UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVÍO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN GORGE WASHINTON EN LA CIUDAD DE GUARANDA, AÑO 2024".

AUTORES:

EDWIN JONATHAN BERMEO PAREDES
ANDERSON RIMAEL TIVIANO CHASI

DIRECTOR:

DR. MARLON GARCÍA S.

PARES ACADÉMICOS:

ECON. CARMITA BORJA B.
ECON. SERGIO FIERRO B.

GUARANDA – ECUADOR
2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN GORGE WASHINTON EN LA CIUDAD DE GUARANDA, AÑO 2024."

AGRADECIMIENTO

A medida que nos acercamos a este largo viaje académico, hacemos una pausa para reflexionar sobre el camino recorrido y nuestros corazones se llenan de gratitud hacia quienes han iluminado nuestro camino con su amor, apoyo y sabiduría. Con gratitud y humildad, expresamos nuestro más profundo agradecimiento a quienes han jugado un papel importante en la realización del proyecto.

En primer lugar, expresamos nuestro profundo agradecimiento a Dios por guiarnos y permitirnos alcanzar cualquier objetivo en la vida. Estamos eternamente agradecidos con nuestros padres, hermanos y hermanas por su apoyo incondicional y palabras de aliento que han sido nuestra motivación para superar las adversidades y perseverar en la persecución de nuestros sueños. Nos gustaría expresar nuestro más sincero agradecimiento a nuestro estimado asesor de tesis, el ingeniero Marlon García, por su valiosa orientación, sabios consejos y consejos que fueron esenciales para el éxito de esta tesis.

Finalmente, agradecemos a la Universidad Estatal de Bolívar por su valioso aporte a nuestro desarrollo profesional y la oportunidad de dar un nuevo paso hacia el éxito académico.

Edwin Jonathan Bermeo Paredes

Anderson Rimael Tiviano Chasi

DEDICATORÍA

A mi madre Martha Janeth Paredes, por ser mi mayor inspiración y apoyo incondicional.

Edwin Jonathan Bermeo Paredes

A mis queridos padres, por su amor incondicional, su apoyo constante y sus enseñanzas invaluables. Ustedes han sido mi mayor inspiración y la razón detrás de cada paso que he dado en este camino.

Anderson Rimael Tiviano Chasi

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Dr. ***"Marlon Alberto García Saltos*** e ***Econ. Carmita Galudth Borja Borja*** y ***Econ. Sergio Enrique Fierro Barragán"*** con el tema **"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN GORGE WASHINTON EN LA CIUDAD DE GUARANDA, AÑO 2024**", presentado por Bermeo Paredes Edwin Jonathan y Tiviano Chasi Anderson Rimael, estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresa.**

Guaranda, enero 2025

Dr. Marlon Alberto
García Saltos
Director

Econ. Carmita
Galudth Borja Borja
Par Académico

Econ. Sergio Enrique
Fierro Barragán
Par Académico

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Nosotros **Edwin Jonathan Bermeo Paredes** y **Anderson Rimael Tiviano Chasi** portadores de la Cédula de Identidad No **0202148805** y **0202387288** en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:
Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en la escuela de conducción GORGE WASHINTON en la ciudad de Guaranda, año 2024., modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Edwin Jonathan Bermeo Paredes

Anderson Rimael Tiviano Chasi

ÍNDICE DE CONTENIDOS

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN II
AGRADECIMIENTO III
DEDICATORÍA IV
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO V
DERECHOS DE AUTORES VI
ÍNDICE DE CONTENIDOS VII
ÍNDICE DE TABLAS XI
ÍNDICE DE FIGURAS XIV
ÍNDICE DE ANEXOS XVI
INTRODUCCIÓN 1
RESUMEN 2
ABSTRACT 3
CAPÍTULO I 4
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 4
1.1 Descripción del problema 4
1.2 Formulación del problema 5
1.3 Preguntas de investigación 6
1.4 Justificación 6
1.5 Objetivos: 7
1.5.1. Objetivo General 7
1.5.2. Objetivos Específicos 7

1.6 IDEA A DEFENDER 7
1.7 VARIABLES (OPERACIONALIZACIÓN) 7
CAPÍTULO II 10
MARCO TEÓRICO 10
2.1 ANTECEDENTES 10
2.2 MARCO CIENTÍFICO 14
2.2.1 La gestión del talento 14
2.2.2 Talento humano 16
2.2.3 Desempeño laboral 18
2.3 MARCO CONCEPTUAL 20
2.4 MARCO LEGAL 22
2.5 MARCO GEORREFERENCIAL 27
CAPÍTULO III 28
METODOLOGÍA 28
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN 28
3.1.1 Investigación descriptiva 28
3.1.2 Investigación explicativa. 29
3.1.3 Investigación de campo. 29
3.1.4 Investigación Bibliográfica Documental 29
3.2 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN. 30
3.3 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN. 30
3.3.1 Método deductivo 30
3.3.2 Método inductivo. 31

3.3.3 Método Analítico-Sintético: 31
3.4 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos. 31
3.4.1 Encuesta. 31
3.5 Población, muestra 32
3.5.1 Población. 32
3.5.2 Muestra. 32
3.6 Procesamiento de la Información 32
CAPÍTULO IV 33
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 33
4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados 33
4.2 Análisis de resultados 68
4.3 Análisis FODA 70
4.3.1. Análisis Interno 70
4.3.2. Análisis Externo 71
CAPÍTULO V 72
PROPUESTA 72
5.1 Tema 72
5.1.1. Antecedentes 72
5.1.2. Diagnóstico de la situación 73
5.1.3. Justificación 74
5.2 Matriz consolidada FODA 75
5.3 Matriz de Impacto 76
5.3.1. Matriz de impacto Interno 76

5.3.2. Matriz de impacto Externo 78

5.3.2. Matriz de correlación Debilidades y Amenazas 80

5.3.3. Matriz de correlación Fortalezas y Oportunidades 82

5.3.4. Matriz Priorizada FODA 84

5.3.5. FODA Cruzada 86

5.3.6. Estrategias 90

5.3.7. Análisis de las estrategias 97

5.4 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER 99

5.4.1 Planteamiento de la idea a defender 99

5.4.2. Hallazgos que sustentan la Idea a Defender 99

CONCLUSIONES 101

RECOMENDACIONES 102

BIBLIOGRAFÍA 103

ANEXOS 108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización Variable Dependiente 8

Tabla 2 Operacionalización Variable Independiente 9

Tabla 3 Tiempo que labora en la institución 33

Tabla 4 Ingreso a la institución 34

Tabla 5 Inducción de las funciones a desempeñar 35

Tabla 6 Área de trabajo 36

Tabla 7 Funciones a desempeñar 37

Tabla 8 Relación con sus compañeros de trabajo 38

Tabla 9 Principales problemas existentes 39

Tabla 10 Capacitaciones en la institución 40

Tabla 11 Capacitaciones 41

Tabla 12 Tipos de capacitaciones 42

Tabla 13 Mejorar el desempeño de la institución 43

Tabla 14 Áreas para mayor capacitación 44

Tabla 15 Existe un trato justo 45

Tabla 16 Programa de evaluación del desempeño 46

Tabla 17 Evaluación al desempeño laboral 47

Tabla 18 Evaluación de desempeño 48

Tabla 19 Desempeño laboral 49

Tabla 20 Gestión del talento humano 50

Tabla 21 La ética del profesional 51

Tabla 22 Programa de integración 52
Tabla 23 Incentivos 53
Tabla 24 Gestión del talento humano 54
Tabla 25 Genero 55
Tabla 26 Edad 56
Tabla 27 Calificación del desempeño laboral 57
Tabla 28 Trato recibido 58
Tabla 29 Accesibilidad a ayudar de los empleados 59
Tabla 30 Atención a problemas 60
Tabla 31 Comunicación entre empleados y estudiantes 61
Tabla 32 Capacitados los empleados 62
Tabla 33 Nivel de profesionalismo 63
Tabla 34 Áreas a mejorar 64
Tabla 35 Sugerencias especificas 65
Tabla 36 Análisis Interno 70
Tabla 37 Análisis Externo 71
Tabla 38 Matriz consolidada FODA 75
Tabla 39 Matriz de Impacto Interno 77
Tabla 40 Matriz de Impacto Externo 79
Tabla 41 Matriz de correlación Debilidades y Amenazas 81
Tabla 42 Matriz de correlación Fortalezas y Oportunidades 83
Tabla 43 Matriz Priorizada FODA 85
Tabla 44 Estrategias del FODA Cruzado 88

Tabla 45 Estrategias 90

Tabla 46 Cronograma de Gantt 109

Tabla 47 Presupuesto ejecutado 111

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapa Georreferencial de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON 27
Figura 2 Tiempo que labora en la institución 33
Figura 3 Ingreso a la institución 34
Figura 4 Inducción de las funciones que iba a desempeñar 35
Figura 5 Área de trabajo 36
Figura 6 Funciones a desempeñar 37
Figura 7 Relación con sus compañeros de trabajo 38
Figura 8 Principales problemas existentes 39
Figura 9 Capacitaciones en la institución 40
Figura 10 Capacitaciones 41
Figura 11 Tipos de capacitaciones 42
Figura 12 Mejorar el desempeño de la institución 43
Figura 13 Áreas para mayor capacitación 44
Figura 14 Existe un trato justo 45
Figura 15 Programa de evaluación del desempeño 46
Figura 16 Evaluación al desempeño laboral 47
Figura 17 Evaluación de desempeño 48
Figura 18 Desempeño laboral 49
Figura 19 Gestión del talento humano 50
Figura 20 La ética del profesional 51

Figura 21 Programa de integración 52
Figura 22 Incentivos 53
Figura 23 Gestión del talento humano 54
Figura 24 Genero 55
Figura 25 Edad 56
Figura 26 Calificación del desempeño laboral 57
Figura 27 Trato recibido 58
Figura 28 Accesibilidad a ayudar de los empleados 59
Figura 29 Atención a problemas 60
Figura 30 Comunicación entre empleados y estudiantes 61
Figura 31 Capacitados los empleados 62
Figura 32 Nivel de profesionalismo 63
Figura 33 Áreas a mejorar 64
Figura 34 Sugerencias especificas 65

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A Cronograma de Gantt 109

Anexo B Presupuesto ejecutado 111

Anexo C Entrevista 112

Anexo D Encuesta a los empleados de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON 114

Anexo E Encuesta a los estudiantes de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON 118

Anexo F Cronograma de ejecución de la estrategia 1 121

Anexo G Cronograma de ejecución de la estrategia 2 122

Anexo H Cronograma de ejecución de la estrategia 3 123

Anexo I Cronograma de ejecución de la estrategia 4 124

Anexo J Cronograma de ejecución de la estrategia 5 125

Anexo K Cronograma de ejecución de la estrategia 6 126

Anexo L Cronograma de ejecución de la estrategia 7 127

Anexo M Cronograma de ejecución de la estrategia 8 128

Anexo N Cronograma de ejecución de la estrategia 9 129

Anexo O Visitas a la Institución, Entrevista, Encuestas 130

Anexo P Carta de Aceptación de la Empresa 132

Anexo Q Calificación de Turnitin 133

Anexo R Captura de Turnitin 134

INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene como objetivo principal conocer cómo la gestión del talento humano incide en el desempeño laboral en la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON en la ciudad de Guaranda, en el año 2024. Para ello, se plantean objetivos específicos como estudiar los referentes teóricos sobre el tema, realizar un diagnóstico de la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la institución mediante herramientas y métodos adecuados, y proponer estrategias de mejora que optimicen la gestión del talento humano, impactando positivamente en el rendimiento laboral.

El plan estratégico para el mejoramiento de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON de la ciudad de Guaranda en el fortalecimiento del Talento humano, son esenciales para el éxito de cualquier institución, independientemente de su tamaño o industria. En este contexto, la gestión del talento humano juega un papel protagonista, especialmente en organizaciones especializadas en formación y educación, como la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON en Guaranda.

En 2024, la gestión eficaz del talento en la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON no es sólo una prioridad para mejorar la calidad de la educación, sino también un desafío estratégico para asegurar la sostenibilidad y la competitividad en un entorno cada vez más exigente. La forma en que se selecciona, capacita, motiva y retiene a las personas afecta directamente el desempeño laboral y, a su vez, el desempeño organizacional.

Este trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la relación entre la gestión de recursos humanos en la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON y su impacto en el desempeño laboral. A través de este estudio, buscamos identificar las fortalezas y debilidades de la gestión de recursos humanos para proponer estrategias que puedan ayudar a optimizar los procesos internos y mejorar el desempeño individual y colectivo de los trabajadores.

RESUMEN

El propósito de esta investigación es analizar cómo la gestión del talento humano impacta en el desempeño laboral en la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON de Guaranda en el año 2024. En un entorno educativo, los empleados son clave para garantizar una formación de calidad, ya que son los responsables de transferir conocimientos y experiencias a los estudiantes. Este trabajo destaca la importancia de una adecuada selección, capacitación, motivación y retención del talento humano, factores esenciales para el éxito organizacional y la competitividad de la institución.

El estudio se enfoca en diagnosticar las fortalezas y debilidades de la gestión de recursos humanos en la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON, utilizando herramientas y métodos específicos. A partir de este diagnóstico, se propondrán estrategias de mejora que optimicen los procesos internos y contribuyan a elevar el desempeño laboral tanto individual como colectivo de los empleados.

Se espera que los resultados de esta investigación no solo ayuden a mejorar la calidad educativa, sino también fortalezcan la competitividad de la institución, garantizando su sostenibilidad en un contexto educativo cada vez más exigente. Así, esta tesis busca ofrecer soluciones prácticas para una gestión más eficiente del talento humano, impactando positivamente en el desempeño organizacional y en la calidad de los servicios ofrecidos por la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON.

Este estudio también reconoce que en un mundo cada vez más competitivo y en constante cambio, la gestión efectiva del talento humano es un factor diferenciador clave para las organizaciones. En el caso específico de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON, la implementación de estrategias adecuadas no solo mejorará el desempeño de los empleados, sino que también impactará directamente en la formación de los estudiantes, garantizando que reciban una educación de alta calidad. A través de este trabajo, se busca ofrecer propuestas concretas y aplicables que fortalezcan las áreas críticas de la gestión de recursos humanos, promoviendo un ambiente de trabajo más colaborativo y productivo, lo que redundará en la mejora continua de la institución y en su capacidad para mantenerse a la vanguardia en el ámbito educativo local.

Palabras claves: Gestión – Talento humano – Desempeño laboral – Formación y retención de personal – Estrategias.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze how human talent management impacts work performance at the GORGE WASHINTON Driving School in Guaranda in 2024. In an educational environment, employees are key to ensuring quality training, as they are responsible for transferring knowledge and experiences to students. This paper highlights the importance of adequate selection, training, motivation, and retention of human talent, essential factors for organizational success and the competitiveness of the institution.

The study focuses on diagnosing the strengths and weaknesses of human resource management at the GORGE WASHINTON Driving School, using specific tools and methods. Based on this diagnosis, improvement strategies will be proposed that optimize internal processes and contribute to raising both individual and collective work performance of employees.

It is hoped that the results of this research will not only help to improve the quality of education, but also strengthen the competitiveness of the institution, guaranteeing its sustainability in an increasingly demanding educational context. Thus, this thesis seeks to offer practical solutions for a more efficient management of human talent, positively impacting organizational performance and the quality of the services offered by the GORGE WASHINTON Driving School.

This study also recognizes that in an increasingly competitive and constantly changing world, effective human talent management is a key differentiating factor for organizations. In the specific case of the GORGE WASHINGTON Driving School, the implementation of appropriate strategies will not only improve employee performance, but will also directly impact student training, ensuring that they receive a high-quality education. Through this work, it seeks to offer concrete and applicable proposals that strengthen the critical areas of human resources management, promoting a more collaborative and productive work environment, which will result in the continuous improvement of the institution and its ability to remain at the forefront in the local educational field.

Key words: Management – Human talent – Job performance – Personnel training and retention – Strategies.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del problema

La gestión del talento es un tema de actualidad que ha recibido mayor atención en los últimos años en las instituciones públicas e instituciones privadas con el fin de lograr mejores resultados en las organizaciones, la aplicación adecuada de los procesos de gestión de recursos humanos puede conducir a un mejor desempeño laboral de los empleados, de esa manera lograr resultados positivos que beneficien no solo a la organización; sino a todos grupos de interés y la sociedad.

A nivel nacional el cambio de leyes constantes que ha existido dentro de las organizaciones ha hecho que nazcan nuevas empresas como es en este caso las escuelas de conducción, para obtener una licencia de conducción se necesita realizar el curso correspondiente en una de estas organizaciones. Sin embargo, al haber existido primeramente la organización llamada ANETA donde clasificaban al talento humano acorde a las necesidades de las grandes ciudades, que posteriormente se fue extendiendo a diferentes ciudades del país y finalmente nacieron las escuelas de conducción, una de ellas la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON de la ciudad de Guaranda.

Las organizaciones ahora están prestando más atención al talento humano y las percepciones positivas o negativas de los empleados sobre su entorno laboral pueden afectar el desempeño. La Escuela de Conducción está pasando por una gestión del talento humano sin coordinación, la cual se manifiesta como conflicto, mal desempeño del servicio, mal funcionamiento, pérdida o desperdicio de materiales y otras áreas importantes de la organización, como motivar a otros empleados a mantener un buen trabajo, compromiso organizacional con la empresa o de forma positiva aumentando su productividad y compromiso con la organización. En este contexto, se revela cuán importante y necesario es realizar un estudio que pueda gestionar la motivación laboral de la organización y con ello la obligación de mejorar el desempeño laboral de la organización.

En la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON se observa que no cumple con los sistemas de reclutamiento, selección e inducción del talento humano de una forma coordinada y comunicado a sus involucrados. Es de gran importancia llevar a cabo dentro la organización un plan adecuado del talento humano, ya que la escuela va prestar el servicio a los futuros conductores con tipo de licencia B. Considerando de que, teniendo un personal bien capacitado, ayude a disminuir los accidentes de tránsito, a tener una sociedad bien informada sobre la utilización y uso de las señales de tránsito, todo esto por medio de una enseñanza efectiva a los conductores. La participación a nivel laboral, incluida la supervisión, la comunicación, la autorrealización, las condiciones laborales y la motivación que apoyan a los compañeros de trabajo, es fundamental, por lo que se analizará el desempeño laboral actual de administradores y educadores para conocer cómo afecta al comportamiento organizacional.

1.2 Formulación del problema

¿Cómo incide la gestión del talento humano en el desempeño laboral de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON en la ciudad de Guaranda, año 2024?

1.3 Preguntas de investigación

- ¿Qué técnicas, herramientas y métodos permitirán conocer la situación actual de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON en cuanto a la gestión del talento humano y su desempeño laboral?
- ¿Cuáles son los referentes teóricos que fortalecerán los conocimientos sobre la gestión del talento humano y el desempeño laboral?
- ¿Qué instrumentos permiten establecer planes de acción sobre la gestión del talento humano que se verá fortalecido en el desempeño laboral?

1.4 Justificación

La presente investigación es de suma importancia por cuanto va permitir identificar las formas de selección, reclutamiento e inducción del talento humano en este tipo de organizaciones, considerando que los instructores, profesores, capacitadores de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON tienen relación directa con el talento humano, por lo tanto, una buena imagen del mismo a través de su desempeño laboral va permitir una buena imagen de la organización hacia sus clientes y la sociedad.

Esta investigación es factible realizar debido a la autorización del representante legal de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON, con sede en la ciudad de Guaranda, como también el personal que labora en la organización están dispuestos a proveer toda la información y facilidades necesarias para poder llevar a cabo esta investigación.

Es pertinente realizar esta investigación tomando en cuenta que, durante las etapas de estudio de la carrera de Administración de Empresas, permitió conocer temáticas referentes a la gestión del talento humano y satisfacción laboral, que por medio del desarrollo de este trabajo investigativo va a permitir fortalecer los conocimientos a través de bibliografías y temas que se va consultar.

Por medio de esta investigación el beneficiario directo será la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON, sus trabajadores, y los beneficiarios indirectos son los clientes y la comunidad de la ciudad de Guaranda.

1.5 Objetivos:

1.5.1. Objetivo General

- Conocer como la gestión del talento humano incide en el desempeño laboral en la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON en la ciudad de Guaranda, año 2024.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Estudiar los referentes teóricos expresados por varios autores, en libros, webgrafía, artículos científicos.
- Realizar un diagnóstico a la gestión del talento humano y desempeño laboral de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON con la aplicación de diferentes instrumentos y herramientas.
- Proponer estrategias que permitan el mejoramiento de la gestión del talento humano en la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON y se verán reflejados en su desempeño laboral.

1.6 Idea a defender

Como incide la gestión del talento humano en el mejoramiento del desempeño laboral en la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON en la ciudad de Guaranda, año 2024.

1.7 Variables (Operacionalización)

- **Variable dependiente:** Desempeño laboral.
- **Variable independiente:** Gestión del talento humano.

Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización Variable Dependiente

Variable	Definición Conceptual	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumentos
Desempeño laboral.	Son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización.	El desempeño laboral se define como el nivel de efectividad y eficiencia con que los empleados llevan a cabo sus tareas y responsabilidades dentro de la organización.	Comportamiento.	Desempeño de las tareas.	¿ Cómo evalúa la institución el desempeño laboral?	Encuesta y entrevista
				El civismo.	¿El afectuoso ambiente laboral en la institución?	Encuesta y entrevista
				Productividad.	¿La coordinación entre los directivos y profesores es productivo?	Encuesta y entrevista

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Tabla 2

Operacionalización Variable Independiente

Variable	Definición Conceptual	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumentos
Gestión del talento humano.	Su principal finalidad es el mantenimiento y mejora de las relaciones personales entre los directivos y colaboradores de la empresa en todas las áreas. Se trata de una visión integral con el fin de optimizar las relaciones entre los trabajadores y la empresa.	La gestión del talento humano se refiere a las prácticas y estrategias implementadas por una organización para optimizar el desempeño y el bienestar de sus empleados.	Entorno laboral.	Mantenimiento	¿la institución da capaciones?	Encuesta y entrevista
				Mejora.	¿Sus opiniones son tomadas en cuenta en la toma de decisiones?	Encuesta y entrevista
				Optimizar.	¿La institución tiene una optimización de sus recursos?	Encuesta y entrevista
			Supervisión	Organización.	¿La institución cuenta con un organigrama estructural y de funciones?	Entrevista.
				Comunicación.	¿La institución lleva una comunicación formal o informal?	Entrevista.

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

En la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON de la ciudad de Guaranda, es fundamental realizar el presente trabajo de investigación, ya que es necesario fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución, a través de una adecuada gestión de talento humano; mismo que le permita mejorar la productividad laboral y el fortalecimiento de la imagen Institucional.

Es necesario hacer referencia a trabajos de investigaciones anteriores realizadas, con temas similares, los mismos que sirven de guía, orientación y consulta y que se describen a continuación:

Según la investigación realizada por (Muñoz, 2023) Universidad Nacional de Chimborazo con tema denominado **LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CONSEJO NACIONAL ELECTORAL DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA** Concluye que:

1. Que por medio del diagnóstico realizado a la institución, la situación actual de la gestión del talento humano dentro del Consejo Nacional Electoral de la ciudad de Riobamba es que incide en el desempeño laboral de los trabajadores, ya que permite dar cumplimiento eficaz a todas las tareas, actividades y proyectos que fueron asignados por la institución, contribuye con el desarrollo de las competencias laborales de cada servidor, aumenta el nivel de desempeño mediante el correcto manejo del capital humano garantizando así el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

2. La gestión de talento humano basado en competencias diseñado para los trabajadores del Consejo Nacional Electoral de la ciudad de Riobamba permitirá mejorar el desempeño laboral de los trabajadores y por ende se disminuirán los riesgos de presentar inconvenientes en el desarrollo de las actividades y ejecución de las tareas.

Según la investigación realizada por (Balanzátegui García, 2023) Universidad Nacional de Chimborazo con tema denominado **LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CONSEJO NACIONAL ELECTORAL DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA** Concluye que:

La gestión del Talento Humano logra que el personal se motive y desarrolle cada una de sus actividades de manera eficiente y óptima, alcanzando los objetivos propuestos. Induciendo la preparación y formación de profesionales aptos en la búsqueda de mejorar su desempeño laboral dentro de la universidad.

Las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo; en específico se trata de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de la compañía.

Según la investigación realizada por (Palacios Gomez, 2021)Universidad Técnica Estatal de Quevedo con tema denominado **GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO.** Concluye que:

El fortalecimiento del desempeño laboral del talento humano, está basado en programas de capacitación, tanto en lo administrativo como en lo técnico, contribuyendo a elevar el rendimiento integral en cada una de las áreas, beneficiando al cumplimiento de los objetivos institucionales planteados.

La gestión se constituye en una herramienta importante que guía la aplicación de los lineamientos pertinentes que permitan sistematizar las funciones del cargo, así como el grado de responsabilidad del funcionario de acuerdo a la naturaleza del departamento requirente Un sistema de gestión del talento a la estrategia de negocios requiere incorporarse y ejecutarse en los procesos diarios a través de toda la institución. No puede dejarse en manos únicamente de la unidad de talento humano la labor de atraer y retener a los colaboradores, sino que debe ser practicado en todos los niveles de la organización.

La unidad de talento humano debe compartir abiertamente la información con todas las áreas para que los empleados logren el conocimiento de los objetivos de la organización en su totalidad. Las organizaciones que se enfocan en desarrollar su talento integran planes y procesos, dan seguimiento y administran el talento utilizando lo siguiente:

1. Buscar, atraer y reclutar candidatos calificados con formación competitiva
2. Administrar y definir sueldos acordes al nivel académico y cargo.
3. Gestionar oportunidades de capacitación y desarrollo
4. Establecer procesos para fortalecer el desempeño
5. Orientar y ejecutar programas de retención
6. Administrar ascensos y traslados

Según la investigación realizada por (Zambrano Chumo, 2023)Universidad Técnica de Ambato con tema denominado **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL DISTRITO 18D06 CEVALLOS A TISALEO–EDUCACIÓN** concluye que:

A nivel mundial la administración del talento humano tiene como tarea desarrollar habilidades y aptitudes del individuo. No debemos olvidar, que las organizaciones dependen, para su funcionamiento y su evolución, primordialmente del elemento humano. Una organización que aprende es aquella que transfiere conocimientos a sus miembros, que construye un capital que no sólo se refleja en las cuentas de resultados de la empresa sino también en el potencial de sus miembros.

En el distrito de educación Cevallos Tisaleo de la ciudad de Ambato saben que las habilidades técnicas son necesarias para el éxito en la gestión del talento humano. Por lo tanto, el director necesita tener buenas habilidades de comunicación y de interrelación con el personal para desarrollar un mejor desempeño de sus colaboradores ya que han demostrado que han ido bajando cada vez más el desempeño laboral.

Pero gestionar este talento es el principal reto que tienen que afrontar las empresa en la actualidad, para ello se crea la necesidad de incorporar una visión más integradora en la mente de los directivos y trabajadores de las diferentes compañías y siempre pensar que las estrategias que se utilicen deben implementarse en su totalidad para lograr esa sinergia que tanto se desea en el proceso organizacional y una vez logrado el objetivo lo único que resta es dirigir al personal hacia el destino de impacto deseado y con ello se obtendrán esos resultados que tanto se desea en la empresa.

Según la investigación realizada por (Zambrano Chumo, 2023) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil con tema denominado **MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE COMBUSTIBLE PETROILMANTA S.A** concluye que:

la Gestión del Talento Humano es un proceso por el cual se determina la información acertada, referente a un trabajo específico, mediante la observación y el estudio.

Es la determinación de las tareas que componen un trabajo de las habilidades, conocimientos, capacidades y responsabilidades solicitadas del trabajador para su proporcionado ejercicio y que diversifiquen el trabajo de los demás, de la misma manera se conoce como el ligado de capacidades intelectuales los cuales se encuentran conformados por la adicción de dos subconjuntos: como las competencias y los conocimientos; además que las mismas sirven para establecer el desempeño superior, el efectivo talento en correlación con una área o un sitio de trabajo existirá dado por la intersección de ambos subconjunto.

2.2 Marco Científico

El proyecto está integrado en la investigación de la gestión del talento y su incidencia en el desempeño laboral de los involucrados en la escuela de condición GORGE WASHINTON.

La gestión del talento es un proceso estratégico que identifica, desarrolla y retiene a los empleados más valiosos, alineando sus habilidades y aspiraciones con los objetivos organizacionales. Al invertir en el crecimiento y bienestar de su capital humano, las empresas fomentan un ambiente laboral motivador y productivo, lo que se traduce en un mejor desempeño individual y colectivo. La gestión del talento es la clave para construir una fuerza laboral competente, comprometida y adaptable a los desafíos del mercado, impulsando el éxito y la sostenibilidad de la organización a largo plazo.

Este proyecto de investigación se basa en las siguientes teorías y definiciones.

2.2.1 La gestión del talento

Según (Chiavenato I. , 2009) La gestión del talento humano en las empresas ha llegado a ser reconocida como una parte inherente de la administración. Su principal finalidad es el mantenimiento y mejora de las relaciones personales entre los directivos y colaboradores de la empresa en todas las áreas. Se trata de una visión integral con el fin de optimizar las relaciones entre los trabajadores y la empresa.

Cómo retener y aumentar el talento humano en la empresa

Con la finalidad de aumentar el talento humano en la empresa, se deben implementar acciones encaminadas a:

1. Fomentar el desarrollo personal y profesional de los trabajadores, flexibilizando horarios o poniendo a su alcance experiencias formativas.
2. Implementar métricas o programas para medir el rendimiento y desempeño de los empleados, para detectar a los mejores profesionales e incentivar a sus compañeros.
3. Crear e impulsar planes de reclutamiento y de retención del talento.
4. Establecer nóminas que sirvan para atraer y retener a los mejores prospectos.

5. Poner en marcha un programa de ascensos y/o de conciliación familiar y geográfica, con el fin de incrementar el bienestar de los trabajadores.
6. Lo que queda claro es que, para poder cumplir con esta misión, se necesita contar con gestores del talento humano; figuras clave que se ocupan de incorporar a su empresa a candidatos talentosos, de los que se espera tengan un excelente desempeño de sus funciones.

En definitiva, los gestores de talento son determinantes para potenciar el talento de los empleados. Es por eso que la formación académica de aquellos que buscan desempeñarse en esta posición dentro del área de recursos humanos de una empresa debe iniciar con el acceso a un Grado en Recursos Humanos y Relaciones Laborales, como el que ofrece UNIR. Con el cual, se obtendrá conocimientos teóricos, prácticos y digitales para gestionar las nuevas formas de organización laboral en entornos multiculturales. (Chiavenato I. , 2008)

Cuál es la importancia de la gestión de talento humano en la empresa. (Pérez, 2021)

Existen muchas ventajas para las empresas que realizan un esfuerzo orientado no solo en retener a su mejor talento, sino en fomentar su desempeño; y es que hay una fuerte relación entre tener un talento exitoso y obtener resultados empresariales óptimos.

Algunos de los beneficios que obtienen las compañías que gestionan el talento de sus trabajadores son:

1. Menos pérdidas económicas ligadas a costes (despidos) y tiempos de formación de nuevos candidatos.
2. Aumento de la productividad, con el consecuente mejoramiento económico para la empresa.
3. Mejor clima laboral, fruto de la disminución de la rotación de personal.
4. Mayor satisfacción laboral, que se traduce en una mejor exposición de la empresa (por medio de sus recomendaciones) y un mayor esfuerzo del empleado por obtener mejores resultados en su puesto de trabajo.

5. Incremento de la lealtad, al saber que la finalidad del programa de gestión del talento humano los lleva a poder dar sus próximos pasos laborales dentro de la empresa.

Objetivos de la gestión del talento humano (Chiavenato I. , 2008)

La gestión del talento humano en la empresa ha llegado a ser reconocida como una parte inherente de la administración. Su principal finalidad es el mantenimiento y mejora de las relaciones personales entre los directivos y colaboradores de la empresa en todas las áreas. Se trata de una visión integral con el fin de optimizar las relaciones entre los trabajadores y la empresa

Tipos de gestión del talento humano

1. Reclutamiento y selección.
2. Gestión del rendimiento.
3. Aprendizaje y desarrollo.
4. Retención e involucramiento.
5. Diversidad e inclusión.

2.2.2 Talento humano

Según (Chiavenato, 2008) La gestión del talento humano, se apoya en procesos fundamentales para el desarrollo de sus operaciones, los mismos se asumen en esta investigación, como esenciales y analizándolos desde una perspectiva tradicional, se concentran en:

- **Reclutamiento**: proceso de comunicación donde la organización divulga y ofrece oportunidades de trabajo al mercado de recursos humanos. Representa un proceso de comunicación dos vías: comunica y divulga oportunidades de empleo, al mismo tiempo que atrae a los candidatos al proceso de selección.
- **Selección**: consiste en escoger a los mejores candidatos para la organización. Está compuesto por una secuencia de etapas con varias opciones. La evaluación de los resultados de la selección es importante para determinar su costo operacional y los beneficios que ofrece.

- **Capacitación**: proceso sistemático de mejora del comportamiento de las personas para que alcancen los objetivos de la organización. La capacitación y el desarrollo constituyen procesos de aprendizaje, modificando el comportamiento de las personas por medio de cuatro tipos de cambios: transmisión de información, desarrollo de habilidades, de actitudes y de conceptos.
- **Recompensa**: retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguien. La recompensa más común es la remuneración. Existen recompensas financieras y no financieras. Las recompensas financieras pueden ser directas (como el salario directo, los premios y las comisiones) o indirectas (vacaciones, descanso semanal remunerado, gratificaciones, etc.).
- **Evaluación del desempeño**: da a conocer el valor del desempeño de cada individuo, en función de las actividades que desempeña, de los objetivos y resultados que debe lograr, y de su posible desarrollo; es un sistema que sirve para juzgar, estimar, la excelencia de las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al desarrollo de la empresa.

Administrar el talento humano se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las organizaciones. Tener personas no significa necesariamente tener talentos. Entonces, ¿cuál es la diferencia entre personas y talentos? Un talento es un tipo especial de persona y no siempre toda persona es un talento. Para tener talento, la persona debe poseer cualidades diferenciadoras y competitivas que la valoren.

Existen cuatro aspectos esenciales en el talento de las personas que reflejan la competencia individual.

a) **Conocimiento**. - Es el saber, es el resultado de aprender a aprender de forma continua.
b) **Habilidad**. - Se trata de saber hacer. Es la aplicación del conocimiento para resolver problemas y situaciones, es crear, es innovar. Es transformar el conocimiento en resultado.

c) **Juicio**. - Se trata de saber analizar la situación y el contexto, es tener el análisis crítico, juzgar los hechos, establecer un equilibrio y definir prioridades.
d) **Actitud**. - Se trata de saber hacer que ocurran las cosas. Actitud positiva y emprendedora, permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, dar valor agregado, llegar a la excelencia y enfocarse a los resultados, es lo que lleva a la persona a alcanzar la autorrealización. (Chávez, 2016)

2.2.3 Desempeño laboral

Según (Chiavenato I. , 2009), se define el desempeño laboral, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, el autor afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. También, agrega que el desempeño individual se trata del comportamiento del evaluado encaminado a lograr efectivamente los objetivos. El aspecto principal del sistema reside en este punto, el desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos.

(Alles)Menciona que la evaluación del desempeño de un trabajador es un instrumento para supervisar el personal, donde su principal objetivo es identificar el desarrollo individual y profesional, la mejora permanente y el aprovechamiento del mismo. Los empresarios y los empleados son escépticos en relación con las evaluaciones de desempeño.

En la actualidad se toman en cuenta tres tipos de conductas que conforman o pertenecen al desempeño en el trabajo, estas son:

a) Desempeño de las tareas, que tiene que ver con el cumplimiento de todas las responsabilidades y las tareas que respaldan y ayudan a la fabricación de un producto o servicio, este tipo de conducta hace referencia también a las funciones de tipo administrativo;

b) El civismo, se enlaza a las actividades que ayudan al entorno psicológico de la empresa, la manera de ofrecer respaldo y ayudar a los demás compañeros, las relaciones interpersonales entre el personal deben de estar caracterizada por el respeto;
c) La productividad, este factor o aspecto diferenciador tiene un alto impacto sobre el bienestar de las compañías, su incidencia produce que el nivel de eficiencia en el mercado decaiga, la falta de productividad tiene que ver con el robo de recursos, malas relaciones interpersonales, absentismo, entre otros.

2.3 Marco Conceptual

Clima Organizacional. El clima organizacional se refiere al ambiente laboral que se experimenta en una empresa. Es la percepción que los empleados tienen sobre la cultura, valores, políticas y prácticas de la organización. (Queretaro, 2023)

Capacitación. La capacitación y el desarrollo constituyen procesos de aprendizaje, modificando el comportamiento de las personas por medio de cuatro tipos de cambios: transmisión de información, desarrollo de habilidades, de actitudes y de conceptos. (Pimentel, 2022)

Cambio. Considera el cambio de comportamientos como el resultado de un conjunto de fuerzas dentro de un sistema. (LEWIN, 2016)

Compromiso. El compromiso es la base de cualquier tipo de cambio que se considere necesario para conseguir un resultado diferente. (Silva, 2022)

Comportamiento: el Comportamiento Organizacional (CO) depende de ciertas características que poseen las organizaciones y su entorno, tales como manejo de contingencias, situaciones, mentalidad y estructura organizacional establecida para la toma de decisiones y la operación regular. (Chiavenato I. , 2009)

Comunicación. La comunicación es el medio físico a través del cual se lleva a cabo un acto comunicativo, es un proceso que consiste en la transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor. (Delgado, 2023)

Cultura Organizacional. Cultura organizacional es el conjunto de creencias, hábitos, valores, actitudes y tradiciones de los miembros de una empresa. La cultura organizacional se expresa a través de sus estrategias, estructuras y sistema. (Editorial, 2020)

Desempeño Laboral. El desempeño laboral, se define como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización (Chiavenato I. , 2009),

Eficacia. La eficacia es la cualidad que tiene una cosa, persona o procedimiento para producir el efecto deseado o esperado**.** (Equipo editorial, Eficacia, 2024)

Eficiencia. es virtud o facultad para lograr un efecto. También, es la acción con que se logra ese efecto. La palabra eficiencia es de origen latín *efficientĭa*. (Significados, 2019)

La Gestión: El autor sostiene que la gestión de personas debe estar alineada con los objetivos y la estrategia de la organización. Esto implica no solo reclutar a personas con las habilidades adecuadas, sino también desarrollar un ambiente de trabajo que fomente la innovación, la colaboración y el compromiso. (Chiavenato I., 2009)

Talento Humano. Se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente. (Chiavenato, 2008)

Evaluación 360. La evaluación de desempeño de 360 grados comprende el contexto externo que rodea a cada persona. Se trata de una evaluación en forma circular realizada por todos los elementos que tienen algún tipo de interacción con el evaluado (Según Allen, 2018)

Evaluación Basada en Resultados. La evaluación de los resultados, o evaluación final, es aquella que se realiza para comprobar los aprendizajes o las capacidades desarrollados por el alumno al concluir un período completo y autosuficiente, ya se trate de un módulo, un curso, una materia, una etapa o un ciclo. (Susana Avolio de Cols, 2021)

Evaluación por Objetivos. La evaluación por objetivo es un tipo de evaluación de desempeño planteado por el educador estadounidense Ralph Tyler, que consiste en el proceso en el cual se comprueba si existe una congruencia entre objetivos planteados y los resultados, ofreciendo un marco de análisis para saber hasta qué punto se cumplen dichos objetivos y cómo superarlos. (Felicity, 2022)

2.4 Marco Legal

Según la (CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008)

En el Artículo 1.- El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada.

La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa previstas en la Constitución.

Los recursos naturales no renovables del territorio del Estado pertenecen a su patrimonio inalienable, irrenunciable e imprescriptible.

En el Articulo. 3.- Son deberes primordiales del Estado:

- Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.
- Garantizar y defender la soberanía nacional.
- Fortalecer la unidad nacional en la diversidad.
- Garantizar la ética laica como sustento del quehacer público y el ordenamiento jurídico.
- Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir.
- Promover el desarrollo equitativo y solidario de todo el territorio, mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización.
- Proteger el patrimonio natural y cultural del país.
- Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción.

En el artículo. 10.- Las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos son titulares y gozarán de los derechos garantizados en la Constitución y en los instrumentos internacionales.

La naturaleza será sujeto de aquellos derechos que le reconozca la Constitución. **Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:**

Los derechos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizarán su cumplimiento.

Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades.

Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación.

El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad.

Los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte.

Según la (LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO, 2016)

En el artículo. 1.- Principios. - La presente Ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación.

En el artículo. 2.- Objetivo. - El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

En el artículo de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, establece que el Sistema (Huerta, 2018)

Integrado de Desarrollo del Talento Humano del Servicio Público está conformado, entre otros, por el Subsistema de Evaluación del Desempeño.

En el artículo 76 de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, prescribe que el subsistema de evaluación del desempeño es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistémicamente se orienten a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto; y, que la evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público.

En el artículo. - Deberes de las o los servidores públicos. - Son deberes de las y los servidores públicos**:** (Barrezueta, 2010)

Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley

Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;

Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;

Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley

Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;

Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;

Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración;

Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;

Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente.

Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y, Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización.

REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO

En el artículo. - ÁMBITO DE APLICACIÓN. - Las disposiciones del presente

Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

En el artículo. - OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES.

1. Participar en el control de desastres, prevención de riesgos y mantenimiento de la higiene en los locales de trabajo cumpliendo las normas vigentes.
2. Asistir a los cursos sobre control de desastres, prevención de riesgos, salvamento y socorrismo programados por la empresa u organismos especializados del sector público.
3. Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.
4. Informar al empleador de las averías y riesgos que puedan ocasionar accidentes de trabajo. Si éste no adopta las medidas pertinentes, comunicar a la Autoridad Laboral competente a fin de que adopte las medidas adecuadas y oportunas.
5. Cuidar de su higiene personal, para prevenir el contagio de enfermedades y someterse a los reconocimientos médicos periódicos programados por la empresa.
6. No introducir bebidas alcohólicas ni otras substancias tóxicas a los centros de trabajo, ni presentarse o permanecer en los mismos en estado de embriaguez o bajo los efectos de dichas substancias.

2.5 Marco Georreferencial

La Escuela de Conducción GORGE WASHINTON se encuentra ubicada en Ecuador provincia Bolívar ciudad Guaranda entre las calles C. Azuay &, Guaranda.

Figura 1

Mapa Georreferencial de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON



Nota: Mapa Georreferencial Mapa Georreferencial de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON tomado de Google maps Fuente (C. Azuay 1123 - Google Maps)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

La serie de procedimientos y pasos secuenciales ha permitido emplear el tipo de investigación cualitativa, porque va permitir analizar los pormenores, sobre los aspectos fundamentales que permiten un adecuado o la débil gestión del talento humano, por parte de los miembros de la institución

3.1.1 Investigación descriptiva

Dicho de otra manera, la investigación descriptiva es una herramienta fundamental en el campo de la ciencia que se centra en observar y describir las características de grupos de personas, objetos o eventos. Su principal objetivo es «pintar un cuadro detallado» de la situación tal y como es en el momento de estudiarla, sin preguntarse por qué las cosas son de cierta manera. (Arias, 2024)

A través de esta investigación se obtendrá un conocimiento secundario y se utilizará con el fin de describir la situación actual de la institución, lo cual permitirá determinar los aspectos fundamentales del problema objeto de estudio, la forma en la que se presenta y que es lo que ha causado a la institución mantenerse con el problema porque se pretende establecer cómo es y cómo se realizan los procesos de la gestión del talento humano.

3.1.2 Investigación explicativa.

La investigación explicativa permite al investigador proporcionar una visión profunda de un tema específico, lo que da origen a más temas y brinda más oportunidades para que los investigadores estudien cosas nuevas y cuestionen cosas nuevas. El estudio profundo de los temas crea un ciclo y el pensamiento estudio crítico del tema crea más preguntas y esas preguntas conducen a más formas para que los investigadores estudien más cosas relacionadas con ese tema. (Taboola, 2018)

Porque se busca razones o causas para explicar los procesos de gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON en la ciudad de Guaranda.

3.1.3 Investigación de campo.

La investigación de campo es la recopilación de datos nuevos de fuentes primarias para un propósito específico. Es un método de investigación encaminado a comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno natural. Cuando los investigadores hablan sobre estar en "el campo" están hablando de estar en el lugar de los hechos y participar en la vida cotidiana de las personas. (QuestionPro, 2024)

Para aplicar la investigación de campo en esta investigación necesitará la visita constante a la institución para realizar un análisis de cada uno de los procesos desde la realidad, realizando entrevista al director de la institución, encuestas a los empleados y estudiantes de la institución.

3.1.4 Investigación Bibliográfica Documental.

En el proceso de recolección de información para la construcción de un objeto de investigación o de un proyecto de tesis, la investigación bibliográfica y documental (IBD) ocupa un lugar importante, ya que garantiza la calidad de los fundamentos teóricos de la investigación. (U., 2014)

El apoyo documental o bibliográfico es de vital importancia para el desarrollo del sistema de gestión del talento humano, ya que, mediante la recopilación de referencias bibliográficas como: libros, revistas, artículos científicos se dará sustento a la aplicación de la propuesta.

3.2 Enfoque de la Investigación.

Los enfoques de investigación son un conjunto de planteamientos, sistematizados y controlados, que se encargan de orientar la resolución de un problema (Faneite, 2023)

Se utilizó un enfoque de métodos mixtos, integrando métodos cualitativos y cuantitativos. Inicialmente se revisarán libros y recursos bibliográficos disponibles en Internet y páginas web oficiales de la empresa o enlaces en la nube. Luego se utilizarán métodos de encuesta para recopilar estadísticas relevantes sobre el tema.

3.3 Métodos de la investigación.

Una investigación es una actividad dedicada a la obtención de nuevo conocimiento o su aplicación para la resolución de problemas específicos, a través de un procedimiento comprensible, comunicable y reproducible (Equipo editorial, Métodos de investigación, 2021)

Se aplicarán los siguientes Métodos de Investigación **Método inductivo, Deductivo**, que permitirá lograr los objetivos propuestos y ayudar a verificar las variables planteadas.

3.3.1 Método deductivo.

El método deductivo es un proceso lógico en el que se parte de una premisa general y se aplica la lógica para llegar a una conclusión específica. Este enfoque se utiliza comúnmente en las matemáticas y en otras disciplinas formales, y se considera un enfoque más riguroso y estructurado que el método inductivo. (Zuares, 2024)

3.3.2 Método inductivo.

Se optará por el método inductivo para el análisis de la información adquirida, pues permitirá generar abstracciones partiendo del caso específico investigativo hacia el caso general. Porque se analizarán otros factores como por ejemplo considerar el estudio o la aplicación de la gestión del talento humano.

3.3.3 Método Analítico-Sintético:

Este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad: el análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. (Jiménez, 2017)

Mediante este método se hará posible la comprensión de un adecuado análisis de datos de las encuestas y entrevistas etc.

3.4 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos.

3.4.1 Encuesta.

La razón por la que se utilizará la encuesta, es porque es un instrumento específico de la investigación social para averiguar cuál es la opinión de los estudiantes y, además, es una herramienta de fácil uso de recopilación de datos. Las encuestas estarán dirigidas a los empleados y estudiantes de la institución, que permite identificar situaciones reales que desafían en la institución.

3.4.2 Entrevista.

Es un diálogo entablado entre dos o más personas: el entrevistado o entrevistadores y el o los entrevistados que constan, de una técnica o instrumento empleado para diversos motivos, investigación, selección del personal. Una entrevista no es casual si no es un diálogo interesado con un acuerdo previo, intereses y expectativas para ambas partes. La entrevista se lo realizo al DIRECTOR de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON, para determinar cuáles son sus expectativas con relación a la gestión y el desempeño y mejoramiento de la institución.

3.5 Población, muestra

3.5.1 Población.

Se entiende por población al conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios. De acuerdo a la investigación se aplicará una población finita, ya que se puede contar y se pueden estudiar con mayor facilidad a sus integrantes

3.5.2 Muestra.

Para la presente investigación no se utilizó la fórmula de la muestra solo se utilizó un muestreo aleatorio simple, ya que el universo es reducido.

El universo y muestra para la respectiva investigación se detalla de la siguiente manera:

Universo: Escuela de Conducción GORGE WASHINTON

Población: 20 Personas

Se realizará la respectiva encuesta a 20 empleados y estudiantes de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON.

3.6 Procesamiento de la Información

El primer paso es leer el cuestionario detenidamente para asegurarse de que no haya errores en las preguntas anteriores. Las preguntas se formularon de forma clara y precisa para que los entrevistados y encuestados pudieran entenderlas correctamente.

El análisis de datos utiliza herramientas de Excel para simplificar el proceso de tabulación y garantizar la confiabilidad de la información final. Esto se hizo porque la población de estudio era pequeña.

Durante la tabulación y el análisis de datos, se utilizan gráficos y diagramas de barras para mostrar datos estadísticos para facilitar una mejor interpretación de la información recopilada. Luego se utilizó Word para analizar e interpretar los datos, examinando los resultados tabulados para determinar si las hipótesis propuestas fueron confirmadas o rechazadas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Encuesta dirigida a los empleados de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON en la provincia Bolívar, ciudad Guaranda.

1. ¿Qué tiempo labora en la institución?

Tabla 3

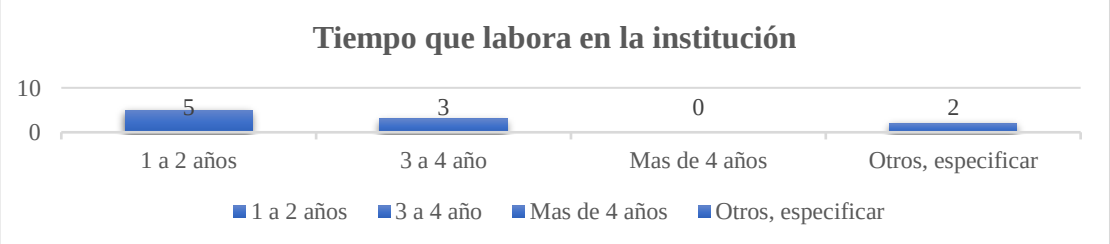
Tiempo que labora en la institución

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
1 a 2 años	5	50%
3 a 4 año	3	30%
Más de 4 años	0	0%
Otros, especificar	2	20%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 2

Tiempo que labora en la institución



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: Se muestra que la mayoría de los participantes (50%) tienen entre 1 y 2 años de experiencia, lo que sugiere una fuerza laboral relativamente nueva. Un 30% cuenta con entre 3 y 4 años de experiencia, y un 20% pertenece a otro grupo no especificado. Es relevante que no haya empleados con más de 4 años de experiencia.

2. ¿Cuál fue su proceso de ingreso a la institución?

Tabla 4

Ingreso a la institución

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Concurso	0	0%
Recomendación	6	60%
Otros, especificar	4	40%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 3

Ingreso a la institución



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: El análisis revela que el 60% de las personas que ingresaron fue a través de recomendaciones, lo que destaca la importancia de las redes personales y profesionales en este contexto. Ninguna persona mencionó que el medio de ingreso a la institución fue por medio de un concurso, representando el 0%. Esto muestra que los concursos no han sido una fuente de entrada significativa en este caso. La categoría "Otros" representa un 40%, indicando que fueron por otros medios que ingresaron a la institución, es importante abordar y considerar otras posibles fuentes de entrada o promoción que podría ser beneficioso si se busca diversificar las formas en que se atrae a nuevos participantes.

3. ¿Recibió usted inducción al momento de ingresar a la institución sobre las funciones que iba a desempeñar?

Tabla 5

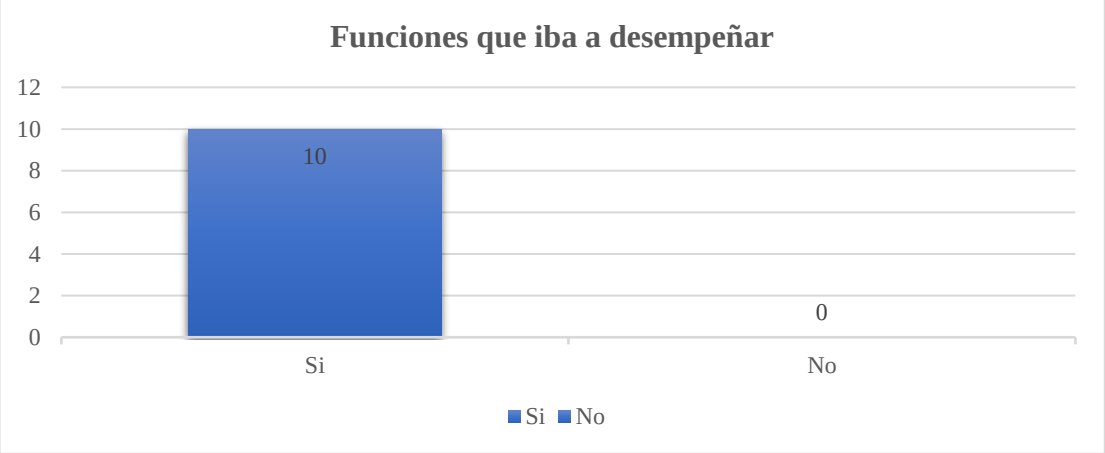
Inducción de las funciones a desempeñar

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 4

Inducción de las funciones que iba a desempeñar



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: Todos los empleados encuestados de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON dieron respuestas positivas a la pregunta, esto indica que todos los participantes recibieron inducción al momento de ingresar a la institución para así poder ejercer sus funciones, lo que evidencia el interés de la empresa para que sus empleados se desempeñen adecuadamente.

4. ¿Cuál es su área de trabajo?

Tabla 6

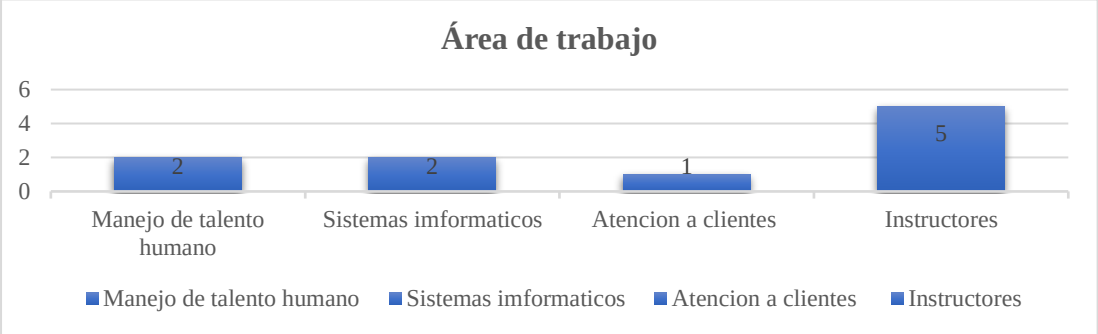
Área de trabajo

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Manejo de talento Humano	2	20%
Sistemas informáticos	2	20%
Atención a clientes	1	10%
Instructores	5	50%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 5

Área de trabajo



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: El análisis revela que la categoría de Instructores, que representa el 50% del total, indicando que este grupo es el más predominante en el contexto analizad, este alto porcentaje sugiere una prioridad o una alta inversión en el área de instrucción o formación, por otro lado, la categoría de Manejo de talento humano y Sistemas informáticos con un 20% respectivamente, muestran una distribución equilibrada, lo que sugiere que estas áreas también son importantes, pero no tan dominantes como la de instructores. Por otro lado, la categoría de Atención a clientes**,** con un 10% de representación, es la menos destacada. esto puede implicar que la atención al cliente es una prioridad menor en comparación con otras áreas. Estos hallazgos pueden orientar decisiones estratégicas para reasignar recursos, ajustar prioridades, o investigar más a fondo por qué algunas áreas son menos prominentes.

5. ¿Su perfil profesional está acorde a las funciones que usted desempeña?

Tabla 7

Funciones a desempeñar

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 6

Funciones a desempeñar



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: El análisis de la Tabla 5 muestra que el 100% de los encuestados considera que su perfil profesional está alineado con las funciones que desempeñan. Esto indica una adecuada correspondencia entre las habilidades y conocimientos de los empleados y las responsabilidades asignadas en sus roles. La total coincidencia sugiere una eficaz gestión del talento humano en la organización, asegurando que los empleados estén bien posicionados en funciones donde pueden maximizar su desempeño. No se reportan casos de desajuste, lo que refuerza la eficiencia en la asignación de tareas según el perfil profesional.

6. ¿Cómo calificaría su relación con sus compañeros de trabajo?

Tabla 8

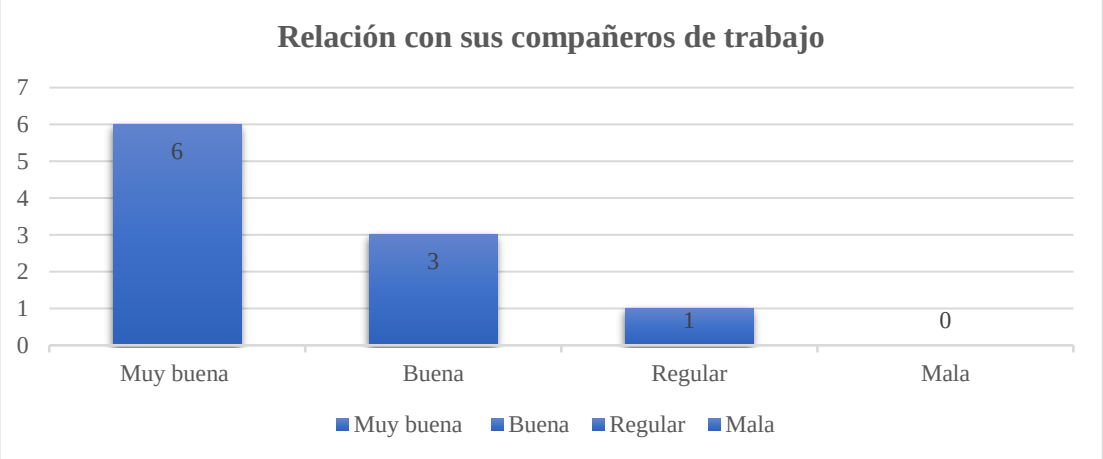
Relación con sus compañeros de trabajo

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	6	60%
Buena	3	30%
Regular	1	10%
Mala	0	0%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 7

Relación con sus compañeros de trabajo



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: Según el análisis de la evaluación muestra una percepción mayoritariamente positiva de la relación con los compañeros de trabajo. Con un 90% de los encuestados calificando su relación como "Buena" o "Muy buena", se puede concluir que el ambiente laboral es en general favorable y colaborativo. El 10% que califica la relación como "Regular" sugiere que hay áreas que podrían beneficiarse de mejoras. La ausencia de calificaciones "Malas" indica que no hay problemas graves en las relaciones laborales según los encuestados. Esto puede ser útil para identificar fortalezas y áreas de mejora en la dinámica del equipo.

7. ¿Cuáles son los principales problemas existentes del personal dentro de la institución?

Tabla 9

Principales problemas existentes

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Comunicación	4	40%
Liderazgo	0	0%
Organización	6	60%
Conocimiento	0	0%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 8

Principales problemas existentes



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: La mayoría de los empleados encuestados (60%) identifican la organización como el principal problema. Esto sugiere que los problemas relacionados con la estructura, los procesos y la gestión de recursos son los más significativos. Puede implicar ineficiencias en la asignación de tareas, falta de planificación o problemas en la coordinación de actividades.

8. ¿Usted recibe capacitaciones en la institución?

Tabla 10

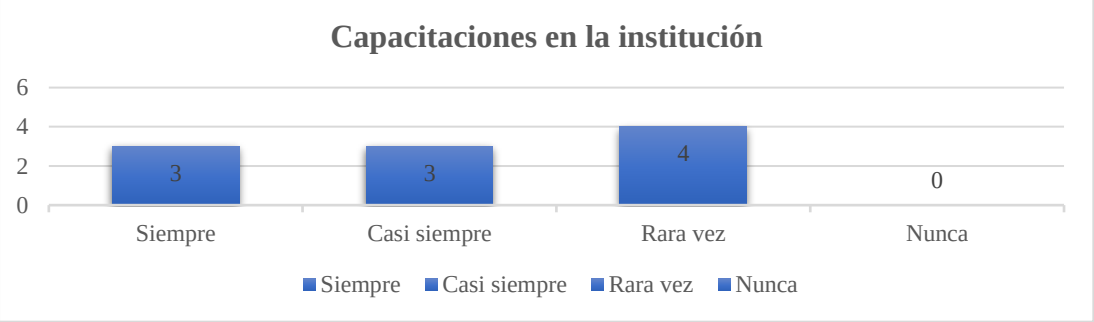
Capacitaciones en la institución

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	30%
Casi siempre	3	30%
Rara vez	4	40%
Nunca	0	0%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 9

Capacitaciones en la institución



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: La Tabla 8 muestra los resultados de la encuesta sobre la frecuencia de las capacitaciones en la institución. De los 10 encuestados, un 30% indicó que siempre reciben capacitaciones, mientras que otro 30% señaló que las reciben casi siempre. Sin embargo, un 40% manifestó que rara vez se les brinda capacitación, y ninguno de los encuestados afirmó que nunca recibe capacitaciones.

Este resultado revela que, aunque una parte significativa del personal recibe capacitación de manera regular, hay un grupo considerable que no accede a estos programas con la misma frecuencia. La presencia de un 40% que rara vez recibe capacitación sugiere la necesidad de mejorar la planificación y la cobertura de estos programas, para asegurar que todos los empleados tengan acceso a las oportunidades de desarrollo profesional que ofrece la institución.

9. ¿Con que frecuencia da capacitaciones la institución?

Tabla 11

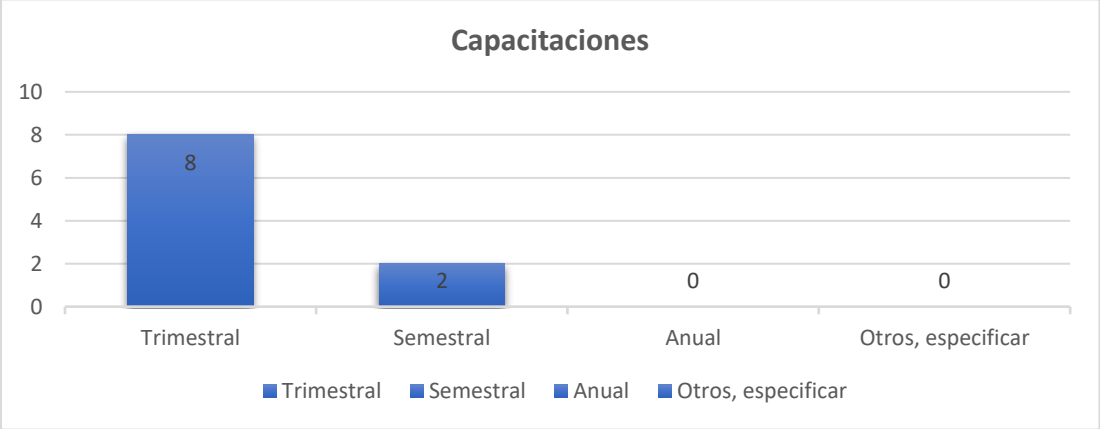
Capacitaciones

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Trimestral	8	80%
Semestral	2	20%
Anual	0	0%
Otros, especificar	0	0%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 10

Capacitaciones



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: La Tabla 9 indica que la mayoría de las capacitaciones en la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON se realizan trimestralmente (80%), con una menor proporción llevada a cabo semestralmente (20%). No se registran capacitaciones anuales o bajo otras modalidades. Esto sugiere que la institución prefiere mantener un ritmo constante y frecuente de formación para su personal, subrayando su compromiso con la actualización continua y la mejora del desempeño laboral.

10. ¿Qué tipo de capacitaciones ha recibido en la institución?

Tabla 12

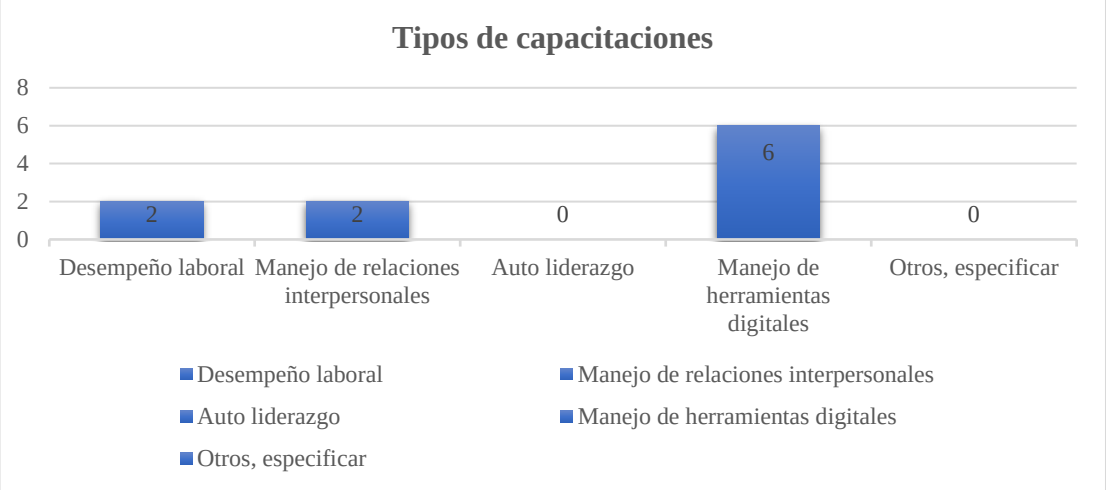
Tipos de capacitaciones

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño laboral	2	20%
Manejo de relaciones interpersonales	2	20%
Auto liderazgo	0	0%
Manejo de herramientas digitales	6	60%
Otros, especificar	0	0%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 11

Tipos de capacitaciones



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: Los encuestados señalan que la capacitación en manejo de herramientas digitales es la más frecuente, con el 60% de los encuestados reportando haber recibido este tipo de formación. Esto indica que la institución prioriza la capacitación en habilidades tecnológicas, lo cual es crucial en un entorno de trabajo cada vez más digitalizado. Por otro lado, el desempeño laboral y el manejo de relaciones interpersonales ambos tipos de capacitación tienen la misma representación, con el 20% de los encuestados reportando haber recibido formación en estas áreas.

11. ¿Las capacitaciones recibidas le han servido para mejorar su desempeño en la institución?

Tabla 13

Mejorar el desempeño de la institución

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 12

Mejorar el desempeño de la institución



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: Todos los encuestados (100%) indican que las capacitaciones recibidas han sido útiles para mejorar su desempeño en la institución. Este resultado sugiere que el programa de capacitación es percibido como altamente efectivo y que está cumpliendo su objetivo de desarrollar las habilidades y competencias del personal. Ninguno de los encuestados considera que las capacitaciones no hayan mejorado su desempeño. La ausencia de respuestas negativas refuerza la percepción positiva sobre la efectividad de la capacitación, Esta interpretación muestra que la institución está proporcionando capacitaciones efectivas que contribuyen significativamente a la mejora del desempeño del personal, lo que es fundamental para el éxito y el crecimiento continuo en el entorno laboral.

12. ¿De acuerdo a su criterio cuál de las siguientes áreas cree usted que requiere mayor capacitación?

Tabla 14

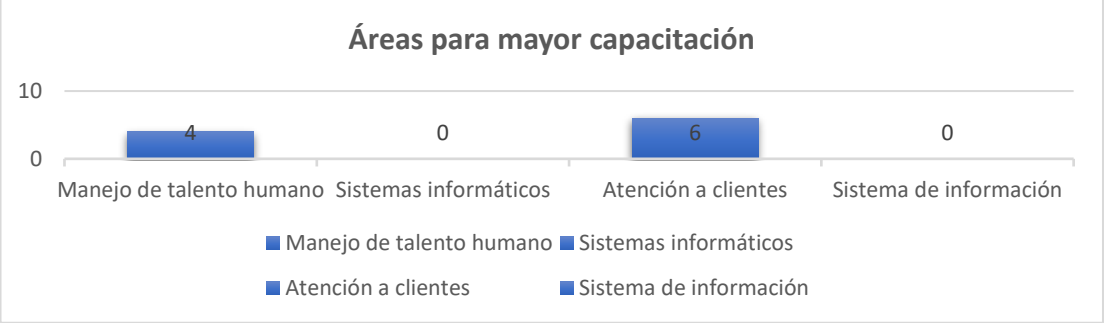
Áreas para mayor capacitación

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Manejo de talento humano	4	40%
Sistemas informáticos	0	0%
Atención a clientes	6	60%
Sistema de información	0	0%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 13

Áreas para mayor capacitación



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: La mayoría de los encuestados (60%) considera que el área de atención a clientes es la que más necesita capacitación. Esto sugiere que hay una percepción generalizada de que mejorar las habilidades en este aspecto es crucial para el desempeño y éxito en la institución. Un 40% de los encuestados opina que el manejo de talento humano también es un área importante que requiere más capacitación. Esto sugiere que estas áreas están percibidas como menos prioritarias en comparación con atención a clientes y manejo de talento humano. Este análisis sugiere que la institución debería considerar enfocar sus esfuerzos de capacitación en las áreas de atención a clientes y manejo de talento humano para abordar las necesidades identificadas por el personal.

13. ¿Cree usted que entre los compañeros existe un trato justo por parte de sus superiores?

Tabla 15

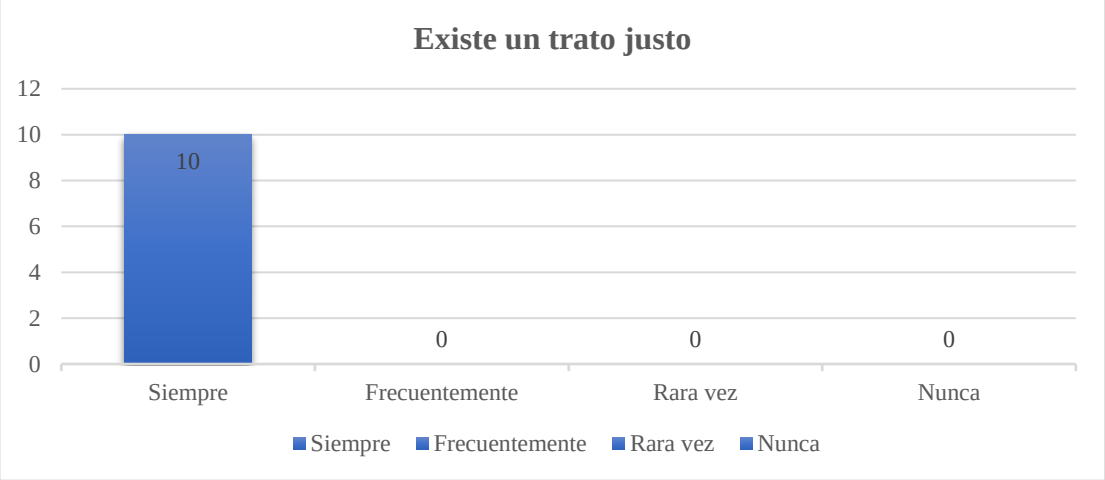
Existe un trato justo

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	100%
Frecuentemente	0	0%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 14

Existe un trato justo



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: Todos los empleados encuestados (100%) creen que existe un trato justo por parte de sus superiores. Este resultado indica que el personal percibe una gestión equitativa y una buena calidad en la relación entre empleados y superiores. Refleja una percepción positiva sobre la justicia y la imparcialidad en la toma de decisiones y la gestión de relaciones laborales. No se reportan percepciones de trato injusto en ninguna de las categorías negativas. Esto refuerza la percepción generalizada de que el trato de los superiores es justo en todo momento.

14. ¿La institución cuenta con un programa de evaluación del desempeño laboral?

Tabla 16

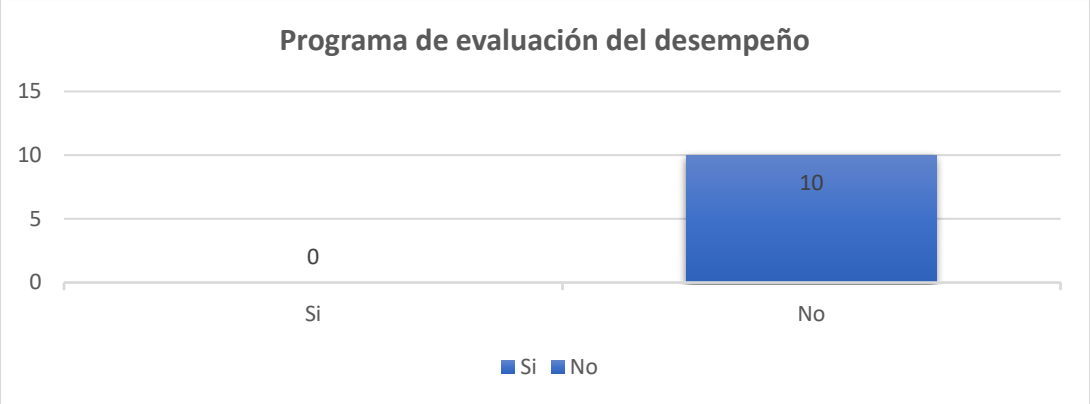
Programa de evaluación del desempeño

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	10	100%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 15

Programa de evaluación del desempeño



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: Todos los encuestados (100%) indican que la institución no cuenta con un programa de evaluación del desempeño laboral. Esto sugiere que la evaluación del desempeño no es una práctica implementada en la institución, o al menos no es percibida como tal por los empleados. La ausencia de respuestas afirmativas confirma que no se percibe la existencia de un programa de evaluación del desempeño. Esto implica que no hay un sistema formal establecido para medir y gestionar el rendimiento laboral en la institución. La falta de un programa de evaluación puede significar una oportunidad para mejorar la gestión del personal. Un sistema de evaluación del desempeño puede ser beneficioso para proporcionar identificar áreas de mejora, y apoyar el desarrollo profesional.

15. ¿Qué tipo de evaluación al desempeño laboral ha implementado la institución?

Tabla 17

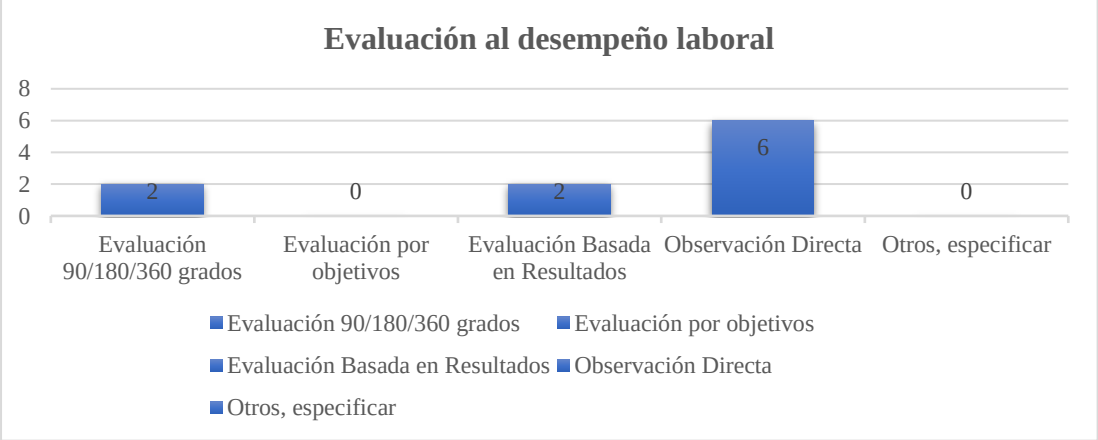
Evaluación al desempeño laboral

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Evaluación 90/180/360 grados	2	20%
Evaluación por objetivos	0	0%
Evaluación Basada en Resultados	2	20%
Observación Directa	6	60%
Otros, especificar	0	0%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 16

Evaluación al desempeño laboral



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: El análisis de la Tabla 15 revela que la evaluación del desempeño laboral en la institución se realiza mayoritariamente mediante la observación directa, con un 60% de preferencia. Esto sugiere que la organización prioriza un enfoque más inmediato y cualitativo para valorar el rendimiento del personal. Sin embargo, métodos más estructurados como la evaluación 90/180/360 grados y la evaluación basada en resultados tienen una presencia menor, con un 20% cada uno, lo que indica una posible oportunidad para diversificar y formalizar los métodos de evaluación utilizados.

16. ¿Cada que tiempo la organización realiza una evaluación de desempeño al personal?

Tabla 18

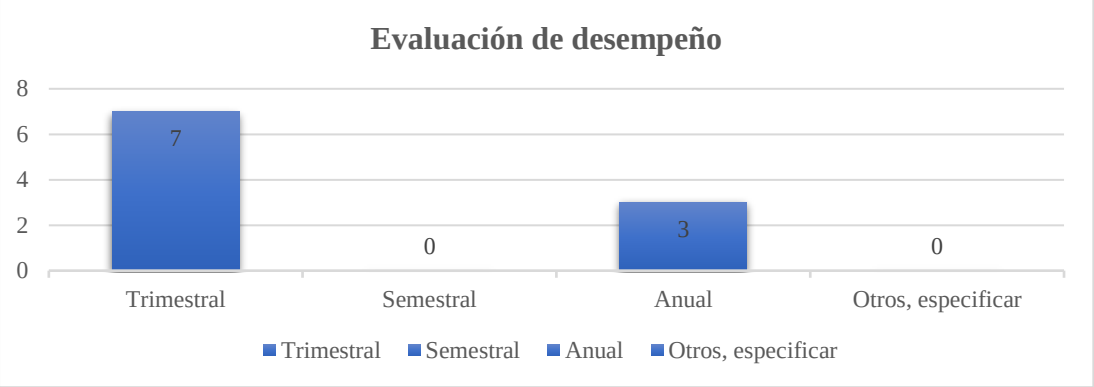
Evaluación de desempeño

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Trimestral	7	70%
Semestral	0	0%
Anual	3	30%
Otros, especificar	0	0%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 17

Evaluación de desempeño



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: La mayoría de los encuestados (70%) indica que las evaluaciones de desempeño se realizan trimestralmente. Esto sugiere que la institución lleva a cabo evaluaciones de desempeño cada tres meses, lo que permite una revisión frecuente y oportuna del rendimiento del personal. Un 30% de los encuestados menciona que las evaluaciones se realizan anualmente. Esto indica que una parte del personal experimenta un ciclo de evaluación más largo, con revisiones solo una vez al año. Este análisis indica que la institución realiza evaluaciones de desempeño principalmente de manera trimestral, con algunas realizadas anualmente, ofreciendo un enfoque estructurado para la revisión del rendimiento del personal.

17. ¿Cómo cree usted que se fortalecería el desempeño laboral dentro de la institución?

Tabla 19

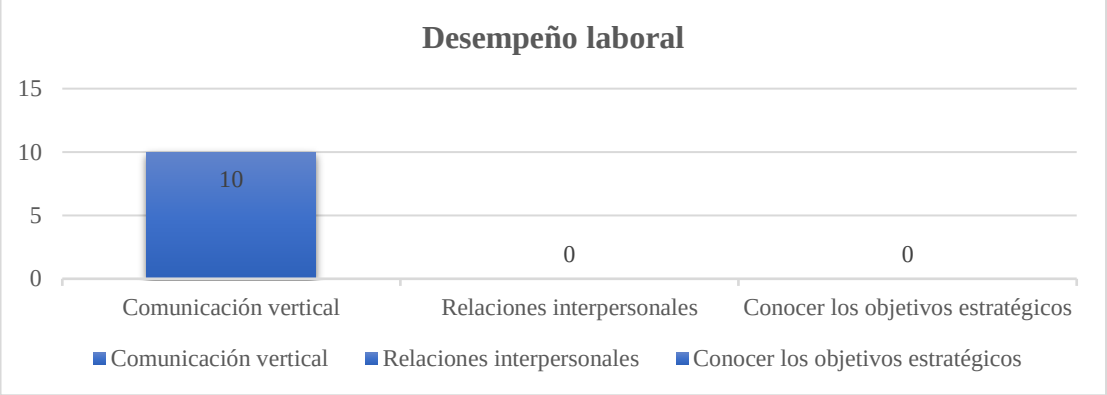
Desempeño laboral

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Comunicación vertical	10	100%
Relaciones interpersonales	0	0%
Conocer los objetivos estratégicos	0	0%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 18

Desempeño laboral



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: Todos los encuestados (100%) creen que el fortalecimiento del desempeño laboral se lograría a través de una mejora en la comunicación vertical**.** La comunicación vertical se refiere al flujo de información entre los niveles jerárquicos dentro de la organización, desde la alta dirección hasta el personal operativo. Esto incluye la claridad en la transmisión de directrices, expectativas, y la capacidad de los empleados para comunicar sus necesidades y problemas a la dirección. Esta interpretación indica que fortalecer la comunicación vertical es percibido como el principal factor para mejorar el desempeño laboral, destacando la necesidad de enfocarse en la mejora de la comunicación entre niveles jerárquicos dentro de la organización.

18. ¿Cree usted que la gestión del talento humano incidiría en su desempeño laboral?

Tabla 20

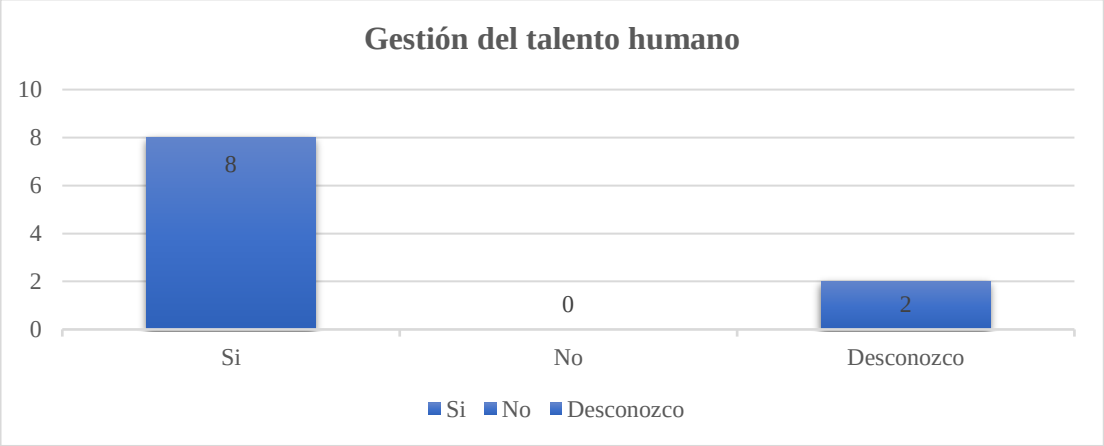
Gestión del talento humano

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	80%
No	0	0%
Desconozco	2	20%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 19

Gestión del talento humano



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: La mayoría de los encuestados (80%) percibe que la gestión del talento humano tiene un impacto positivo en su desempeño laboral, destacando la importancia de prácticas como selección, capacitación, desarrollo y evaluación. Un 20% no tiene claro si estas prácticas inciden en su desempeño, lo que podría deberse a falta de información o experiencia. Este análisis subraya la necesidad de mejorar la comunicación y la transparencia sobre cómo las prácticas de gestión del talento influyen en el rendimiento de los empleados.

19. ¿Cómo considera que es la ética del personal dentro de la Escuela de Conducción?

Tabla 21

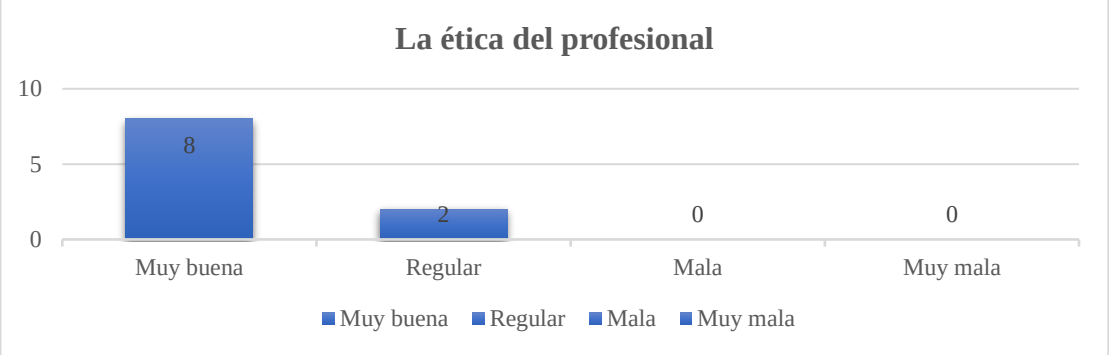
La ética del profesional

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	8	80%
Regular	2	20%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 20

La ética del profesional



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: La mayoría de los encuestados (80%) considera que la ética del personal dentro de la escuela de conducción es muy buena. Esto sugiere que la mayoría percibe que el personal actúa de manera ética y profesional, cumpliendo con los estándares de conducta esperados. Un 20% de los encuestados considera que la ética del personal es regular. Esto indica que, para algunos, la ética del personal podría no ser consistentemente alta, aunque no se percibe como negativa. No se reportan percepciones de ética como mala **o** muy mala, lo que indica que no hay percepciones de conducta extremadamente poco ética dentro del personal, al menos según la muestra de empleados encuestados.

20. ¿La institución cuenta con un programa de integración del personal?

Tabla 22

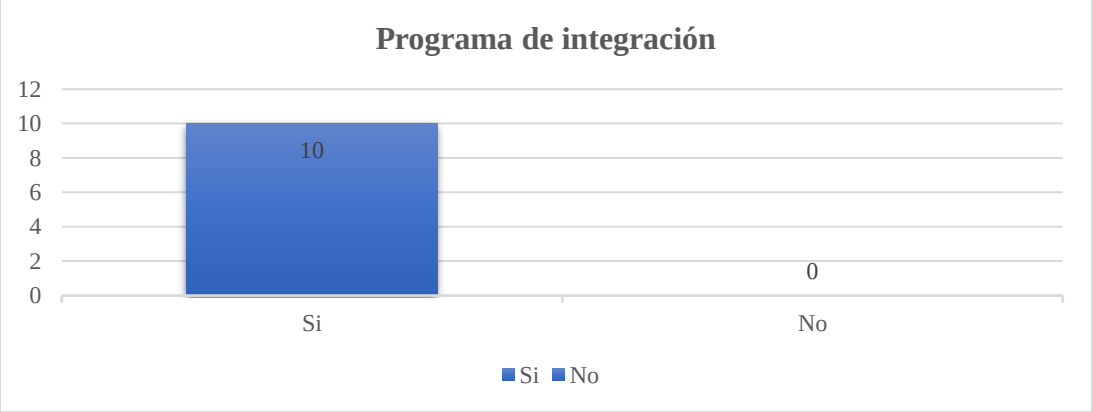
Programa de integración

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 21

Programa de integración



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: Todos los empleados encuestados (100%) confirman que la institución cuenta con un programa de integración del personal. Esto indica que la institución tiene un sistema estructurado para facilitar la integración y adaptación de nuevos empleados al ambiente laboral. No se reporta ninguna respuesta negativa, lo que confirma que no hay percepción de falta de un programa de integración en la institución, esta interpretación muestra que la institución tiene un programa de integración del personal bien establecido y universalmente reconocido, lo cual es positivo para la adaptación y el éxito de los nuevos empleados. Sin embargo, siempre es beneficioso evaluar y actualizar el programa para mantener su eficacia y relevancia.

21. ¿En la institución que tipo de incentivos percibe por su buen desempeño laboral?

Tabla 23

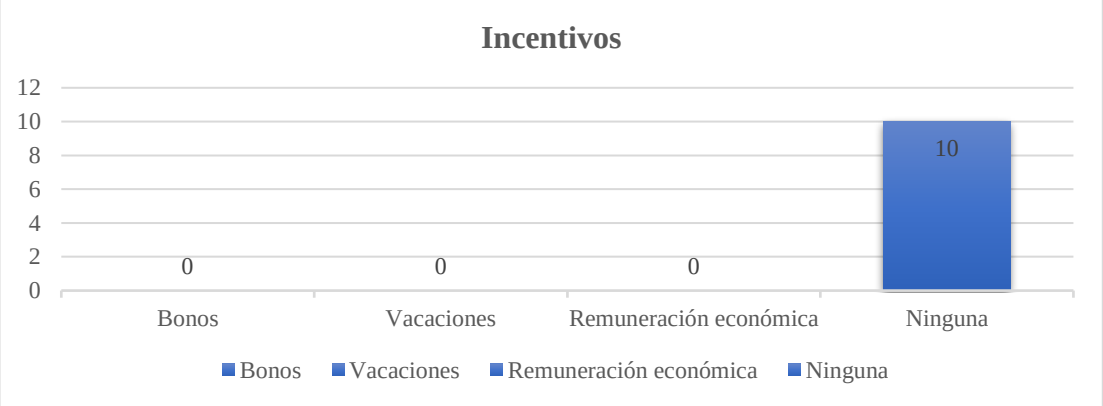
Incentivos

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Bonos	0	0%
Vacaciones	0	0%
Remuneración económica	0	0%
Ninguna	10	100%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 22

Incentivos



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos todos los empleados encuestados (100%) reportan que no reciben ningún tipo de incentivo por su buen desempeño laboral. Esto sugiere que la institución no tiene un sistema de recompensas o incentivos implementado para reconocer y premiar el buen desempeño de los empleados. Este análisis muestra que actualmente no hay incentivos formales en la institución para el buen desempeño laboral, lo que representa una oportunidad para implementar mecanismos que reconozcan y recompensen los logros de los empleados un sistema de incentivos bien diseñado puede motivar a los empleados y reforzar el buen desempeño.

22. ¿Considera que una buena gestión del talento humano mejoraría el desempeño laboral dentro de la institución?

Tabla 24

Gestión del talento humano

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 23

Gestión del talento humano



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: Todos los encuestados (100%) creen que una buena gestión del talento humano tendría un impacto positivo en el desempeño laboral dentro de la institución. Esto indica una fuerte creencia en la importancia de la gestión del talento humano como un factor clave para mejorar el rendimiento general. No se reporta ninguna opinión en contra, lo que subraya que no hay percepciones de que la gestión del talento humano no tendría un efecto positivo sobre el desempeño laboral. Este análisis indica que hay una fuerte percepción de que una buena gestión del talento humano es fundamental para mejorar el desempeño laboral en la institución. Implementar y optimizar las prácticas de gestión del talento puede tener un impacto significativo en la eficacia y éxito general del personal

Encuesta aplicada a los estudiantes de la escuela de conducción GORGE WASHINTON

Objetivo. - Realizar un diagnóstico de la situación actual de la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral.

Indique cuál es su Género.

Tabla 25

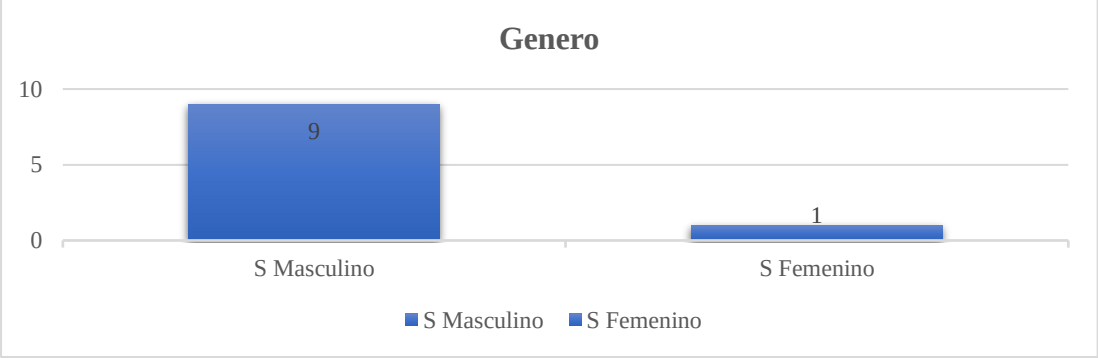
Genero

Detalle	Personas	Porcentaje
S Masculino	9	90%
S Femenino	1	10%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 24

Genero



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: En la encuesta aplicada a los estudiantes de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON, se observa una clara predominancia de estudiantes masculinos, con un 90% en comparación con solo un 10% de estudiantes femeninas. Este desbalance de género puede reflejar una tendencia en la selección de la carrera o una posible barrera de entrada para las mujeres en este campo específico. Es importante que la escuela considere estrategias para atraer y retener a estudiantes femeninas, asegurando así una representación más equilibrada y promoviendo un ambiente inclusivo en el proceso de formación profesional.

Indique su edad promedio.

Tabla 26

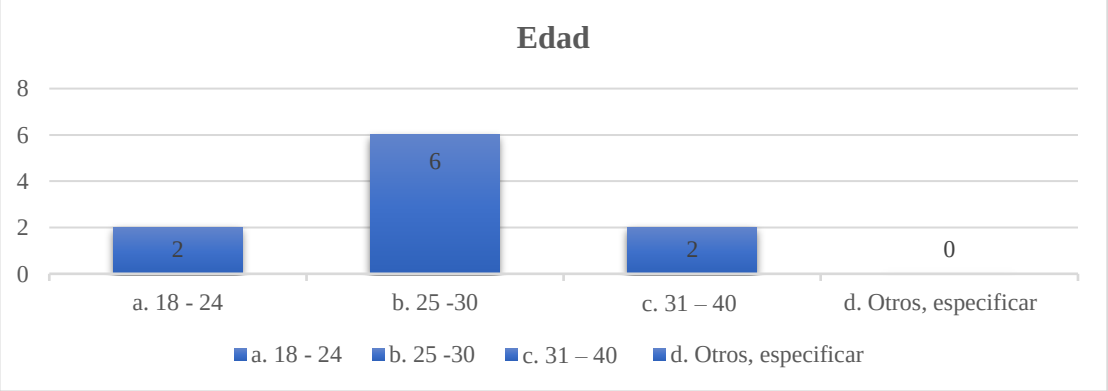
Edad

Detalle	Personas	Porcentaje
a. 18 - 24	2	20%
b. 25 -30	6	60%
c. 31 – 40	2	20%
d. Otros, especificar	0	0%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 25

Edad



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: El análisis de la tabla y figura 24 revela que la mayoría de los estudiantes encuestados en la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON pertenecen al rango de edad de 25 a 30 años, representando un 60% de la muestra total. Esto sugiere que la escuela atrae principalmente a jóvenes adultos que probablemente buscan mejorar sus habilidades de conducción en una etapa de la vida en la que la adquisición de licencias y habilidades de manejo es crítica para su desarrollo personal y profesional. Los rangos de edad de 18 a 24 y 31 a 40 años están igualmente representados con un 20% cada uno, lo que indica una participación más limitada de estos grupos en comparación.

1. ¿Cómo calificarías en general el desempeño laboral de los empleados de la institución?

Tabla 27

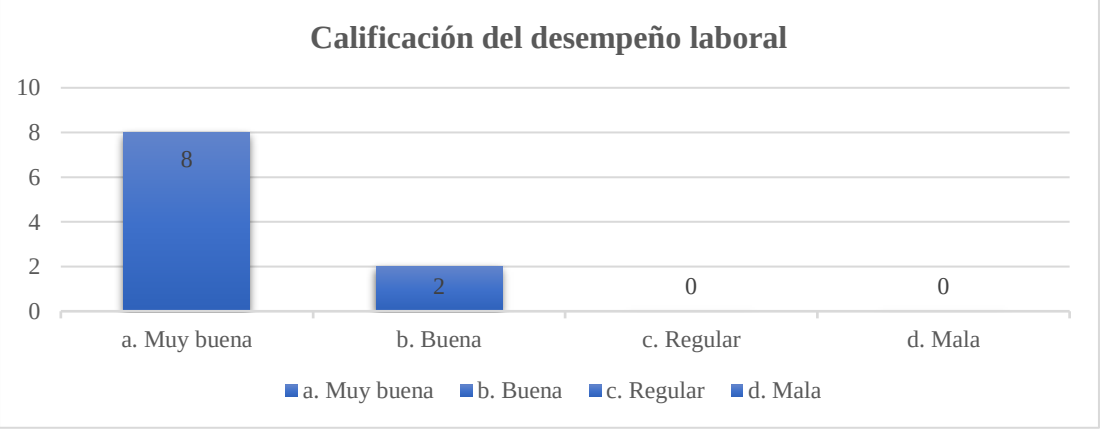
Calificación del desempeño laboral

Detalle	Personas	Porcentaje
a. Muy buena	8	80%
b. Buena	2	20%
c. Regular	0	0%
d. Mala	0	0%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 26

Calificación del desempeño laboral



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: El análisis de los datos obtenidos muestra que la percepción de los estudiantes sobre el desempeño laboral de los empleados de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON es altamente positiva, con un 80% calificándolo como "Muy buena" y un 20% como "Buena". No se registraron calificaciones de "Regular" o "Mala", lo que sugiere que los empleados están cumpliendo de manera efectiva con sus responsabilidades. Esto podría indicar una adecuada gestión del talento humano dentro de la institución, contribuyendo a un ambiente laboral favorable y productivo.

2. ¿Cómo describirías el trato recibido por parte del personal administrativo?

Tabla 28

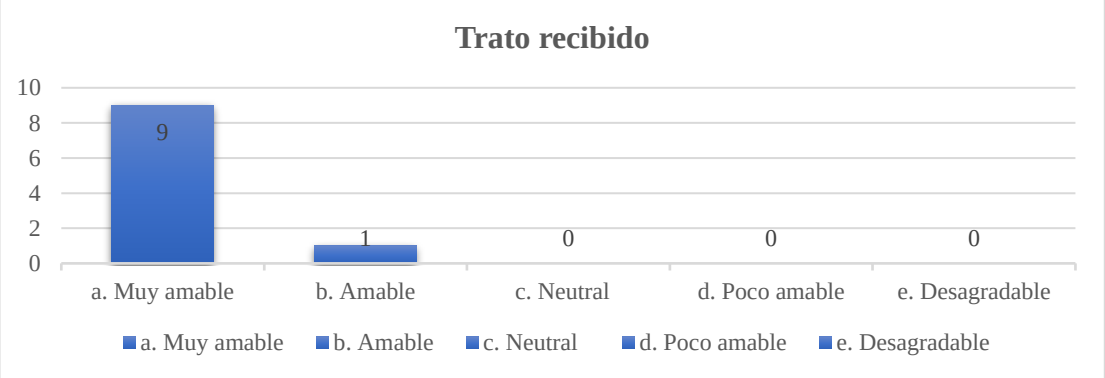
Trato recibido

Detalle	Personas	Porcentaje
a. Muy amable	9	90%
b. Amable	1	10%
c. Neutral	0	0%
d. Poco amable	0	0%
e. Desagradable	0	0%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 27

Trato recibido



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: El análisis de los resultados de la encuesta revela que la mayoría de los estudiantes percibe un trato muy positivo por parte del personal administrativo de la Escuela de Conducción George WASHINTON en Guaranda, con un 90% de los encuestados describiendo el trato como "muy amable". Solo un 10% considera el trato como "amable", y no hay respuestas que indiquen un trato neutral, poco amable o desagradable. Estos resultados sugieren una gestión del talento humano eficaz en la institución, reflejada en una atención al cliente satisfactorio y en un ambiente laboral positivo.

3. ¿Sientes que los empleados de la institución son accesibles y están dispuestos a ayudarte cuando lo necesitas?

Tabla 29

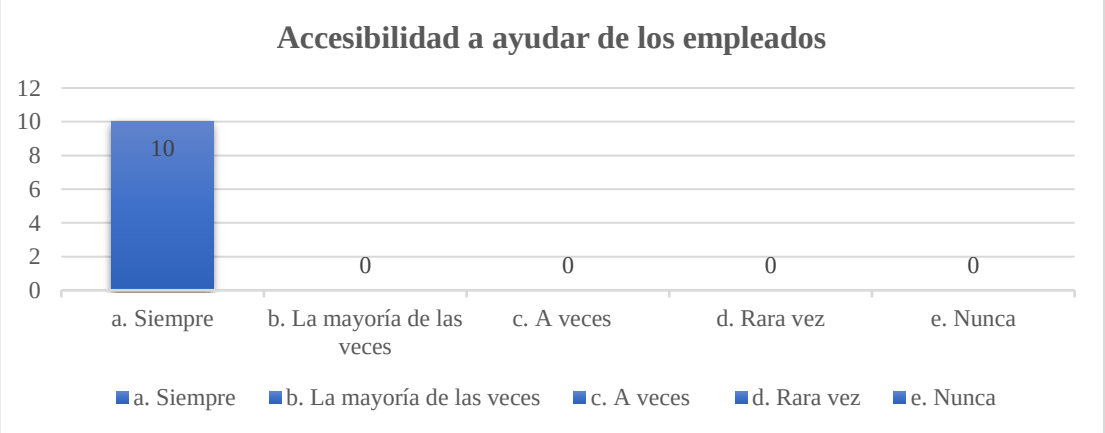
Accesibilidad a ayudar de los empleados

Detalle	Personas	Porcentaje
a. Siempre	10	100%
b. La mayoría de las veces	0	0%
c. A veces	0	0%
d. Rara vez	0	0%
e. Nunca	0	0%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 28

Accesibilidad a ayudar de los empleados



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: Los resultados de la encuesta muestran que el 100% de los estudiantes consideran que los empleados de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON son siempre accesibles y dispuestos a brindar ayuda cuando se les solicita. Esto refleja una percepción positiva y consistente del personal, indicando una alta disposición y compromiso de los empleados con el apoyo a los estudiantes, lo cual puede contribuir de manera significativa a un entorno educativo favorable y al rendimiento académico y laboral de los estudiantes.

4. ¿Qué tan rápido son resueltas tus consultas o problemas por parte del personal?

Tabla 30

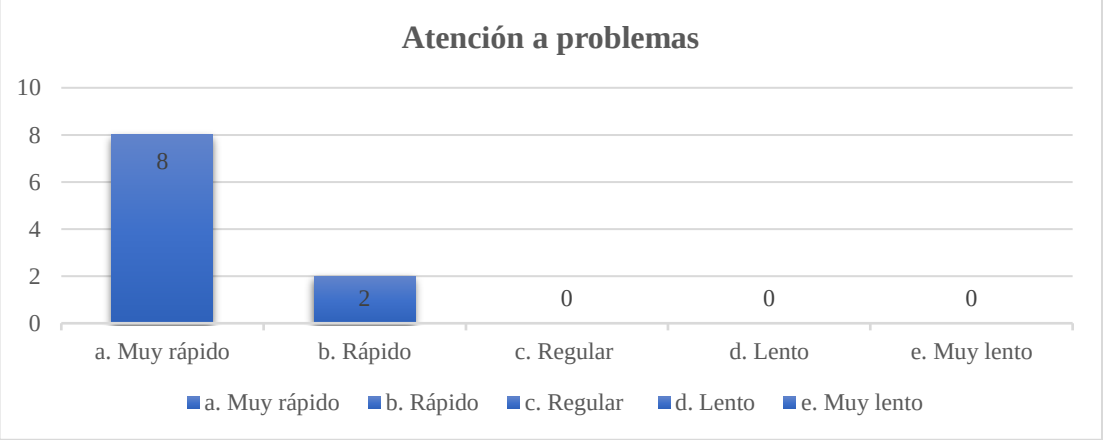
Atención a problemas

Detalle	Personas	Porcentaje
a. Muy rápido	8	80%
b. Rápido	2	20%
c. Regular	0	0%
d. Lento	0	0%
e. Muy lento	0	0%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 29

Atención a problemas



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: Los resultados muestran que la mayoría de los estudiantes perciben una atención rápida a sus consultas o problemas por parte del personal, con un 80% que califica el tiempo de respuesta como "muy rápido" y un 20% como "rápido". No se registraron respuestas en las categorías de "regular", "lento" o "muy lento", lo que sugiere que el personal de la escuela está manejando eficazmente las necesidades de los estudiantes, contribuyendo así a un entorno de aprendizaje favorable y posiblemente reflejando una gestión del talento humano eficiente.

5. ¿Cómo evaluarías la comunicación entre los empleados de la institución y los estudiantes?

Tabla 31

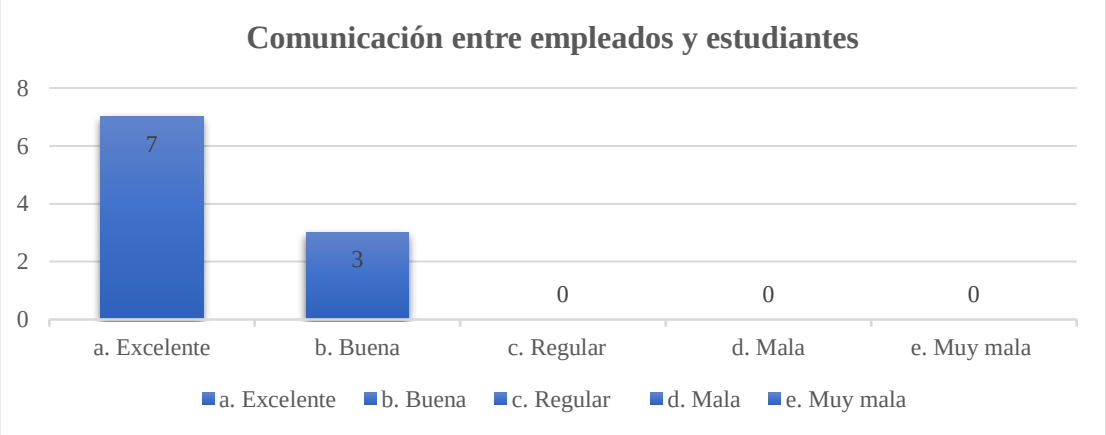
Comunicación entre empleados y estudiantes

Detalle	Personas	Porcentaje
a. Excelente	7	70%
b. Buena	3	30%
c. Regular	0	0%
d. Mala	0	0%
e. Muy mala	0	0%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 30

Comunicación entre empleados y estudiantes



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: El análisis de los resultados muestra que la mayoría de los estudiantes (70%) percibe la comunicación entre empleados y estudiantes como excelente, lo que indica una interacción positiva y efectiva en la institución. Un 30% la califica como buena, sugiriendo que hay espacio para mejorar, pero en general, la comunicación es vista de manera favorable. No se reportaron opiniones negativas (regular, mala o muy mala), lo que refleja un entorno comunicativo sólido y sin grandes conflictos en la escuela.

6. ¿Consideras que los empleados de la institución están bien capacitados para desempeñar sus funciones?

Tabla 32

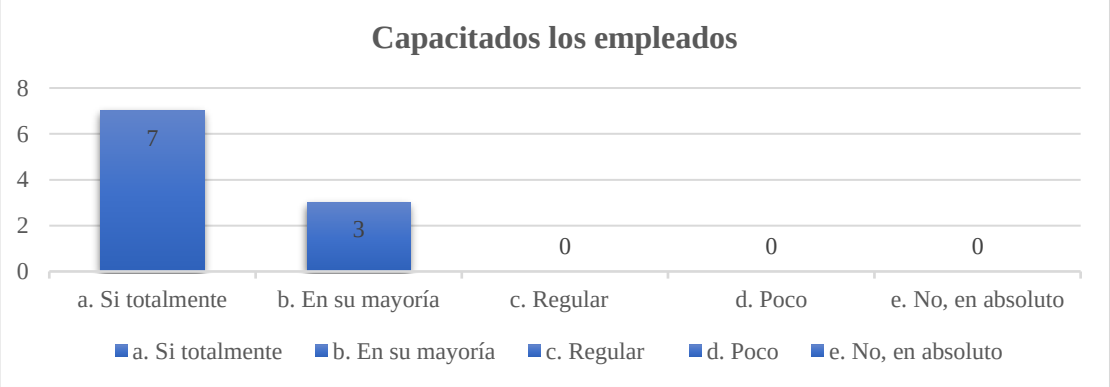
Capacitados los empleados

Detalle	Personas	Porcentaje
a. Si totalmente	7	70%
b. En su mayoría	3	30%
c. Regular	0	0%
d. Poco	0	0%
e. No, en absoluto	0	0%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 31

Capacitados los empleados



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: Los resultados de la encuesta indican que la mayoría de los estudiantes perciben que los empleados de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON están bien capacitados para desempeñar sus funciones. El 70% de los encuestados considera que los empleados están totalmente capacitados, mientras que el 30% opina que la mayoría de ellos tiene la preparación adecuada. No se registraron respuestas que indiquen insuficiencia en la capacitación, lo que sugiere una percepción positiva respecto a la formación del personal, lo cual podría estar contribuyendo a un desempeño laboral efectivo dentro de la institución.

7. ¿Cómo evaluarías el nivel de profesionalismo del personal de la institución?

Tabla 33

Nivel de profesionalismo

Detalle	Personas	Porcentaje
a. Muy profesional	8	80%
b. Profesional	2	20%
c. Regular	0	0%
d. Poco profesional	0	0%
e. Nada profesional	0	0%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 32

Nivel de profesionalismo



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: Los resultados de la encuesta indican que el 80% de los estudiantes percibe al personal de la institución como "Muy profesional", mientras que el 20% lo califica como "Profesional". No se registraron respuestas en las categorías de "Regular", "Poco profesional" o "Nada profesional". Este resultado sugiere que la mayoría de los estudiantes tiene una percepción altamente positiva del nivel de profesionalismo del personal, lo cual podría estar influyendo de manera favorable en el desempeño laboral dentro de la institución.

8. ¿Hay algún área en particular donde crees que los empleados de la institución podrían mejorar?

Tabla 34

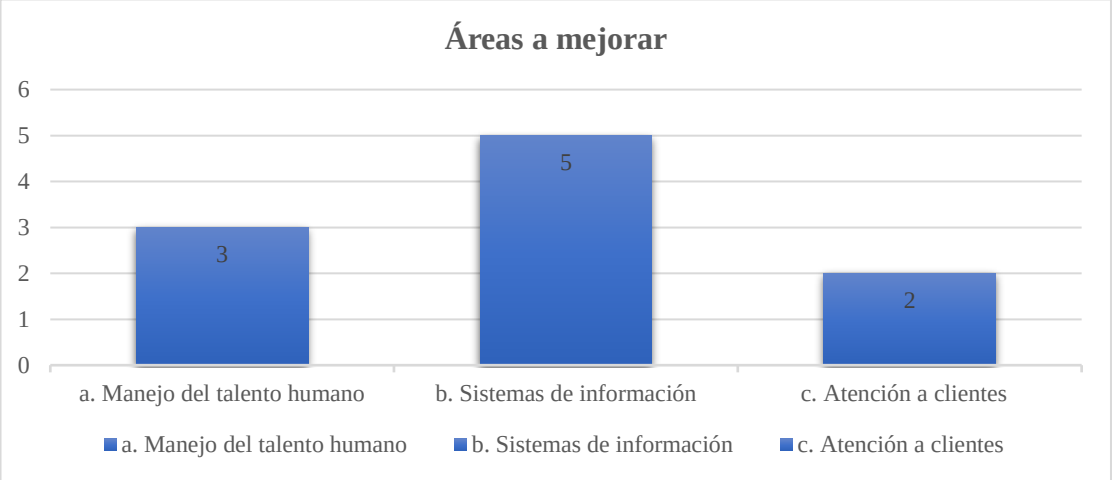
Áreas a mejorar

Detalle	Personas	Porcentaje
a. Manejo del talento humano	3	30%
b. Sistemas de información	5	50%
c. Atención a clientes	2	20%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 33

Áreas a mejorar



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: El análisis de la tabla 32 muestra que la mayoría de los encuestados considera que la principal área de mejora en la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON es el manejo del talento humano, con un 50% de las respuestas. Esto sugiere una necesidad urgente de optimizar los procesos y prácticas relacionadas con la gestión de personal. En segundo lugar, se identifican los sistemas de información, con un 30%, lo que indica que la actualización tecnológica es percibida como crucial. Por último, la atención al cliente, con un 20%, también es vista como un área que podría beneficiarse de mejoras, aunque en menor medida.

9. ¿Tienes alguna sugerencia específica para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la institución?

Tabla 35

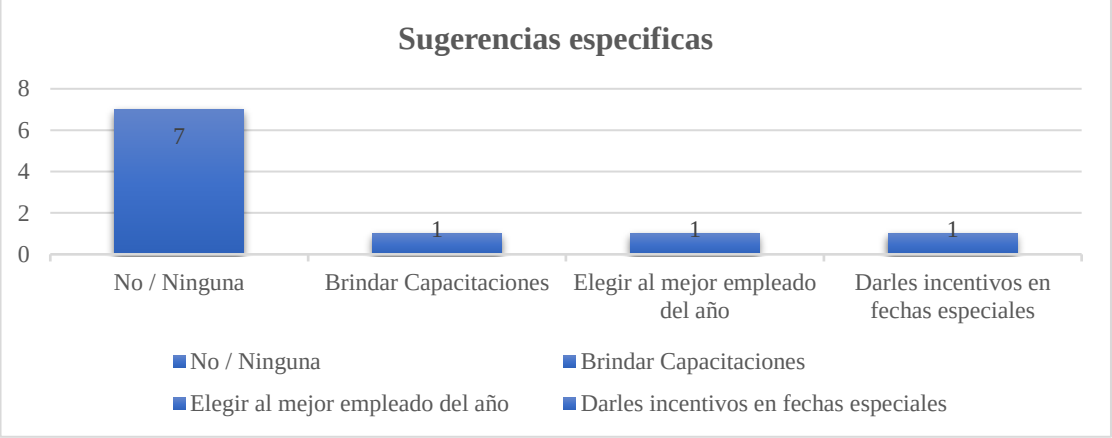
Sugerencias especificas

Detalle	Personas	Porcentaje
No / Ninguna	7	70%
Brindar Capacitaciones	1	10%
Elegir al mejor empleado del año	1	10%
Darles incentivos en fechas especiales	1	10%
Total	**10**	**100%**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Figura 34

Sugerencias especificas



Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Análisis e Interpretación: En la Tabla 33 revela que la mayoría de los estudiantes (70%) no tienen sugerencias específicas para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la institución, lo que podría indicar una falta de conocimiento sobre la gestión del talento humano o satisfacción general con el desempeño actual. Sin embargo, un 30% de los encuestados sugiere mejoras como brindar capacitaciones, elegir al mejor empleado del año y ofrecer incentivos en fechas especiales. Estas recomendaciones apuntan a un interés en el reconocimiento y desarrollo continuo de los empleados como factores clave para mejorar el rendimiento laboral.

Entrevista al director de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON

	Entrevista

1. **¿Qué tiempo se encuentra a cargo de la institución?**

   15 años

2. **¿Considera usted que los trabajadores que laboran en la institución fueron seleccionados acorde a su perfil profesional?**

   De acuerdo a su perfil

3. **¿Cómo definiría la gestión del talento humano en su organización?**

   Satisfactoria

4. **¿Qué métodos utiliza su organización para atraer y retener talento?**

   Roles Sociales

5. **¿Existe trabajo en equipo, para lograr los objetivos institucionales?**

   Si

6. **¿Qué tipo de programas de capacitación y desarrollo ofrece su empresa a los empleados?**

   Capacitación a atención al cliente

7. **¿Cómo identifica las necesidades de formación de sus empleados?**

   De acuerdo al comportamiento

8. **¿Qué impacto tiene la capacitación en el desempeño laboral y cómo se mide este impacto?**

   De acuerdo a su reclutamiento

9. **¿Qué métodos utiliza para evaluar el desempeño de los empleados?**

   El trabajo diario

10. ¿Con qué frecuencia se realizan las evaluaciones de desempeño?

Semestrales

11. ¿Cómo se utilizan los resultados de las evaluaciones de desempeño para mejorar el rendimiento individual y organizacional?

Mejoras en la atención a los clientes

12. ¿Qué estrategias utiliza su organización para motivar a los empleados?

Constantes capacitaciones

13. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta su organización en la gestión del talento humano?

Mejorar cada día

14. ¿Qué cambios o mejoras prevé implementar en el futuro para mejorar la gestión del talento humano?

Implementar tecnologías con capacitaciones

4.2 Análisis de resultados

En general, los resultados de las encuestas reflejan un ambiente laboral con aspectos positivos, pero también con áreas que requieren atención para mejorar el desempeño de la institución. En cuanto al tiempo que los empleados llevan en la institución, la mayoría tiene entre 1 y 2 años, lo que podría indicar una rotación reciente de personal. El proceso de ingreso, en su mayoría, se realiza mediante recomendaciones, lo que sugiere que la selección de personal no sigue un proceso formalizado como concursos públicos, lo que podría afectar la transparencia y equidad del sistema de contratación.

Todos los empleados indicaron que recibieron inducción al momento de ingresar, lo que es un aspecto positivo cabe mencionar que la inducción que señalan es de una formar general mas no con un plan de selección e inducción específico que posea la institución. En cuanto a su área de trabajo, la mayoría se desempeña como profesores e instructores, lo que refleja una diversidad en las tareas dentro de la institución. Además, todos los empleados consideran que su perfil profesional está alineado con las funciones que desempeñan, lo que refleja que la institución ha logrado contratar personal capacitado para los roles específicos.

Respecto a las relaciones laborales, la mayoría de los empleados calificó la relación con sus compañeros como muy buena o buena, lo que indica un ambiente de trabajo positivo. Sin embargo, los principales problemas señalados por los empleados son la falta de organización y deficiencias en la comunicación interna, lo que sugiere que la estructura organizacional y los canales de comunicación podrían mejorarse para evitar malentendidos y optimizar el funcionamiento de la institución.

En cuanto a la capacitación, los empleados reciben formación, pero no con la frecuencia que podrían esperar, ya que muchos mencionan que las capacitaciones se dan rara vez o casi siempre. Además, las capacitaciones se enfocan principalmente en herramientas digitales, lo que podría ser insuficiente si se considera la necesidad de formación específica por áreas, como manejo de talento humano o atención a clientes.

Un aspecto preocupante es que la institución no cuenta con un programa formal de evaluación del desempeño, lo que podría generar incertidumbre en los empleados sobre cómo se mide su rendimiento y en qué áreas pueden mejorar. La falta de un sistema claro de evaluación también puede afectar la motivación y el compromiso de los empleados. Además, el 100% de los encuestados cree que una buena gestión del talento humano contribuiría significativamente a mejorar el desempeño dentro de la institución, lo que indica que existen expectativas sobre cómo la institución podría optimizar sus procesos en este ámbito.

En términos de ética y trato, los resultados son positivos. La ética del personal es considerada muy buena por la mayoría, y el trato recibido por parte del personal administrativo es calificado como muy amable. También se destaca que los empleados son accesibles y dispuestos a ayudar, lo que contribuye a un ambiente laboral colaborativo. Sin embargo, a pesar de estos puntos fuertes, la institución carece de incentivos para premiar el buen desempeño, lo que podría generar desmotivación y falta de reconocimiento.

Finalmente, en cuanto a las áreas de mejora, los empleados mencionaron que los sistemas de información son la principal área que necesita atención, seguida del manejo de talento humano y atención a clientes. Esto refleja que, aunque las capacitaciones en herramientas digitales son frecuentes, hay necesidad de mejorar otras áreas clave de la institución. Además, algunas sugerencias apuntan a la implementación de incentivos, capacitaciones adicionales y el reconocimiento de los mejores empleados, lo que indica que existe una demanda por parte del personal de mayor motivación y oportunidades de desarrollo.

En conclusión, la institución tiene bases sólidas en términos de ética y ambiente laboral, pero es necesario mejorar los procesos de selección, la frecuencia y especialización de las capacitaciones, la implementación de un programa formal de evaluación del desempeño y la creación de incentivos para aumentar la motivación y el compromiso de los empleados.

4.3 Análisis FODA

El análisis de la matriz FODA de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON en la ciudad de Guaranda muestra sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, como podemos ver en la tabla 34 y 35.

4.3.1. Análisis Interno

La Escuela de Conducción GORGE WASHINTON en Guaranda cuenta con una sólida estructura interna, destacándose por ofrecer una inducción completa, lo que facilita la adaptación de los estudiantes desde el inicio. La ética profesional del personal y sus capacitaciones fortalecen la calidad del servicio, mientras que los incentivos y las evaluaciones de desempeño permiten mantener altos niveles de motivación y mejora continua. Además, la escuela está equipada con vehículos modernos y cuenta con profesores altamente competitivos, lo que garantiza un aprendizaje práctico y actualizado. Estas fortalezas proporcionan una base robusta para el crecimiento y el posicionamiento en el mercado de formación de conductores.

Tabla 36

Análisis Interno

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1. Inducción profesional	1. Falta de un plan de selección e inducción del personal
2. Ética Profesional	2. Falta de un plan de capacitación
3. Capacitaciones continúas	3. Falta capacitaciones por áreas
4. Implementación de Incentivos	4. Cursos para vehículos eléctricos
5. Evaluaciones al Desempeño frecuentes	5. Toma de decisiones de forma empírica
6. Vehículos modernos y equipados	6. Comunicación vertical
7. Profesores competitivos	7. Salarios pocos atractivos
8. Trabajadores sin rotación	

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

4.3.2. Análisis Externo

Externamente, la escuela tiene varias oportunidades que podrían potenciar su éxito. El desarrollo de cursos en línea le permitiría llegar a un público más amplio, mientras que una alianza con concesionarios de vehículos podría fortalecer su marca y ofrecer beneficios adicionales a los estudiantes. El creciente interés en la conducción segura y la demanda de cursos especializados en vehículos eléctricos presentan oportunidades clave para expandir su oferta y atraer a más alumnos. Sin embargo, la escuela enfrenta amenazas, como la competencia creciente, posibles cambios regulatorios que aumenten costos, y la rápida evolución tecnológica que podría dejar rezagados los métodos actuales si no se adaptan a tiempo.

Tabla 37

Análisis Externo

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1. Desarrollo de cursos en línea	1. Aumento de competencias
2. Alianza con concesionarios de vehículos	2. Cambios gubernamentales en las normativas de conducción
3. Plataformas digitales	3. Fluctuaciones económicas
4. Variedad de área automotriz	4. Nuevas tecnologías
5. Nuevos acuerdos comerciales	5. Desastres naturales

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Tema

Proponer estrategias que permitan el mejoramiento de la gestión del talento humano en la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON y se verán reflejados en su desempeño laboral.

5.1.1. Antecedentes

La Escuela de Conducción GORGE WASHINTON, ubicada en la ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar, ha desempeñado un papel fundamental en la formación de conductores con licencia tipo “B” durante varios años. A lo largo de su trayectoria, la institución ha enfrentado diversos desafíos, desde la adaptación a las normativas de tránsito hasta la implementación de nuevas tecnologías en el proceso educativo.

Con el objetivo de mejorar continuamente la calidad de la educación ofrecida, la escuela ha experimentado un crecimiento tanto en infraestructura como en su equipo docente. Este crecimiento institucional ha subrayado la importancia de contar con un personal altamente capacitado para asegurar un servicio de calidad y el cumplimiento de los objetivos de la escuela.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados, la escuela aún carece de un plan formal de selección e inducción de personal y plan capacitación para los trabajadores que garantice el desarrollo continuo de las competencias del personal. Este proyecto tiene como objetivo diseñar un plan de selección e inducción de personal y plan capacitación para los trabajadores de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON, que no solo aborde las necesidades actuales, sino que también prepare al personal para enfrentar los desafíos futuros, alineándose con la misión de la escuela de formar conductores responsables y preparados.

5.1.2. Diagnóstico de la situación

En la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON, el crecimiento tanto en infraestructura como en personal docente ha sido significativo en los últimos años. Sin embargo, este desarrollo no ha ido acompañado de un plan formal de capacitación para el personal. Actualmente, la falta de un proceso estructurado y sistemático para el desarrollo de habilidades y competencias ha derivado en una falta de claridad sobre las necesidades formativas del personal, afectando su desempeño y, en consecuencia, la calidad del servicio educativo proporcionado a los estudiantes. Esto puede resultar en inconsistencias en la calidad de la enseñanza, impactando potencialmente la reputación y la misión de la escuela.

El diagnóstico también revela que, a pesar de los esfuerzos por mejorar la calidad educativa, la institución enfrenta desafíos en cuanto a la actualización y desarrollo de sus colaboradores. Sin un plan claro de capacitación, es difícil identificar las áreas de mejora y establecer programas de formación efectivos que impulsen el crecimiento profesional del personal. Además, la ausencia de un enfoque sistemático en la capacitación puede generar una percepción de estancamiento y falta de oportunidades de desarrollo entre los empleados, lo que puede impactar negativamente en su motivación y en la calidad educativa que se ofrece.

A partir de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON, se observa que las capacitaciones tienen baja importancia. Aunque se realiza una frecuencia significativa de capacitaciones (principalmente trimestrales), los encuestados perciben que estas capacitaciones son de importancia moderada en relación con otros aspectos del desarrollo profesional. Esto podría indicar que, aunque la institución se compromete a ofrecer formación continua, los empleados podrían valorar otros factores como la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos o la relevancia directa de los temas tratados en sus funciones diarias. En consecuencia, podría ser beneficioso revisar y ajustar el contenido y la metodología de las capacitaciones para asegurar que respondan mejor a las necesidades y expectativas de los trabajadores.

5.1.3. Justificación

La implementación de un plan integral de selección, inducción y capacitación para los trabajadores de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON es un pilar clave para asegurar la excelencia en la formación de conductores. Un proceso de selección adecuado permitirá identificar a los candidatos con las competencias y habilidades necesarias para desempeñarse eficazmente en sus funciones, garantizando que el personal seleccionado comparta los valores y objetivos de la institución.

Por otro lado, un programa de inducción bien estructurado facilitará la integración de los nuevos empleados en el entorno laboral, proporcionándoles las herramientas y conocimientos iniciales para que puedan adaptarse rápidamente a su rol y a las exigencias del puesto. Este proceso inicial es fundamental para reducir el tiempo de adaptación y asegurar que los trabajadores comprendan claramente las políticas, normas y expectativas de la escuela desde el primer día.

Finalmente, el desarrollo de un plan de capacitación continuo es esencial para el crecimiento y actualización de las competencias del personal, permitiéndoles enfrentar los retos de un entorno laboral en constante cambio. La capacitación no solo mejora el rendimiento individual, sino que también fortalece la cohesión del equipo de trabajo, creando un ambiente que fomente el aprendizaje y el desarrollo profesional. Además, asegura que la escuela mantenga altos estándares en la formación de conductores, en sintonía con las regulaciones y expectativas del sector de transporte y educación vial.

En conjunto, estos planes no solo contribuirán a mejorar el rendimiento del personal, sino también a elevar la calidad del servicio educativo que ofrece la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON, garantizando que los estudiantes reciban una formación actualizada, segura y de alto nivel, acorde con las demandas del mercado y las exigencias de la sociedad.

5.2 Matriz consolidada FODA

Tabla 38

Matriz consolidada FODA

INTERNO	**EXTERNO**
Fortalezas	**Oportunidades**
1. Inducción profesional	1. Desarrollo de cursos en línea
2. Ética Profesional	2. Alianza con concesionarios de vehículos
3. Capacitaciones continúas	3. Plataformas digitales
4. Implementación de Incentivos	4. Variedad de área automotriz
5. Evaluaciones al Desempeño frecuentes	5. Nuevos acuerdos comerciales
6. Vehículos modernos y equipados	
7. Profesores competitivos	
8. Trabajadores sin rotación	
Debilidades	**Amenazas**
1. Falta de un plan de selección e inducción del personal	1. Aumento de competencias
2. Falta de un plan de capacitación	2. Cambios gubernamentales en las normativas de conducción
3. Falta capacitaciones por áreas	3. Fluctuaciones económicas
4. Cursos para vehículos eléctricos	4. Nuevas tecnologías
5. Toma de decisiones de forma empírica	5. Desastres naturales
6. Comunicación vertical	
7. Salarios pocos atractivos	

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

5.3 Matriz de Impacto

Con base en los factores identificados y evaluados a través del análisis FODA para "la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON", se procede a desarrollar la matriz de impacto. Esta matriz tiene como objetivo asignar un valor ponderado que refleje el nivel de influencia de cada factor (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).

5.3.1. Matriz de impacto Interno

Para el análisis de la matriz de impacto interno de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON se asignó la siguiente valoración correspondiente para las fortalezas y debilidades:

- Puntuación de 5: Cuando una Fortaleza o Debilidad tiene una alta influencia en el logro de los objetivos de la Escuela de Conducción.
- Puntuación de 3: Cuando una Fortaleza o Debilidad tiene una influencia moderada en el logro de los objetivos de la Escuela de Conducción.
- Puntuación de 1: Cuando una Fortaleza o Debilidad tiene una baja influencia en el logro de los objetivos de la Escuela de Conducción.

Tabla 39

Matriz de Impacto Interno

FACTORES INTERNOS			
Fortalezas	**Alto 5**	**Medio 3**	**Bajo 1**
1. Inducción profesional	X		
2. Ética Profesional	X		
3. Capacitaciones continúas	X		
4. Implementación de Incentivos		X	
5. Evaluaciones al Desempeño frecuentes		X	
6. Vehículos modernos y equipados			X
7. Profesores competitivos	X		
8. Trabajadores sin rotación		X	
Debilidades			
1. Falta de un plan de selección e inducción del personal	X		
2. Falta de un plan de capacitación	X		
3. Falta capacitaciones por áreas	X		
4. Cursos para vehículos eléctricos	X		
5. Toma de decisiones de forma empírica			X
6. Comunicación vertical		X	
7. Salarios pocos atractivos	X		

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

El análisis de los factores internos muestra que la Escuela de Conducción GORGE WASHINGTON tiene fortalezas clave como la inducción profesional, la ética y la competitividad de sus profesores, así como la baja rotación de trabajadores, lo que refuerza la estabilidad laboral. Sin embargo, se observan áreas a mejorar, especialmente en la implementación de incentivos y evaluaciones al desempeño, que solo tienen un impacto medio. A nivel bajo, la falta de vehículos modernos y equipados podría debilitar la competitividad frente a otras instituciones.

En cuanto a las debilidades, la institución enfrenta desafíos importantes, como la falta de un plan adecuado de selección e inducción del personal, así como la ausencia de capacitación específica por áreas. Además, la toma de decisiones empírica y la oferta de salarios poco atractivos representan una amenaza significativa para el crecimiento y la retención de talento. La comunicación vertical y la falta de capacitación en vehículos eléctricos destacan como retos en la gestión organizacional y actualización tecnológica.

5.3.2. Matriz de impacto Externo

Para el análisis de la matriz de impacto externo se asignó la siguiente valoración correspondiente para las oportunidades y amenazas:

- Puntuación de 5: Cuando una Oportunidad y Amenaza tiene una alta influencia en el logro de los objetivos de la Escuela de Conducción.
- Puntuación de 3: Cuando una Oportunidad y Amenaza tiene una influencia moderada en el logro de los objetivos de la Escuela de Conducción.
- Puntuación de 1: Cuando una Oportunidad y Amenaza tiene una baja influencia en el logro de los objetivos de la Escuela de Conducción.

Tabla 40

Matriz de Impacto Externo

FACTORES EXTERNOS			
Oportunidades	**Alto 5**	**Medio 3**	**Bajo 1**
1. Desarrollo de cursos en línea	X		
2. Alianza con concesionarios de vehículos	X		
3. Plataformas digitales	X		
4. Variedad de área automotriz		X	
5. Nuevos acuerdos comerciales	X		
Amenazas			
1. Aumento de competencias	X		
2. Cambios gubernamentales en las normativas de conducción	X		
3. Fluctuaciones económicas	X		
4. Nuevas tecnologías	X		
5. Desastres naturales		X	

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

El análisis de los factores externos revela que las mayores oportunidades para la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON están relacionadas con el aprovechamiento de las tecnologías emergentes y las alianzas estratégicas. El desarrollo de cursos en línea, la creación de alianzas con concesionarios y la implementación de plataformas digitales son oportunidades de alto impacto que pueden ampliar su alcance y optimizar su operación. Sin embargo, amenazas como el aumento de la competencia, cambios en las normativas gubernamentales y fluctuaciones económicas presentan riesgos que podrían afectar su estabilidad. Por otro lado, la posibilidad de diversificarse en áreas de la industria automotriz ofrece una oportunidad de mediano impacto para mitigar las amenazas relacionadas con la tecnología y el mercado cambiante.

5.3.2. Matriz de correlación Debilidades y Amenazas

En esta fase de elaboración de la matriz de correlación entre la debilidades y amenazas se procede a asignar ponderaciones con el objetivo de conocer los aspectos más relevantes que contribuyen al logro de los objetivos de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON. Para el debido estudio se validó una ponderación de 1 en poca relación, 2 mediana relación y 3 alta relación.

VALOR	JERARQUÍA
1	POCA RELACIÓN
3	MEDIANA RELACIÓN
5	ALTA RELACIÓN

Tabla 41

Matriz de correlación Debilidades y Amenazas

Debilidades		Amenazas				
		A1	**A2**	**A3**	**A4**	**Total**
		1. Aumento de competencias	2. Cambios gubernamentales en las normativas de conducción	3. Fluctuaciones económicas	4. Nuevas tecnologías	
D1	1. Falta de un plan de selección e inducción del personal	1	1	3	3	8
D2	2. Falta de un plan de capacitación	1	1	5	1	8
D3	3.Comunicación vertical	1	1	5	1	8
D4	4. Cursos para vehículos eléctricos	1	1	1	3	6
D7	7. Salarios pocos atractivos	1	1	5	1	8
Total		5	5	19	9	38

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

La matriz de correlación entre las debilidades y amenazas revela las áreas críticas en las que la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON enfrenta mayores desafíos. En términos generales, las amenazas más significativas son las fluctuaciones económicas (A3), con un total de 19 puntos, y las nuevas tecnologías (A4), con 9 puntos, las cuales están fuertemente relacionadas con la falta de planes de capacitación (D2 y D3) y los salarios poco atractivos (D7). Estas áreas representan una

vulnerabilidad importante, ya que la ausencia de un enfoque estructurado para capacitar al personal y la falta de incentivos salariales limitan la capacidad de la institución para adaptarse a cambios económicos y tecnológicos.

Por otro lado, aunque las amenazas como el aumento de la competencia (A1) y los cambios normativos gubernamentales (A2) son relevantes, el impacto directo sobre las debilidades es menor, con 5 puntos en cada una. Sin embargo, la falta de un plan de selección e inducción de personal (D1) y la falta Comunicación vertical (D3) aún representan desafíos significativos. De ahí que, si no se abordan de manera estratégica, estas debilidades pueden aumentar la vulnerabilidad frente a los cambios tecnológicos y las fluctuaciones en el entorno económico.

5.3.3. Matriz de correlación Fortalezas y Oportunidades

En esta fase de elaboración de la matriz de correlación entre la fortalezas y oportunidades se procede a asignar ponderaciones con el objetivo de conocer los aspectos más relevantes que contribuyen al logro de los objetivos de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON.

Para el debido estudio se validó una ponderación de 1 en poca relación, 2 mediana relación y 3 alta relación.

Tabla 42

Matriz de correlación Fortalezas y Oportunidades

Oportunidades		Fortalezas				
		F1	**F2**	**F3**	**F7**	**Total**
		1. Inducción profesional	2. Ética Profesional	3. Capacitaciones continúas	7. Profesores competitivos	
O1	1. Desarrollo de cursos en línea	3	3	5	3	14
O2	2. Alianza con concesionarios de vehículos	1	1	1	1	4
O3	3. Plataformas digitales	3	1	3	3	10
O5	5. Nuevos acuerdos comerciales	1	1	1	1	4
Total		8	6	10	8	32

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

La matriz de correlación entre fortalezas y oportunidades refleja cómo los principales aspectos positivos de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON pueden aprovecharse frente a las oportunidades del entorno. La mayor sinergia se observa entre las fortalezas de capacitaciones continuas (F3) y la oportunidad de desarrollar cursos en línea (O1), lo que sugiere que la escuela está bien posicionada para expandir su oferta educativa digitalmente. También hay un potencial significativo en la profesionalización de la inducción (O1) y en el uso de plataformas digitales (O3), respaldados por profesores competitivos (F7). Sin embargo, las alianzas con concesionarios y nuevos acuerdos comerciales (O2, O5) presentan una menor correlación con las fortalezas actuales, indicando posibles áreas de desarrollo o ajustes estratégicos. En general, la escuela cuenta con una base sólida para adaptarse a las tendencias digitales y educativas, aunque hay margen para fortalecer relaciones comerciales.

5.3.4. Matriz Priorizada FODA

La matriz presenta los factores críticos tantos internos como externos los mismos que ejercen un impacto significativo en el crecimiento de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON, las fortalezas y debilidades se han evaluado y jerarquizado según sus ponderaciones más altas, de esta manera indicando donde la institución puede concentrar sus estrategias para así maximizar el crecimiento y éxito de la institución, de la misma forma las debilidades y amenazas se han considerado en base a su ponderación, señalando las áreas que deben ser intervenidas de inmediato para que la escuela brinde un eficiente servicio a sus clientes.

Tabla 43

Matriz Priorizada FODA

Variables		
Jerarquía	**Fortalezas**	**Ponderación**
1	**F3.** Capacitaciones continúas	10
2	**F1.** Inducción profesional	8
3	**F7.** Profesores competitivos	8
4	**F2.** Ética Profesional	6
Jerarquía	**Oportunidades**	**Ponderación**
1	**O1.** Desarrollo de cursos en línea	14
2	**O5.** Plataformas digitales	10
3	**O3.** Alianza con concesionarios de vehículos	4
4	**O2.** Nuevos acuerdos comerciales	4
Jerarquía	**Debilidades**	**Ponderación**
1	**D7.** Falta de un plan de selección e inducción del personal	8
2	**D2.** Falta de un plan de capacitación	8
3	**D3.** Comunicación vertical	8
4	**D1.** Salarios pocos atractivos	8
5	**D4.** Cursos para vehículos eléctricos	6
Jerarquía	**Amenazas**	**Ponderación**
1	**A3.** Fluctuaciones económicas	19
2	**A2.** Nuevas tecnologías	9
3	**A1.** Aumento de competencias	5
4	**A4.** Cambios gubernamentales en las normativas de conducción	5

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

La matriz FODA priorizada de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON muestra que uno de los principales puntos de mejora está relacionado con la organización interna y los procesos de formación del personal. Las debilidades más críticas, como los problemas organizativos y la falta de un plan de capacitación, destacan la necesidad de estructurar mejor los procedimientos internos, implementar programas de formación continua por áreas y establecer un seguimiento sistemático de las capacitaciones para mejorar el rendimiento del equipo.

Además, existen grandes oportunidades en el ámbito digital y en la colaboración con el sector automovilístico. Aprovechar el desarrollo de cursos en línea y participar activamente en campañas de educación vial permitiría aumentar el alcance de la escuela, mejorando su posicionamiento en el mercado. Al mismo tiempo, una mayor vinculación con concesionarios y responder al creciente interés en la conducción segura podría consolidar su reputación y atraer más estudiantes.

5.3.5. FODA Cruzada

La Matriz FODA Cruzada es una herramienta estratégica que combina factores internos (fortalezas y debilidades) con factores externos (oportunidades y amenazas) para determinar estrategias específicas. Se utiliza para aprovechar las fortalezas internas y las oportunidades externas, aprovechar las oportunidades para superar las debilidades internas, utilizar las fortalezas para mitigar las amenazas y abordar las debilidades internas mientras se mitigan las amenazas externas. Guiará las decisiones estratégicas de la empresa e impulsará su crecimiento y desarrollo a largo plazo.

Las **estrategias de crecimiento** son enfoques que las organizaciones utilizan para expandir su tamaño, aumentar sus ingresos o mejorar su competitividad en el mercado. Estas estrategias pueden incluir la diversificación de productos, la penetración en nuevos mercados, la fusión o adquisición de otras empresas, y la mejora de la eficiencia operativa. El objetivo principal es aumentar la cuota de mercado y garantizar un desarrollo sostenido a largo plazo, adaptándose a las condiciones cambiantes del entorno económico y competitivo.

Las **estrategias de adaptación** son acciones o enfoques que una organización o individuo implementa para ajustarse a cambios en su entorno, como nuevas condiciones del mercado, avances tecnológicos o alteraciones en el clima económico. Estas estrategias buscan asegurar la continuidad y el éxito, mediante la flexibilidad y la capacidad de respuesta ante las circunstancias cambiantes, ya sea adoptando nuevas tecnologías, diversificando productos o servicios, o modificando procesos internos para mejorar la eficiencia y la competitividad.

Las **estrategias de defensa** son acciones o enfoques que una organización adopta para protegerse de amenazas externas o internas que puedan comprometer su estabilidad, posición en el mercado o recursos. Estas estrategias se centran en minimizar riesgos, mantener la competitividad y preservar el valor a largo plazo. Incluyen medidas como la reducción de costos, la consolidación de operaciones, la defensa ante movimientos de la competencia y la protección de activos críticos frente a crisis económicas o cambios regulatorios. El objetivo principal es garantizar la supervivencia y sostenibilidad de la organización.

Las **estrategias de supervivencia** son un conjunto de acciones y enfoques que adoptan los individuos, grupos u organizaciones para enfrentar situaciones adversas y garantizar su continuidad. Estas estrategias pueden incluir la adaptación a cambios en el entorno, la optimización de recursos, la diversificación de actividades y la innovación. En un contexto empresarial, por ejemplo, pueden manifestarse en la reestructuración de operaciones, la exploración de nuevos mercados o la mejora en la calidad de los productos y servicios. En definitiva, las estrategias de supervivencia son clave para sortear crisis y mantenerse relevante en un entorno dinámico.

Tabla 44

Estrategias del FODA Cruzado

	Fortalezas	**Debilidades**
	F3. Capacitaciones continúas **F1.** Falta de un plan de capacitación **F7.** Profesores competitivos **F2.** Ética profesional	**D1.** Falta de un plan de selección e inducción del personal **D2.** Falta de un plan de capacitación **D3.** Comunicación vertical **D7.** Salarios pocos atractivos **D4.** Cursos para vehículos eléctricos
Oportunidades	**Estrategias de Crecimiento**	**Estrategias de Adaptación**
O1. Desarrollo de cursos en línea **O3.** Plataformas digitales **O2.** Alianza con concesionarios de vehículos **O5.** Nuevos acuerdos comerciales	Aprovechamiento de las plataformas digitales **(F3 + O1 + O3)** Desarrollo de un plan de capacitación de cursos en Línea **(F7 + O1)**	Desarrollo de un programa de selección e inducción del personal alineado a nuevas alianzas comerciales **(O2, O5 - D1)** Alianzas con proveedores para importar vehículos eléctricos beneficiando de los acuerdos comerciales (**O3 - D2)**

	Plan de ética Profesional como Base para Nuevos Modelos de Negocio Digitales **(F2 + O3 + O5)**	
Amenazas	**Estrategias de Defensa**	**Estrategias de Supervivencia**
A3. Fluctuaciones económicas **A2.** Cambios gubernamentales en las normativas de conducción	Fortalecer el modelo del sistema educativo interno para enfrentar a la competencia **(F3, F1 - A1)**	Llevar una buena comunicación vertical en la institución para enfrentar a los cambios **(D1 - A1)**
A1. Aumento de competencias **A4.** Avances en vehículos autónomos	Fortalecer los procesos administrativos y operativos, como la programación de clases y la gestión de vehículos, para aumentar eficiencia **(F7- A1, A4)**	Implementar un sistema de análisis de datos para mejorar la toma de decisiones y mantenerse competitivo frente a la competencia local **(D1, D2 – A1)**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

5.3.6. Estrategias

Tabla 45

Estrategias

ESTRATEGIAS	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADOR	RESPONSABLE	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN
1. Aprovechamiento en plataformas digitales	Potenciar el aprendizaje y facilitación de la transferencia de conocimientos en entornos virtuales.	❖ Taller introductorio sobre la importancia del uso de plataformas digitales. ❖ Revisión de diferentes plataformas digitales (Moodle, Google Classroom, etc.). ❖ Capacitación del uso de plataformas digitales	(Plataformas digitales implementadas/plataformas digitales planificadas) *100	Lic. Domiagán González Director	**VER ANEXO F**
2. Desarrollo de un plan de capacitación de cursos en Línea	Diseñar un plan de capacitación en línea que fortalezca las competencias del personal y mejore el rendimiento laboral.	❖ Crear programas de cursos en línea que incluya módulos de formación, sesiones interactivas y evaluaciones para medir el progreso enfocados en atención al cliente, habilidades blandas y cognitivas, desarrollo de competencias. ❖ Crear una plataforma digital, videos, tutoriales, infografías y podcasts que complementen el aprendizaje teórico, facilitando la comprensión de temas clave y fomentando la retención del conocimiento.	(Plan capacitación realizado/plan capacitación planificado) *100	Ing. María José Gutiérrez Jefe Talento Humano	**VER ANEXO G**

		❖ Implementar cuestionarios, pruebas prácticas y autoevaluaciones periódicas que midan el avance de los empleados. Proporcionar retroalimentación detallada tras cada evaluación para fomentar la mejora continua. ❖ Ofrecer certificados oficiales que reconozcan las competencias adquiridas al completar cada módulo o curso. Esto motiva a los empleados a terminar su capacitación y puede servir como respaldo para futuras promociones internas.			
3. Plan de ética Profesional como Base para Nuevos Modelos de Negocio Digitales	Crear un plan de ética profesional que guíe los nuevos modelos de negocios digitales, promoviendo prácticas responsables y sostenibles.	❖ Desarrollar un código de ética y un conjunto de directrices que aborden temas como la transparencia, la privacidad de datos y la responsabilidad social en el contexto digital. ❖ Organizar talleres de formación para empleados sobre los principios éticos en la tecnología digital. ❖ Formar un equipo multidisciplinario encargado de evaluar las implicaciones éticas de las decisiones tecnológicas	(Plan de ética profesional realizado/ plan de ética profesional planificado) *100	Ing. María José Gutiérrez Jefe de Talento Humano	**VER ANEXO H**

4. Desarrollo de un programa de selección e inducción del personal alineado a nuevas alianzas comerciales	Desarrollar un programa de selección e inducción de personal que ayude a la integración efectiva de nuevos empleados alineados con las estrategias de nuestras nuevas alianzas comerciales.	❖ Crear un programa de inducción que incluya formación sobre las nuevas alianzas comerciales, la estrategia de la empresa, y cómo el nuevo personal contribuirá a los objetivos comunes. ❖ Identificar las habilidades, conocimientos y competencias necesarias que los nuevos empleados deben tener para alinearse a las necesidades de la institución. ❖ Aplicar pruebas psicométricas, dinámicas de grupo, entrevistas por competencias, etc., para asegurar que los candidatos poseen las habilidades requeridas. ❖ Designar un mentor o tutor que guíe al nuevo empleado durante su proceso de integración y lo ayude a resolver dudas sobre la alineación con los nuevos socios comerciales.	(Programa de selección e inducción del personal realizado/ programa de selección e inducción del personal planificado) *100	Ing. María José Gutiérrez Jefe de Talento Humano	**VER ANEXO I**
5. Alianzas con proveedores para importar vehículos eléctricos beneficiando de los	Establecer alianzas estratégicas con proveedores para la importación de vehículos	❖ Realizar un estudio de mercado para identificar proveedores confiables de vehículos eléctricos en países con los cuales existan acuerdos comerciales favorables. ❖ Analizar los acuerdos comerciales existentes para identificar beneficios fiscales,	(Alianza con proveedores realizado/ alianza con proveedores	Lic. Domiagán González Director	**VER ANEXO J**

acuerdos comerciales	eléctricos, maximizando los beneficios de los acuerdos comerciales vigentes.	arancelarios o de importación que favorezcan la compra de vehículos eléctricos. ❖ Identificar y negociar con proveedores internacionales de vehículos eléctricos, evaluando su capacidad de suministro y alineación con nuestras necesidades comerciales. ❖ Redactar y firmar contratos con los proveedores que especifiquen las condiciones de la alianza, términos de entrega, políticas de calidad, garantías y condiciones de pago.	planificado) *100		
6. Fortalecer el modelo del sistema educativo interno para enfrentar a la competencia	Crear un modelo del sistema educativo interno para mejorar la formación de empleados hacia los estudiantes, aumentando así la competitividad frente a otras	❖ Crear un sistema de encuestas anónimas para que los estudiantes brinden retroalimentación sobre el desempeño de los instructores y el contenido educativo. ❖ Desarrollar material educativo en formato de videos, tutoriales interactivos, infografías, y presentaciones digitales. ❖ Formar alianzas con universidades o empresas de tecnología educativa para obtener acceso a cursos avanzados, seminarios, y software educativo.	(Modelo de sistema educativo interno realizado/ modelo de sistema educativo interno planificado) *100	Ing. María José Gutiérrez Jefe de Talento Humano	**VER ANEXO K**

	organizaciones del sector.	❖ Crear un plan de capacitación continua que incluya tanto el desarrollo técnico como el pedagógico para mejorar la calidad de enseñanza. ❖ Incorporar tecnologías que faciliten el aprendizaje y mejoren la experiencia tanto de empleados como de estudiantes.			
7. Fortalecer los procesos administrativos y operativos, como la programación de clases y la gestión de vehículos, para aumentar eficiencia	Fortalecer los procesos administrativos y operativos, incluyendo la programación de clases y la gestión de vehículos, para incrementar la eficiencia y optimizar recursos.	❖ Implementar un sistema de gestión integral que automatice la programación de clases y la logística de vehículos, asegurando una coordinación efectiva y una mejor asignación de recursos. ❖ Capacitar a los empleados administrativos y operativos en el uso eficiente del sistema de gestión para garantizar su correcta implementación y aprovechamiento. ❖ Integrar un módulo para la planificación eficiente de rutas de enseñanza para cada vehículo, evitando congestiones de tráfico y minimizando el consumo de combustible. ❖ Adquirir una plataforma que permita a los estudiantes reservar o cambiar clases en línea, reduciendo la carga administrativa.	(Procesos administrativos y operativos realizado/ modelo de sistema educativo planificado) *100	Ing. Carlos Barragán Jefe administrativo	**VER ANEXO L**

8. Llevar una buena comunicación vertical en la institución para enfrentar a los cambios	Crear un sistema de comunicación vertical efectivo en la institución que facilite la adaptación a cambios organizacionales y fomente un ambiente de transparencia.	❖ Organizar reuniones semanales entre instructores, administradores y personal directivo, donde se discutan las mejoras en los procesos de enseñanza, comentarios de los estudiantes y cambios operativos necesarios. ❖ Crear un boletín mensual con información relevante sobre los cambios recientes, nuevas políticas, y los avances alcanzados en la institución, destacando también las contribuciones y sugerencias del personal para motivar una mayor participación. ❖ Organizar un evento anual en el que todo el personal de la escuela, desde los directores hasta los instructores, participen en una reunión para revisar los logros del año, discutir cambios organizacionales y establecer metas para el futuro. ❖ Implementar canales de comunicación estructurados, como reuniones regulares y plataformas digitales, que permitan la retroalimentación fluida entre niveles jerárquicos.	(Plan de una buena comunicación vertical realizado/ plan de una buena comunicación vertical planificado) *100	Lic. Domiagán González Director	**VER ANEXO M**

9. Implementar un sistema de análisis de datos para mejorar la toma de decisiones y mantenerse competitivo frente a la competencia local	Diseñar un sistema de análisis de datos que potencie la toma de decisiones estratégicas y mantenga la competitividad frente a la competencia local.	❖ Desarrollar e integrar un software de análisis de datos que recoja, procese y visualice información relevante sobre el rendimiento de la empresa y las tendencias del mercado. ❖ Realizar una evaluación del estado actual de los datos disponibles (inscripciones, tasas de éxito en exámenes, retroalimentación de alumnos, etc.) y la calidad de estos datos para detectar áreas que requieren mejoras. ❖ Utilizar el análisis de datos para realizar ajustes en la estructura de precios, detectando oportunidades para ofrecer promociones u optimizar tarifas en función de la demanda del mercado local.	(Sistema de análisis de datos realizado/ sistema de análisis de datos planificado) *100	Ing. Carlos Barragán Jefe administrativo	**VER ANEXO N**

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

5.3.7. Análisis de las estrategias

La gestión del talento humano en la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON se centra en el aprovechamiento de plataformas digitales, destacando la importancia de realizar talleres introductorios sobre estas herramientas. Esto no solo prepara a los instructores para el uso de tecnologías educativas, sino que también les permite familiarizarse con diferentes plataformas como Moodle y Google Classroom. La capacitación continua es esencial, ya que proporciona las habilidades necesarias para implementar estas herramientas de manera efectiva en el proceso de enseñanza.

Un componente clave es el desarrollo de un plan de capacitación de cursos en línea, que busca fortalecer las competencias del personal. Crear programas que incluyan módulos interactivos y evaluaciones regulares ayuda a medir el progreso de los empleados. La implementación de certificados tras la finalización de cada curso no solo motiva a los instructores, sino que también respalda su desarrollo profesional, lo que se traduce en un mejor desempeño laboral.

El establecimiento de un plan de ética profesional es fundamental para guiar las prácticas digitales responsables. La elaboración de un código de ética y la organización de talleres de formación sobre principios éticos en el uso de la tecnología son actividades esenciales que promueven una cultura organizacional responsable y transparente.

El desarrollo de un programa de selección e inducción de personal, también juega un papel crucial. Al diseñar un programa que incluya formación sobre las nuevas alianzas comerciales, se facilita la integración de nuevos empleados. La aplicación de pruebas psicométricas asegura que los candidatos posean las habilidades necesarias, lo que contribuye a una selección más eficaz.

Además, la creación de alianzas estratégicas con proveedores para la importación de vehículos eléctricos es una estrategia que maximiza los beneficios de los acuerdos comerciales vigentes. Realizar un estudio de mercado para identificar proveedores confiables y negociar condiciones favorables optimiza la eficiencia operativa de la escuela.

Fortalecer el modelo del sistema educativo interno es otra estrategia clave. Implementar encuestas anónimas para recibir retroalimentación de los estudiantes permite mejorar la calidad de la enseñanza. El desarrollo de material educativo en formatos digitales, como videos y tutoriales, enriquece la experiencia de aprendizaje y facilita la comprensión de temas clave.

La mejora de los procesos administrativos y operativos, incluyendo la programación de clases y la gestión de vehículos, se logra mediante la implementación de un sistema de gestión integral. Esto automatiza tareas y asegura una mejor asignación de recursos, lo que incrementa la eficiencia general de la institución. La capacitación del personal en el uso de este sistema es vital para garantizar su correcta implementación.

Finalmente, un sistema de comunicación vertical efectivo es crucial para enfrentar cambios organizacionales. Organizar reuniones semanales y crear un boletín mensual permite mantener a todo el personal informado sobre políticas y logros, fomentando un ambiente de colaboración. Además, implementar un sistema de análisis de datos facilita la toma de decisiones estratégicas, asegurando que la escuela se mantenga competitiva frente a la competencia local.

En conjunto, estas estrategias y actividades no solo mejoran el desempeño laboral, sino que también posicionan a la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON como una institución comprometida con el desarrollo profesional de su personal y la calidad educativa.

5.4 Verificación de la idea a defender

5.4.1 Planteamiento de la idea a defender

Como incide la gestión del talento humano en el mejoramiento del desempeño laboral en la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON en la ciudad de Guaranda, año 2024.

5.4.2. Hallazgos que sustentan la Idea a Defender

Con las encuestas realizadas a los trabajadores de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON se conoce que el área de Talento Humano no trabaja con un modelo de evaluación al desempeño laboral eficiente, por lo que la propuesta de esta investigación es de vital ayuda para identificar los procesos existentes y mejorarlos de manera que se logre tener una evaluación al desempeño laboral acorde a actividades que realizan los trabajadores de la empresa.

Otro hallazgo que encontramos, es que los clientes o estudiantes no están totalmente satisfechos con el servicio, debido a que mencionaron que el área de Atención al Cliente necesita más capacitación para que la institución pueda brindar un servicio de calidad a su comunidad.

Implementar un modelo de selección e inducción de personal en la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON es fundamental para optimizar la gestión del talento humano y garantizar una incorporación efectiva de nuevos empleados. Actualmente, la falta de un proceso estructurado de selección y una inducción adecuada dificulta la alineación rápida de los trabajadores con los objetivos de la institución, lo que puede afectar su integración y desempeño inicial.

Un plan bien diseñado permitirá definir criterios claros y objetivos para la selección, asegurando que se recluten perfiles adecuados y alineados con la cultura organizacional. La inducción completa proporcionará a los empleados recién incorporados las herramientas y conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones de manera eficiente desde el primer día.

Asimismo, la implementación de un plan de capacitación continua garantizará que los trabajadores actualicen y refuercen sus competencias de forma periódica, permitiendo adaptarse a los cambios del sector y mejorar su rendimiento. Esto fortalecerá la cultura organizacional al fomentar el aprendizaje constante y la mejora continua, aumentando tanto la satisfacción laboral como el compromiso de los empleados con la institución. En resumen, un plan integral de selección, inducción y capacitación es clave para impulsar el éxito organizacional y potenciar el desarrollo del talento humano.

CONCLUSIONES

- El estudio de la bibliografía presente proporciona un marco teórico sólido que permite comprender la importancia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral. A través de la revisión de múltiples referencias de información, se evidencia que las mejores prácticas en este ámbito son clave para potenciar la efectividad de los empleados en cualquier organización e institución.
- La realización de un diagnóstico exhaustivo permite identificar las fortalezas y debilidades en la gestión del talento humano de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON. Este análisis es fundamental para establecer un punto de partida claro y concreto que informe las futuras intervenciones.
- La propuesta de estrategias enfocadas en el mejoramiento de la gestión del talento humano es esencial para transformar la cultura organizacional y optimizar el desempeño de los empleados. Al aplicar estas estrategias, se espera una mejora en el desempeño de los empleados y en la calidad del servicio ofrecido.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere actualizar y diversificar constantemente las fuentes de información consultadas, incluyendo publicaciones recientes y estudios de caso, para mantener una perspectiva actualizada y relevante sobre las tendencias y enfoques en la gestión del talento humano.
- Es recomendable implementar un sistema de evaluación continua que incluya retroalimentación periódica de los empleados y de los estudiantes de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON, lo que facilitará ajustes y mejoras constantes en la gestión del talento humano y en el desempeño laboral.
- Se aconseja priorizar la capacitación y el desarrollo profesional de los empleados mediante programas estructurados y evaluados regularmente. Además, es fundamental involucrar a todos los niveles de la organización en el proceso de implementación de estas estrategias para garantizar su éxito y sostenibilidad a largo plazo.

BIBLIOGRAFÍA

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR. (13 de junio de 2008). https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Alles, M. A. (s.f.). *desenpeños por conpetencia* . https://enriquecetupsicologia.com/e-learning/wp-content/uploads/2013/11/alles-martha-desempe%C3%B1o-por-competencias-de-360%C2%BA-completo.pdf.

Arias, E. R. (19 de 03 de 2024). *Investigación descriptiva: Qué es, tipos y ejemplos*. Obtenido de Investigación descriptiva: Qué es, tipos y ejemplos: https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html

Balanzátegui García, R. I. (2023). *La gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Consejo Nacional Electoral de la ciudad de Riobamba.* Riobamba: Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.

Barrezueta, H. E. (06 de OCTUBRE de 2010). *LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO, LOSEP.* Obtenido de LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO, LOSEP: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf

Chávez, L. M. (2016). *Gestión del Talento Humano.* Riobamba.

Chiavenato. (2008). *Gestion Del Talento Humano* . Mexico: https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf.

Chiavenato, I. (2008). *Gestión de talento humano* . ISBN 978-85-352-2512-9.

Chiavenato, I. (2009). *Administracion De Recursos Humanos* . Mexico: https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf.

Delgado, I. (04 de 12 de 2023). *Comunicacion*. Obtenido de Comunicacion: https://www.significados.com/comunicacion/

Editorial, E. (04 de 06 de 2020). *Cultura Organizacional*. Obtenido de Cultura Organizacional: https://www.significados.com/cultura-organizacional/

Equipo Editorial Etece. (16 de julio de 2021). *Método Cualitativo*. Obtenido de https://concepto.de/metodo-cualitativo/

Equipo editorial, E. (15 de 08 de 2021). *Métodos de investigación*. Obtenido de Métodos de investigación: https://concepto.de/metodos-de-investigacion/

Equipo editorial, E. (20 de 05 de 2024). *Eficacia*. Obtenido de Eficacia: https://concepto.de/eficacia/.

Faneite, S. F. (13 de 07 de 2023). *Los enfoques de investigación*. Obtenido de Los enfoques de investigación: file:///C:/Users/USER/Downloads/Los+enfoques+de+investigaci%C3%B3n+en+las+Ciencias+Sociales+.pdf

Felicity. (2022). *la evaluacion por obejtivos.*

Huerta, A. R. (18 de Abril de 2018). *NORMA TECNICA DEL SUBSISTEMA DE EVALUACION.* Obtenido de NORMA TECNICA DEL SUBSISTEMA DE EVALUACION: https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Documento_Norma%20Tecnica%20Evaluacion%20de%20Desempe%C3%B1o.pdf

Jiménez, A. R. (01 de 03 de 2017). *Los métodos de investigación*. Obtenido de Los métodos de investigación: http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf

LEWIN, K. (29 de 12 de 2016). *LA TEORIA DEL CAMBIO*. Obtenido de LA TEORIA DEL CAMBIO: https://amandapalazon.com/la-teoria-del-cambio-segun-kurt-lewin/

LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO, L. (2016). *LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO, LOSEP.* QUITO: LEXIS.

maps. (s.f.). Obtenido de maps: https://www.google.com/maps/place/Gorge+Washington+Guaranda

Mera Moreira, E., & Zambrano Basurto, A. J. (2023). *ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS EN LA.* Obtenido de ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ: https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/2042/1/TIC_AE28D.pdf

Muñoz, J. D. (2023). *LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CONSEJO NACIONAL ELECTORAL DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.* Riobamba.

Narvaez, M. (26 de junio de 2023). *Método inductivo: Qué es, características y ejemplos.* Obtenido de QuestionPro: https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-inductivo/#:~:text=El%20m%C3%A9todo%20inductivo%20es%20un%20proceso%20de%20razonamiento%20que%20se,para%20todos%20los%20casos%20similares.

Palacios Gomez, I. A. (2021). *Gestión administrativa del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y trabajadores de la universidad técnica estatal de Quevedo.* Quevedo: Quevedo: UTEQ.

Pérez, O. (13 de JULIO de 2021). *Qué es la gestión del talento humano*. Obtenido de Blog PeopleNext: https://blog.peoplenext.com/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia

Pimentel, C. (27 de DICIEMBRE de 2022). Obtenido de Beneficios de la capacitación y el desarrollo del talento humano.: https://evalart.com/es/blog/beneficios-de-la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-talento-humano/

Queretaro, U. I. (3 de Marzo3 de 2023). *Clima Organizacional una de las claves del Éxito Empresarial*. Obtenido de Clima Organizacional una de las claves del Éxito Empresarial: https://www.uniq.education/2023/03/03/clima-organizacional-una-de-las-claves-del-exito-empresarial/

QuestionPro. (2024). *investigacion de campo*. Obtenido de investigacion de campo: https://www.questionpro.com/es/investigacion-de-campo.html#que_es_investigacion_de_campo

Sanz, R., & Sanz, R. (3 de Febrero de 2022). *¿Qué es el método cualitativo?* Obtenido de https://cursos.com/blog/metodo-cualitativo/

Según Allen, M. (2018). *EVALUACIÓN DE 360º.* Peru.

Significados, I. (13 de 12 de 2019). *Eficiencia* . Obtenido de Eficiencia: Disponible en: https://www.significados.com/eficiencia/

Silva, M. (23 de 02 de 2022). *las 8 caracteristicas del compromiso*. Obtenido de las 8 caracteristicas del compromiso: https://culturapreventivaosarten.com/caracteristicas-del-compromiso/

Susana Avolio de Cols, M. D. (2021). *Evaluacion de los Resultados* .

Taboola. (2018). *Definición de investigación explicativa | Ejemplo de investigación explicativa | Pregunta explicativa de investigación*. Obtenido de Definición de investigación explicativa | Ejemplo de investigación explicativa | Pregunta explicativa de investigación: https://www.chineseschol arshipcouncil.com/es/investigaci%C3%B3n-explicativa.html

Triola, M. F. (2019). *Estadística.* México: Pearson Educación.

U., M. L. (14 de 03 de 2014). *Acerca de la investigación bibliográfica y documental*. Obtenido de Acerca de la investigación bibliográfica y documental: https://guiadetesis.wordpress.com/2013/08/19/acerca-de-la-investigacion-bibliografica-y-documental/

Zambrano Chumo, L. M. (2023). *Modelo de gestión del talento humano y su incidencia el desempeño laboral en la Empresa Distribuidora de Combustible PetroilManta S.A.* Guayaquil: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano.

Zuares, E. (19 de 02 de 2024). *Método inductivo y deductivo*. Obtenido de Método inductivo y deductivo: https://expertouniversitario.es/blog/metodo-inductivo-y-deductivo/#toc_Metodo_deductivo

ANEXOS

Anexo A

Cronograma de Gantt

Tabla 46

Cronograma de Gantt

	Tiempo estimado	Mes 1 Junio				Mes 2 Julio				Mes 3 Agosto				Mes 4 Septiembre				Mes 5 Diciembre			
N°	Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO																				
1	Tema																				
2	Descripción del problema																				
3	Formulación del problema																				
4	Preguntas de investigación																				
5	Justificación																				
6	Objetivos: General y específicos																				
	MARCO TEÓRICO																				
7	Antecedentes																				
8	Científico																				
9	Conceptual																				
10	Legal																				
11	Georreferencial																				

	METODOLOGÍA																			
12	Tipo de investigación																			
13	Enfoque de la investigación																			
14	Método de investigación																			
15	Técnicas e instrumentos de recolección de datos																			
16	Universo																			
17	Población																			
18	Muestra																			
	RESULTADOS																			
19	Procesamiento de la información																			
20	Análisis, interpretación y discusión de resultados																			
21	Propuesta																			
22	Conclusiones																			
23	Recomendaciones																			
24	Presentaciones																			
25	Presentación del trabajo de Investigación Curricular																			

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Anexo B

Presupuesto ejecutado

Tabla 47

Presupuesto ejecutado

Detalles	Costos
Impresiones	$ 60,00
Anillado	$ 40,00
Copias	$ 30,00
Internet	$ 30,00
Pasajes de transporte público	$ 60,00
Papel Resma	$ 20,00
CD	$ 10,00
Computadora	$ 650,00
Empastados	$ 50,00
Alimento	$ 45,00
Libros	$ 50,00
Esferos, lápices, grapas	$ 15,00
Total	$1.060,00

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Anexo C

Entrevista

Entrevista aplicada al director de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON

1. ¿Qué tiempo se encuentra a cargo de la institución?

---

2. ¿Considera usted que los trabajadores que laboran en la institución fueron seleccionados acorde a su perfil profesional?

---

3. ¿Cómo definiría la gestión del talento humano en su organización?

---

4. ¿Qué métodos utiliza su organización para atraer y retener talento?

---

5. ¿Existe trabajo en equipo, para lograr los objetivos institucionales?

---

6. ¿Qué tipo de programas de capacitación y desarrollo ofrece su empresa a los empleados?

---

7. ¿Cómo identifica las necesidades de formación de sus empleados?

---

8. ¿Qué impacto tiene la capacitación en el desempeño laboral y cómo se mide este impacto?

---

9. ¿Qué métodos utiliza para evaluar el desempeño de los empleados?

---

10. ¿Con qué frecuencia se realizan las evaluaciones de desempeño?

---

11. ¿Cómo se utilizan los resultados de las evaluaciones de desempeño para mejorar el rendimiento individual y organizacional?

---

12. ¿Qué estrategias utiliza su organización para motivar a los empleados?

---

13. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta su organización en la gestión del talento humano?

---

14. ¿Qué cambios o mejoras prevé implementar en el futuro para mejorar la gestión del talento humano?

MUCHAS GRACIAS

Anexo D

Encuesta a los empleados de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON

Reciba un cordial saludo de parte de los estudiantes de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal de Bolívar.

Encuesta dirigida a los empleados de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON en la provincia Bolívar, ciudad Guaranda.

Objetivo: Conocer la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la Institución.

1. **Que tiempo labora en la institución.**

   a. 1 a 2 años ( ) b. 3 a 4 años ( )

   c. Mas de 4 años ( ) d. Otros, especificar

   ---

2. **¿Cuál fue su proceso de ingreso a la institución?**

   a. Concurso ( ) b. Recomendación ( )

   c. Otros, especificar

   ---

3. **¿Recibió usted inducción al momento de ingresar a la institución sobre las funciones que iba a desempeñar?**

   Si ( ) No ( )

4. **¿Cuál es su área de trabajo?**

   a. Manejo de talento humano ( ) b. Sistemas informáticos ( )

   c. Atención a clientes ( ) d. Instructores ( )

5. **¿Su perfil profesional está acorde a las funciones que usted desempeña?**

   Si ( ) No ( )

6. ¿Cómo calificaría su relación con sus compañeros de trabajo?

a. Muy buena ( ) b. Buena ( )

c. Regular ( ) d. Mala ( )

7. ¿Cuáles son los principales problemas existentes del personal dentro de la institución?

a. Comunicación ( ) b. Liderazgo ( )

c. Organización ( ) d. Conocimiento ( )

8. ¿Usted recibe capacitaciones en la institución?

a. Siempre ( ) b. Casi siempre ( )

c. Rara vez ( ) d. Nunca ( )

9. ¿Con que frecuencia da capacitaciones la institución?

a. Trimestral ( ) b. Semestral ( )

c. Anual ( ) d. Otros, especificar

---

10. ¿Qué tipo de capacitaciones ha recibido en la institución?

a. Desempeño laboral ( ) b. Manejo de relaciones interpersonales ( )

c. Auto liderazgo ( ) d. Manejo de herramientas digitales ( )

e. Otros, especificar

---

11. ¿Las capacitaciones recibidas le han servido para mejorar su desempeño en la institución?

Si ( ) No ( )

12. ¿De acuerdo a su criterio cuál de las siguientes áreas cree usted que requiere mayor capacitación?

a. Manejo de talento humano ( ) b. Sistemas informáticos ( )

c. Atención a clientes ( ) d. Sistema de información ( )

13. ¿Cree usted que entre los compañeros existe un trato justo por parte de sus superiores?

a. Siempre ( ) b. Frecuentemente ( )

c. Rara vez ( ) d. Nunca ( )

14. ¿La institución cuenta con un programa de evaluación del desempeño laboral?

Si ( ) No ( )

15. ¿Qué tipo de evaluación al desempeño laboral ha implementado la institución?

a. Evaluación 360 ( ) b. Evaluación por objetivos ( )

c. Evaluación Basada en Resultados ( ) d. Observación Directa ( )

e. Otros, especificar

---

16. ¿Cada que tiempo la organización realiza una evaluación de desempeño al personal?

a. Trimestral ( ) b. Semestral ( )

c. Anual ( ) d. Otros, especificar

---

17. ¿Cómo cree usted que se fortalecería el desempeño laboral dentro de la institución?

a. Comunicación vertical ( ) b. Relaciones interpersonales ( )

c. Conocer los objetivos estratégicos ( )

18. ¿Cree usted que la gestión del talento humano incidiría en su desempeño laboral?

a. Si ( ) b. Desconozco ( )

c. No ( )

19. ¿Cómo considera que es la ética del personal dentro de la escuela de conducción?

a. Muy buena ( ) b. Regular ( )

c. Mala ( ) d. Muy mala ( )

20. ¿La institución cuenta con un programa de integración del personal?

Si ( ) No ( )

21. ¿En la institución que tipo de incentivos percibe por su buen desempeño laboral?

a. Bonos ( ) b. Vacaciones ( )

c. Remuneración económica ( ) d. Ninguna ( )

22. ¿Considera que una buena gestión del talento humano mejoraría el desempeño laboral dentro de la institución?

Si ( ) No ( )

MUCHAS GRACIAS

Anexo E

Encuesta a los estudiantes de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON

Encuesta aplicada a los estudiantes de la Escuela de Conducción GORGE WASHINTON

Objetivo. - Realizar un diagnóstico de la situación actual de la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral.

CUESTIONARIO:

Indique cuál es su Género.

S. Masculino ( )

S. Femenino ( )

Indique su edad promedio.

a. 18 - 24 ( ) b. 25 -30 ( )

c. 31 – 40 ( ) d. Otros, especificar

---

1. **¿Cómo calificaría en general el desempeño laboral de los empleados de la institución?**

   a. Muy buena ( ) b. Buena ( )

   c. Regular ( ) d. Mala ( )

2. **¿Cómo describiría el trato recibido por parte del personal administrativo?**

   a. Muy amable ( ) b. Amable ( )

   c. Neutral ( ) d. Poco amable ( )

   e. Desagradable ( )

3. **¿Siente que los empleados de la institución son accesibles y están dispuestos a ayudarte cuando lo necesitas?**

a. Siempre	( )	b. La mayoría de las veces	( )
c. A veces	( )	d. Rara vez	( )
e. Nunca	( )		

4. **¿Qué tan rápido son resueltas sus consultas o problemas por parte del personal?**

a. Muy poco	( )	b. Rápido	( )
c. Regular	( )	d. Lento	( )
e. Muy lento	( )		

5. **¿Cómo evaluaría la comunicación entre los empleados de la institución y los estudiantes?**

a. Excelente	( )	b. Buena	( )
c. Regular	( )	d. Mala	( )
e. Muy mala	( )		

6. **¿Considera que los empleados de la institución están bien capacitados para desempeñar sus funciones?**

a. Si totalmente	( )	b. En su mayoría	( )
c. Regular	( )	d. Poco	( )
e. No, en absoluto	( )		

7. **¿Cómo evaluaría el nivel de profesionalismo del personal de la institución?**

a. Muy profesional	( )	b. Profesional	( )
c. Regular	( )	d. Poco profesional	( )
e. Nada profesional	( )		

8. **¿Hay algún área en particular donde cree que los empleados de la institución podrían mejorar?**

   a. Manejo del talento humano ( ) b. Sistemas de información ( )

   c. Atención a clientes ( ) d. Instructores ( )

9. **¿Tiene alguna sugerencia específica para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la institución?**

MUCHAS GRACIAS

Anexo F

Cronograma de ejecución de la estrategia 1

CRONOGRAMA VALORADO 2025												
Actividades	**ENERO**				**FEBRERO**				**MARZO**			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Taller introductorio sobre la importancia del uso de plataformas digitales.												
Revisión de diferentes plataformas digitales (Moodle, Google Classroom, etc.).												
Capacitación del uso de plataformas digitales												

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Anexo G

Cronograma de ejecución de la estrategia 2

CRONOGRAMA VALORADO 2025												
Actividades	**ENERO**				**FEBRERO**				**MARZO**			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Crear programas de cursos en línea que incluya módulos de formación, sesiones interactivas y evaluaciones para medir el progreso enfocados en atención al cliente, habilidades blandas y cognitivas, desarrollo de competencias.												
Crear una plataforma digital, videos, tutoriales, infografías y podcasts que complementen el aprendizaje teórico, facilitando la comprensión de temas clave y fomentando la retención del conocimiento.												
Implementar cuestionarios, pruebas prácticas y autoevaluaciones periódicas que midan el avance de los empleados. Proporcionar retroalimentación detallada tras cada evaluación para fomentar la mejora continua												
Ofrecer certificados oficiales que reconozcan las competencias adquiridas al completar cada módulo o curso. Esto motiva a los empleados a terminar su capacitación y puede servir como respaldo para futuras promociones internas.												

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Anexo H

Cronograma de ejecución de la estrategia 3

CRONOGRAMA VALORADO 2025												
Actividades	**ENERO**				**FEBRERO**				**MARZO**			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Desarrollar un código de ética y un conjunto de directrices que aborden temas como la transparencia, la privacidad de datos y la responsabilidad social en el contexto digital.												
Organizar talleres de formación para empleados sobre los principios éticos en la tecnología digital.												
Implementar cuestionarios, pruebas prácticas y autoevaluaciones periódicas que midan el avance de los empleados. Proporcionar retroalimentación detallada tras cada evaluación para fomentar la mejora continua												

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Anexo I

Cronograma de ejecución de la estrategia 4

CRONOGRAMA VALORADO 2025												
Actividades	**ABRIL**				**MAYO**				**JUNIO**			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Crear un programa de inducción que incluya formación sobre las nuevas alianzas comerciales, la estrategia de la empresa, y cómo el nuevo personal contribuirá a los objetivos comunes.												
Identificar las habilidades, conocimientos y competencias necesarias que los nuevos empleados deben tener para alinearse a las necesidades de la institución.												
Aplicar pruebas psicométricas, dinámicas de grupo, entrevistas por competencias, etc., para asegurar que los candidatos poseen las habilidades requeridas.												
Designar un mentor o tutor que guíe al nuevo empleado durante su proceso de integración y lo ayude a resolver dudas sobre la alineación con los nuevos socios comerciales.												

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Anexo J

Cronograma de ejecución de la estrategia 5

CRONOGRAMA VALORADO 2025																
Actividades	**ENERO**				**FEBRERO**				**MARZO**				**ABRIL**			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Realizar un estudio de mercado para identificar proveedores confiables de vehículos eléctricos en países con los cuales existan acuerdos comerciales favorables.																
Analizar los acuerdos comerciales existentes para identificar beneficios fiscales, arancelarios o de importación que favorezcan la compra de vehículos eléctricos.																
Identificar y negociar con proveedores internacionales de vehículos eléctricos, evaluando su capacidad de suministro y alineación con nuestras necesidades comerciales.																
Redactar y firmar contratos con los proveedores que especifiquen las condiciones de la alianza, términos de entrega, políticas de calidad, garantías y condiciones de pago.																

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Anexo K

Cronograma de ejecución de la estrategia 6

CRONOGRAMA VALORADO 2025																
Actividades	**ABRIL**				**MAYO**				**JUNIO**				**JULIO**			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Crear un sistema de encuestas anónimas para que los estudiantes brinden retroalimentación sobre el desempeño de los instructores y el contenido educativo.																
Desarrollar material educativo en formato de videos, tutoriales interactivos, infografías, y presentaciones digitales.																
Formar alianzas con universidades o empresas de tecnología educativa para obtener acceso a cursos avanzados, seminarios, y software educativo.																
Crear un plan de capacitación continua que incluya tanto el desarrollo técnico como el pedagógico para mejorar la calidad de enseñanza.																
Incorporar tecnologías que faciliten el aprendizaje y mejoren la experiencia tanto de empleados como de estudiantes.																

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Anexo L

Cronograma de ejecución de la estrategia 7

CRONOGRAMA VALORADO 2025																
Actividades	**ENERO**				**FEBRERO**				**MARZO**				**ABRIL**			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Implementar un sistema de gestión integral que automatice la programación de clases y la logística de vehículos, asegurando una coordinación efectiva y una mejor asignación de recursos.																
Capacitar a los empleados administrativos y operativos en el uso eficiente del sistema de gestión para garantizar su correcta implementación y aprovechamiento.																
Integrar un módulo para la planificación eficiente de rutas de enseñanza para cada vehículo, evitando congestiones de tráfico y minimizando el consumo de combustible.																
Adquirir una plataforma que permita a los estudiantes reservar o cambiar clases en línea, reduciendo la carga administrativa.																

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Anexo M

Cronograma de ejecución de la estrategia 8

CRONOGRAMA VALORADO 2025																
Actividades	**MAYO**				**JUNIO**				**JULIO**				**AGOSTO**			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Organizar reuniones semanales entre instructores, administradores y personal directivo, donde se discutan las mejoras en los procesos de enseñanza, comentarios de los estudiantes y cambios operativos necesarios.																
Crear un boletín mensual con información relevante sobre los cambios recientes, nuevas políticas, y los avances alcanzados en la institución, destacando también las contribuciones y sugerencias del personal para motivar una mayor participación.																
Organizar un evento anual en el que todo el personal de la escuela, desde los directores hasta los instructores, participen en una reunión para revisar los logros del año, discutir cambios organizacionales y establecer metas para el futuro.																
Implementar canales de comunicación estructurados, como reuniones regulares y plataformas digitales, que permitan la retroalimentación fluida entre niveles jerárquicos.																

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Anexo N

Cronograma de ejecución de la estrategia 9

CRONOGRAMA VALORADO 2025												
Actividades	**ENERO**				**FEBRERO**				**MARZO**			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Desarrollar e integrar un software de análisis de datos que recoja, procese y visualice información relevante sobre el rendimiento de la empresa y las tendencias del mercado												
Realizar una evaluación del estado actual de los datos disponibles (inscripciones, tasas de éxito en exámenes, retroalimentación de alumnos, etc.) y la calidad de estos datos para detectar áreas que requieren mejoras.												
Utilizar el análisis de datos para realizar ajustes en la estructura de precios, detectando oportunidades para ofrecer promociones u optimizar tarifas en función de la demanda del mercado local.												

Elaborado por: Anderson Tiviano, Edwin Bermeo

Anexo O

Visitas a la Institución, Entrevista, Encuestas

Entrevista



Encuesta





Anexo P

Carta de Aceptación de la Empresa



ESCUELA DE CONDUCCIÓN PROFESIONAL
"GORGE WASHINGTON"

GW
ESCUELA DE CONDUCCIÓN

CARTA DE ACEPTACIÓN DEL ALUMNO POR PARTE DE LA EMPRESA

Guaranda, 27 de marzo de 2024

Señores
Universidad Estatal de Bolívar
Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en la oportunidad de informarle que hemos aceptado al estudiante Edwin Jonathan Bermeo Paredes, titular de la cedula de identidad N° 0202148805, estudiante de la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice su trabajo de titulación en nuestra Escuela de Conducción Gorge Washington, con el fin de contribuir con su formación académica.

Atentamente,

Domingo Gonzalez
Director - Escuela de Conducción Gorge Washington

Dir. Riobamba: Av. Atahualpa vía a Yaruquíes / Canónigo Ramos y Teóilo Sáenz Telf: 032 614 127
Dir. Guaranda: Azuay y Joaquina Galarza Telf: 032 985 076 escueladeconducciongwr@gmail.com

Anexo *Q*

Calificación de Turnitin

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Guaranda, 06 de diciembre del 2024

CERTIFICADO

A petición de la/las parte/s interesada/s:

Que, los estudiantes **Bermeo Paredes Edwin Jonathan** y **Tiviano Chasi Anderson Rimael** presentaron su Trabajo de Integración Curricular titulado: **"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN GORGE WASHINTON EN LA CIUDAD DE GUARANDA, AÑO 2024"**. para el respectivo análisis TURNITIN, el mismo que refleja un **6%** de plagio que se considera pertinente dentro de los parámetros establecidos en el reglamento de la Unidad de Integración Curricular de la Universidad.

Es todo cuanto puedo informar para los fines pertinentes.

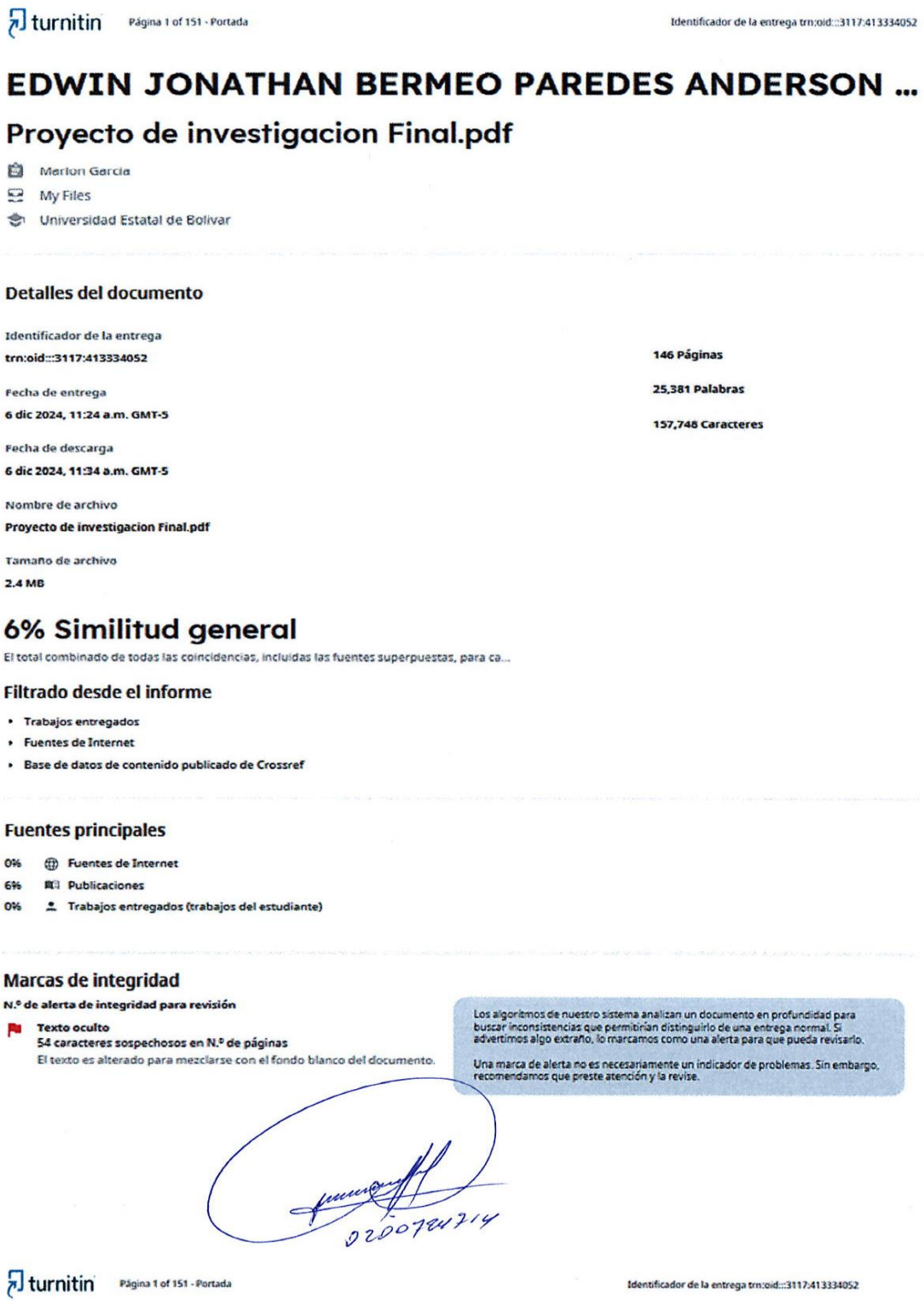
Atentamente

DR. MARLON GARCÍA S
DIRECTOR

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

Anexo *R*

Captura de Turnitin



turnitin Página 1 of 151 - Portada Identificador de la entrega trn:oid:::3117:413334052

EDWIN JONATHAN BERMEO PAREDES ANDERSON ...

Proyecto de investigacion Final.pdf

Marlon Garcia
My Files
Universidad Estatal de Bolivar

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:413334052

Fecha de entrega
6 dic 2024, 11:24 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
6 dic 2024, 11:34 a.m. GMT-5

Nombre de archivo
Proyecto de investigacion Final.pdf

Tamaño de archivo
2.4 MB

146 Páginas

25,381 Palabras

157,748 Caracteres

6% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Trabajos entregados
- Fuentes de Internet
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

Fuentes principales

0% Fuentes de Internet
6% Publicaciones
0% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

Texto oculto
54 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

0200764714

turnitin Página 1 of 151 - Portada Identificador de la entrega trn:oid:::3117:413334052