sobre cómo la desmotivación reduce las ventas en las empresas de Quito, posicionando a la microempresa como experta.

Networking en Cámaras de Gremio: Alianzas estratégicas y participación en ruedas de negocios organizadas por la Cámara de Comercio de Quito (CCQ) y la Cámara de la Pequeña y Mediana Empresa de Pichincha (CAPEIP).

E-mail Marketing Directo: Envíos de propuestas de diagnóstico gratuito de clima laboral dirigidas a bases de datos filtradas de directores de Recursos Humanos de la región.

1.1.4. Distribución o Implementación

La entrega del servicio se realizará bajo una modalidad Híbrida in-company y virtual:

Fase Práctica/Vivencial: Se ejecutará de forma presencial directamente en las instalaciones de la empresa cliente o en salones de eventos reservados en el centro-norte de Quito, garantizando la interacción física y dinámicas de grupo de alto impacto.

Fase Tecnológica: Los diagnósticos previos y las evaluaciones de seguimiento post-taller se distribuirán de manera automatizada a través de plataformas digitales accesibles desde teléfonos móviles para no interrumpir las jornadas operativas de las organizaciones.

2.4. Posibilidades desde el Punto de Vista del Entorno

El análisis del entorno para la microempresa de motivación empresarial y desarrollo personal "Despertando tu Potencial" revela un escenario altamente favorable para su introducción y consolidación en el mercado de la ciudad de Quito. Las posibilidades de éxito del proyecto no dependen únicamente de la calidad intrínseca del manual de gestión, sino de la alineación estratégica con las tendencias, necesidades y normativas vigentes en el entorno macrooperativo.

2.4.1. Ventaja Diferencial o Propuesta de Valor

A diferencia de las agencias de capacitación tradicionales que dictan charlas teóricas magistrales y genéricas, la propuesta de valor de "Despertando tu Potencial" radica en la personalización metodológica basada en la triangulación diagnóstica y el enfoque andragógico vivencial. No se venden discursos motivacionales aislados; se implementa un sistema de transformación del ser humano que entrega métricas reales de mejora (KPIs de ausentismo, rotación y clima laboral) a la gerencia, convirtiendo el gasto de capacitación en una inversión financiera auditable y de alto retorno para la PYME local.

La **Propuesta de Valor** responde a: *¿Qué beneficio real y solución le doy al cliente?* (Bienestar, productividad, menos estrés).

La **Ventaja Diferencial** responde a: *¿Por qué soy mejor y diferente a los demás capacitadores del mercado?* (Diagnóstico personalizado, metodologías vivenciales y medición con KPIs reales).

2.4.2. Análisis de Fuerzas o Factores del Entorno

Factor Político-Legal: Cumplimiento de la normativa laboral ecuatoriana (Código del Trabajo y regulaciones del Ministerio del Trabajo) que exige a las empresas garantizar entornos laborales seguros y programas de prevención de riesgos psicosociales. Esto representa un motor legal que impulsa a las empresas a contratar estos servicios.

Factor Económico: La necesidad de las PYMEs de Quito de maximizar la productividad de su personal actual sin incrementar las planillas salariales permanentes. El outsourcing de capacitación en desarrollo personal es una alternativa económicamente atractiva frente a los altos costos de crear departamentos internos de bienestar laboral.

Factor Socio-Cultural: Mayor conciencia post-pandemia en la sociedad quiteña sobre la importancia de la salud mental, el manejo del estrés y el balance de vida. Los colaboradores jóvenes (Millennials y Generación Z) demandan ambientes laborales saludables como condición para permanecer en las empresas.

2.4.3. Barreras o Restricciones Identificadas

Resistencia Cultural de la Alta Dirección: Persistencia de un enfoque empresarial tradicional en ciertos fundadores de PYMEs de Quito, quienes perciben erróneamente la salud mental y la motivación como un "gasto improductivo" o una pérdida de tiempo operativo.

Limitación y Fluctuación Presupuestaria: La inestabilidad económica del mercado local puede provocar que las PYMEs recorten o posterguen los presupuestos asignados a la capacitación de talento humano en épocas de baja facturación.

Saturación del Mercado Informal: Presencia de instructores informales o motivadores empíricos sin respaldo científico ni metodológico que abaratan los precios

del mercado, generando desconfianza previa en los empresarios debido a malas experiencias pasadas con capacitaciones sin resultados tangibles.

CAPÍTULO III: Aspectos Técnicos Y Operativos

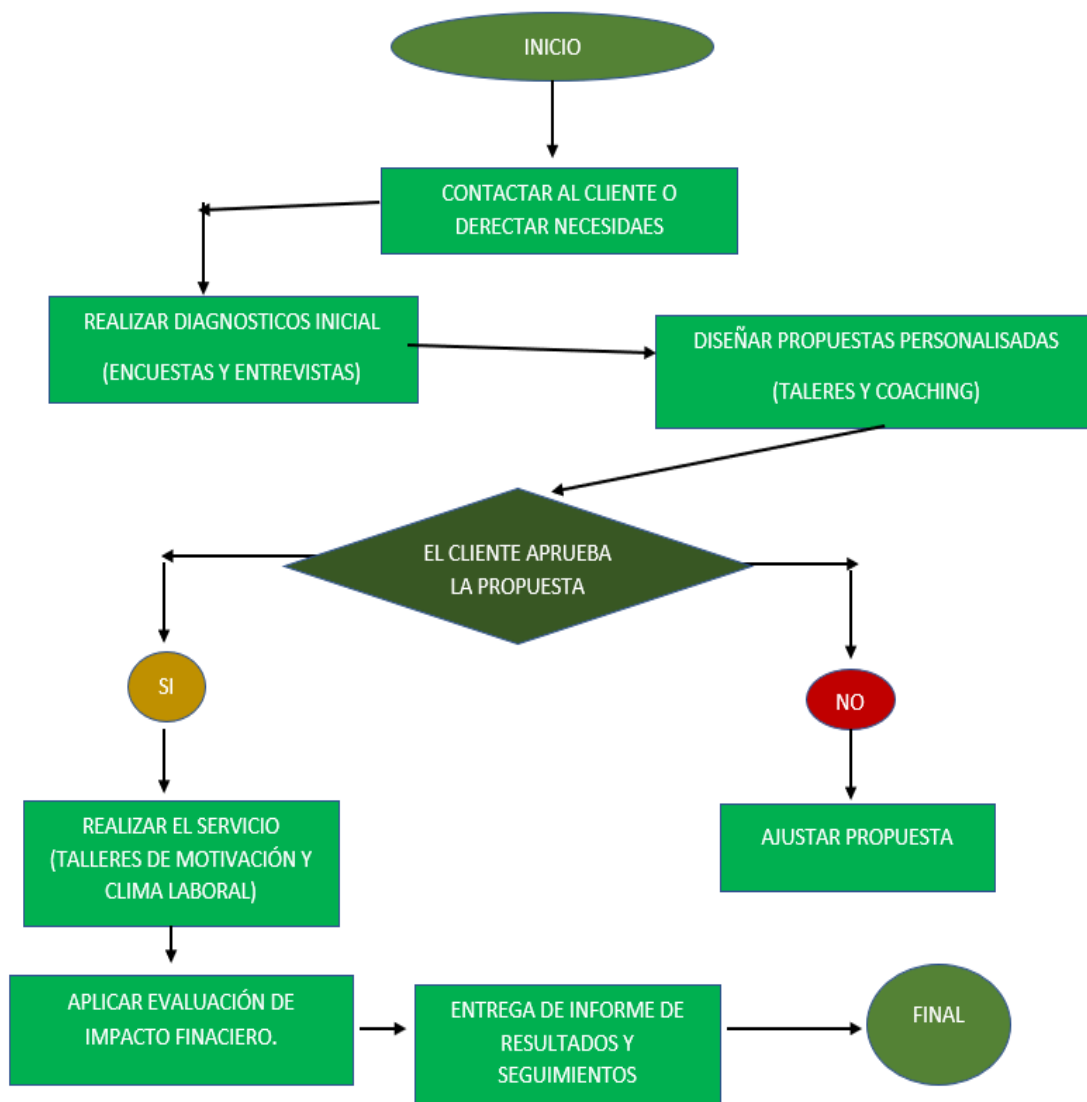
3.1 Procesos y Control de Calidad

Estos procesos nos ayudarán para poder garantizar a nuestros clientes que los servicios que se ofrecerán son planificados con eficiencia y orientados para así tener satisfechos a los clientes y futuros clientes.

El llevar ordenadamente los procesos nos permitirá estandarizar las actividades, optimizar, los recursos, tener nuevas ideas, creando confianza ante los clientes.

3.1.1. Diagramas de Flujo del Proceso

Gráfico 13. Diagrama de Flujo del Proceso



Elaboración propia

3.1.2. Mecanismos de Control y Seguimiento

Es necesario establecer un sistema de control que permita analizar la calidad del servicio brindado y el grado de cumplimiento de las metas organizacionales. Entre ellos se encuentran:

- Encuestas de satisfacción al cliente.
- Lista de verificación
- Parámetros de rendimiento
- Reuniones de evaluación
- Formación continua del equipo.
- Manejo de la documentación.

La implementación de estos procesos claros contribuye a ofrecer servicios de alta calidad que alarga, promueve el crecimiento y la sustentabilidad.

3.2. Capacidad Operativa

La capacidad operativa se refiere a la habilidad ofrecer servicios de capacitación, motivación empresarial y desarrollo personal de porfa clara, asegurando logros en los objetivos de la institución y se cumplan con las necesidades de los clientes. Para ello se toma en cuenta los recursos humanos disponibles .la tecnología, la infraestructura la planificación de las actividades.

El objetivo es asegurar que la organización cumpla de manera verídica con las solicitudes de los individuos, empresas e instituciones que requieran estos servicios, manteniendo fuertes estándares de calidad y aprovechando el uso de los recursos existentes.

3.2.1. Capacidad de Ejecución o Producción

Al hablar de un Manual de una microempresa dedicada a la presentación de servicios, la capacidad de cumplimiento se mide por el numero de capacitaciones, talleres, conferencias y sesiones de coaching que se pueda desarrollar en tiempo determinado.

Inicialmente, la microempresa contara con un equipo de trabajo que está integrado por el gerente, facilitador principal, asistente administrativo, ellos van hacer los encargados de la planificación, organización y ejecución de las actividades que se van a brindar a los clientes.

Capacidad mensual de prestaciones

Tabla 19. Capacidad mensual de prestación

Servicio	Cantidad mensual estimada
Talleres de motivación empresarial	8
Capacitaciones empresariales	10
Conferencias	4
Sesiones de coaching personal	20
Asesorías organizacionales	8

Elaboración Propia.

La capacidad podrá seguir sumando conforme aumente la demanda mediante la contratación de facilitadores externos especializados, permitiendo un crecimiento sin perder excelencia.

Para garantizar un adecuado desempeño operativo se crearán horarios que se han planificados según el cronograma de actividades y una agenda reservada para evitar tener problemas con la sobre carga laboral y asegurar que se cumpla todos los compromisos adquiridos.

➤ Recursos operativos

- La ejecución de los servicios requerirá:
- Talento humano capacitado.
- Equipos informáticos.
- Proyector multimedia.
- Computadores portátiles.
- Impresora multifuncional.
- Conexión estable a internet.
- Plataforma para reuniones virtuales.
- Material didáctico.
- Papelería.
- Mobiliario para capacitaciones.

Estos recursos permitirán desarrollar tanto capacitaciones presenciales como virtuales, ampliando el alcance de los servicios ofrecidos.

3.2.2 Dimensionamiento del Proyecto

El tamaño el proyecto establece los recursos requeridos para comenzar las actividades y cumplir con la demanda estimada en los primeros años de operación.

La microempresa comenzara sus operaciones en una organización reducida, lo que ayudara a reducir los gastos y promover crecimiento gradual según lo que demande el mercado.

Cargos en la organización.

Tabla 20. Cargos en la Organización.

Cargo	Cantidad
Gerente General	1

Facilitador de capacitaciones	1
Asistente Administrativo	1
Contador (servicio externo)	1

Elaboración Propia.

Recursos tecnológicos.

Tabla 21. Recursos tecnológicos.

Equipo	Cantidad
Computadores portátiles	2
Proyector	1
Impresora multifuncional	1
Teléfono corporativo	1
Router de internet	1

Elaboración Propia.

Mobiliarios

Tabla 22. Mobiliarios.

Mobiliario	Cantidad
Escritorios	2
Sillas ergonómicas	4
Mesa de reuniones	1
Archivador	1
Pizarra acrílica	1

Elaboración propia.

Capacidad de atención

Se prevé atender, en una fase inicial, entre 25 y 35 clientes al mes, abarca a individuos, emprendedores, pequeñas empresas e instituciones educativas que quieran fortalecer habilidades relacionadas con el liderazgo, inteligencia emocional, comunicación efectiva, trabajo en equipo, autoestima y desarrollo personal.

Los métodos de atención que se tendrán son:

- Presencial
- Virtual
- Mixta (hibrido)

Esta estrategia permitirá ampliar el alcance geográfico y disminuir los costos operativos.

➤ **Estrategias para aumentar la capacidad.**

- Con el crecimiento de la empresa, se llevarán a cabo las siguientes acciones:
contratación de facilitadoras especializados.
- Integración de plataformas virtuales para cursos en línea.
creación de programas de capacitación grabados.
- Establecimientos de alianzas estratégicas con empresas e instituciones educativas.
adquisición de nuevos equipos tecnológicos
- Implementación de un sistema digital para reservas y seguimientos de clientes.

3.3 Infraestructura y Recursos

La infraestructura y los recursos constituyen elementos esenciales para el funcionamiento de la microempresa "Despertando tu Potencial", ya que permiten brindar un servicio eficiente, profesional y de calidad. La empresa dispondrá de espacios adecuados, equipos tecnológicos, mobiliario y recursos materiales que faciliten el desarrollo de las actividades de capacitación, asesoría y desarrollo personal.

La infraestructura estará diseñada para ofrecer un ambiente cómodo, seguro y funcional tanto para los colaboradores como para los clientes, favoreciendo el aprendizaje y el desarrollo de competencias.

3.3.1. Espacios, Equipos o Recursos Necesarios

Para el correcto funcionamiento de la microempresa se requerirán los siguientes espacios físicos:

➤ **Área administrativa**

Destinada a la gestión administrativa, financiera y comercial de la empresa. En este espacio se realizarán actividades como atención al cliente, elaboración de propuestas, planificación de capacitaciones y manejo de documentación.

➤ **Sala de capacitación**

Será el espacio principal para impartir talleres, conferencias y programas de formación. Contará con mobiliario ergonómico, equipos audiovisuales y acceso a internet para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

➤ **Sala de reuniones**

Se utilizará para reuniones con clientes, sesiones de coaching, entrevistas y planificación estratégica del equipo de trabajo.

➤ **Bodega o área de almacenamiento**

Permitirá organizar y conservar materiales didácticos, papelería, equipos tecnológicos y suministros de oficina.

➤ **Servicios básicos**

La infraestructura contará con:

- Energía eléctrica.
- Agua potable.
- Internet de alta velocidad.
- Servicio telefónico.
- Iluminación y ventilación adecuadas.

Espacios y equipos o Recursos Necesarios.

Tabla 23. Espacios o Recursos Necesarios.

Equipo	Cantidad	Uso
Computador portátil	2	Gestión administrativa y capacitaciones

Proyector multimedia	1	Presentaciones
Impresora multifuncional	1	Documentos y material didáctico
Pantalla de proyección	1	Exposiciones
Parlantes	2	Talleres y conferencias
Micrófono inalámbrico	2	Presentaciones
Router de internet	1	Conectividad
Cámara web	1	Capacitaciones virtuales

Elaboración Propia.

Mobiliarios.

Tabla 24. Mobiliarios. 1

Mobiliario	Cantidad
Escritorios	2
Sillas ergonómicas	4
Mesa de reuniones	1
Archivador	1
Pizarra acrílica	1
Estantería	1

Elaboración Propia.

➤ **Recursos tecnológicos**

La empresa utilizará herramientas digitales que faciliten la gestión de clientes y la prestación de servicios, entre ellas:

- Microsoft Office.
- Google Workspace.
- Zoom.
- Microsoft Teams.
- Google Meet.
- Canva.

- Sistema de almacenamiento en la nube.

Estas herramientas permitirán realizar capacitaciones presenciales, virtuales e híbridas.

3.3.2 Distribución y Organización Física o Lógica

La distribución física de la microempresa estará orientada a optimizar el espacio disponible, mejorar la atención al cliente y facilitar el desarrollo de las actividades operativas.

Gráfico 14. Distribución y Organización



Elaborado por autor mediante herramienta de Ai.

Esta distribución permitirá un flujo ordenado de las actividades y facilitará la movilidad de clientes y colaboradores.

➤ Organización lógica de los recursos

Para optimizar la gestión de la información se implementará una organización digital basada en carpetas electrónicas clasificadas por:

- Clientes.
- Contratos.

- Facturación.
- Material didáctico.
- Evaluaciones.
- Encuestas de satisfacción.
- Informes.
- Evidencias fotográficas.
- Certificados emitidos.

La documentación física se almacenará en archivadores clasificados por fecha y tipo de servicio, garantizando la confidencialidad y el fácil acceso a la información.

➤ **Medidas para optimizar la infraestructura**

- La microempresa implementará las siguientes acciones:
- Mantenimiento preventivo de equipos tecnológicos.
- Actualización periódica de software.
- Limpieza y organización permanente de las instalaciones.
- Respaldo digital de la información.
- Control del inventario de equipos y materiales.
- Uso eficiente de energía y recursos.

3.4 Análisis de Recursos y Proveedores

El análisis de recursos y proveedores constituye un aspecto fundamental para garantizar el funcionamiento eficiente de la microempresa "Despertando tu Potencial", ya que permite identificar los insumos, materiales, equipos y servicios necesarios para la ejecución de las actividades de capacitación, asesoría y desarrollo personal. Asimismo, la

adecuada selección de proveedores contribuye a mantener la calidad del servicio, optimizar los costos y asegurar la disponibilidad de los recursos requeridos.

La microempresa trabajará con proveedores que ofrezcan productos y servicios de calidad, precios competitivos, cumplimiento en los tiempos de entrega y respaldo técnico, permitiendo el desarrollo continuo de sus operaciones.

3.4.1. Insumos, Materiales o Herramientas Necesarias

Para la prestación de los servicios será indispensable contar con recursos tecnológicos, materiales didácticos, suministros de oficina y herramientas digitales que faciliten la planificación, organización y ejecución de las actividades.

Insumos

Tabla 25. Insumos.

Insumo o material	Descripción	Frecuencia de uso
Hojas de papel bond	Impresión de documentos y certificados	Permanente
Carpetas	Organización de expedientes	Permanente
Bolígrafos y marcadores	Actividades de capacitación	Permanente
Papelógrafos	Dinámicas grupales	Según capacitación
Cartulinas	Talleres participativos	Según capacitación
Cinta adhesiva	Organización de materiales	Ocasional
Notas adhesivas	Actividades de integración	Frecuente
Certificados impresos	Entrega a participantes	Al finalizar cada capacitación

Elaboración Propia.

Herramientas tecnológicas

Tabla 26. Herramientas Tecnológicas.

Herramienta	Función
Computador portátil	Elaboración de documentos y presentaciones
Proyector multimedia	Exposición de contenidos
Microsoft Office	Elaboración de informes y presentaciones
Google Workspace	Gestión documental
Zoom	Capacitaciones virtuales
Microsoft Teams	Reuniones empresariales
Google Meet	Asesorías en línea
Canva	Diseño de material didáctico

Elaboración Propia.

Recursos utilizados en las capacitaciones

Tabla 27. Recursos de uso Capacitación.

Recurso	Utilidad
Presentaciones digitales	Exposición de contenidos
Videos educativos	Refuerzo del aprendizaje
Manuales de trabajo	Apoyo al participante
Guías didácticas	Desarrollo de actividades
Encuestas	Evaluación de satisfacción
Formularios digitales	Recolección de información

Elaboración propia.

➤ Proveedores sugeridos

Para asegurar la continuidad del servicio, la microempresa establecerá relaciones comerciales con proveedores de:

- Papelería y suministros de oficina.
- Equipos informáticos.
- Servicios de internet.
- Plataformas tecnológicas.
- Servicios de impresión.
- Mobiliario de oficina.
- Material audiovisual.

La selección de varios proveedores permitirá reducir riesgos de desabastecimiento y mejorar la capacidad de respuesta de la organización.

3.4.2 Criterios de Selección

La selección de proveedores se realizará mediante un proceso de evaluación que garantice la adquisición de productos y servicios con altos estándares de calidad.

Criterios de selección de proveedores

Tabla 28. Criterio de selección proveedores

Criterio	Descripción
Calidad	Productos y servicios que cumplan las especificaciones requeridas.
Precio	Costos competitivos y acordes con el presupuesto.
Tiempo de entrega	Cumplimiento oportuno de los pedidos.
Garantía	Respaldo frente a defectos o fallas.
Experiencia	Trayectoria y reputación del proveedor.
Atención al cliente	Respuesta rápida y eficiente ante requerimientos.
Disponibilidad	Capacidad para abastecer continuamente los recursos.
Responsabilidad	Cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Elaboración propia.

➤ Procedimiento para la selección de proveedores

- La microempresa aplicará el siguiente procedimiento:
- Identificación de la necesidad.
- Búsqueda de proveedores potenciales.
- Solicitud de cotizaciones.
- Comparación de precios, calidad y tiempos de entrega.
- Evaluación mediante criterios previamente establecidos.
- Selección del proveedor.
- Formalización de la compra.
- Evaluación del desempeño del proveedor.

➤ Evaluación periódica

Con el propósito de garantizar una mejora continua, los proveedores serán evaluados semestralmente considerando:

- Calidad de los productos.
- Cumplimiento en los plazos de entrega.
- Atención al cliente.
- Relación costo-beneficio.
- Cumplimiento de garantías.

Los resultados permitirán mantener relaciones comerciales con los proveedores que demuestren un desempeño satisfactorio y reemplazar aquellos que no cumplan con los estándares establecidos.

3.5 Normativa Aplicable

La microempresa "Despertando tu Potencial" desarrollará sus actividades conforme a la normativa legal vigente en el Ecuador, garantizando el cumplimiento de las disposiciones relacionadas con la constitución de empresas, obligaciones tributarias, seguridad y salud en el trabajo, protección de datos y derechos laborales. El cumplimiento de estas normas permitirá ofrecer servicios con responsabilidad, transparencia y calidad, fortaleciendo la confianza de los clientes y la sostenibilidad de la organización.

La empresa se registrará ante los organismos competentes y cumplirá con las obligaciones legales correspondientes, asegurando una gestión administrativa eficiente y acorde con la legislación ecuatoriana.

3.5.1. Normas Técnicas, Sanitarias, Ambientales o Sectoriales

Para el funcionamiento adecuado de la microempresa se considerarán las siguientes disposiciones legales:

➤ Constitución de la República del Ecuador

La empresa desarrollará sus actividades respetando los derechos al trabajo, la igualdad de oportunidades, la seguridad jurídica y el desarrollo económico establecidos en la Constitución.

➤ Ley de Compañías

Regulará la constitución, organización y funcionamiento de la microempresa, definiendo las obligaciones legales de los socios y administradores.

➤ **Código de Trabajo**

Normará las relaciones laborales entre la empresa y sus colaboradores, garantizando derechos como remuneración, vacaciones, afiliación al IESS, décimos, utilidades y condiciones dignas de trabajo.

➤ **Servicio de Rentas Internas (SRI)**

La empresa cumplirá con:

- Obtención del Registro Único de Contribuyentes (RUC).
- Emisión de comprobantes electrónicos.
- Declaraciones tributarias.
- Pago de impuestos.
- Conservación de documentos contables.

➤ **Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)**

Todos los trabajadores serán afiliados al IESS conforme a la normativa vigente, garantizando el acceso a prestaciones de salud, riesgos del trabajo y jubilación.

➤ **Ley Orgánica de Protección de Datos Personales**

La información de clientes, colaboradores y proveedores será tratada con confidencialidad, evitando el uso indebido de datos personales.

➤ **Normativa ambiental**

Aunque la actividad de la microempresa genera un bajo impacto ambiental, se implementarán prácticas responsables como:

- Uso racional del papel.
- Digitalización de documentos.

- Reciclaje.
- Ahorro de energía eléctrica.
- Reducción del uso de plásticos.

Normativa aplicable

Tabla 29. Normativa aplicable

Norma	Aplicación en la empresa
Constitución de la República del Ecuador	Derechos laborales y empresariales
Código de Trabajo	Relación con los trabajadores
Ley de Compañías	Constitución y funcionamiento
Ley Orgánica de Protección de Datos Personales	Protección de información
Normativa del SRI	Obligaciones tributarias
Normativa del IESS	Seguridad social
Ordenanzas municipales	Permisos de funcionamiento

Elaboración propia.

3.5.2 Medidas de Seguridad y Cumplimiento

Con el propósito de proteger a los colaboradores, clientes y visitantes, la microempresa implementará medidas preventivas que permitan reducir riesgos durante el desarrollo de las actividades.

➤ Seguridad ocupacional

La empresa contará con:

- Señalética de seguridad.
- Botiquín de primeros auxilios.
- Extintor contra incendios.
- Iluminación adecuada.
- Ventilación natural.
- Salidas de emergencia identificadas.

➤ Seguridad informática

La información digital será protegida mediante:

- Contraseñas seguras.
- Copias de seguridad periódicas.
- Antivirus actualizado.
- Almacenamiento en la nube.
- Restricción de acceso a información confidencial.

➤ **Seguridad durante las capacitaciones**

- Antes de iniciar cada capacitación se verificará:
- Funcionamiento de equipos audiovisuales.
- Estado del mobiliario.
- Conexión a internet.
- Condiciones de limpieza del lugar.
- Disponibilidad de materiales.

➤ **Cumplimiento administrativo**

La empresa realizará controles periódicos sobre:

- Pago de impuestos.
- Afiliación de trabajadores al IESS.
- Renovación de permisos.
- Archivo documental.
- Cumplimiento del cronograma anual.

Medidas de seguridad

Tabla 30. Medidas de seguridad.

Riesgo	Medida preventiva
Incendio	Extintores y rutas de evacuación
Accidentes menores	Botiquín de primeros auxilios
Pérdida de información	Copias de seguridad
Daños a equipos	Mantenimiento preventivo
Robo de información	Contraseñas y acceso restringido
Cortes eléctricos	Protectores de voltaje y respaldo de información

Elaboración Propia.

➤ Plan de seguimiento

Con el fin de asegurar el cumplimiento de la normativa, la gerencia realizará revisiones trimestrales para verificar:

- Cumplimiento legal.
- Estado de los equipos.
- Condiciones de seguridad.
- Satisfacción de los clientes.
- Cumplimiento de los procedimientos internos.

Los resultados serán documentados en informes de seguimiento, permitiendo implementar acciones correctivas y de mejora cuando sea necesario.

3.6 Localización o Ámbito de Aplicación

La localización de la microempresa "Despertando tu Potencial" constituye un factor estratégico que influye directamente en la calidad del servicio, el acceso de los clientes y el crecimiento de la organización. La ubicación ha sido seleccionada considerando aspectos económicos, sociales, comerciales y de accesibilidad, con el propósito de facilitar la prestación de servicios de capacitación, motivación empresarial y desarrollo personal a empresas, instituciones educativas, emprendimientos y público en general.

La empresa desarrollará sus actividades principalmente de forma presencial y virtual, permitiendo ampliar su cobertura y atender clientes de diferentes sectores del país.

3.6.1. Macro Localización

La macro localización corresponde a la ubicación geográfica general donde operará la microempresa.

Para el presente proyecto se establece como macro localización la República del Ecuador, específicamente la provincia de Pichincha, debido a que concentra un importante número de empresas públicas y privadas, instituciones educativas, emprendimientos y organizaciones interesadas en fortalecer el talento humano mediante procesos de capacitación y desarrollo organizacional.

La provincia de Pichincha presenta ventajas competitivas relacionadas con su desarrollo económico, infraestructura vial, conectividad tecnológica y acceso a servicios públicos, factores que favorecen el funcionamiento de una empresa dedicada a la capacitación empresarial.

Macro localización

Tabla 31. Macro Localización.

Aspecto	Descripción
País	Ecuador
Región	Sierra
Provincia	Pichincha
Cantón	Quito
Actividad económica	Servicios de capacitación, motivación empresarial y desarrollo personal

Elaboración propia.

3.6.2 Micro Localización

La micro localización hace referencia al sitio específico donde funcionará la microempresa.

Se propone ubicar la oficina en un sector urbano de la ciudad de Quito, que cuente con fácil acceso mediante transporte público y privado, disponibilidad de servicios básicos, seguridad y cercanía a empresas e instituciones educativas.

El local deberá disponer de espacios suficientes para oficinas administrativas, sala de reuniones, área de capacitación y bodega de materiales, garantizando comodidad tanto para colaboradores como para clientes.

Características del lugar

- Fácil acceso vehicular y peatonal.
- Disponibilidad de parqueaderos cercanos.
- Acceso a internet de alta velocidad.
- Servicios básicos permanentes.
- Seguridad del sector.
- Cercanía a centros empresariales.
- Disponibilidad de transporte público.
- Espacios adecuados para futuras ampliaciones.

Características de la micro localización

Tabla32. Características Micro localización

Factor	Condición esperada
Accesibilidad	Excelente
Seguridad	Alta
Internet	Fibra óptica
Transporte	Público y privado
Servicios básicos	Completo
Parqueaderos	Disponibles
Espacio físico	Superior a 80 m ²

Elaboración propia.

3.6.3 Factores de Decisión

Para seleccionar la ubicación definitiva de la microempresa se consideraron diversos criterios que permiten garantizar un funcionamiento eficiente y brindar un mejor servicio a los clientes.

Factores para la selección de la ubicación

Tabla 33. Selección de la ubicación.

Factor	Importancia
Accesibilidad	Muy alta
Seguridad	Muy alta
Costo de arriendo	Alta
Cercanía al mercado objetivo	Muy alta
Servicios básicos	Muy alta
Disponibilidad de internet	Muy alta
Imagen del sector	Alta
Posibilidad de crecimiento	Alta

Elaboración propia.

Los factores anteriormente descritos fueron analizados debido a que influyen directamente en la competitividad de la empresa y en la satisfacción de los clientes.

Asimismo, la modalidad híbrida (presencial y virtual) permitirá atender clientes ubicados en otras ciudades del Ecuador, ampliando la cobertura de los servicios sin necesidad de abrir nuevas sucursales.

➤ **Ventajas de la localización propuesta**

- Cercanía a empresas e instituciones educativas.
- Facilidad de acceso para clientes y colaboradores.
- Mayor visibilidad comercial.
- Reducción de tiempos de desplazamiento.
- Disponibilidad de servicios tecnológicos.
- Posibilidad de expansión futura.
- Mayor competitividad en el mercado.

3.7 Matriz de Impacto y Mitigación

La implementación de la microempresa "Despertando tu Potencial" generará impactos positivos en los ámbitos social, económico y ambiental. No obstante, también pueden presentarse ciertos efectos que deben ser gestionados adecuadamente para garantizar el desarrollo sostenible del proyecto.

La identificación de impactos permite diseñar estrategias preventivas y correctivas orientadas a maximizar los beneficios y minimizar los posibles efectos negativos derivados de las actividades de la organización.

3.7.1. Impactos Sociales, Ambientales y Económicos

La actividad principal de la microempresa está relacionada con la capacitación, motivación empresarial y desarrollo personal, por lo que sus impactos negativos son mínimos en comparación con actividades industriales o productivas.

➤ Impacto Social

La empresa contribuirá al fortalecimiento del talento humano mediante programas de formación orientados al desarrollo de habilidades personales y profesionales.

Beneficios sociales

- Incremento de la motivación laboral.
- Fortalecimiento del liderazgo.
- Mejora del clima organizacional.
- Desarrollo de habilidades blandas.
- Incremento de la productividad.
- Generación de empleo.
- Fomento de la autoestima y autoconfianza.

➤ Impacto Económico

El proyecto generará beneficios económicos tanto para la empresa como para las organizaciones que reciban los servicios.

Beneficios económicos

- Generación de ingresos.
- Creación de fuentes de empleo.
- Incremento de la competitividad empresarial.
- Mayor productividad organizacional.
- Fortalecimiento del emprendimiento local.
- Contribución al desarrollo económico de la comunidad.

➤ Impacto Ambiental

Las actividades de la empresa no producen emisiones contaminantes significativas; sin embargo, se debe controlar el consumo de recursos.

Posibles impactos ambientales

- Consumo de papel.
- Consumo de energía eléctrica.
- Generación de residuos de oficina.
- Uso de equipos electrónicos.

Matriz de identificación de impactos

Tabla 34. Identificación de impactos.

Aspecto	Impacto	Tipo	Nivel
Capacitaciones	Desarrollo de competencias	Positivo	Alto
Generación de empleo	Mejora económica	Positivo	Alto
Consumo de papel	Generación de residuos	Negativo	Bajo

Consumo eléctrico	Uso de recursos energéticos	Negativo	Bajo
Desarrollo empresarial	Incremento de productividad	Positivo	Alto
Actividades virtuales	Reducción de desplazamientos	Positivo	Medio

Elaboración propia.

Evaluación de impactos

Tabla 35. Evaluación de Impactos.

Impacto	Probabilidad	Magnitud	Resultado
Mejora del clima laboral	Alta	Alta	Alto
Fortalecimiento del liderazgo	Alta	Alta	Alto
Generación de empleo	Media	Alta	Medio-Alto
Consumo de papel	Alta	Baja	Bajo
Consumo energético	Media	Baja	Bajo
Crecimiento económico local	Media	Alta	Medio-Alto

Elaboración propia.

Los resultados muestran que predominan los impactos positivos, especialmente en el ámbito social y económico.

3.7.2 Plan de Mitigación

Con el objetivo de reducir los efectos negativos y potenciar los positivos, la pequeña empresa implementará diversas acciones, tanto para prevenir problemas como para solucionarlos.

Plan de mitigación

Tabla 36. Plan de Mitigación.

Impacto identificado	Acción de mitigación	Responsable
Consumo excesivo de papel	Digitalización de documentos	Gerente
Generación de residuos	Implementar reciclaje	Personal administrativo
Consumo de energía	Uso eficiente de equipos	Todo el personal
Pérdida de información	Copias de seguridad periódicas	Responsable administrativo
Fallas tecnológicas	Mantenimiento preventivo	Soporte técnico
Insatisfacción del cliente	Encuestas y seguimiento	Facilitador

Elaboración Propia.

➤ **Estrategias de sostenibilidad**

La microempresa aplicará las siguientes estrategias:

Estrategias sociales

- Capacitación continua del personal.
- Programas de desarrollo humano.
- Promoción de igualdad de oportunidades.
- Fomento del trabajo en equipo.

Estrategias económicas

- Control de costos operativos.
- Diversificación de servicios.
- Alianzas estratégicas.
- Reinversión de utilidades.

Estrategias ambientales

- Uso de documentación digital.
- Reducción del consumo de papel.
- Ahorro de energía eléctrica.
- Separación de residuos reciclables.

➤ **Indicadores de seguimiento**

Para evaluar la efectividad del plan de mitigación se utilizarán los siguientes indicadores:

Indicadores de seguimientos.

Tabla 37. Indicadores de seguimiento.

Indicador	Fórmula	Meta
Reducción del uso de papel	Consumo actual / consumo anterior	Reducir 20% anual
Satisfacción de clientes	Cientes satisfechos / total clientes $\times 100$	$\geq 95\%$
Cumplimiento del plan	Actividades ejecutadas / actividades planificadas $\times 100$	100%
Capacitación del personal	Capacitaciones realizadas / planificadas $\times 100$	$\geq 90\%$

Elaboración propia.

CAPÍTULO IV: Estudio Económico Y Evaluación

4.1 Estructura Económica del Proyecto

El análisis financiero sirve para determinar la viabilidad económica del proyecto "Despertando tu Potencial". Para ello, se calculan las inversiones requeridas, de dónde vendrá el dinero, cuánto se espera ganar, los gastos que habrá y si el negocio será rentable. Esta revisión ayuda a tomar decisiones y demuestra que la idea es viable a futuro.

4.1.1 Plan de Inversiones

La inversión inicial comprende todos los recursos necesarios para iniciar las operaciones de la microempresa.

Tabla 38. Inversión.

Concepto	Valor (USD)
Computadora portátil	900
Proyector multimedia	450
Escritorio y silla	250
Material didáctico	300
Página web y dominio	250
Publicidad inicial	400
Registro y permisos	250
Capital de trabajo	1.200
Total, inversión inicial	4.000

Elaboración propia.

4.1.2 Fuentes de Financiamiento

Para poner en marcha el proyecto el siguiente esquema de financiamiento.

Tabla 39. Fuentes.

Fuente	Valor (USD)	%
Aporte propio	2.400	60%
Crédito bancario	1.600	40%
Total	4.000	100%

Elaboración propia.

El aporte propio demuestra el compromiso de los emprendedores, mientras que el crédito bancario permitirá cubrir parte de la inversión sin afectar la liquidez inicial.

4.1.3 Presupuesto de Ingresos

Los ingresos provienen de talleres, capacitaciones, asesorías y programas de desarrollo personal dirigidos a empresas y público en general.

Tabla 40. Propuesta de Ingreso.

Servicio	Cantidad mensual	Precio (USD)	Total, mensual
Talleres empresariales	8	300	2.400
Charlas motivacionales	4	200	800
Coaching personalizado	10	60	600
Cursos virtuales	20	35	700
Ingreso mensual			4.500

Elaboración Propia.

4.1.4 Presupuesto de Costos

Los costos corresponden a los recursos directamente relacionados con la prestación del servicio.

Tabla 41. Presupuesto de Costos.

Concepto	Valor mensual (USD)
Materiales de capacitación	350
Transporte	180
Plataforma digital	120
Papelería	100
Material audiovisual	150
Total, costos	900

Elaboración propia.

4.1.5 Presupuesto de Gastos

Los gastos administrativos y operativos necesarios para el funcionamiento son:

Tabla 42. Presupuesto de Gatos.

Concepto	Valor mensual (USD)
Servicios básicos	120
Internet	40
Publicidad digital	250
Contabilidad	150
Depreciación	80
Otros gastos	160
Total, gastos	800

Elaboración propia.

4.1.6 Estado de Resultados Proyectado

Tabla 43. Estado de Resultado.

Concepto	Valor anual (USD)
Ingresos	54.000
(-) Costos	10.800
Utilidad Bruta	43.200
(-) Gastos	9.600
Utilidad Operacional	33.600
Impuestos estimados	4.200
Utilidad Neta	29.400

Elaboración propia.

El estado de resultados proyectado evidencia que la microempresa generaría una utilidad suficiente para cubrir sus obligaciones y obtener beneficios económicos.

4.1.7 Punto de Equilibrio

El punto de equilibrio representa el nivel mínimo de ventas requerido para cubrir todos los costos y gastos de la empresa sin obtener pérdidas ni ganancias.

$$\text{Punto de Equilibrio} = \text{Costos Fijos} / (1 - \text{Costos Variables} / \text{Ventas})$$

Supuestos:

- Costos fijos anuales: USD 9.600
- Ventas: USD 54.000
- Costos variables: USD 10.800

Resultado:

$$\text{Punto de equilibrio} = \text{USD 12.800 anuales}$$

Esto significa que, una vez alcanzado este nivel de ventas, la empresa comenzará a generar utilidades.

4.1.8 Flujo de Caja Proyectado

Tabla 44. Flujo de caja Proyectada.

Concepto	Año 1
Ingresos	54.000
Egresos	20.400
Flujo Neto	33.600

Elaboración propia.

El flujo de caja proyectado demuestra que la empresa mantiene liquidez suficiente para cumplir con sus obligaciones y financiar su crecimiento.

4.1.9 Balance Proyectado

Tabla 45. Activos.

Concepto	Valor
Activos fijos	2.150
Efectivo	1.850
Total, activos	4.000

Elaboración propia.

Pasivos

Tabla 46. Pasivos.

Concepto	Valor
Crédito bancario	1.600

Elaboración propia.

Patrimonio

Tabla 47. Patrimonio.

Concepto	Valor
Capital propio	2.400

Elaboración propia.

Total, Pasivo + Patrimonio = USD 4.000

4.2 Evaluación del Proyecto

Examinar el proyecto es un paso clave en el estudio económico. Permite ver si financieramente tiene sentido y si la empresa "Despertando tu Potencial" dará las ganancias necesarias para cubrir los gastos. Aquí miramos las ganancias esperadas considerando todo lo que se espera ganar y todo lo que habrá que gastar, invertir y pagar para que todo marche bien.

Además, el estudio financiero da datos importantes para decidir. Ayuda a saber si el proyecto se puede llevar a cabo, si puede competir y si dará dinero pronto y después. Para "Despertando tu Potencial", esto sirve para mostrar que ofrecer ayuda para motivar negocios y mejorar a las personas no solo ayudará a que la gente en las empresas sea mejor, sino que también será un negocio que dé dinero y pueda crecer sin parar.

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

4.2.1.1. Valor Actual Neto (VAN)

Considerando una tasa de descuento del 12%, el proyecto presenta un:

$$\text{VAN} = \text{USD } 18.500$$

Al ser un valor positivo, indica que el proyecto genera riqueza y es financieramente viable.

4.2.1.2. Tasa Interna de Retorno (TIR)

$$\text{TIR} = 46\%$$

La TIR supera ampliamente el costo del capital (12%), lo que demuestra que la inversión resulta rentable.

➤ Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE)

$$\text{ROE} = \text{Utilidad Neta} / \text{Patrimonio} \times 100$$

$$\text{ROE} = 29.400 / 2.400 \times 100$$

$$\text{ROE} = 1.225\%$$

El ROE obtenido es de 1.225%, lo que indica una alta rentabilidad del patrimonio bajo supuestos finanzas establecidas por el primer año de operación. Sin embargo, este resultado debe indicar que el patrimonio inicial utilizado en el cálculo correspondiente únicamente al aporte propio de \$ 2.400

4.2.1.3. Rentabilidad sobre los Activos (ROA)

$$\text{ROA} = \text{Utilidad Neta} / \text{Activos} \times 100$$

$$\text{ROA} = 29.400 / 4.000 \times 100$$

$$\text{ROA} = 735\%$$

El ROA obtenido 735%, lo que nos da la visibilidad de una alta capacidad de utilidad en relación con los activos considerados el primer año de operación. Este resultado se encuentra condicionado por el bajo nivel de inversión inicial establecido en el proyecto y por la utilidad proyectada.

4.2.1.4. Período de Recuperación

Inversión inicial:

USD 4.000

Flujo anual:

USD 33.600

Período de recuperación:

0,12 años (aproximadamente 1,5 meses).

Esto significa que, bajo los supuestos establecidos y considerando un flujo anual constante de 33.600, la inversión inicial de 4.00 se recuperaría aproximadamente en 1,5 meses.

➤ Conclusión del Capítulo

El estudio económico demuestra que la microempresa "Despertando tu Potencial" posee una estructura financiera sólida y una adecuada capacidad para generar ingresos

mediante la prestación de servicios de motivación empresarial y desarrollo personal. Los indicadores financieros proyectados muestran resultados positivos, evidenciando que la inversión es rentable, recuperable en un corto plazo y sostenible en el tiempo. En consecuencia, el proyecto presenta condiciones favorables para su implementación y contribuye al fortalecimiento del talento humano en las organizaciones.

PLAN DE CONTINGENCIA Y SALIDA

Plan de Contingencia

Para que "Despertando tu Potencial", una microempresa, pueda manejar eficientemente cualquier imprevisto que amenace sus operaciones, hemos preparado un plan de contingencia. Este plan incluye acciones tanto para prevenir como para solucionar problemas. Busca disminuir peligros, mantener la calidad de lo que ofrecemos y que nuestros clientes sigan contentos.

Nuestra empresa, dedicada a dar capacitaciones, charlas de motivación, coaching y ayuda para el crecimiento personal, debe estar preparada para enfrentar sucesos, ya sean internos o externos, que pongan en riesgo alcanzar sus objetivos.

Las metas principales de este plan de emergencia son:

Garantizar que la empresa pueda seguir funcionando sin interrupciones. Reducir al máximo las pérdidas económicas y los problemas operativos que surjan por eventos negativos.

Salvaguardar los datos de quienes confían en nosotros, tanto clientes como compañeros de trabajo.

Mantener la lealtad y la buena opinión de nuestros clientes.

Definir pasos a seguir concretos para reaccionar ante emergencias.

Matriz de Situaciones Adversas

Tabla 48. Matriz Situaciones Adversas

Matriz de Situaciones Adversas				
Situación Adversa	Probabilidad	Impacto	Consecuencia	Responsable

Baja demanda de clientes	Media	Alto	Disminución de ingresos	Gerente
Cancelación de talleres por parte del cliente	Alta	Medio	Pérdida de ingresos programados	Coordinador
Problemas tecnológicos durante capacitaciones virtuales	Alta	Medio	Interrupción del servicio	Facilitador
Ausencia del facilitador por enfermedad	Media	Alto	Suspensión de actividades	Gerente
Falta de liquidez	Media	Alto	Retraso en pagos y operaciones	Administración
Pérdida de información digital	Baja	Alto	Afectación administrativa y de clientes	Responsable Administrativo
Competencia creciente	Alta	Medio	Reducción de participación en el mercado	Gerente
Emergencias sanitarias o desastres naturales	Baja	Alto	Suspensión temporal de actividades	Dirección

Elaboración propia.

Medidas de Mitigación y Alternativas

Tabla 49. Medidas de mitigación y Alternativa

Riesgo	Medidas de Mitigación	Plan Alternativo
Baja demanda	Implementar campañas de marketing digital, promociones y alianzas estratégicas	Diversificar servicios hacia capacitaciones virtuales y asesorías personalizadas
Cancelación de talleres	Solicitar confirmación previa y establecer políticas de reprogramación	Reagendar actividades sin costo dentro del tiempo establecido
Problemas tecnológicos	Revisar equipos antes de cada capacitación y contar con soporte técnico	Cambiar a otra plataforma virtual o realizar la capacitación en modalidad presencial
Ausencia del facilitador	Contar con facilitadores suplentes previamente capacitados	Reprogramar la actividad informando oportunamente al cliente

Falta de liquidez	Elaborar presupuestos y controlar gastos	Buscar financiamiento o líneas de crédito para microempresas
Pérdida de información	Realizar respaldos automáticos en la nube y dispositivos externos	Recuperar la información desde las copias de seguridad
Competencia	Innovar continuamente los programas de capacitación y mejorar la atención al cliente	Diseñar nuevos servicios adaptados a las necesidades del mercado

Elaboración propia.

Plan de Salida

El plan de cierre detalla cómo actuará la microempresa si debe cesar sus operaciones por razones económicas, estratégicas o por algo inesperado.

Las acciones a tomar serán:

1. Informar a tiempo a clientes, proveedores y personal sobre el cese de actividades.
2. Finalizar los contratos y acuerdos pendientes, respetando las normativas legales y lo pactado.
3. Cumplir con los servicios ya comprometidos o, según el caso, reembolsar parte de lo cobrado.
4. Pagar las deudas pendientes con proveedores, el gobierno y hacienda.
5. Guardar y organizar debidamente los documentos administrativos, contables y de los clientes.
6. Resguardar la confidencialidad de los datos de clientes y empresas.
7. Evaluar la posibilidad de reabrir el negocio o cambiar a un modelo de servicios exclusivamente en línea.

CONCLUSIONES

Implementar el Manual de Gestión de la Microempresa "Despertando tu Potencial" es clave para mejorar cómo funciona el negocio, tanto en su administración como en sus operaciones y estrategia

1. Esto ayuda a ofrecer servicios excelentes que se enfocan en hacer crecer a las personas.

2. Los estudios que hicimos revelaron la importancia de tener programas para motivar a los emprendedores y fomentar su crecimiento personal. Estos programas buscan fortalecer la confianza en uno mismo, el liderazgo, el trabajo en equipo y el desempeño en las empresas.
3. Tener pasos claros para planificar organizar, dirigir y supervisar ayuda a manejar mejor los recursos de la microempresa ya sean humanos, económicos o tecnológicos.
4. Contar con un plan para imprevistos nos ayuda a anticipar y reducir el efecto de situaciones complicadas y garantizar que los servicios para clientes y empresas sigan disponibles.
5. La idea que proponemos es que manejar bien a las personas puede darles una ventaja a las empresas frente a la competencia, ya que aumenta la producción, la dedicación y el buen ambiente de trabajo.

RECOMENDACIONES

1. Introducir el Manual de Gestión poco a poco, haciendo chequeos frecuentes para ajustar los pasos según lo que pida el mercado.

2. Darle al equipo entrenamiento constante en temas como liderazgo, entender emociones, comunicarse bien, ser creativos y mejorar la empresa, para que los servicios sean siempre de alta calidad.

3. Mejorar las estrategias de marketing online usando redes sociales, una página web y anuncios para que mas gente conozca la pequeña empresa y lleguen clientes nuevos.

4. Mantener un método fijo para saber qué opinan los clientes y así encontrar qué mejorar y que sigan confiando en nosotros.

5. Formar alianzas clave con negocios, escuelas y entidades gubernamentales o privadas para que los programas de capacitación y ánimo lleguen a más gente.

6. Chequear a menudo el plan para imprevistos y el plan de salida, para poder actuar rápido ante cualquier peligro que pueda afectar que la pequeña empresa siga funcionando.

7. Promover una forma de trabajar basada en la honestidad, aprender siempre, crear cosas nuevas y cuidar a la gente, ayudando a que las personas crezcan y la pequeña empresa se desarrolle de forma duradera.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. A. (2017). Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias (3.^a ed.). Granica. <https://comunicacionrrhh.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/04/alles-direccion-estrategica-de-recursos-humanos.pdf>
- Chiavenato, I. (2019). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (10.^a ed.). McGraw- Hill.
- https://es.scribd.com/document/392773033/Administracion-de-recursos-humanos-El-capital-humano-de-las-organizaciones#google_vignette
- Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2017). Planeación estratégica: Fundamentos y aplicaciones (3.^a ed.). McGraw-Hill.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008).
- https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- David, F. R., & David, F. R. (2017). Conceptos de administración estratégica (15.^a ed.). Pearson Educación.
- Dessler, G. (2020). Administración de recursos humanos (16.^a ed.). Pearson Educación.
- Las estrategias FO, FA, DO y DA surgen de la matriz FODA y forman parte del proceso de planificación estratégica.
- Ley de Compañías del Ecuador. https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf
- Ponce Talancón, H. (2007). La matriz FODA: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. Enseñanza e Investigación en Psicología, 12(1), 113-130.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). Comportamiento organizacional (17.^a ed.). Pearson Educación.

Porter, M. E. (2015). Ventaja competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior. Grupo Editorial Patria.

Porter, M. E. (2017). Ser competitivo. Ediciones Deusto.

Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2017). Planeación estratégica: Fundamentos y aplicaciones (3.^a ed.). McGraw-Hill.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). Administración (13.^a ed.). Pearson Educación.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2017). Administración: Una perspectiva global, empresarial y de innovación (15.^a ed.). McGraw-Hill.
<https://es.scribd.com/document/868888022/Administracion-Una-perspectiva-global-empresarial-y-de-innovacion-15th-Edition-Harold-Koontz-pdf-download>

Hill, C. W. L., Jones, G. R., & Schilling, M. A. (2015). Administración estratégica: Teoría y casos (11.^a ed.). Cengage Learning.

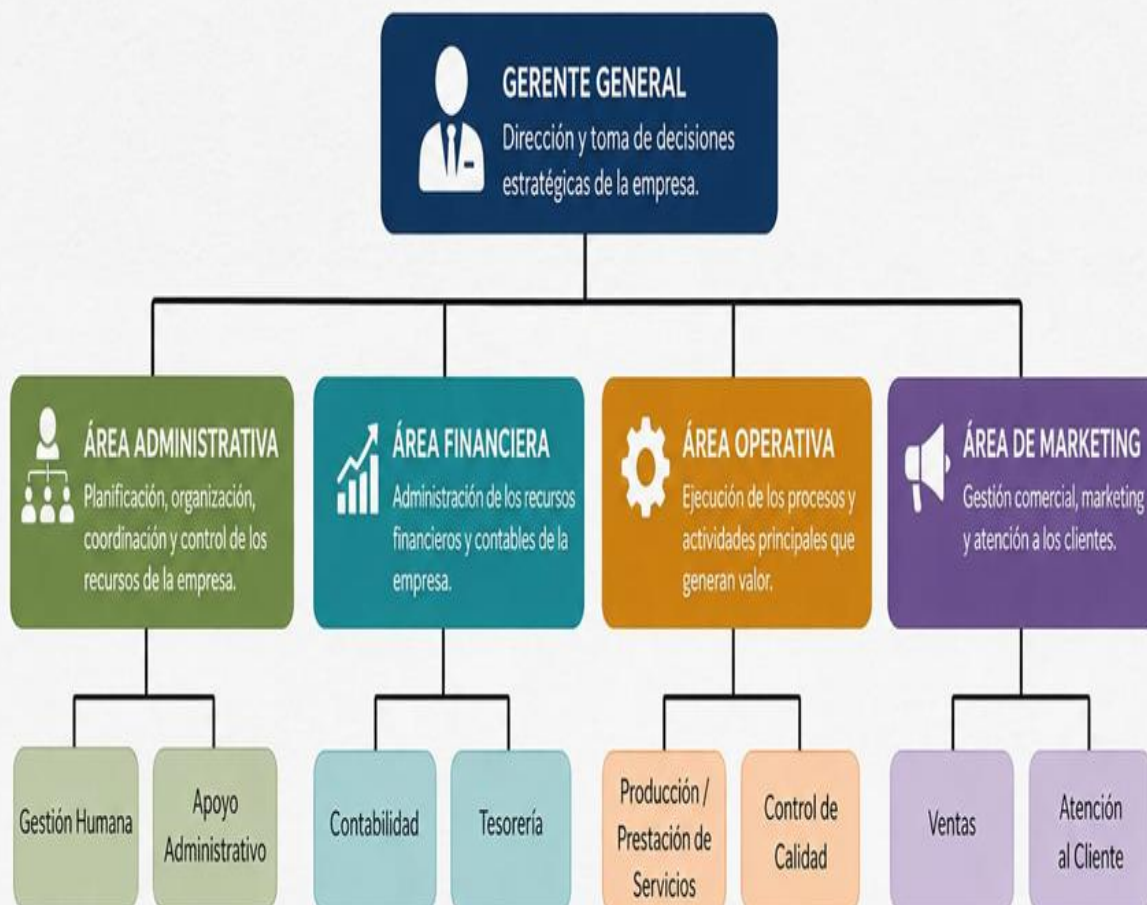
Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2017). Planeación estratégica: Fundamentos y aplicaciones (3.^a ed.). McGraw-Hill.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). Administración (13.^a ed.). Pearson Educación.

ANEXOS

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL FUNCIONAL

La estructura organizacional funcional agrupa las actividades según las funciones o áreas principales de la empresa, permitiendo la especialización y una distribución eficiente del trabajo.



CARACTERÍSTICAS:

- Agrupa las funciones especializadas.
- Favorece la eficiencia y la división del trabajo.
- Cada área tiene autoridad sobre sus actividades.

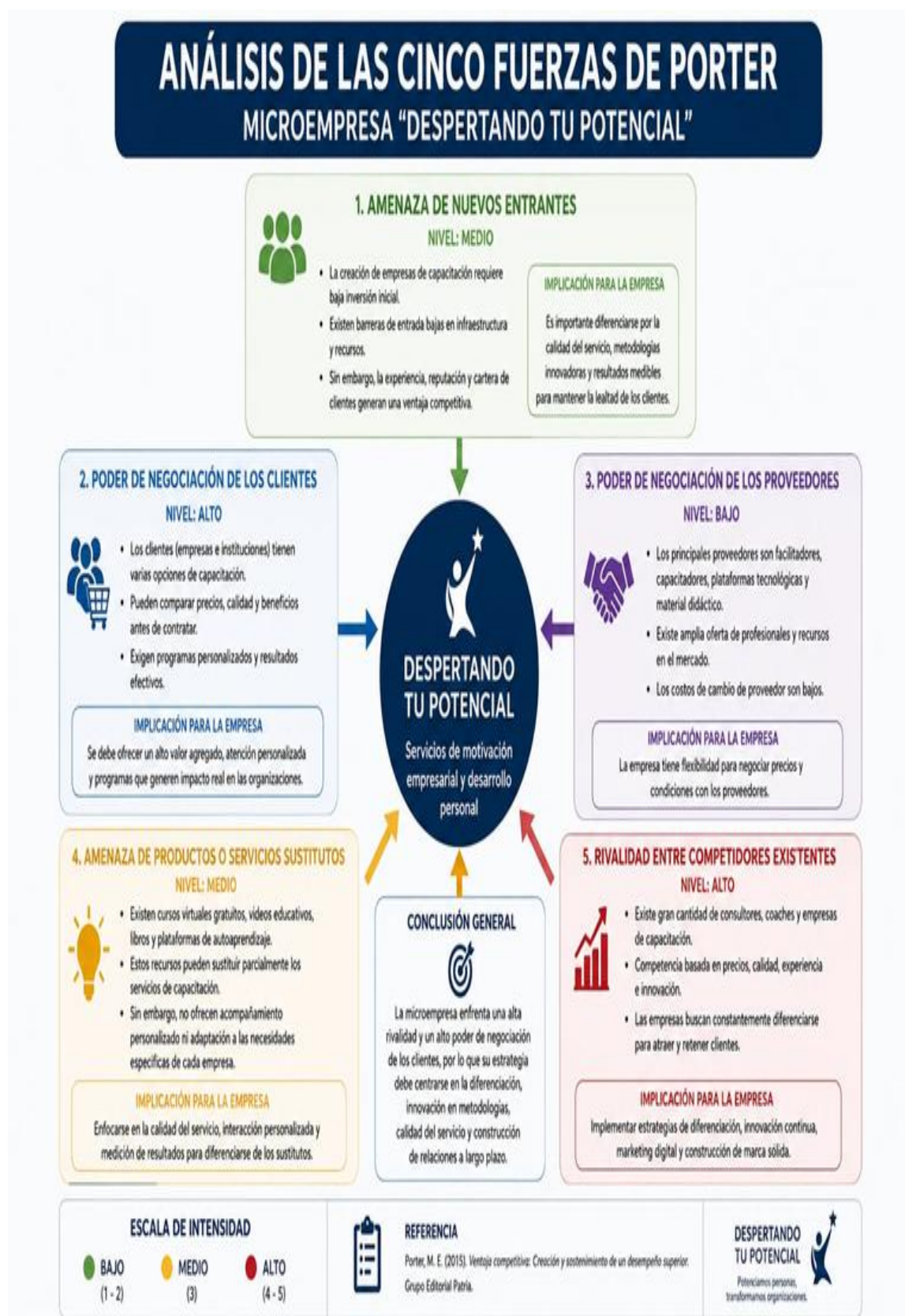
VENTAJAS:

- Mayor especialización.
- Mejor control en las funciones.
- Claridad en las responsabilidades.

DESVENTAJAS:

- Comunicación limitada entre áreas.
- Enfoque interno más que externo.
- Posibles conflictos entre funciones.

Anexo 2.- Análisis de las 5 fuerzas de Porter.Pag. 20



Anexo 3.- Distribución y Organización.

DISTRIBUCIÓN PROPUESTA - MICROEMPRESA "DESPERTANDO TU POTENCIAL"



Descripción de áreas:

- **Recepción y atención al cliente:** primer contacto con los usuarios.
- **Área administrativa:** gestión, planificación y actividades operativas.
- **Sala de reuniones:** reuniones con clientes, entrevistas y planificación.
- **Sala de capacitación:** talleres, conferencias y programas formativos.
- **Bodega de materiales:** almacenamiento de equipos y materiales.
- **Servicios higiénicos:** para uso de clientes y personal.



La distribución está diseñada para optimizar el espacio, facilitar el flujo de personas y garantizar comodidad, funcionalidad y seguridad.

Anexo 4- Encuesta

Instrumento de encuesta aplicada a los participantes.

Objetivo: Recopilar información sobre el interés y aceptación de servicios relacionados con motivación empresarial, desarrollo personal y fortalecimiento del talento humano.

Gráfico 15. Encuesta.

Encuesta sobre motivación empresarial y desarrollo personal.

Cuando envíe este formulario, no recopilaremos automáticamente sus detalles, como el nombre y la dirección de correo electrónico, a menos que lo proporcione usted mismo.

- ¿Considera importante que las empresas inviertan en la motivación de sus colaboradores?
 - ☐ Sí
 - ☐ No
- ¿El lugar donde trabaja realiza actividades de motivación y desarrollo personal?
 - ☐ Sí
 - ☐ No
- ¿Considera que la motivación laboral mejora el desempeño y la productividad de los colaboradores?
 - ☐ Sí
 - ☐ No
- ¿Estaría dispuesto a participar en talleres de desarrollo personal y fortalecimiento de habilidades laborales?
 - ☐ Sí
 - ☐ No
- ¿Qué tipo de servicio le interesaría recibir?
 - ☐ Talleres de motivación
 - ☐ Capacitaciones empresariales
 - ☐ Coaching y desarrollo personal
 - ☐ Capacitación de liderazgo
- ¿Con qué frecuencia considera necesario recibir este tipo de capacitaciones?
 - ☐ Mensual
 - ☐ Trimestral
 - ☐ Semestral
 - ☐ Anual
- ¿Qué modalidad prefiere para recibir los servicios?
 - ☐ Presencial
 - ☐ Virtual
 - ☐ Mixta
- ¿Recomendaría este tipo de servicios a otras organizaciones o colaboradores?
 - ☐ Sí
 - ☐ No
- ¿Qué aspectos considera más importantes al contratar un servicio de capacitación y desarrollo personal?
 - ☐ Calidad del servicio
 - ☐ Experiencia del capacitador
 - ☐ Precio accesible
 - ☐ Metodología aplicada
- ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio de motivación empresarial y desarrollo personal, si tuviera una empresa?
 - ☐ Menos de \$25
 - ☐ Entre \$25 y \$50
 - ☐ Entre \$51 y \$65
 - ☐ Mas de \$65

Enviar

Elaboración Propia.

Anexo 5 – Capturas de Google Forms

Grafico16. Capturas Google Forms



Elaboración Propia.

Anexo 6.- Guía de entrevistas.

Objetivo: Recopilar información de profesionales relacionada con la motivación empresarial, desarrollo personal y gestión del talento humano.

Preguntas:

Tabla 50. Preguntas Entrevistas

Pregunta 1	¿Cuáles son las principales causas del desgaste laboral o falta de motivación en las organizaciones actuales?
Pregunta 2	¿Qué impacto real tiene la salud mental y el desarrollo personal del colaborador en la productividad empresarial?
Pregunta 3	Desde su experiencia, ¿qué herramientas o dinámicas metodológicas son las más efectivas en talleres de motivación?
Pregunta 4	¿Cuáles son los mayores retos que enfrenta una microempresa externa al intentar vender capacitaciones a las PYMEs?
Pregunta 5	¿Qué lineamientos clave considera indispensables que incluya un 'Manual de Gestión' para una microempresa de este sector?

Elaboración propia.

Anexo 7.- Guía de preguntas Focus Group.

Objetivo: Obtener información cualitativa sobre las necesidades, expectativas y percepción de los participantes respecto a los servicios de motivación empresarial, desarrollo personal y fortalecimiento del talento humano.

Tabla 51. Preguntas Focus group.

N°	Pregunta
1	¿Qué entienden por "motivación empresarial" en el contexto laboral actual de Quito?
2	¿Cuáles consideran que son las mayores fallas de las PYMEs al intentar motivar a su personal?
3	¿Cómo influye el desarrollo personal de un colaborador en sus funciones técnico-operativas?
4	¿Qué habilidades blandas consideran que hacen más falta en las jefaturas o liderazgos actuales?
5	¿Qué opinan de la idea de implementar un manual de gestión enfocado en la motivación y desarrollo humano?
6	¿Qué dinámicas o formatos consideran que generan mayor impacto en un taller de talento humano?

7	¿Por qué creen que los colaboradores a veces se resisten a participar en capacitaciones de desarrollo personal?
8	¿Cómo debería una microempresa externa demostrar que su taller de motivación realmente funcionó?
9	¿Qué temáticas específicas consideran urgentes abordar bajo el nombre "Despertando tu Potencial"?
10	¿Qué canales consideran más efectivos para que las empresas conozcan este tipo de servicios?

Elaboración Propia.