



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DE LAS
EMPRESAS DE TRANSPORTE DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2022**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

AUTORA:

Gómez Pita Fernanda Katherine

LA LIBERTAD - ECUADOR

2024

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **“Estrategias para la gestión de talento humano de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena, año 2022”**, elaborado por la Srta. **Fernanda Katherine Gómez Pita**, egresado(a) de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas**, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Ing. Jacqueline Bacilio Bejegen. PhD

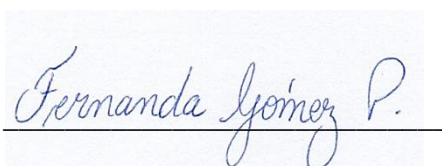
Profesor Tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Estrategias para la gestión de talento humano de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena, año 2022**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Fernanda Katherine Gómez Pita** con cédula de identidad número **2450399015** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink that reads "Fernanda Gómez P." is written over a light blue rectangular background. A horizontal line is drawn across the signature.

Gómez Pita Fernanda Katherine

C.C. No.: 245039901-5

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA

Ing. Sabina Villón Perero. Mgtr
PROFESOR ESPECIALISTA

Ing. Jacqueline Bacilio Bejeguen, PhD.
PROFESOR TUTOR

Ing. Sabina Villón Perero. Mgtr
PROFESOR GUÍA DE LA UIC

Lic. Julissa González González
SECRETARIA

Agradecimientos

Agradeciendo principalmente a Dios por permitirme lograr esta meta en mi vida, a mi madre Brenda Pita Reyes cada uno de mis logros ha sido gracias a ella por su amor y dedicación en cada paso que doy. A mis hermanos Pamela, Karla, Rommel por su apoyo y motivación, agradecida siempre por tenerlos en mi vida.

Un agradecimiento a mi tutora del debajo de titulación, Ing. Jaqueline Bacilio Bejegen. PhD, por su gran ayuda durante todo este proceso, su dedicación y trabajo es impecable porque inspira a que uno se supere mucho más allá.

De la misma forma, a los docentes que estuvieron durante este camino universitario convirtiéndose en gratas personas que con su enseñanza y consejos dan ese impulso que siempre es necesario; al director de la carrera Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc y mi especialista Ing. Sabina Villón Perero. Mgtr, agradecida siempre por su motivación.

Así mismo, un agradecimiento a los compañeros que estuvieron presentes durante la etapa universitaria por los buenos momentos brindados, en especial a mi compañera y amiga Pierina Villamar siendo una persona increíble que conocí, que me animó y aconsejó en todo momento.

Finalmente, agradecerle a Freddy Rodríguez por su apoyo, presencia y amor incondicional durante todo mi proceso universitario.

Fernanda Katherine Gómez Pita

Dedicatoria

El presente trabajo de titulación es dedicado a mi madre y hermanos por ser ese motor, alentándome a no decaer y seguir por mis sueños porque todo es posible en esta vida, por ser es guía a lo largo de la carrera universitaria; mi madre el pilar fundamental en mi vida, su amor, cariño y apoyo incondicionalmente en lo que quiero, tengo la dicha tenerla y dedicarle todos mis logros.

A mi familia, tíos, abuelo, amigas y amigos y a todos quienes son parte en mi vida, estando en mi formación académica y profesional.

A la memoria de mi tía y abuela que a pesar de su ausencia terrenal les dedico este trabajo, sus enseñanzas y recuerdos los tengo presente y sin duda alguna me ha ayudado a crecer, creer y vivir sin su ausencia.

Gracias por creer en mí.

Fernanda Katherine Gómez Pita

ÍNDICE

Introducción	12
Capítulo I	18
Marco Referencial.....	18
Revisión de literatura	18
Desarrollo de teorías y conceptos	21
Gestión de talento humano	21
Subsistemas de la gestión de talento humano	22
Desempeño institucional	24
Fundamentos legales.....	27
Capítulo II	29
Metodología.....	29
Diseño de la investigación	29
Enfoque de la investigación	29
Alcance de la investigación	29
Métodos de la investigación	30
Población y Muestra	30
Población.....	30
Recolección y procesamientos de datos	30
Técnicas de investigación.....	30
Muestra	32
Tamaño de la muestra:.....	33
Validación de los instrumentos	34
Diseño y recolección de datos.....	35
Capítulo III	36
Resultados y Discusión.....	36
Análisis de resultados de la entrevista	36
Análisis de resultados de la encuestas	39
Análisis de los resultados.....	58
Matriz FODA	60
Matriz CAME.....	61
Discusión	63
Conclusiones.....	65
Recomendaciones	66
Referencias.....	67
Apéndices	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Compañía de Transporte de pasajero en buses Transcisa S.A.	31
Tabla 2 Cooperativa de Transporte de pasajeros “Horizonte Peninsular”	31
Tabla 3 Compañía de Transporte de pasajeros “TRUNSA S.A”	31
Tabla 4 Cooperativa de Transporte urbano “PUERTO PENINSULAR”	31
Tabla 5 Cooperativa de Transporte Del Pacifico	32
Tabla 6 Población de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena	32
Tabla 7 Edad	39
Tabla 8 Sexo.....	40
Tabla 9 Nivel de instrucción	41
Tabla 10 Empresa en la que pertenece	42
Tabla 11 Cargo que desempeña	43
Tabla 12 Relación de dependencia.....	44
Tabla 13 Cumplimiento de entorno operativo	45
Tabla 14 Estrategias de atracción de talento	46
Tabla 15 Eficiencia en la contratación del personal.....	47
Tabla 16 Medios de comunicación	48
Tabla 17 Necesidad de modelo de gestión.....	49
Tabla 18 Índice de retención de personal.....	50
Tabla 19 Cumplimiento de entorno operativo	51
Tabla 20 Seguridad del colaborador	52
Tabla 21 Inducción.....	53
Tabla 22 Motivación y compromiso de los colaboradores	54
Tabla 23 Evaluación de desempeño.....	55
Tabla 24 Efectos de la evaluación de desempeño	56
Tabla 25 Cumplimiento de seguridad laboral	57
Tabla 26 Análisis de factores internos	58
Tabla 27 Matriz FODA	60
Tabla 28 Tipos de servicios y sus estrategias.....	60
Tabla 29 Matriz CAME	61

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Edad	39
Ilustración 2 Sexo.....	40
Ilustración 3 Nivel de instrucción	41
Ilustración 4 Empresa en la que pertenece	42
Ilustración 5 Cargo que desempeña	43
Ilustración 6 Relación de dependencia.....	44
Ilustración 7 Cumplimiento de entorno operativo	45
Ilustración 8 Estrategias de atracción de talento	46
Ilustración 9 Eficiencia en la contratación del personal.....	47
Ilustración 10 Medios de comunicación	48
Ilustración 11 Necesidad de modelo de gestión.....	49

Ilustración 12 Índice de retención de personal.....	50
Ilustración 13 Cumplimiento de entorno operativo	51
Ilustración 14 Seguridad del colaborador	52
Ilustración 15 Inducción.....	53
Ilustración 16 Motivación y compromiso de los colaboradores	54
Ilustración 17 Evaluación de desempeño	55
Ilustración 18 Efectos de la evaluación de desempeño.....	56
Ilustración 19 Cumplimiento de seguridad laboral	57

ÍNDICE DE APÉNDICE

Apéndice 1 Matriz de Consistencia.....	75
Apéndice 2 Matriz de Operacionalización de las variables	75
Apéndice 3 Árbol de problemas.....	77
Apéndice 4 Solicitud de aprobación del tema.....	78
Apéndice 5 Solicitud de validación de instrumentos	79
Apéndice 6 Certificado de validación de instrumentos de trabajo de investigación....	80
Apéndice 7 Ficha de entrevista	82
Apéndice 8 Ficha de encuesta	87
Apéndice 9 Informe de tutoría	90
Apéndice 10 Certificado de Anti-plagio	91
Apéndice 11 Cronograma	93



“Estrategias para la Gestión de Talento Humano de las Empresas de Transporte de la provincia de Santa Elena, año 2022”

AUTOR:

Gómez Pita Fernanda Katherine

TUTOR:

Ing. Jacqueline Bacilio Bejegen. PhD

Resumen

La gestión de talento humano considerado el conjunto de procesos dentro de una empresa u organización siendo una estrategia laboral a largo plazo para poder contratar, mejorar, desarrollar y capacitar a los empleados a que cumplan sus funciones laborables. En el sector público de transporte carecen de gestión de talento humano en donde se conlleva muchas falencias en su parte interno, provocándole problemas y errores. El objetivo consiste en proponer las estrategias de gestión de talento humano que ayuden en la orientación de estas empresas de transporte público, identificar cuáles son las estrategias que existen para este tipo de servicio orientado al servicio de salud, financiero y gubernamental. La metodología en este trabajo investigativo es de tipo descriptivo con enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo, para la recopilación de los datos se utilizó la encuesta realizada a los colaboradores de estas cinco empresas de transporte y la entrevista a los directivos de la misma. Para obtener resultados de la encuesta se utilizó la plataforma estadística Spss para así poder obtener el análisis de las preguntas correspondientes. Se obtuvo como resultados que las empresas de transporte utilizadas en este trabajo investigativo, es esencial un departamento de gestión de talento humano, que dirija a que ambiente laboral sea el adecuado, de la misma forma se estableció doce estrategias de gestión de talento humano consideradas aptas para ser aplicadas en cada una de estas empresas transportistas.

Palabras claves: Gestión de talento humano, empresas de transporte, estrategias.



“Estrategias para la Gestión de Talento Humano de las Empresas de Transporte de la provincia de Santa Elena, año 2022”

AUTOR:

Gómez Pita Fernanda Katherine

TUTOR:

Ing. Jacqueline Bacilio Bejueguen. PhD

Abstract

Human talent management is considered the set of processes within a company or organization, being a long-term work strategy to be able to hire, improve, develop and train employees to fulfill their work functions. In the public transportation sector, there is a lack of human talent management, which leads to many shortcomings in its internal part, causing problems and errors. The objective is to propose human talent management strategies that help in the orientation of these public transport companies, identifying what strategies exist for this type of service oriented to health, financial and government services. The methodology in this investigative work is descriptive with a mixed, quantitative and qualitative approach. To collect the data, the survey conducted with the collaborators of these five transport companies and the interview with their managers were used. To obtain survey results, the Spss statistical platform is used to obtain the analysis of the corresponding questions. The results are obtained that the transport companies used in this investigative work, a human talent management department is essential, which directs the work environment to be appropriate, in the same way twelve human talent management strategies considered suitable are developed. . to be applied in each of these transport companies.

Keywords: Human talent management, transportation companies, strategies.

Introducción

La gestión de talento humano en las empresas es un tema muy relevante en la actualidad cuando se refiere al logro de objetivos estratégicos y operativos, considerando que las personas que laboran en una empresa, son quienes aportan con sus conocimientos, habilidades, destrezas y experticia para lograr el mejor desempeño de la institución, a través de la gestión se planifican, coordinan, dirigen y controlan recursos, se identifican las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades en cada uno de sus subsistemas, como el reclutamiento, selección, capacitación, desarrollo, motivación y evaluación al personal. Por tal motivo, este tema es esencial para el éxito y crecimiento sostenible de la organización.

La Gestión de Talento Humano consiste en asumir un enfoque estratégico, teniendo como objetivo de alcanzar la máxima creación de valor para la empresa a través de un conjunto de acciones dirigidas a establecer en cualquier momento del nivel de conocimiento, capacidades y habilidades en logro de los resultados necesario para ser capaz de competir en el entorno actual como en el futuro (Antonio, Nicanor, Nancy, & Jessica, 2018).

Como tal, la Gestión de Talento humano es la visión clara del desempeño óptimo de los colaboradores que conforman una empresa, el éxito de este se ve reflejado al lograr tener un clima laboral eficiente tanto en el desarrollo personal y profesional. Con esto se corrobora que para poder contar con una buena Gestión de talento humano se debe de promover y remunerar a sus empleados de acuerdo a su desempeño y contribución al éxito.

Es por ello que la Gestión de talento humano a través de sus áreas y en este caso por medio del departamento de Recursos Humanos, da la respectiva importancia que representa para una empresa el poder contar con colaboradores de excelencia (UNIR, 2021) . Por lo tanto, las empresas públicas como privadas corren el riesgo de contar con colaboradores con falencias en dicho departamento que es uno de los más relevantes en cuanto a las obligaciones y responsabilidades de los mismos.

Las empresas para la obtención de resultados óptimos deben de establecer enfoques humanos que mejoren el ambiente laboral, logro de sus metas y objetivos e incluso el autodesarrollo propio y profesional de cada uno de sus colaboradores (Afernan, 2019).

Las estrategias de talento humano consisten en examinar las habilidades actuales de sus colaboradores con el fin de lograr su mayor potencial en el ámbito profesional. Por eso las

estrategias son indispensables puesto que así se identifica a los trabajadores talentosos con excelencia en sus funciones laborables dentro de la empresa (Raga, 2023).

A nivel mundial, a raíz de la pandemia Covid 19 hubo grandes cambios a los cuales se tuvo que adaptar a la nueva realidad, teniendo un impacto en el talento humano al tomar funciones y aprender nuevas habilidades para poder salvar y realizar una empresa por las nuevas modalidades de trabajo. Los colaboradores independientemente del área en la que operen es fundamental comunicarle y brindarle los conocimientos y habilidades para que puedan hacer frente a la transformación digital (Consultores, 2023).

De la misma manera, en América Latina, después de que todos pasó de la presencial a la virtual como única y última alternativa que se tuvo es el poder involucrar los ciclos productivos de la empresas, según la Federación de Aseguradores Colombianos, entre dos o tres millones de ciudadanos fueron enviados a trabajar desde sus casas debido a la pandemia; de éstos, el 62% sufrieron de estrés, ansiedad y sensación de aislamiento durante la cuarentena y por lo menos el 38% de los encuestados extrañaban el ambiente laboral tradicional (Portafolio.co, 2020).

En el Ecuador, (Ekos, 2013) la gestión de Talento Humano ha venido reforzando el rol de asesor para el negocio u organización en la toma de decisiones. Esta relación ha sido orientada por los recursos humanos en distintas fases, siendo las primeras transaccionales y operaciones especializadas, incluyendo la administración de personal, las relaciones sindicales, centrándose en el cumplimiento de las regulaciones laborales y los beneficios laborales.

Según (Simancas Trujillo, 2018) señalan que la administración de recursos humanos está concentrado en los cambios sociales para promover nuevas formas de relación laboral y la presentación de las nuevas formas de ocupación como: teletrabajo, trabajo por contrato o prestación de servicios, consultores independientes, auto trabajo y microempresas. Los cuales para su prestación de servicio a la comunidad deben tener en cuenta los recursos humanos para plantar nuevas estrategias empresariales y cumplir con las normativas y reglamentos.

Así mismo en la Provincia de Santa Elena existen empresas que son el pilar fundamental en la economía del sector de transporte siendo este un servicio esencial para mucho de los usuarios en su vida cotidiana. Sin embargo este medio cuenta con debilidades cuando se refiere a gestión de talento humano en donde se espera identificar estrategias de gestión de talento humano, brindando información valiosa para la toma de decisiones estratégicas y promoviendo el desarrollo y crecimiento sostenible de las empresas del sector.

Es necesario que los colaboradores de las empresas de transporte ejecuten una buena gestión en cada uno de los subsistemas, es decir que sean seleccionados con competencias y habilidades, sean inducidos con la normativa, deberes y obligaciones, sean capacitados y evaluados para que así logren el cumplimiento efectivo de sus funciones, lo que buscan estas empresas transportistas es brindar un buen servicio a los clientes y aquello se logra con la labor diaria de cada empleado que de alguna manera deben estar satisfechos y motivados para sus labores diarias.

Cabe resaltar que el objetivo de estas empresas de transporte muy aparte de brindar el servicio a la comunidad, también se centra en ejecutar una buena gestión de talento humano, en donde sus colaboradores deben de adaptarse a los cambios que presenta el mercado como: los horarios pocos flexibles, turnos rotativos, limitaciones del tiempo entre las rutas, etc. Es por esto que para promover su crecimiento empresarial a través de las estrategias de gestión de talento humano es necesario realizar un análisis exhaustivo de cómo es su gestión, con el fin de comprender su estado actual y detectar áreas de mejora.

El planteamiento del problema está enfocado en las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena, donde actualmente no cuentan con un departamento de gestión de talento humano por su tamaño, no desarrollan acciones a favor de sus colaboradores por el desconocimiento de sus administradores vinculándose a un clima laboral de desmotivación e insatisfacción, sin embargo el servicio del transporte enfrenta constantemente desafíos en la gestión de talento humano, trayendo consigo la toma de malas decisiones, pérdida de capital y poca competencia dentro del mercado, además de varios aspectos importantes e influyentes dentro de la organización, así como:

1.- Escasez de talento especializado: Muchas de las empresas de transporte en la provincia de Santa Elena tiene como dificultad la escasez de talento capacitado o especializado en el sector. La falta de profesionales capacitados dentro del área de logística, atención al cliente son motivos principales que paralizan el crecimiento y desarrollo de las empresas de transporte público.

2.- La baja retención de talento: Este aspecto es un desafío para las empresas de transporte, puesto que la falta incentivos adecuados, la falta de reconocimiento y la ausencia de planes de carrera claros pueden afectar de manera negativa la estabilidad económica y operativa de las empresas.

3.- El mal reclutamiento y selección: Muchas empresas de transporte público en la provincia de Santa Elena tienen como desafío el reclutamiento y selección del personal, esto se da por la escasez y falta de una estrategia específica para dicho reclutamiento y por la ausencia de candidatos adecuados en los puestos de vacantes.

Ante lo mencionado, el objetivo principal es proponer Estrategias de Gestión de Talento Humano para mejorar las falencias en el desempeño institucional y personal de los trabajadores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena, analizar las prácticas aplicadas en cada una de estas empresas de transporte, de la misma manera identificar cuáles son las estrategias pertinentes para optimizar el desempeño y lograr determinar cuáles son esas estrategias son las más idóneas que se deben aplicar; para lograrlo se realizará encuestas a los colaboradores y entrevistas a los directivos encargados en la parte administrativa, y la efectividad de las prácticas implementadas, se proponen recomendaciones específicas y acciones concretas para mejorar la gestión de talento humano en estas organizaciones.

Para que las estrategias de la gestión de talento humano en las empresas de transporte sea una iniciativa en aplicar la gestión y poder promover nuevas estrategias. Se determina la **formulación del problema**, teniendo la siguiente interrogante: *¿Cuáles son las estrategias de Gestión de Talento Humano que permitirán mejorar las falencias en el desempeño institucional y personal de los trabajadores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena?*

Las interrogantes que completan la formulación de dicho problema por medio de la **sistematización del problema** y son:

- ¿Cuáles son las prácticas de Gestión de Talento Humano aplicadas en estas empresas de transporte que permitirán reconocer las diferentes falencias presentes en los procesos de desempeño del personal?
- ¿Qué tipo de estrategias existen para las empresas que son de servicios de transporte?
- ¿Cuáles serían las estrategias más idóneas que puedan mejorar la problemática principal del diagnóstico realizado?

Se establece el **objetivo general** de la investigación es: Proponer estrategias para la gestión de talento humano en las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena

Posterior a lo planteado están los siguientes objetivos específicos:

- Estudiar las prácticas de gestión de talento humano aplicadas en cada una de las empresas de transporte con el fin de reconocer las diferentes falencias presentes en los procesos de desempeño del personal.
- Analizar los diferentes tipos de estrategias para las empresas de servicio.
- Establecer las estrategias más idóneas para este tipo de empresas.

La investigación tiene como **justificación teórica**, aportes del tema obtenidos por artículos científicos que están ubicados en la revisión literaria y a su vez los conceptos por medio de artículos de revistas y blogs; finalmente por medio de repositorios y redalyc se identificaron trabajos como de tesis de grado y maestrías que sirvieron para la obtención de información contribuyendo así conocimiento previo del tema investigado. Conforme a la búsqueda de información, el autor (Campoverde León, 2021) menciona que para lograrlo, “es necesario contar con información relevante para tomar decisiones favorables. Esto incluye descripciones y análisis de puestos, selección de personal, capacitaciones, pruebas y evaluaciones de desempeño, estableciendo un círculo de calidad para analizar y mejorar la situación de la empresa”.

En tal sentido, la **justificación práctica** se centra en realizar un análisis para determinar la problemática de estudio y efectuar las estrategias para la gestión de talento humano en las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena, el identificar áreas en las que las empresas están sobresaliendo y replicar esas prácticas exitosas en otras áreas de la organización, además, permite detectar áreas de mejora y desarrollar estrategias específicas que aborden los desafíos identificados. Para lograr solventar dichos desafíos y/o problemática que enfrentan las empresas de transporte en la provincia de Santa Elena es importante incluir una serie de medidas que ayuden al mejoramiento y fortalecimiento de la empresa tales como; el establecimiento de una estrategia sólida del reclutamiento y selección del personal, capacitar a los empleados y mejorar sus habilidades y destreza mediante cursos, talleres y programas de mentoring, además, de promover el bienestar laboral creando una cultura de trabajo saludable equilibrando la vida personal y el trabajo. Estas medidas y aspectos son fundamentales ya que contribuirán con el desarrollo y fortalecimiento del talento humano en las empresas de transporte mejorando su competitividad y eficiencia en el mercado.

Se plantea que la **idea a defender** en el presente trabajo de titulación consiste en:

La gestión de talento humano contribuye efectivamente al desarrollo y mejoramiento del desempeño institucional y personal de las empresas de transporte de la provincia de Santa

Elena, porque al aplicarse estas estrategias ayudará al cumplimiento de sus objetivos y mejora dentro del ámbito laboral

El **mapeo** del trabajo de titulación corresponde:

En primer lugar, el **Capítulo I:** Designado como *Marco Referencial* está compuesto por la revisión literaria de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena en este hace énfasis a las investigaciones de autores que anteriormente investigaron sobre este la gestión de talento humano en las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena; contando también con el desarrollo de teorías y conceptos detallados las respectivas dimensiones como los subsistemas de la gestión de talento humano como el reclutamiento, selección, contratación , capacitación, inducción y políticas; de la misma forma como segunda variable está el desempeño laboral como la productividad, salud – seguridad ocupacional y la naturaleza de la empresas. Para finalizar este primer capítulo, están los aspectos legales de la investigación

En **Capítulo II:** consta la *Metodología* detallada diseños y métodos que se utilizar en la investigación de las estrategias de las empresas de transporte, de igual forma la descripción de la población y la muestra para identificar la cantidad de personas que van a ser encuestadas. Aplicando también las técnicas e instrumentos para la recopilación de datos e información conociendo así también la población y muestra con las empresas de transporte con las que se trabajará.

En el **Capítulo III:** presenta los *Resultados y Discusión* de la investigación y la interpretación de los datos obtenidos en el capítulo dos, los resultados obtenidos por medio de tablas e ilustraciones en base a los datos recopilados, también la discusión relacionada con la revisión literaria y con los datos de las encuestas y entrevistas detallando los puntos encontrados y por último las estrategias propuestas con las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

La mejora en el desempeño institucional y personal de los empleados se refiere a la eficacia en el logro de metas y calidad del servicio que implica procesos para el perfeccionamiento de habilidades y competencias, aumentar la productividad, la satisfacción laboral, la motivación y el compromiso de los empleados, lo cual tiene un impacto positivo en el éxito y la competitividad de la organización en su conjunto.

Capítulo I

Marco Referencial

Revisión de literatura

El presente trabajo investigativo de titulación se realiza la revisión literaria que corresponde a los proyectos o tesis que tienen similitudes al tema de estudio que serán detallados de una forma breve: su tema investigado recalando que en cada país tiene diversas actividades y formas de realizar los trabajos y entre ellos los más relevantes están:

Trabajos similares internacionales

En el trabajo de (Batallas, 2022) para la obtención de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, por medio de trabajo investigativo denominado "*Gestión de talento humano y relaciones interpersonales en el personal de salud de un centro de salud en Huancayo, 2022*". Para ello se propone un método investigación cuantitativa, no experimental, descriptiva, correlacional, la población está compuesta por 55 empleados. La técnica utilizada es la investigación reflejada en los grupos de cuestionarios, alfa de Cronbach de estos instrumentos de medida.

Las variables de la gestión de recursos humanos y de las relaciones interpersonales son 0,824 y 0,684 respectivamente, lo que indica que son confiables. Utiliza el coeficiente de correlación de Spearman si corresponde al principio general es el siguiente: existe una cierta relación entre la gestión del talento y las relaciones interpersonales. En las interacciones interpersonales, descubres que existen conexiones entre las personas, moderadamente positivo (0,141) y significativo (0,030).

Conforme con los resultados encontrados en la investigación sobre la relación entre la gestión del talento humano y las relaciones interpersonales en el personal de enfermería de un centro de salud en Huancayo, se encontró que existe una correlación positiva media (0.141), con un nivel de significancia de 0.030, se observó que del 100% el 43.6% consideró que la GTH era de nivel medio, mientras que en lo referente a las relaciones interpersonales el 49.1% considero que estas son de un nivel medio. Concluyendo que la gestión de talento humano tiene relación con las relaciones interpersonales, es decir que a mejor gestión de talento humano mejor serán las relaciones interpersonales.

De la misma forma, para el autor (Capriotti, 2021) por medio de su trabajo de investigación para la obtención del título de Maestría en Gestión Empresaria del Comercio Exterior, en la Universidad. de Buenos Aires – Argentina, denominado “*El sistema de transporte intermodal combinado carretero- ferroviario en el comercio internacional de la Unión Europea*”; donde trata sobre el transporte internacional y las diversas opciones de transporte que lleguen a existir como también su afectación en los costos y sus tiempos de entrega, sin dejar de lado el la parte principal el transporte intermodal en donde considera la logística integrada de los elementos técnicos, actores e infraestructura y se enfatiza la reducción de los riesgos y si llega a existir la manipulación de carga. El transporte intermodal resulta ser complejo pero aun así esencial para garantizar y brindar un flujo eficiente y respetuoso con el medio ambiente comparándolo con el medio de transporte carretero que este ha sido el tradicional el que representa la cuota de mercado más relevante de movilización de mercaderías en la Unión Europea.

Para finalizar se llegó a la conclusión de que la realidad europea siempre es relativa a la combinación de medio carretero o ferroviario, la movilización de mercadería es un contexto intermodal combina con gestión y desarrollo si llegan a ser efectiva o eficaces para así garantizar el servicio y que se cumpla dentro de los plazos establecidos.

Trabajos similares nacionales.

En el trabajo de titulación de (Alvarez, 2019) denominado “*Diseño de procesos para la Gestión de Talento Humano en Clínica 180° Terapia Integral*” publicado en el año 2019, que tiene como objetivo Diseñar procesos de Gestión de Talento Humano de la Clínica 180° Terapia Integral, mencionando que los procesos que se realizan en la clínica a menudo terminan ejecutándose de forma desordenada, distorsionando el ambiente laboral lo cual no solo perjudica al personal sino también a los clientes que asisten a este centro de salud. Para la parte metodológica, se utilizó un estudio cualitativo, con un método no probabilístico y técnicas de investigación como la observación directa y entrevista.

Durante este estudio estipulado para poder realizar la entrevista a cada uno de los colaboradores que prestan servicios en el centro de salud, se logró observar ciertos aspectos relacionados al ambiente y las relaciones internas que se manejaban en la clínica, logrando detectar que no se cuenta con una estructura organizacional estable o formal el cual deban seguir y tampoco existe un programa de evaluación de desempeño en el que se pudiera medir de manera correcta las actividades de cada colaborador.

Se concluyó, 1) Se evidenció que el talento humano de la clínica maneja una buena comunicación interna, no obstante, esta podría mejorar mediante la planificación estratégica de canales más efectivos. 2) La clínica cuenta con una estructura organizacional de carácter poco formal que es justificada con base al número de colaboradores y sus funciones internas.

En el trabajo de titulación del autor Diego Fernando (Duque, Repositorio de la Universidad Nacional de la Plata, 2021) para la obtención del título de Maestría en Dirección de Empresas en la Universidad Nacional de la Plata en el año 2021 denominado “*Gestión del Talento Humano como estrategia para la retención de la generación Millenials en Quito-Ecuador*” teniendo como objetivo el Identificar y analizar los principales factores de atracción y retención del capital humano de la generación Millenials en organizaciones del sector de la administración gubernamental de la ciudad de Quito – Ecuador con la finalidad de obtener información y a su vez posibles alternativas que se puedan desarrollar, modificar o remodelar planes de gestión que permitan realizar propuestas innovadoras o atractivas para este grupo de colaboradores y de esta manera abordar este desafío.

En la metodología el enfoque de resolución del problema es de tipo exploratoria descriptiva el cual el propósito es tratar de encontrar características, ideas, causas o condiciones para la atracción y retención del capital humano en las organizaciones administrativas gubernamentales de la generación Millenials en la Ciudad de Quito – Ecuador, con un enfoque cuantitativo y cualitativo con el alcance exploratorio; para la recopilación de datos fue por medio de encuestas de las cuales fueron validadas 213 por mediante google drive una herramienta muy usada en la actualidad. Se concluyó, que debido a la propagación mundial de Covid-19, se modificaron las concepciones de sus motivaciones, proyectos de vida y desarrollo profesional con respecto a las premisas iniciales que dieron lugar a este trabajo de investigación.

Se concluyó, que los factores identificados como el crecimiento profesional, estabilidad económica, trabajos por objetivos y bonos económicos son los aspectos que permitirán atraer y fidelizar su demanda laboral del talento Millennials y que los factores que inciden en el segmento para retener y fidelizar su talento son la estabilidad laboral, capacitación constante y el equilibrio entre su vida personal y el trabajo ayudarán a desarrollar estrategias dentro del área de recursos humanos dentro del sector gubernamental.

Trabajos similares local.

De la misma manera, (Eusebio, 2019) para la obtención del título de Ingeniería en Administración de Empresa, en la Universidad Estatal Península Santa Elena con el tema “Gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, año 2017” el objetivo principal fue examinar la gestión de talento humano en función de los procedimientos aplicados y su incidencia en las funciones laborables del GAD municipal de cantón La Libertad, teniendo un alcance en donde el enfoque principal fue las áreas administrativas medidas a través del desempeño laboral, gracias al estudio realizado se logró detectar las fortalezas debilidades de todo el proceso aplicado en el talento humano, aplicando un enfoque mixto en donde se aplicó métodos cualitativos y cuantitativos, las técnicas fueron la ficha de observación, entrevista y encuestas en donde se logró obtener resultados directos relacionados con las variables como fueron la Gestión de talento humano como el desempeño laboral. El personal de GAD municipal del cantón La Libertad es la base fundamental para la productividad y crecimiento en el mercado competitivo.

Se concluyó, con la propuesta se dio alternativas de mejoras que coadyuven a los encargados del departamento de talento humano y directivos de la institución a perfeccionar el ambiente laboral y generar una atención de calidad a la ciudadanía, en función de un trabajo en equipo entre jefes departamentales y servidores.

Desarrollo de teorías y conceptos

Gestión de talento humano

La gestión es considerada una disciplina encargada de supervisar las operaciones, procesos y recursos de una empresa para así alcanzar las metas y objetivos propuestos; gestiona abarca varios aspectos de la administración empresarial como los recursos humanos, finanzas, marketing, operaciones y la logística (Gros, 2023).

(Antonio, Nicanor, Nancy, & Jessica, 2018) Señala que la gestión de talento humano se refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para gestionar personas o puestos directivos relacionados con personas o puestos directivos relacionados con los recursos: poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño. Siendo el conjunto de decisiones y acciones en el ámbito organizacional que influya en las personas; buscando así, el

mejoramiento continuo durante la planeación, implantación y control de las estrategias organizacionales.

(Santos, 2010)

Según (Poveda, 2018), dada la importancia que tiene el área del talento humano en la actualidad se deben forjar unas cualidades en los empleados, para lograr los objetivos planteados entre ella se puede destacar la competitividad, organización en el trabajo, logro de alto rendimiento y crear un liderazgo en los empleados.

(Comunicación, 2023) Enfatiza que para una buena gestión de talento humano se debe de beneficiar de varios aspectos, como:

Mejorar la productividad y la eficiencia. Atraer, retener a los empleados adecuados, mejorará la eficiencia y productividad de las tareas.

Mejora de la retención de los empleados. Ayudará a la retención de los empleados con competencias esenciales para empresa.

Mejora de la cultura organizacional. Fomentar un ambiente positivo y cultura, ayudará aumentar el compromiso y satisfacción de los empleados.

Mejora de la imagen de la marca. Mejorar este aspecto ayudará en la atracción de los futuros empleados y clientes.

Reducción de costos. Retención de talento reduce los costos de la rotación y formación de los nuevos empleados.

Mejora de innovación. Fomentar el desarrollo profesional mejorará la capacidad de la organización para innovar y acogerse a los cambios del mercado.

Subsistemas de la gestión de talento humano

Las estrategias o acciones de GTH se refieren a los enfoques y prácticas utilizadas para reclutar, seleccionar, desarrollar, motivar o compensar y retener al personal de una organización ofreciendo beneficios. Estas estrategias buscan mejorar la gestión y desarrollo del talento humano en las empresas de transporte.

Las estrategias de gestión de talento humano a las empresas de transporte ayudarán a que los procesos se efectúen de forma adecuada, que se cumpla con las normativas, reglamentos y procedimiento siendo este el punto clave para obtener la mejora en las empresas de transporte.

Reclutamiento y selección

El reclutamiento y selección se refiere al proceso de identificar, atraer y elegir a los candidatos más adecuados para ocupar un puesto de trabajo en una organización. (Pérez, 2019) Destaca que el éxito de una empresa depende en lo que respecta a la calidad de las personas que son contratadas y que trabajan activamente en ella. Por lo tanto, el proceso de reclutamiento y selección de personal se convierte en un elemento fundamental para asegurar la incorporación de individuos idóneos y altamente capacitados. Este proceso implica identificar las necesidades específicas de la empresa y buscar a los candidatos adecuados que se ajusten tanto en teoría como en la práctica a la organización.

Siendo este, uno de los procesos esenciales cuando se trata de buscar la excelencia en los colaboradores, eligiendo al candidato más idóneo y merecedores del cargo asignado: elegir a un nuevo integrante suele ser una tarea complicada pero el perfil profesional en donde observa su nivel de experiencia, formación y habilidades.

Desarrollo

La capacitación y desarrollo se refieren a las actividades que una organización realiza para mejorar las habilidades, conocimientos y competencias de sus empleados. (Castillo, 2020) Asevera que la capacitación desempeña un papel fundamental en el crecimiento del talento humano en las empresas. Ya sea en forma de capacitación técnica para mantener actualizadas las habilidades requeridas para un puesto específico, o en forma de capacitación en liderazgo y habilidades "blandas" valoradas en algunas organizaciones.

El desarrollo y capacidades por medio de las estrategias propuestas ayudarán a que los departamentos dentro de las empresas de transporte realicen el trabajo que le corresponde de acuerdo al área al que pertenece, al cumplimiento de los horarios que sean fijos en este caso el de los choferes ya que cuentan con horarios rotativos.

Contratación

(Edu.co, s.f.)Es la formalización con apego a la ley la futura relación del trabajo para garantizar los intereses y derechos, tanto del trabajador como la empresa.

- Una vez acertado un parcial, es necesario consolidar su expediente de trabajo.
- El contrato será entre la organización y el empleado.
- La duración del contrato será indeterminado o fijo.
- El contrato debe estar firmado por el director general, el responsable directo y el empleado.

- Efecto de afiliación

Inducción

Considerado un proceso teniendo como fin el poder familiarizar al nuevo trabajador con la empresa, dándole a conocer la filosofía, cultura, historia, políticas, patrones de conducta, entre otras. Siendo la forma de adiestrar al nuevo elemento que se integra a la empresa. (RSM Peru, 2020)

Capacitación

Los administradores deben de considerar a los empleados y a su vez invertir en los empleados, proporcionándole continuamente oportunidades para mejorar sus habilidades; conocido como el desarrollo humano que involucra las actividades orientadas en capacitar y motivar al empleado para ampliar sus responsabilidades dentro de la organización. Ayuda a los trabajadores a incrementar y explotar sus habilidades y cualidades, la capacitación hará que el trabajador sea más competente y hábil (America, Wendy, & Xiosmara, 2018)

Remuneraciones

(LatinPyme, s.f.) La gestión por competencias es una estrategia de recursos humanos que se centra en identificar y desarrollar las habilidades y conocimientos específicos que los empleados necesitan para alcanzar los objetivos organizacionales. En lugar de basarse únicamente en títulos o cargos, se enfoca en las capacidades y resultados que los individuos pueden aportar a la empresa. Esta metodología implica una evaluación continua del desempeño, alineando los objetivos individuales con los de la organización. Además, fomenta un liderazgo más colaborativo y facilitador, donde los líderes trabajan para empoderar a sus equipos y fomentar su crecimiento profesional.

Las remuneraciones son mecanismos que mantienen al colaborador dispuesto a destacarse con su función dentro del ámbito laboral, son incentivos que motivan a la persona a seguir con el cumplimiento de sus labores.

Desempeño institucional

La mejora en el desempeño institucional y personal de los empleados se refiere a la eficacia en el logro de metas y calidad del servicio que implica procesos para el perfeccionamiento de habilidades y competencias, aumentar la productividad, la satisfacción laboral, la motivación y el compromiso de los empleados, lo cual tiene un impacto positivo en el éxito y la competitividad de la organización en su conjunto.

Productividad

En el contexto de la globalización (Méndez, Medina, & López, 2022), afirman que las organizaciones se ven obligadas a mejorar sus procesos de producción, aumentar la calidad, promover el crecimiento y mejorar su competitividad. Sin embargo, también deben enfrentar los desafíos actuales del mercado. Para ello, las empresas deben reforzar su rendimiento e implementar estrategias que les permitan hacer frente a estos desafíos. Los cambios en el mercado laboral generan movimientos significativos que transforman a las empresas. Es necesario que las organizaciones se adapten a estos cambios para mantenerse en el mercado.

Cumplimiento del entorno operativo. Analizar el entorno de cualquier empresa requiere de un estudio de investigación de gran profundidad y resulta de mucha trascendencia. Sin embargo, este análisis, con la frecuencia de la deseada o estimada, no se hace con la profundidad y el detalle que se requiere. No obstante, lo ideal es realizar este análisis con la profundidad necesaria para poder tomar cualquier decisión empresarial en función del entorno (Sol, 2021). El entorno laboral es el pilar de toda una estructura de trabajo por eso debe tomarse las decisiones adecuadas y obviamente las que más beneficien tanto a la empresa como a los que la conforman.

Horarios. Los horarios son herramientas de control que no solo beneficia a los colaboradores sino que se acogen a la políticas de conciliación laboral, gracias a esto es mucho más versátil el identificar el control de entrada y salida, conocer con exactitud las horas de trabajo que realizan a diario. (Pons, 2023). Por medio de las estrategias para la gestión de talento humano propuestas, los horarios es un punto clave que cambiaría y para bien, debido a que se cumpliría con la normativa y a su vez con horarios accesibles y comprensibles para el colaborador.

Seguridad y salud ocupacional. Se refiere a la prevención de los riesgos laborales que pueden surgir en un futuro por tal motivo el evitarlos hace que se evite algún tipo de problemática o conflicto, esta es una disciplina que cuenta como objetivo el poder proteger la seguridad y salud de los colaboradores en sus respectivos puestos de trabajo, llevando a cabo la realización de las actividades bajo las respectivas condiciones y supervisión (ecuador, 2022).

Esta es una disciplina que está siempre expuesta ante cualquier circunstancia que llegue a pasar, la salud de los colaboradores, las estrategias de gestión de talento humano ayudarían a evitar de que sucedan accidentes de trabajo, es muy importante que conozcan la los riesgos a los que se están enfrentando los colaboradores de las empresas de transporte.

Seguridad del colaborador. Ejecutar una política de seguridad ocupacional permite establecer en la empresa una cultura que está orientada a la prevención, control y reducción de riesgos. (Zyght, 2022). Contar con un plan de seguridad y salud ocupacional es la planeación y ejecución de todas las actividades que orientan a moderar los futuros riesgos ya sean estos por accidentes o enfermedades.

Salud ocupacional. (Maria Clotilde Atalaya Pisco, s.f.) La comprensión del comportamiento del individuo en la organización se inicia con el análisis de conceptos clave como la satisfacción laboral y las actitudes. La satisfacción en el empleo se refiere a las actitudes y sentimientos que tiene un empleado hacia su trabajo, influenciada por diversos factores como el ambiente laboral, las relaciones con el jefe y compañeros, y la posibilidad de desarrollo y logro. Las actitudes son valoraciones favorables o desfavorables hacia objetos, personas o eventos, y en el contexto organizacional se enfocan principalmente en la satisfacción laboral y el compromiso con el puesto y la empresa.

Naturaleza de la empresa

Para lograr resultados extraordinarios, es fundamental que una empresa u organización cuente con una estructura y práctica alineada y comprometida. La falta de metas claras y medibles puede llevar a la falta de compromiso y, en algunos casos, a un sabotaje consciente o inconsciente por parte de los miembros de la empresa. Es crucial definir objetivos concretos y medibles, y establecer acciones específicas para alcanzarlos. De esta manera, se impulsa la eficacia en el logro de metas, involucrando a todos los actores importantes: directivos, inversionistas, empleados, clientes y proveedores. Visualizar un futuro prometedor para todos es esencial para mantener el compromiso y el enfoque en la obtención de resultados sobresalientes (Redacción El Economista, s.f.).

Motivación y compromiso de los empleados. (sodexo>>pluxee, s.f.) La motivación es un concepto ampliamente estudiado, puesto que actúa como motor en la mayoría de los ámbitos de nuestra vida. Uno de los principales referentes en el estudio de la motivación es Herzberg quien nos ofreció la definición de que “la motivación en el ámbito laboral consiste en trabajar o realizar alguna acción relacionada con el trabajo”. La motivación puede clasificarse en: Intrínseca y extrínseca.

(Beatriz Valderrama, 2017) La motivación es una fuerza impulsora que inicia y mantiene nuestra acción, buscando como resultado comportamientos específicos. En el ámbito

laboral, las organizaciones buscan ciertos comportamientos de sus empleados: Ingresos, vinculación, productividad, innovación y civismo

Nivel de cumplimiento de metas establecidas. (Alberto Roriguez Rodriguez; Elizabeth Bernal Gamboa, s.f.) Los indicadores de desarrollo o cumplimiento son mediciones institucionales que se utilizan para monitorear el grado de cumplimiento de las políticas y objetivos de una entidad a mediano y largo plazo. Mientras las estadísticas nos proporcionan datos numéricos sobre el pasado y el presente, los indicadores de desarrollo nos permiten seguir de cerca el progreso que asegurará el futuro de la organización. Estos indicadores miden de manera descriptiva el logro de expectativas o metas asociadas a políticas u objetivos institucionales. Se caracterizan por incluir líneas de base respaldadas por estadísticas, establecer metas finales y periodos intermedios, tener un periodo de vida definido, disponer de fórmulas asociadas y metadatos a través de hojas de vida. Además, se emplean diversas herramientas para su gestión y visualización, y se utilizan distintos tipos de indicadores según el tipo de meta a monitorear.

Fundamentos legales

La investigación es respaldada con las siguientes leyes:

Constitución de la República del Ecuador

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (ECUADOR, 2008)

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores. (ECUADOR, 2008)

Sección duodécima

Transporte

Art. 394.- El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del

transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias. (ECUADOR, 2008)

Ley Orgánica de Transporte Terrestre

Art. 94.- Son cooperativas de transporte aquellas que, por medio de automotores, embarcaciones, naves aéreas u otros medios de locomoción, hacen el servicio de transporte de pasajeros o carga, por tierra, mar, ríos o aire. (TERRESTRE, 2021)

Código de Trabajo

Capítulo I

De su naturaleza, forma y efectos

Art. 220.- Contrato colectivo.- Contrato o pacto colectivo es el convenio celebrado entre uno o más empleadores o asociaciones empleadoras y una o más asociaciones de trabajadores legalmente constituidas, con el objeto de establecer las condiciones o bases conforme a las cuales han de celebrarse en lo sucesivo, entre el mismo empleador y los trabajadores representados por la asociación contratante, los contratos individuales de trabajo determinados en el pacto. (Código de trabajo, 2012)

Art. 221.- Asociación con la que debe celebrarse el contrato colectivo.- En el sector privado, el contrato colectivo de trabajo deberá celebrarse con el comité de empresa. De no existir este, con la asociación que tenga mayor número de trabajadores afiliados, siempre que esta cuente con más del cincuenta por ciento de los trabajadores de la empresa. (Código de trabajo, 2012)

Art. 222.- Justificación de la capacidad para contratar.- Los representantes de los trabajadores justificarán su capacidad para celebrar el contrato colectivo por medio de los respectivos estatutos y por nombramiento legalmente conferido. Los empleadores justificarán su representación conforme al derecho común. (Código de trabajo, 2012)

Art. 223.- Presentación del proyecto de contrato colectivo.- Las asociaciones de trabajadores facultadas por la ley, presentarán ante el inspector del trabajo respectivo, el proyecto de contrato colectivo de trabajo, quien dispondrá se notifique con el mismo al empleador o a su representante, en el término de cuarenta y ocho horas. (Código de trabajo, 2012)

Capítulo II

Metodología

Diseño de la investigación

Al analizar estudios previos y documentos relevantes, se puede comprender mejor la situación específica de las empresas de transporte en la provincia de Santa Elena, así como los desafíos y oportunidades que enfrentan. Esto permite adaptar las estrategias de gestión de talento humano a la realidad local y asegurarse de que sean pertinentes y efectivas.

Enfoque de la investigación

Las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena han sido el objeto de investigación en este trabajo de titulación, en donde se utilizó herramientas de investigación y recopilación de datos a dicho trabajo, se aplicó el *enfoque mixto*, quiere decir que es cualitativo y cuantitativo puesto a que la información recolectada se aplicó la entrevista y las encuestas a los colaboradores de las seis empresas de transporte.

El *enfoque cualitativo*; con la finalidad de entender cuál es el estado de las empresas de transporte en la provincia de Santa Elena, donde la entrevista a los directivos siendo las personas involucradas directamente a estas empresas de transporte dando a conocer las cualidades y habilidades acerca de su desempeño laboral de su personal.

El *enfoque cuantitativo*; se lo utilizó para poder analizar los datos necesarios obtenidos por medio de las encuestas realizadas al departamento administrativo, servicios generales y choferes, de esta forma gracias a la información obtenida facilita el análisis estadístico de la población.

Alcance de la investigación

Se aplicó el *alcance descriptivo*, es detallado claramente todo el suceso ocurrido durante esta problemática, exponiendo así un análisis en donde se obtendrá los resultados adecuados. Para poder encontrar la solución a esta problemática de estudio se debe identificar y conocer cómo se generó, como afecta e influye a las empresas de transporte; de esta forma por medio de las variables.

Esta investigación se la realizó a los miembros de los departamentos de las cinco empresas de transporte, como: directivos, administrativos, servicios generales y choferes.

Métodos de la investigación

Método analítico

Este *método analítico* consiste en el análisis y la ejecución con respecto al trabajo investigativo estrategias para la Gestión de Talento Humano de las empresas de transporte en base a las estrategias de gestión de talento humano, por lo tanto se considera las variables de estudio para poder indagar la problemática y buscar la darle solución a la situación actual.

Población y Muestra

Población

La población está conformada por un total de 282 trabajadores, incluyendo empleados administrativos y choferes de las empresas de transporte urbano en la Provincia de Santa Elena. Se distribuyen de la siguiente manera: 17 en la parte administrativa, 247 como choferes, 8 en la parte directiva, 9 en servicios generales.

Recolección y procesamientos de datos

Por consiguiente para el desarrollo de la investigación, fue necesario la aplicación de técnicas en instrumentos para la recolección de datos en donde se obtuvo la información necesaria.

Técnicas de investigación

Las técnicas de investigación fue esencial puesto que se conoció la situación actual y las falencias que se tienen dentro de este servicio de transporte, datos relevantes como sobre procesos de selección, programas de capacitación, evaluaciones de desempeño, políticas de compensación, entre otros.

Encuesta. Esta es una técnica para la recolección de información de forma clara y precisa obteniendo así lo esperado, esta encuesta fue realizada a los directivos, departamento administrativo, servicios generales y los choferes para así poder identificar como es la forma de trabajo dentro de esta empresa, conoce si cumplen con su normativa, como es la forma en la que los incentivan, si reciben capacitaciones, entre otros.

Entrevista. Esta es una técnica que sirve para obtener información válida, en este caso se les realizó una entrevista a cada uno del directivo y presidentes de las empresas de transporte,

en donde los entrevistados por seguridad no quisieron colaborar con las evidencias (fotos) pero sí estuvieron dispuestos a ser entrevistados y colaborar con la información que se requería.

Como referencia fueron tomadas las 5 empresas de transporte para poder recopilar los datos necesarios para el cumplimiento de este trabajo de titulación.

A continuación la tabla de los respectivos cargos y la técnica que se utilizó:

Tabla 1 Compañía de Transporte de pasajero en buses Transcisa S.A.

<i>Cargo que desempeña</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Técnica</i>
<i>Chofer</i>	18	Encuesta
<i>Administrativo</i>	3	Encuesta
<i>Servicios Generales</i>	3	Encuesta
<i>Total</i>	25	

Tabla 2 Cooperativa de Transporte de pasajeros "Horizonte Peninsular"

<i>Cargo que desempeña</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Técnica</i>
<i>Chofer</i>	143	Encuesta
<i>Administrativo</i>	5	Encuesta
<i>Servicios Generales</i>	2	Encuesta
<i>Total</i>	153	

Tabla 3 Compañía de Transporte de pasajeros "TRUNSA S.A"

<i>Cargo que desempeña</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Técnica</i>
<i>Chofer</i>	36	Encuesta
<i>Administrativo</i>	2	Encuesta
<i>Servicios Generales</i>	1	Encuesta
<i>Total</i>	40	

Tabla 4 Cooperativa de Transporte urbano "PUERTO PENINSULAR"

<i>Cargo que desempeña</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Técnica</i>
<i>Chofer</i>	24	Encuesta
<i>Administrativo</i>	3	Encuesta

<i>Servicios Generales</i>	2	Encuesta
Total	30	

Tabla 5 Cooperativa de Transporte Del Pacifico

<i>Cargo que desempeña</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Técnica</i>
<i>Chofer</i>	27	Encuesta
<i>Administrativo</i>	4	Encuesta
<i>Servicios Generales</i>	1	Encuesta
Total	34	

Tabla 6 Población de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena

	<i>Directivo</i>	<i>Administrativo</i>	<i>Servicios Generales</i>	<i>Choferes</i>
<i>Cía. Transcisa S.A.</i>	1	3	3	19
<i>Coop. Horizonte Peninsular</i>	3	5	2	146
<i>Cía. Trunsa S.A.</i>	2	2	1	37
<i>Coop. Puerto Peninsular</i>	1	3	2	25
<i>Coop. Del Pacífico</i>	2	4	1	29
Suma	9	17	9	256
TOTAL			282	

Muestra

La investigación se llevó a cabo utilizando una base de datos proporcionada, que contiene información relevante sobre las empresas de transporte y sus colaboradores para así extraer los datos relevantes relacionados con las prácticas de gestión de talento humano en cada una de las empresas de transporte. Estos datos pueden incluir información sobre procesos de selección, programas de capacitación, evaluaciones de desempeño, políticas de compensación, entre otros.

En caso de las empresas de transporte se aplicó la muestra probabilística, aplicando la fórmula de la muestra aleatorio simple.

FÓRMULA		
Población	N	282
Coefficiente de confianza	Z	1,96
Probabilidad de éxito	P	0,5
Probabilidad de fracaso	Q	0,5
Error de estimación	E	5%
Tamaño de la muestra	N	¿?

Tamaño de la muestra:

Población y muestra | Tamaño de la muestra

$$n = \frac{(p * q) * Z^2 * N}{(E)^2(N - 1) + (p * q)Z^2}$$

$$n = \frac{(0,5 * 0,5) * (1,96^2) * 282}{(0,05)^2 * (282 - 1) + (0,5 * 0,5) * (1,96^2)}$$

$$n = \frac{(0,25) * (3,8416) * 282}{(0,0025) * (281) + (0,25) * (3,8416)}$$

$$n = \frac{270,8328}{0,7025 + 0,9604}$$

$$n = \frac{270,8328}{1,6629}$$

$$n = 162,8677$$

$$n = 163$$

	<i>Administrativo</i>	<i>Servicios Generales</i>	<i>Choferes</i>
<i>Cía. Transcisa S.A.</i>	3	3	14
<i>Coop. Horizonte Peninsular</i>	2	1	79
<i>Cía. Trunsa S.A.</i>	2	1	25
<i>Coop. Puerto Peninsular</i>	3	1	12
<i>Coop. Del Pacífico</i>	2	1	14
Suma	12	7	144
TOTAL		163	

Validación de los instrumentos

Los instrumentos de recolección utilizados en este trabajo investigativo fueron revisados por un especialista encargado de corregir los errores y ver si cumplían con todo lo establecido.

Confiabilidad de los instrumentos: se realizó una prueba piloto con la única finalidad de detectar la confiabilidad de los instrumentos que se estaban empleando.

Prueba Piloto: Se aplicó el cuestionario de la prueba piloto a los colaboradores de las empresas de transporte público compuesta por 20 preguntas en donde daba a conocer con claridad y transparente cada una de estas.

Esta prueba fue esencial puesto que así se logró identificar la confiabilidad

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,990	20

Nota. Después de calcular el coeficiente Alfa de Cronbach, se determinó que el resultado obtenido supera el rango de 0,7. Por lo tanto, se puede concluir que los instrumentos poseen la confiabilidad requerida para llevar a cabo su aplicación.

Diseño y recolección de datos

Los medios utilizados para la recolección y procesamientos de datos, fueron:

Google Forms. Se empleó un cuestionario realizada en la plataforma de Microsoft, Google Forms, aplicación que facilitan la realización y creación de formularios o cuestionarios para poderlo aplicar hacia un grupo de personas, con la finalidad de obtener información directa y veraz. En esta ocasión se usó un formulario en donde contaba con preguntas objetivas.

Statistical Package for Social Sciences (SPSS). Es un software estadístico utilizado para la realización de análisis de datos de forma rápida y versátil en la elaboración de tablas y gráficas.

Una vez detectadas, se procede analizar los datos extraídos de la base para identificar las diferentes falencias presentes en los procesos de desempeño del personal en cada una de las empresas de transporte. Esto implica analizar los indicadores de desempeño, evaluar la consistencia y eficacia de las prácticas de gestión de talento humano registradas, y detectar posibles áreas de mejora. Realizar comparaciones entre las diferentes empresas de transporte para identificar patrones y tendencias comunes.

Basándose en los resultados del análisis de las falencias identificadas, realizar un análisis de estrategias pertinentes que puedan optimizar el desempeño de las empresas de transporte. Esto puede implicar la revisión de estudios previos, buenas prácticas en el sector del transporte, y referencias bibliográficas relacionadas con la gestión de talento humano. Identificar las estrategias más relevantes y adecuadas para abordar las falencias específicas identificadas en el diagnóstico. Se realizó un análisis exhaustivo de los datos recopilados para comprender la situación actual y detectar posibles falencias en los procesos de desempeño del personal.

Capítulo III

Resultados y Discusión

Análisis de resultados de la entrevista

1. ¿Usted cuenta con relación de dependencia?

Reconocemos de que nuestra parte directiva y administrativa contamos con la relación de dependencia puesto a que cooperativa y compañía por la protección del individuo y a su vez el acceso a la asistencia médica.

2. Sus colaboradores, ¿Cuentan con relación de dependencia?

No, no todos nuestro colaboradores mejor conocidos como choferes no tienen la oportunidad de contar con este beneficio, aquí se maneja el mecanismo de asegurar a 2 o 3 choferes que cuenten con años trabajando dentro de la cooperativa o compañía pero no a todos se los puede afiliar.

3. ¿Qué tipo de licencia deben de tener los colaboradores?

Para desempeñar en las empresas de transporte debe de contar con licencia tipo D y la tipo E, este es uno de los requisitos esenciales que nos fijamos cuando una persona desea trabajar dentro de nuestra empresa de transporte. Adicional a esto, también nos fijamos en la experiencia que tiene la persona, si con anterioridad a trabajado y más aún si ha sido en este ámbito.

4. ¿Cuántos días a la semana trabaja desempeñan sus colaboradores?

La parte gerencial, administrativa y de servicios generales, trabajamos los 5 días hábiles cumpliendo con la normativa de laborar las 8 horas diarias, en cambio los choferes no cuentan con un límite de hora o días en laboral por tal motivo le damos la oportunidad de que los choferes puedan contratar a 1 o 2 personas de confianza para que este le trabaje los días que él desea tomárselo como libres: destacando que si llega a ocurrir algún tipo de accidente o robo, el responsable seria el chofer a cargo del bus.

5. A sus colaboradores, ¿les dan a conocer sus normativas y reglamentos?

Efectivamente, tenemos la obligación de presentarle cuales son nuestras normativas, reglamentos y sanciones que tiene la empresa de transporte; así se evitarían posibles problemas y riesgos. El colaborador también debe de tener claro cuales son las pautas que se les proporciona, si en tal caso llegan a cometer algún error la responsabilidad cae hacia el mismo.

6. ¿Existen procesos automatizados para la gestión de recursos humanos?

Si, contamos con procesos automatizados para la gestión de talento humano gracias a esto logramos tener un buen desempeño y eficacia en el ámbito laboral. Además, importante fomentar la implementación de tecnología en la gestión de talento humano para optimizar los procesos y lograr una mayor eficiencia en las empresas, para impulsar las buenas prácticas de gestión de talento humano y evitar ciertos procesos manuales que demandan de mucho tiempo que puede afectar a la productividad.

7. ¿Qué utilizan para la efectividad y seguridad en la empresa?

Nos manejamos con archivos impresos como digitales debido a que con esto tenemos un respaldo en la plataforma y de forma física todo lo que ocurre dentro de la empresa como los movimientos contables, ingresos mensuales, gastos, etc. También contamos con una plataforma informativa en donde podemos acceder solo el personal autorizado a los que conformamos la empresa de transporte, para así estar al tanto de los cambios que lleguen a suceder.

8. ¿Cuáles son las limitaciones, por la que no se utiliza las herramientas tecnológicas?

En la actualidad es necesario contar con la tecnología considerando que es uno de los medios más relevantes, claramente utilizamos la tecnología en departamentos como el gerencial, administrativo, servicios generales, etc pero a los choferes para poderlos monitoriar tienen instalada un reloj cronometro que les indica la hora y lugar de ruta en donde deben de estar, siendo este muy exacto para poderle contabilizar el recorrido que realiza diariamente esta es una forma de identificar si el chofer cumple con su jornada, por

tal motivo podría decir que contamos con limitaciones tecnológicas pero que si tienen un seguimiento los choferes

9. ¿Considera necesario la aplicación de un modelo de gestión de talento humano?

Justifique su respuesta

Si, todo lo que es sumatorio para la empresa de transporte siempre es bien recibido, seria algo nuevo y bueno poder contar con el modelo indicado puesto a que nos evitaremos los problemas que constantemente suceden dentro en la empresa. Esto podría ser una guía que nos ayude a controlar, mejorar o incluso buscar una solución algún tipo de dificultad que se presente.

10. ¿Tienen actualizadas las carpetas del personal administrativo operativo y choferes?

Si, las carpetas de cada uno de los que conforman la empresa de transporte se las actualiza de forma anual puesto a que los datos, documentos o certificados obtenidos por parte del colaborador cuenta en su carpeta.

11. ¿De qué forma se realiza la inducción laboral?

Cuando se trata de inducción laboral nos referimos a motivar y animar a nuestro colaborador en familiarizarse con todo lo que conformamos la empresa, por tal motivo existen las integraciones, capacitaciones y reuniones, que esto es una brecha abierta que compartamos como empresa a conocer un poco más con quien estamos compartiendo diariamente en el ámbito laboral.

Análisis de resultados de la encuestas

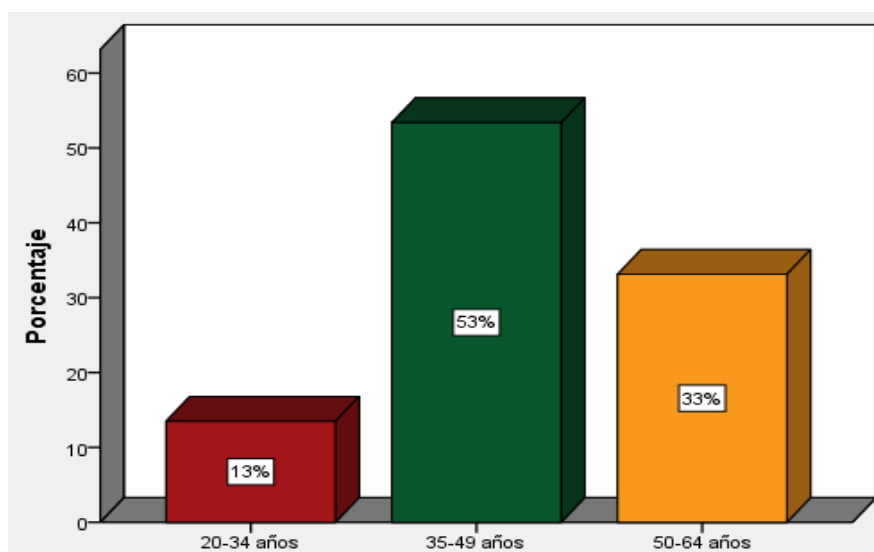
Edad

Tabla 7 Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	20-34 años	22	13,5	13,5
	35-49 años	87	53,4	66,9
	50-64 años	54	33,1	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

Ilustración 1 Edad



Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

De acuerdo a la **Tabla 7** e **Ilustración 1**, se logra observar el total de encuestados el 53% de los colaboradores de las empresas de transporte son del rango de edad entre 35 a 49 años, por otra parte el 33,1% con el rango de edad 20 a 34 años y por ultimo con menos porcentaje se encuentra el rango de edad de 64 años en adelante. Siendo estos los datos obtenidos de las edades de los colaboradores encuestados.

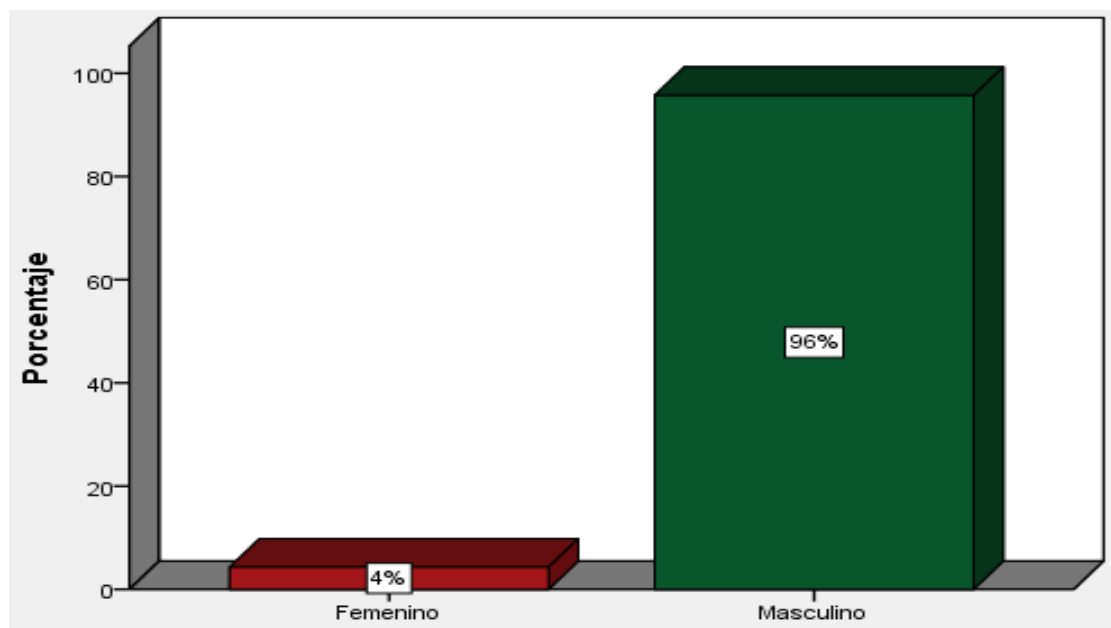
Sexo

Tabla 8 Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	7	4,3	4,3	4,3
	Masculino	156	95,7	95,7	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena

Ilustración 2 Sexo



Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

La encuesta que se realizó a los colaboradores de las empresas de transporte verifica que en su mayor porcentaje está cubierta por el género masculino con un porcentaje de 95,7%, mientras que el 4,3% de la población encuestada son colaboradores de género Femenino.

Con esta población encuestada se logra conocer el total de colaboradores y su género.

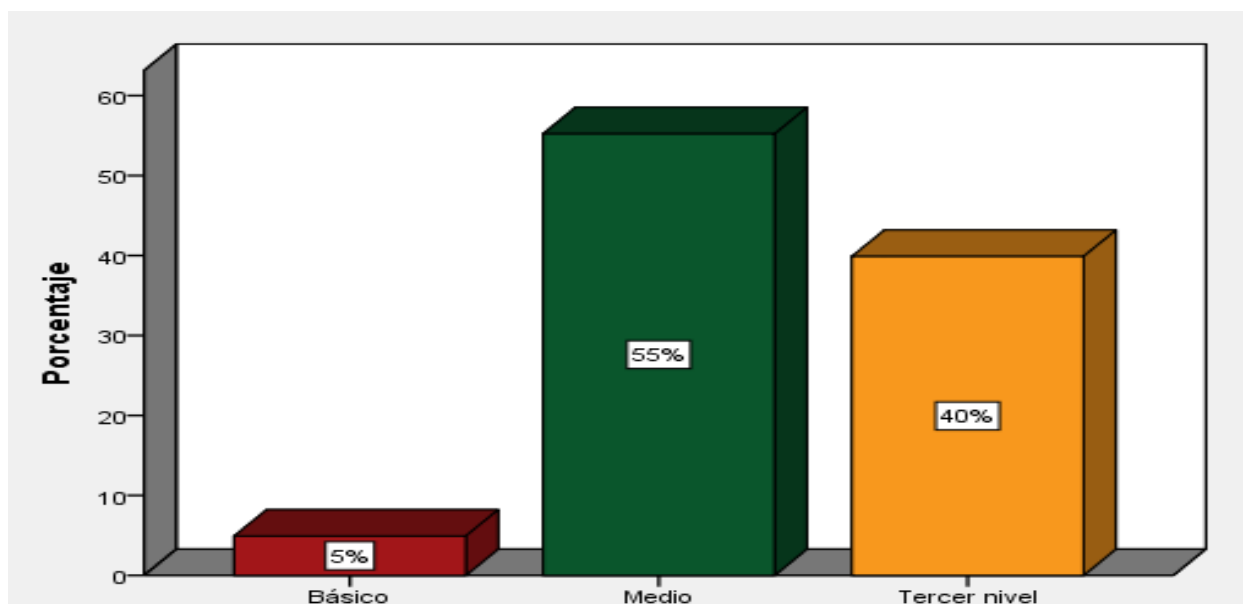
Nivel de instrucción

Tabla 9 Nivel de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Básico	8	4,9	4,9	4,9
	Medio	90	55,2	55,2	60,1
	Tercer nivel	65	39,9	39,9	100,0
Total		163	100,0	100,0	

Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

Ilustración 3 Nivel de instrucción



Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

Según los datos de la **Tabla 9** e **Ilustración 3**, se observa que el nivel de instrucción de los encuestados con un 55,2% es de nivel medio, acompañándole un 39,9% con un nivel de instrucción en Tercer Nivel destacando que si se necesita un nivel de instrucción alto para poder laborar dentro de estas empresas de transporte. No obstante con un porcentaje del 4.9% de los encuestados su formación académica es media.

1. ¿A qué Empresa pertenece?

Tabla 10 Empresa en la que pertenece

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Horizonte	82	50,3	50,3	50,3
	Pacífico	17	10,4	10,4	60,7
	Puerto Peninsular	16	9,8	9,8	70,6
	Transcisa	20	12,3	12,3	82,8
	Trunsa	28	17,2	17,2	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

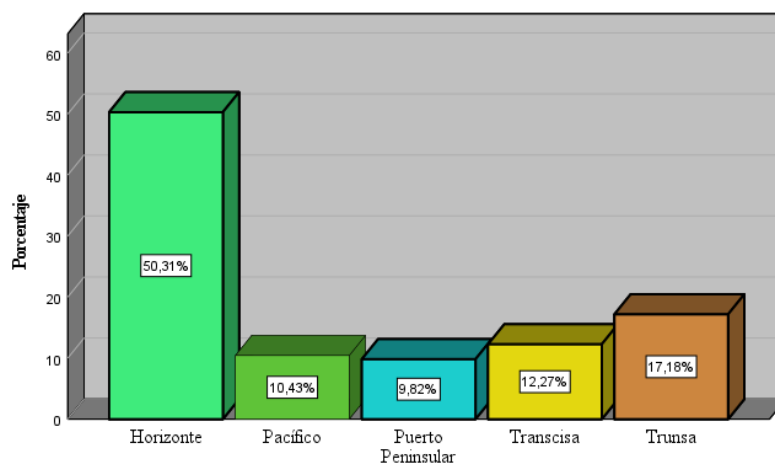


Ilustración 4 Empresa en la que pertenece

Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

Según los datos presentados en la **Tabla 10** e **Ilustración 4**, se observa las cinco empresas de transporte encuestada de las cuales la empresa de transporte “Horizonte Peninsular” cuenta con un personal más amplio contando con un 55,2% de su personal que fueron encuestados, siguiéndole la empresa de transporte “Trunsa S.A” con un 17,2%. Y con un porcentaje menor, está la empresa de transporte “Puerto Peninsular”.

2. Cargo que desempeña

Tabla 11 Cargo que desempeña

		Cargo que desempeña			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Administrativo	12	7,4	7,4	7,4
	Chofer	144	88,3	88,3	95,7
	Servicio	7	4,3	4,3	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

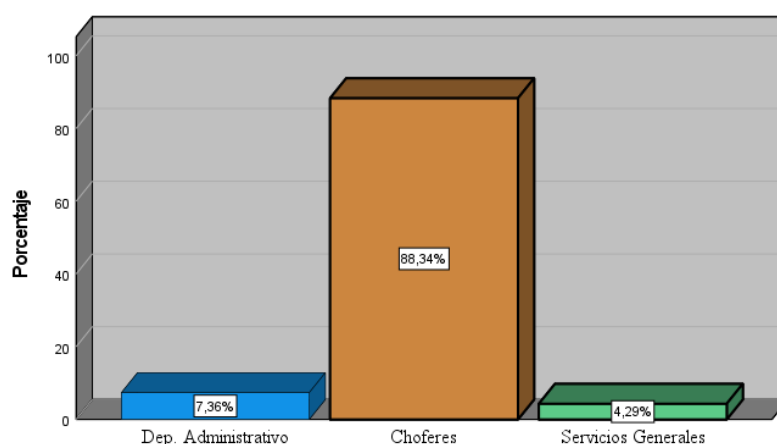


Ilustración 5 Cargo que desempeña

Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

En la **Tabla 11** e **Ilustración 5**, se observa que los encuestados en su mayoría fueron los choferes de las diferentes empresas de transporte, siguiéndole con un porcentaje menor de un 7,4% por parte del departamento administrativo, y a su vez los gerentes también lograron colaborar con la respectiva entrevista siendo el 4,3% de encuestados y por último con un 3,1% fueron los directivos los que se considerado en dicha encuesta.

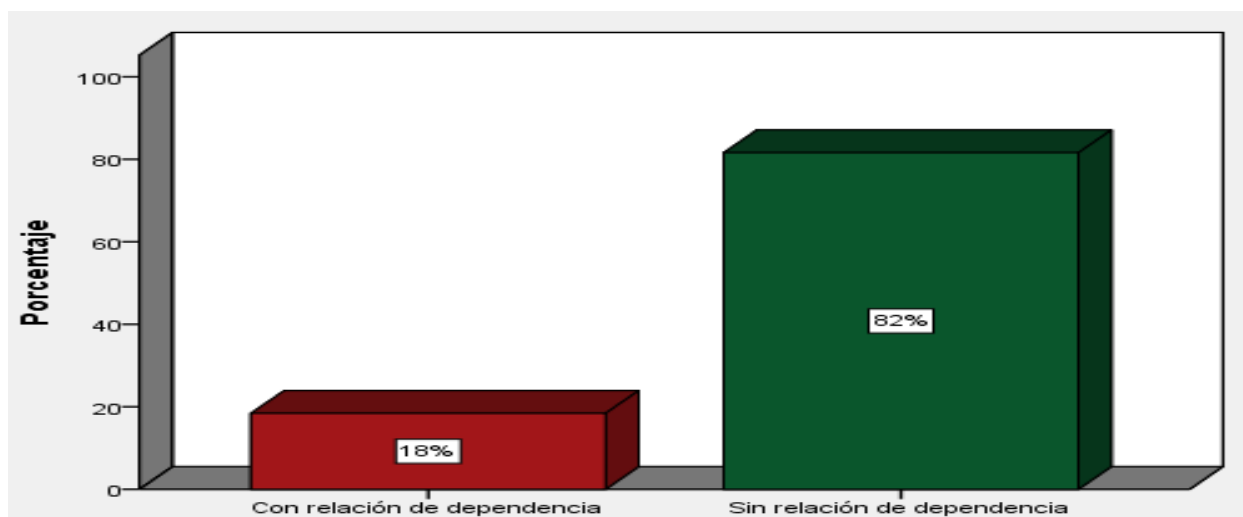
3. Relación de dependencia

Tabla 12 Relación de dependencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Con relación de dependencia	30	18,4	18,4	18,4
Sin relación de dependencia	133	81,6	81,6	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

Ilustración 6 Relación de dependencia



Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

La **Tabla 12** e **Ilustración 6**, indica que el 81,6% del personal de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena se encuentra en un tipo de inserción laboral sin relación de dependencia, lo que significa que no cuentan con un contrato laboral formal. Por otro lado, solo el 18,4% del personal se encuentra legalmente registrado, lo que implica que tienen un contrato de trabajo y se encuentran afiliado al instituto ecuatoriano de seguridad social (IESS) de acuerdo con las normativas vigentes en Ecuador.

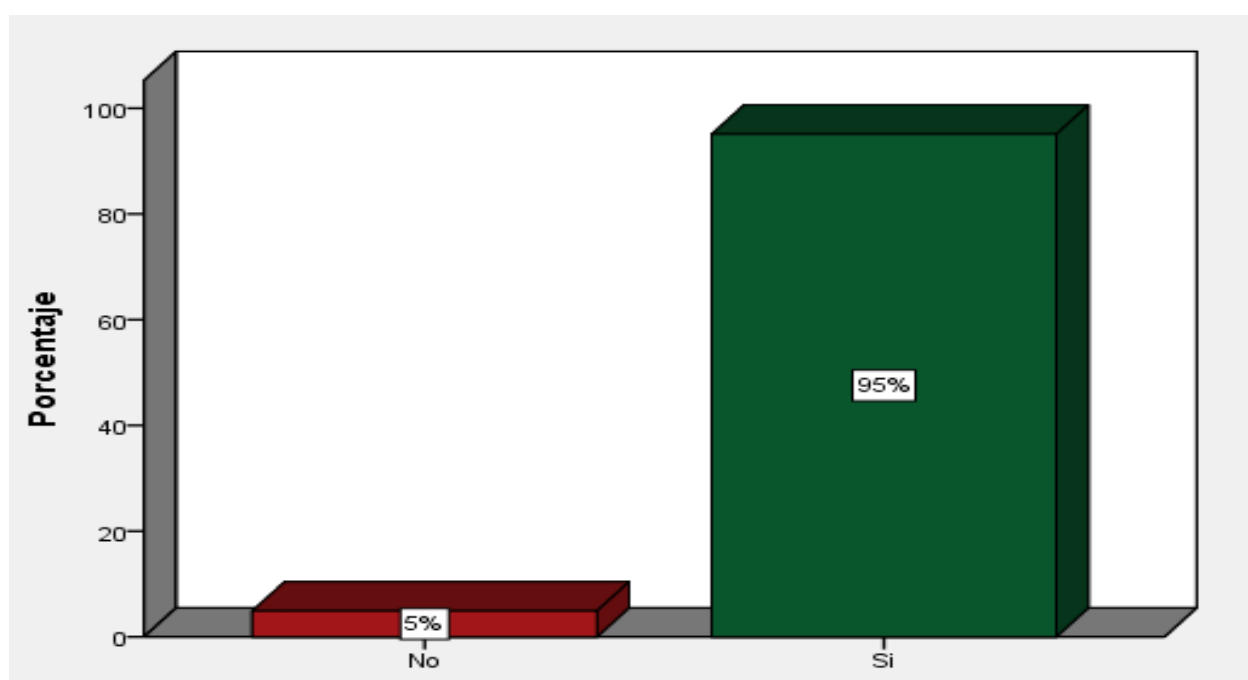
4. ¿Conoce las normativas que regula la administración del personal?

Tabla 13 Cumplimiento de entorno operativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	8	4,9	4,9	4,9
	Si	155	95,1	95,1	100,0
	Total	163	100,0	100,0	

Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

Ilustración 7 Cumplimiento de entorno operativo



Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

En la **Tabla 13** e **Ilustración 7**, se determina el 95,1% de los encuestados si conocen la normativa y reglamentos ejecutados dentro del ámbito laboral y un pequeño porcentaje el 4,9% desconocen de las normativas estos indican una falta de información o de claridad ante los reglamentos o procedimientos ejecutados dentro de las empresas.

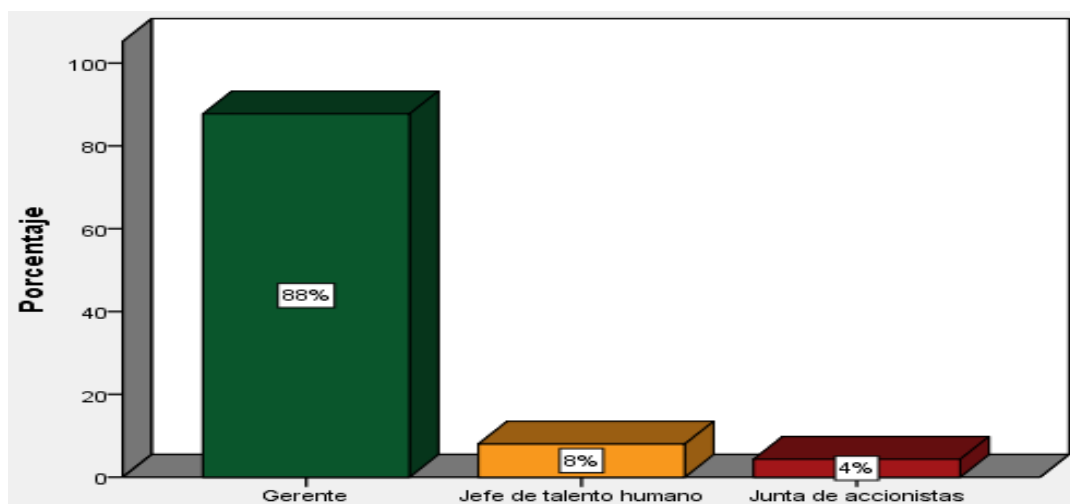
5. ¿Quién ejecuta las actividades y decisiones inherentes al personal?

Tabla 14 Estrategias de atracción de talento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Gerente	143	87,7	87,7	87,7
Jefe de Talento humano	13	8,0	8,0	95,7
Junta de accionistas	7	4,3	4,3	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

Ilustración 8 Estrategias de atracción de talento



Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

La **Tabla 14** e **Ilustración 8**, se observa que el encargado de ejecutar las actividades y decisiones del personal con un 87,7% indica que el gerente es el responsable de las decisiones tomadas contribuye al crecimiento de la institución a través de la atracción y retención de talento. No obstante, con un 8% indica que estas actividades en ocasiones son tomadas por el jefe de talento humano siendo este un departamento con mucha relevancia dentro de las empresas de transporte.

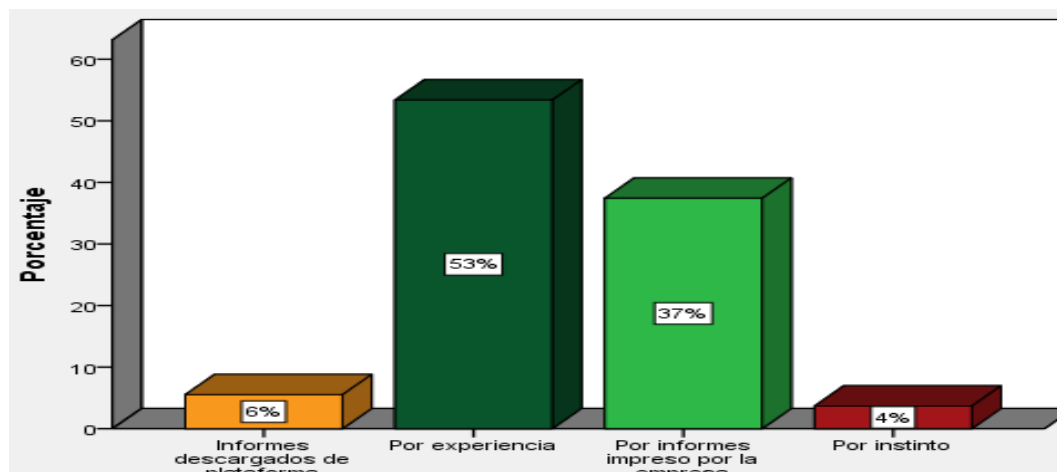
6. La toma de decisiones inherentes a temas de recursos humanos se realiza por:

Tabla 15 Eficiencia en la contratación del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Informes descargados de plataforma	9	5,5	5,5
	Por experiencia	87	53,4	58,9
	Por informes impreso por la empresa	61	37,4	96,3
	Por instinto	6	3,7	100,0
	Total	163	100,0	100,0

Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

Ilustración 9 Eficiencia en la contratación del personal



Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

En base a los datos presentados en la **Tabla 15** e **Ilustración 9**, se determina que, en las empresas de transporte, la toma de decisiones relacionadas con recursos humanos se basa en la experiencia, y el segundo aspecto considerado para la toma de decisiones se basa en la documentación de informes impresos de cada una de las cooperativas. Se determina la prioridad que se da a aquellos empleados que tienen una larga trayectoria en la organización y se valoran sus conocimientos en áreas específicas.

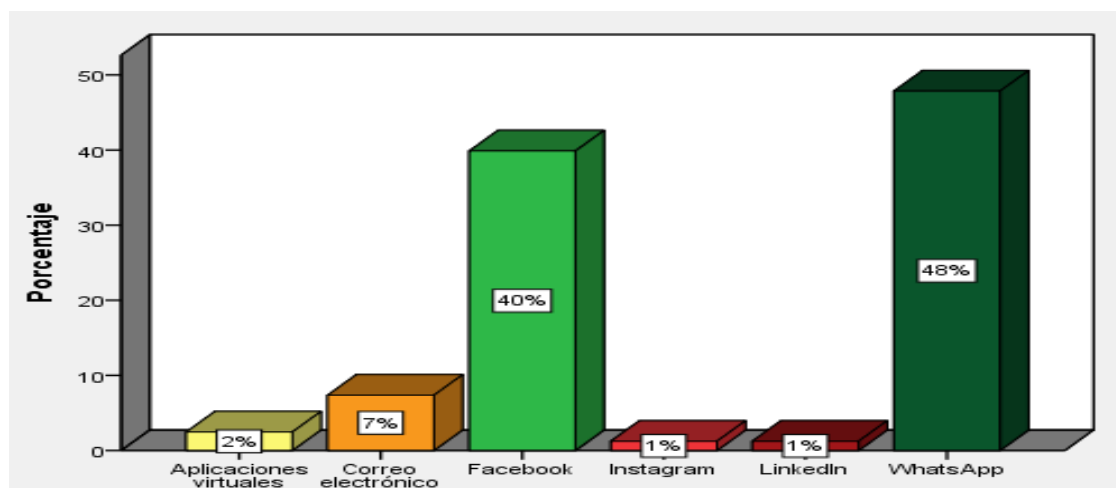
7. Marque las herramientas tecnológicas que utiliza la empresa como medio formal de comunicación.

Tabla 16 Medios de comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Aplicaciones virtuales	4	2,5	2,5	2,5
Correo electrónico	12	7,4	7,4	9,8
Válidos Facebook	65	39,9	39,9	49,7
Instagram	2	1,2	1,2	50,9
LinkedIn	2	1,2	1,2	52,1
WhatsApp	78	47,9	47,9	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

Ilustración 10 Medios de comunicación



Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

En la **Tabla 16** e **Ilustración 10**, se determina que WhatsApp considerado como una de las herramientas tecnológicas más utilizadas por parte de los colaboradores contando con el 47,9% de los encuestados quienes eligieron la alternativa de esta herramienta como medio de comunicación, a su vez le sigue la aplicación Facebook contando con un 39,9% quienes eligieron que este medio es uno de los más relevantes dentro de su ámbito laboral. No obstante, aplicaciones como Instagram y LinkedIn son la menos relevante y utilizadas por parte de los colaboradores.

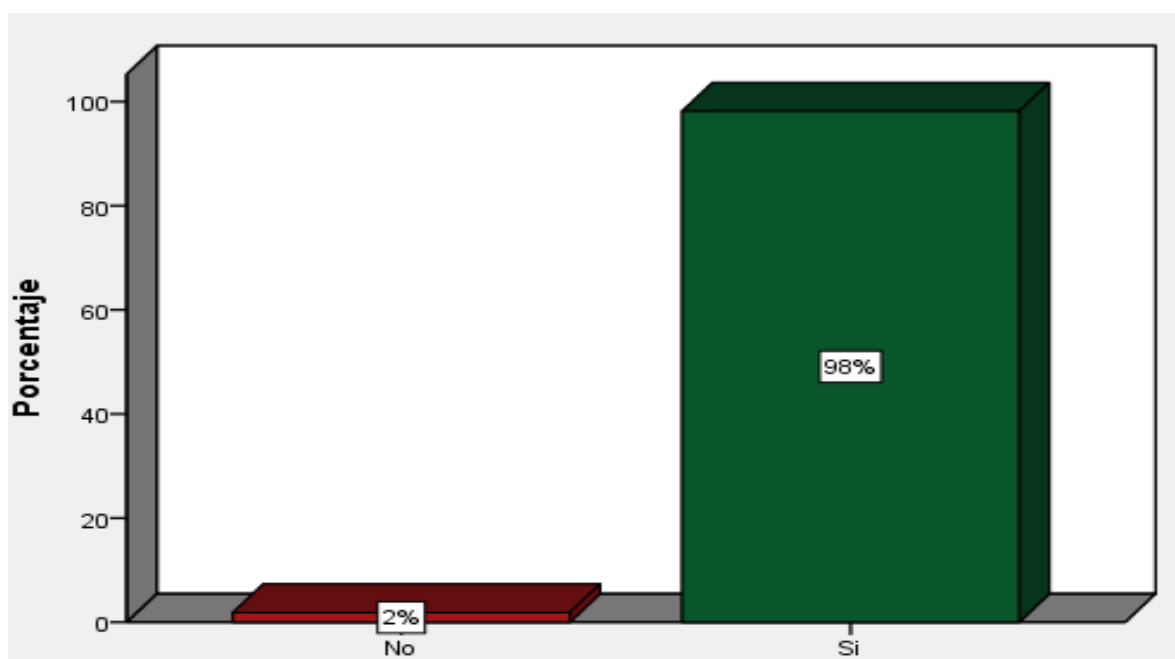
8. Considera necesario la aplicación de un modelo de gestión de talento, contribuiría al uso adecuado de las aplicaciones y automatizaciones tecnológicas

Tabla 17 Necesidad de modelo de gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	3	1,8	1,8	1,8
	Si	160	98,2	98,2	100,0
Total		163	100,0	100,0	

Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

Ilustración 11 Necesidad de modelo de gestión



Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

De acuerdo a la **Tabla 17** e **Ilustración 11**, se concluye que en las empresas de transporte se considera imprescindible el uso de aplicaciones y automatizaciones tecnológicas ya que así les facilita el trabajo especialmente a los choferes que por lo general su trabajo es constante recorrido de las rutas. Es importante destacar que estas herramientas desempeñan un papel crucial en el éxito de una empresa, el aumento de la productividad y el cumplimiento de las leyes laborales, esto motiva a los empleados a dar lo mejor de sí mismos y contribuir al éxito de la organización.

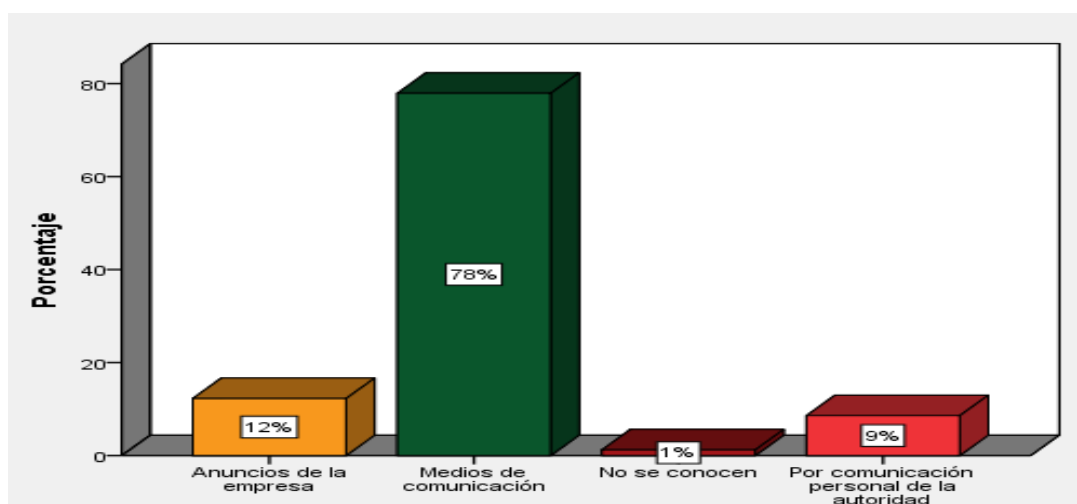
9. En cuanto a las vacantes, estas se las conoce por:

Tabla 18 Índice de retención de personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Anuncios de la empresa	20	12,3	12,3	12,3
Medios de comunicación	127	77,9	77,9	90,2
Válidos No se conocen	2	1,2	1,2	91,4
Por comunicación personal de la autoridad	14	8,6	8,6	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

Ilustración 12 Índice de retención de personal



Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

En la **Tabla 18** e **Ilustración 12**, se puede concluir que, en las empresas de transporte, el 77,9% de los encuestados afirman que los medios de comunicación son el principal método utilizado para dar a conocer las vacantes disponibles en sus instituciones. Es importante destacar que, si bien los medios de comunicación son ampliamente utilizados, es necesario contar con conocimientos específicos para llevar a cabo un reclutamiento efectivo y seleccionar al personal adecuado para las mismas.

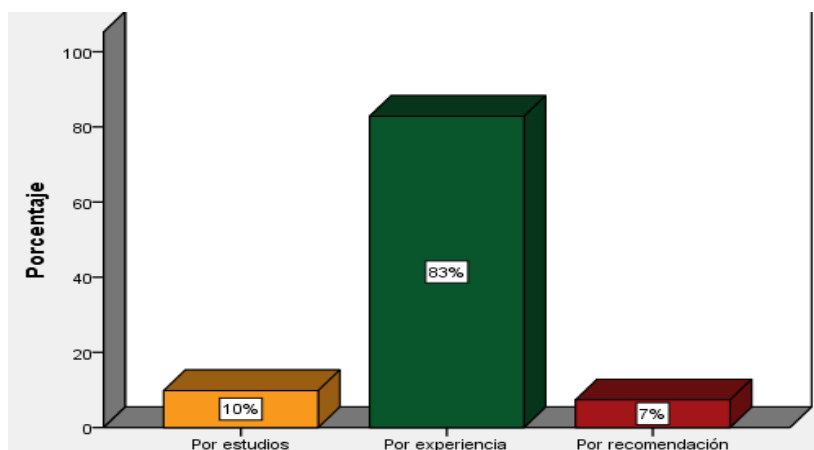
10. Para la contratación de choferes de la institución, la selección se realiza por:

Tabla 19 Cumplimiento de entorno operativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por estudios	16	9,8	9,8
	Por experiencia	135	82,8	92,6
	Por recomendación	12	7,4	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

Ilustración 13 Cumplimiento de entorno operativo



Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

Con los datos presentados en la **Tabla 19** e **Ilustración 13**, indican que, en las empresas de transporte, el método principal de contratación para el personal administrativo y operativo se basa en las experiencias con un 82,8% esto se debe a que los colaboradores ya cuentan con años de experiencia y conocimiento sobre como es el trabajo en el sector de transporte, evidenciando también la importancia otorgada a la formación académica con un 9,8% como factor clave para evaluar la idoneidad de los postulantes. No obstante, es importante considerar otros aspectos relevantes como las recomendaciones, en muchas ocasiones son contratados por tener un buen desempeño en trabajos anteriores.

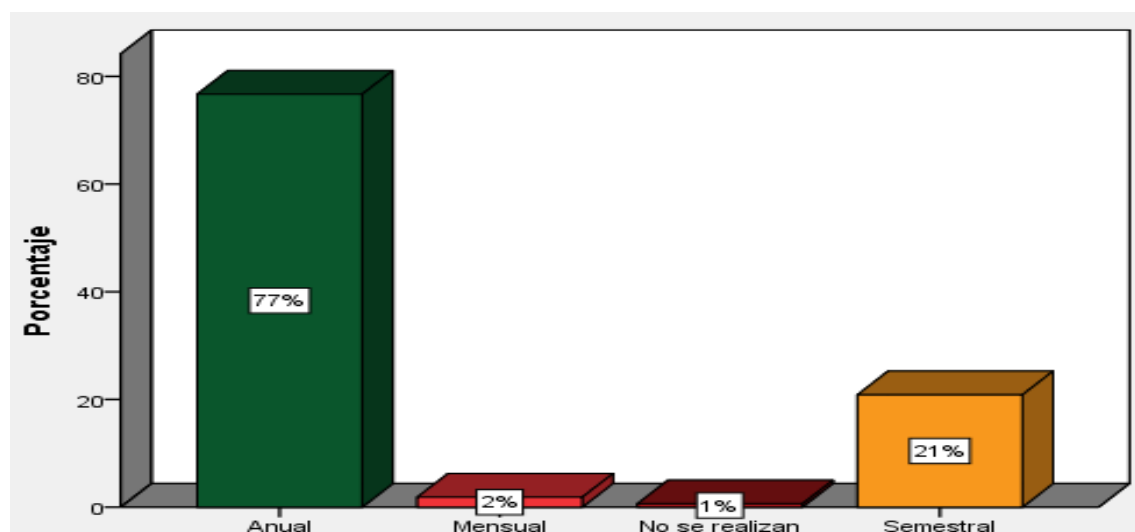
11. ¿Con qué frecuencia, se realizan las capacitaciones?

Tabla 20 Seguridad del colaborador

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Anual	125	76,7	76,7
	Mensual	3	1,8	78,5
	No se realizan	1	,6	79,1
	Semestral	34	20,9	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

Ilustración 14 Seguridad del colaborador



Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

Según los datos de la **Tabla 20** e **Ilustración 14**, se observa que la capacitación de los trabajadores de las empresas de transporte se lleva a cabo en su mayoría de forma anual, con un 76,7% de las respuestas indicando esta frecuencia. Sin embargo, es importante destacar que este enfoque no cumple con los requisitos legales establecidos por la Comisión de Tránsito del Ecuador, la cual enfatiza que se deben realizar al menos dos capacitaciones obligatorias al año. Sorprendentemente, solo el 20% de los encuestados cumplen con esta exigencia de realizarla semestralmente.

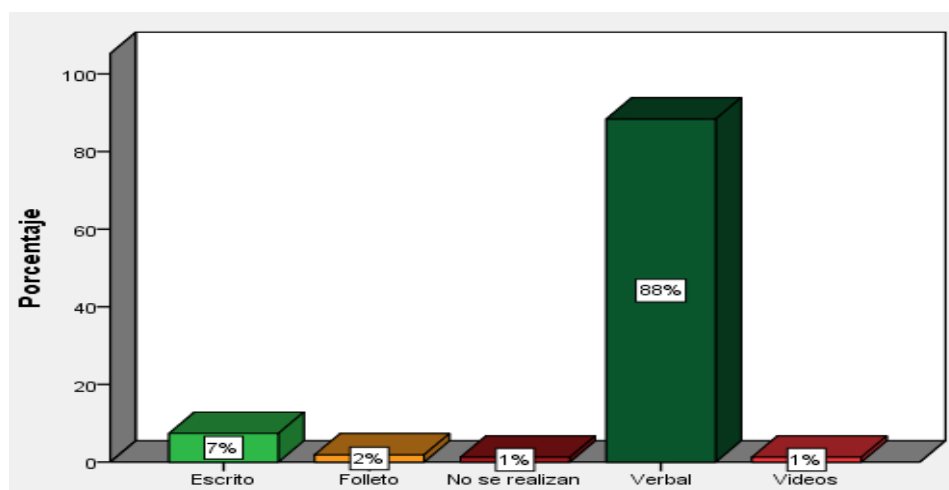
12. La inducción laboral se realiza de forma:

Tabla 21 Inducción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Escrito	12	7,4	7,4
	Folleto	3	1,8	9,2
	No se realizan	2	1,2	10,4
	Verbal	144	88,3	98,8
	Videos	2	1,2	100,0
	Total	163	100,0	100,0

Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

Ilustración 15 Inducción



Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

De acuerdo con la **Tabla 21** e **Ilustración 15**, muestran los datos acerca del proceso de inducción laboral en las empresas de transporte, en donde se destaca que en su mayoría es ejecutada de manera verbal con un 8,3% de afirmación, y en donde el 1,2% enfatizó que no se realizan quizás porque tienen desconocimiento de cómo se lleva a cabo este proceso en su institución. Ante esta situación, es fundamental implementar criterios innovadores en la inducción laboral para garantizar una experiencia de integración efectiva, porque la inducción verbal puede ser una herramienta útil para proporcionar información básica sobre la organización y las funciones laborales a los nuevos o futuros colaboradores.

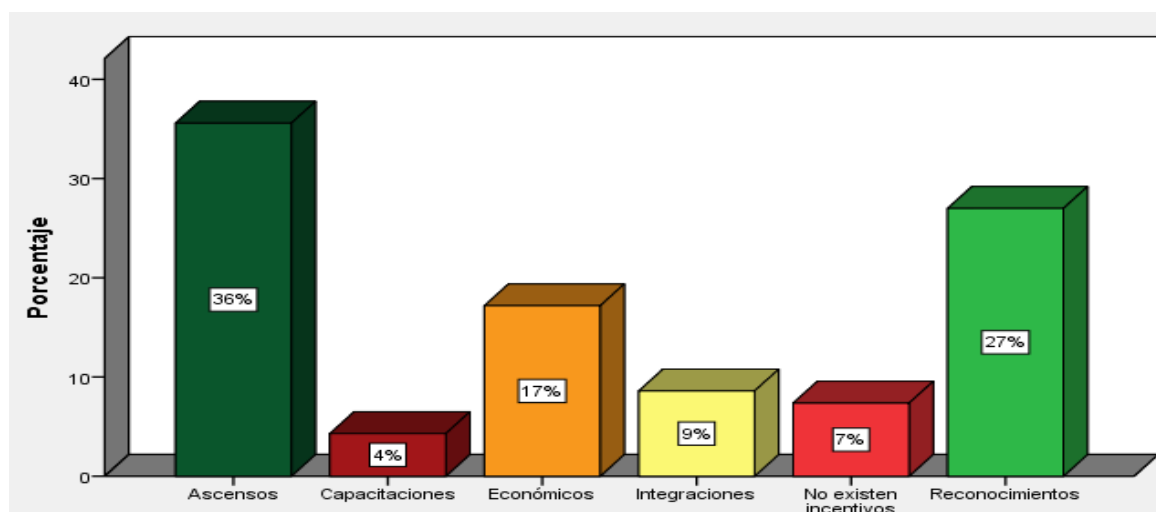
13. ¿Qué tipos de incentivos existen en la institución?

Tabla 22 Motivación y compromiso de los colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ascensos	58	35,6	35,6	35,6
Capacitaciones	7	4,3	4,3	39,9
Económicos	28	17,2	17,2	57,1
Integraciones	14	8,6	8,6	65,6
No existen incentivos	12	7,4	7,4	73,0
Reconocimientos	44	27,0	27,0	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

Ilustración 16 Motivación y compromiso de los colaboradores



Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena

La información proporcionada en la **Tabla 22** e **Ilustración 16**, revela que el principal incentivo para los trabajadores de las empresas de transporte se encuentra en los ascensos con un 35,6%, mientras que la motivación económica como los reconocimientos representa un 27%. Esto destaca que el factor clave de motivación radica en la construcción de vínculos entre los miembros de la organización para promover un ambiente laboral óptimo. Estos datos indican que se reciben incentivos que no se limitan únicamente a aspectos económicos, sino que se centran en la promoción de la integración y el compañerismo en el entorno laboral.

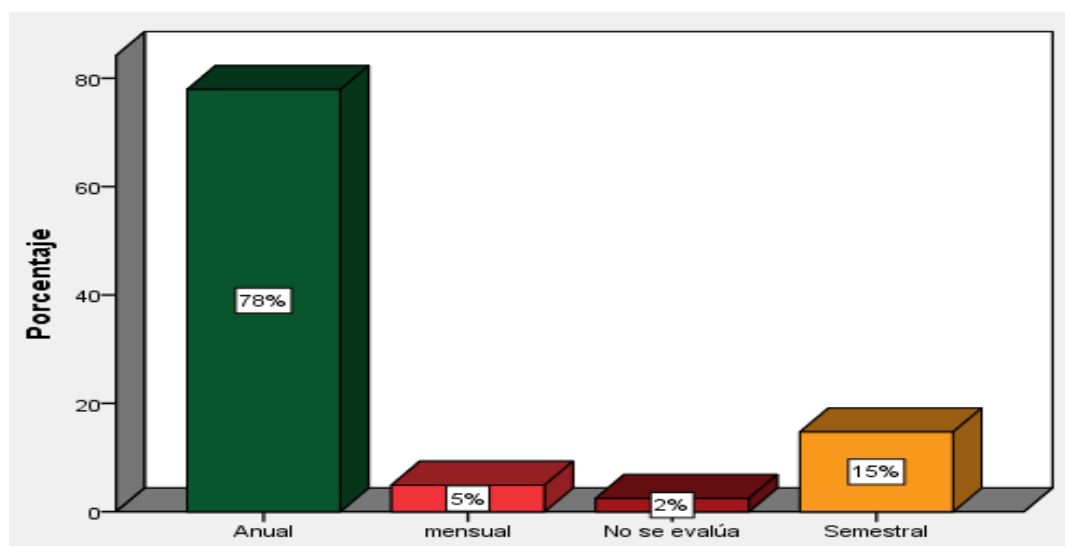
14. Cada que tiempo se evalúa el desempeño de los trabajadores.

Tabla 23 Evaluación de desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Anual	127	77,9	77,9	77,9
Mensual	8	4,9	4,9	82,8
Válidos No se evalúa	4	2,5	2,5	85,3
Semestral	24	14,7	14,7	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

Ilustración 17 Evaluación de desempeño



Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

En la **Tabla 23** e **Ilustración 17**, se destaca que el 74% de los trabajadores en las empresas de transporte son evaluados de manera anual, esta práctica indica que se lleva a cabo una evaluación exhaustiva del rendimiento laboral de los empleados una vez al año. Por otro lado, es preocupante que un 4,9% de los encuestados indican que son evaluados de forma semestral estas evaluaciones de desempeño. La evaluación de desempeño tiene como objetivo principal medir y analizar el rendimiento de los empleados en relación con los estándares y metas establecidos.

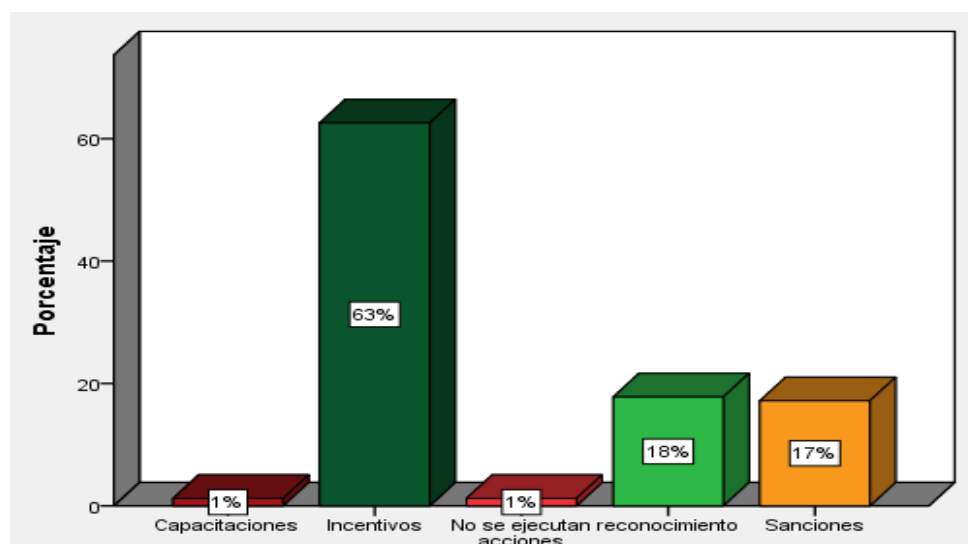
15. ¿Qué acciones se toman en consideración al desempeño de los trabajadores?

Tabla 24 Efectos de la evaluación de desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Capacitaciones	2	1,2	1,2	1,2
Incentivos	102	62,6	62,6	63,8
No se ejecutan acciones	2	1,2	1,2	65,0
Reconocimiento	29	17,8	17,8	82,8
Sanciones	28	17,2	17,2	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

Ilustración 18 Efectos de la evaluación de desempeño



Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

Con base en los datos presentados en la **Tabla 24** e **Ilustración 18**, se puede concluir que las empresas de transporte se toman en consideración principalmente dos aspectos con relación al desempeño de los trabajadores. En primer lugar, se destaca que un 62,6% de las respuestas indican que se basan en incentivos, mientras que un 1,2% de las respuestas mencionan que se enfocan en la capacitación. El uso de incentivos implica que las cooperativas de transporte reconocen y recompensan los logros y resultados sobresalientes de sus empleados, que pueden incluir bonificaciones, reconocimientos, ascensos u otras formas de reconocimiento que motiven y premien el buen desempeño.

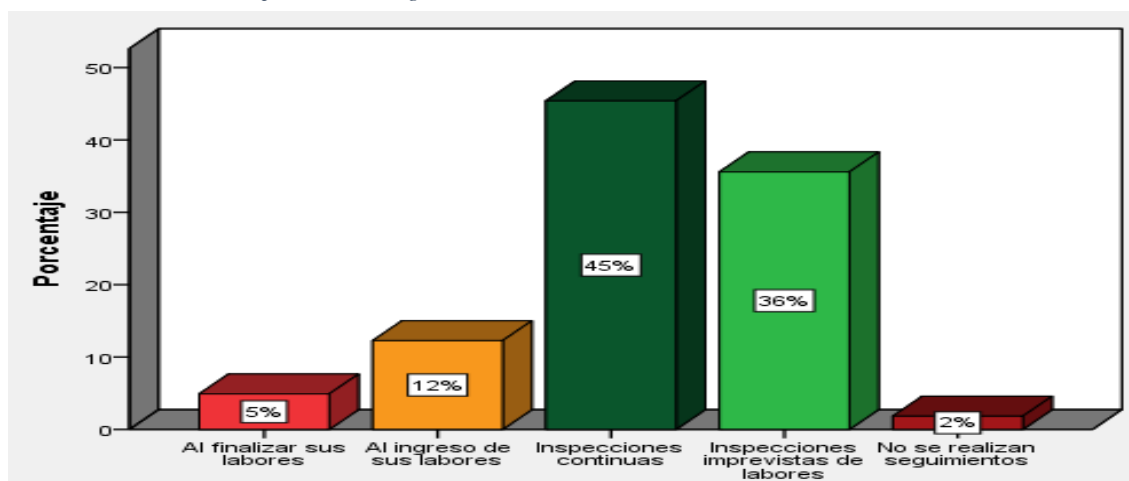
16. ¿Cómo se realizan los seguimientos de cumplimiento de las medidas de seguridad laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Al finalizar sus labores	8	4,9	4,9
	Al ingreso de sus labores	20	12,3	17,2
	Inspecciones continuas	74	45,4	62,6
	Inspecciones imprevistas de labores	58	35,6	98,2
	No se realizan seguimientos	3	1,8	100,0
	Total	163	100,0	100,0

Tabla 25 Cumplimiento de seguridad laboral

Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

Ilustración 19 Cumplimiento de seguridad laboral



Nota. Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

De acuerdo con los datos presentados en la **Tabla 25** e **Ilustración 19**, se puede concluir que, en las empresas de transporte, se otorga prioridad a las inspecciones continuas en un 45,4% de los casos, con el objetivo de realizar un seguimiento del cumplimiento de las medidas de seguridad laboral. Sin embargo, un 35,6% de las empresas aplican inspecciones imprevistas durante las laborales.

Análisis de los resultados

Tabla 26 Análisis de factores internos

DETALLE	FORTALEZA	DEBILIDAD
Relación de dependencia		El 82% indica que no cuentan con relación de dependencia.
Cumplimiento de entorno operativo.	El 95% conoce las normativas que los regulan.	
Decisiones de talento humano		El 88% reconoce que las actividades y decisiones las toma el gerente.
Eficiencia en la contratación del personal.		El 90% considera que las contrataciones se realizan por experiencia e informes de la empresa
Medios de comunicación		El 88% utiliza Facebook y WhatsApp para comunicarse.
Necesidad de modelo de gestión	El 98% considera que aplicar un modelo de gestión es fundamental para aumentar la productividad.	
Índice de retención de personal.	El 90% menciona que las vacantes se las realiza por medios de comunicación.	
Requisitos para contratación		El 83% indica que el reclutamiento del personal se

		la realiza por su experiencia, no por sus habilidades o formación.
Participación en programas de capacitación.	El 98% reconoce que anual y semestralmente reciben capacitación operativa de tránsito	
Inducción		El 88% reconoce que la inducción se la realiza de forma verbal.
Motivación y compromiso de los colaboradores		El 63% menciona que reciben ascensos siendo una falencia porque los choferes no tienen escalafón.
Evaluación de desempeño.	El 93% menciona que los evalúan anual y semestralmente.	
Efectos de la evaluación de desempeño	El 81% consideran que los incentivos son en relación a la evaluación de desempeño.	
Cumplimiento de seguridad laboral	El 81% indica que se realizan inspecciones continuas e inspecciones imprevistas para un mejor control laboral.	

Matriz FODA

Tabla 27 Matriz FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la normativa. • Necesario contar con un modelo de gestión de talento humano. • Uso de los medio de comunicación para la búsqueda de un vacante • Capacitación operativa de tránsito de forma anual y semestral. • Evaluación del personal es de forma anual. • Incentivos como forma de evaluación de desempeño. • Cumplimiento de las inspecciones continuas 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores sin relación de dependencia • Las decisiones son tomadas por el gerente • Contrataciones por medio de la experiencia de la persona • Redes sociales como medios de comunicación informales • Reclutamiento de personal enfocado por la experiencia • Inducción laboral verbal • Ascensos pero los choferes no tienen escalafón
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FACTORES EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento Institucional • Alianzas estratégicas • Desarrollo de capacidades en el Plan Nacional • Desarrollo de aplicaciones tecnológica para la gestión administrativa • Incentivos gubernamentales 	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas laborales y sindicatos • Condiciones laborales y de seguridad • Inestabilidad económica

En este trabajo investigativo se ha realizado la identificación de estrategias de conformidad a los tipos de servicio, las mismas que nos han servido de insumo: para proponer las estrategias para el servicio de transporte.

Tabla 28 Tipos de servicios y sus estrategias

TIPO DE SERVICIO	ESTRATEGIAS
Salud	Comunicación interna y estructura organizacional
Servicios Financieros	Crecimiento profesional y estabilidad económica
Servicios Gubernamentales	Ambiente laboral y atención a la ciudadanía

De esta manera se resume que después de conocer la situación actual de las empresas de transporte, se presenta el siguiente cuadro de la **Matriz CAME** en el que se identifican las estrategias para el servicio de transporte.

Matriz CAME

Tabla 29 Matriz CAME

		ANÁLISIS EXTERNO	
		OPORTUNIDADES	AMENAZAS
		1. Crecimiento Institucional 2. Alianzas estratégicas 3. Desarrollo de capacidades en el Plan Nacional 4. Desarrollo de aplicaciones tecnológica para la gestión administrativa 5. Incentivos gubernamentales	1. Problemas laborales y sindicatos 2. Condiciones laborales y de seguridad 3. Inestabilidad económica
ANÁLISIS INTERNO	FORTALEZAS	Estrategias Ofensiva (FO)	Estrategias Defensiva (FA)
	1. Conocimiento de la normativa. 2. Necesario contar con un modelo de gestión de talento humano. 3. Uso de los medio de comunicación para la búsqueda de un vacante 4. Capacitación operativa de tránsito de forma anual y semestral. 5. Evaluación del personal es de forma anual. 6. Incentivos como forma de evaluación de desempeño. 7. Cumplimiento de las inspecciones continuas	(F2-O1) Crear un modelo de gestión de talento humano para el servicio de transporte (F4-O3) Crear alianzas estratégicas con empresas de formación pública (F5-O4) Implementar aplicaciones tecnológicas y plataformas automatizadas para mejorar los subsistemas	(F4-A2) Generar programas de capacitación continua para mantener al personal actualizado en habilidades, técnicas, servicio al cliente y normativa del sector (F5-A1) Implementar evaluación de 360° con feedback continuo (F3-A2) Crear páginas web de la institución para socializar información y medidas de prevención
	DEBILIDADES	Estrategias de Reorientación (DO)	Estrategias de Supervivencia (DA)
	1. Trabajadores sin relación de dependencia 2. Las decisiones son tomadas por el gerente 3. Contrataciones por medio de la experiencia de la persona 4. Redes sociales como medios de comunicación informales 5. Reclutamiento de personal enfocado por la experiencia 6. Inducción laboral verbal 7. Ascensos pero los choferes no tienen escalafón	(D2-O4) Crear procesos de cada subsistema (D4-O5) Lograr apoyo gubernamental para mejorar la relación contractual y el servicio de transporte público (D3-O2) Crear alianzas estratégicas con instituciones de educación superior para formación de habilidades gerenciales a los dirigentes de transporte	(D1-A1) Crear planes de seguridad y salud ocupacional (D4-A2) Hacer uso de las redes sociales para fomentar una cultura de gestión en las personas (D7-A3) Aplicar incentivos para crear fidelidad en los usuarios

De acuerdo a la Matriz CAME, se han identificado doce estrategias enfocadas en la atención a la ciudadanía, creación de un modelo de gestión de talento humano y de sitio web para la institución.

Análisis Interno

Estrategias ofensivas (FO)

- Crear un modelo de gestión de talento humano para el servicio de transporte.
- Crear alianzas estratégicas con empresas de formación pública.
- Implementar aplicaciones tecnológicas y plataformas automatizadas para mejorar los subsistemas.

Estrategias Defensivas (FA)

- Generar programas de capacitación continua para mantener al personal actualizado en habilidades, técnicas, servicio al cliente y normativa del sector.
- Implementar evaluación de 360° con feedback continuo.
- Crear páginas web de la institución para socializar información y medidas de prevención.

Análisis Interno

Estrategias de Reorientación (DO)

- Crear procesos de cada subsistema.
- Lograr apoyo gubernamental para mejorar la relación contractual y el servicio de transporte público.
- Crear alianzas estratégicas con instituciones de educación superior para formación de habilidades gerenciales a los dirigentes de transporte.

Estrategias de Supervivencia (FA)

- Crear planes de seguridad y salud ocupacional.
- Hacer uso de las redes sociales para fomentar una cultura de gestión en las personas.
- Aplicar incentivos para crear fidelidad en los usuarios.

Discusión

En el presente trabajo de titulación, los resultados obtenidos de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena, tiene como propósito principal es el establecer las estrategias para la gestión de talento humano en las empresas de transporte que permitiría establecer prácticas de gestión efectivas en áreas como la contratación y selección de personal, la capacitación y desarrollo profesional, la evaluación del desempeño, el establecimiento de políticas y procedimientos, la comunicación interna, entre otros aspectos clave, por otra parte, analizar los diferentes tipos de estrategias aptas para empresas de servicios. Finalmente identificar las estrategias más idóneas para estas empresas de transportes, enfocadas a la gestión de talento humano proporcionándole alternativas útiles en su uso

En el trabajo de titulación de Maestría, Gestión de talento humano y calidad del servicio del área de salud de los autores (Carmen & Oswaldo, 2023) indica que una buena gestión de talento humano se logrará siempre y cuando los colaboradores estén comprometidos con la visión, misión, objetivos, metas y políticas de la empresa, por otra parte en el estudio de (Víctor & Andrés, 2022) la gestión de talento humano se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo, mediante la investigación se corroboró que es necesario contar con un modelo de gestión de talento humano que ayudaría al cumplimiento los subsistemas y mejoraría la calidad del servicio que brindan estas empresas de transporte.

Es de vital importancia que las empresas de transporte implementen un departamento de Gestión de Talento Humano que se encargue de regular y velar por el cumplimiento de las normativas laborales y legales vigentes en el Ecuador en cuanto al transporte público urbano, que implica establecer contratos laborales formales, en los cuales se definan las condiciones de trabajo, la jornada laboral, las prestaciones sociales y demás aspectos.

Se muestra datos esenciales que afirman la situación actual de las empresas de transporte obteniendo en cuanto a la inexistencia de relación de dependencia formal para el personal de las empresas de transporte, es una situación preocupante desde el punto de vista legal y laboral. En Ecuador, (Código de trabajo, 2012) establece claramente los derechos y obligaciones tanto de los empleadores como de los trabajadores, y la relación de dependencia es fundamental para garantizar la protección de los derechos laborales de los trabajadores. Es importante destacar que un departamento de Gestión de Talento Humano puede desempeñar un papel crucial en el cumplimiento de las normativas legales y en la implementación de estrategias efectivas para evaluar el desempeño de los trabajadores.

En la revista, el autor (Gaspar, 2021) afirma que las empresas más exitosas se caracterizan por la búsqueda constante para reclutar el mejor personal, el más capacitado para desarrollar cada una de las tareas necesarias, suministrar a la organización en tener empleados entrenados y motivados, dar reconocimientos a las personas y no solo dinero sino más bien en el elemento básico como lo es la motivación humana. De esta forma este departamento asegurándose de que se sigan los procedimientos establecidos y se reclute a los candidatos más adecuados para cada puesto, donde deben proporcionar información sobre los requisitos del puesto, responsabilidades, beneficios y plazos de postulación; por lo tanto, los colaboradores no solo trabajarían para ganar su sueldo, sino que estarían de alguna forma motivados a recibir estas recompensas como una muestra afectiva.

(Hlg Doit, s.f.) Indica que las empresas hoy en día cuentan con diversos sistemas para la atracción de talento, donde sus procesos de reclutamiento y selección con el uso de las plataformas digitales para llevar a cabo evaluaciones de desempeño, simplifican procesos, reducen costos, potencializan las capacidades tanto operativas, administrativas y del Talento Humano generando así grandes cambios en los procesos y estrategias para los negocios.

De acuerdo con los reglamentos vigentes, las empresas de transporte público urbano deben utilizar canales de comunicación claros. Además, el departamento de gestión de talento humano sería responsable de coordinar y administrar los procesos de contratación, asegurándose de que se sigan los procedimientos establecidos y se reclute a los candidatos más adecuados para cada puesto, donde deben proporcionar información sobre los requisitos del puesto, responsabilidades, beneficios y plazos de postulación.

Conclusiones

Las estrategias de Gestión de Talento Humano propuestas para las empresas de transporte público de la provincia de Santa Elena es esencial porque mejorar el desempeño tanto a nivel institucional como personal, a través de la creación de este departamento y la aplicación de estrategias como el diseño de planes de capacitación integral, la implementación de sistemas de evaluación del desempeño, la promoción de la equidad y la incorporación de tecnología.

Se identificaron las prácticas de gestión de talento humano de las compañías y cooperativas de transporte público, de manera general que no existe departamento de talento humano, el gerente es el encargado de las actividades que se realizan en cada departamento, la selección de su personal es en base a su experiencia y no en sus estudios, falencias e impulsar la adopción de mejoría prácticas en estas empresas, los colaboradores consideran que los incentivo y las inspecciones continuas son uno de los puntos más fuertes y son tomados en cuenta, esto se traducirá en una mayor eficiencia operativa, como también a una mayor satisfacción de los colaboradores y una mejora en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios del transporte público.

De acuerdo al segundo objetivo específico, las empresas de transporte no cuentan con el conocimiento suficiente para poder optimizar el desempeño institucional como personal considerado una gran falencia en poder promoverán un ambiente laboral favorable, el desarrollo profesional de los empleados y la satisfacción de los usuarios del transporte público, por tal motivo, de acuerdo a los antecedentes se analizaron tres estrategias de conformidad a los tipos de servicio donde se identificaron factores importantes que aseguraría una contratación justa y equitativa, contribuyendo a la calidad del servicio y al cumplimiento de los reglamentos.

Finalmente, el establecieron doce estrategias de gestión de talento humano, que ayudaría a promover el bienestar laboral, brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo establecer prácticas justas y transparentes, a un entorno laboral favorable que aumentará la motivación, el compromiso y la lealtad de los empleados. Esto, a su vez, se obtendrá un gran alcance que se reflejará en un mejor desempeño institucional, una mayor eficiencia operativa y una mejora en la calidad del servicio brindado a los usuarios del transporte público, al proponer estrategias no solo está beneficiando a los colaboradores, sino también el contribuir al mejoramiento de la institución en conjunto.

Recomendaciones

Se recomienda a las empresas de transporte aplicar un modelo de gestión de talento humano porque ayudará en: la asignar recursos adecuados, tanto humanos como financieros, para respaldar las actividades relacionadas con la gestión del talento humano, aseguraría un desempeño óptimo de los trabajadores de las empresas de transporte público, se identificaría oportunidades de mejora, reconocer y recompensar el buen desempeño, y tomar medidas correctivas en caso de incumplimientos.

Fomentar una cultura organizacional orientada al talento humano, es esencial para promover una cultura organizacional que valore y priorice el desarrollo y bienestar de los empleados. Esto implica involucrar a todos los niveles de la organización en la implementación de las estrategias de gestión de talento humano, desde la alta dirección hasta los supervisores y los propios empleados.

Se deben promover valores como la equidad, el reconocimiento, la comunicación abierta y el desarrollo profesional. Además, el fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y participativo, donde los empleados se sientan valorados, escuchados y motivados a contribuir con su máximo potencial.

Finalmente se recomendable mantenerse informado sobre las nuevas tecnología que esto ayudará a tener una comunicación formal con la utilización de los medios adecuado, esto ayudaría a mejorar el desempeño, individual como colectivo, y garantizaría la alineación con los estándares y metas establecidas para estas empresas de transporte.

Referencias

- (s.f.). Obtenido de Edu.co: https://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/talento_humano/contenido_u2_1.pdf
- (s.f.). Obtenido de Hlg Doit: <http://www.hlgdoit.com/blog-general/la-transformacion-tecnologica-en-la-gestion-del-talento-humano>
- (enero de 2020). Obtenido de RSM Peru: <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/la-importancia-de-la-induccion-de-personal-en-la-gestion-de-talento>
- Afernan. (11 de abril de 2019). *Consultoria Globalyza*. Obtenido de Gestión del talento humano ¿Cómo es de importante en la empresa?: <https://www.globalyza.com/gestion-del-talento-humano/#:~:text=Una%20adecuada%20gestión%20del%20talento%20humano%20en%20una%20empresa%20aporta,disposición%20y%20disponibilidad%20del%20colaborador.>
- Alberto Roriguez Rodriguez; Elizabeth Bernal Gamboa. (s.f.). *estadisticaun*. Obtenido de https://estadisticaun.github.io/L_Conceptual/index.html
- Alejandro Castro Solano. (s.f.). *Scielo.org.ar*. Obtenido de Las competencias profesionales: <http://www.scielo.org.ar/pdf/interd/v21n2/v21n2a01.pdf>
- Alvarez, M. L. (marzo de 2019). *Repositorio ug*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42757/1/CD%20-%20MIGUEL%20LUZARRAGA%20ALVAREZ%20-%20TESIS.pdf>
- America, C., Wendy, L., & Xiosmara, L. (06 de febrero de 2018). *Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua*. Obtenido de Edu.ni: <https://repositorio.unan.edu.ni/8593/1/18611.pdf>
- Antonio, J., Nicanor, A., Nancy, A., & Jessica, M. (20 de junio de 2018). *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*. Obtenido de Univeridad del Zulia: <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- Batallas, C. H. (2022). *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de Repositorio Universidad Cesar Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99138/Hernandez_BCS_K-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Beatriz Valderrama. (28 de Agosto de 2017). *HRTRENDS*. Obtenido de La gestión del talento, motivación y compromiso.: <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/gestion-del-talento-motivacion-y-compromiso/>
- Campoverde León, D. S. (26 de Enero de 2021). *Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena*. Obtenido de Gestión del talento humano en una empresa de transporte turístico terrestre.: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5667/1/UPSE-TDT-2021-0003.pdf>

- Capriotti, F. (2021). *biblioteca digital Uba Ar*. Obtenido de Repositorio Universidad de buenos aires: http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-2002_CapriottiF.pdf
- Carmen Montero; Maryori Fernández; Eduardo Cáceres; Said Almeida; Susana Cáceres. (04 de Diciembre de 2015). *Scielo*. Obtenido de Nivel de conformidad con las normativas laborales.: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622015000400009
- Carmen, D., & Oswaldo, V. (enero de 2023). *Universidad de Ambato*. Obtenido de Repositorio uta: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/37091>
- Castillo, A. (13 de Diciembre de 2020). *TalentFIT*. Obtenido de Beneficios de la capacitación y desarrollo del talento humano: <https://talentfit.mx/capacitacion-desarrollo-talento-humano/>
- Cedeño, G. A. (Noviembre de 2021). *Universidad de Buenos Aires* . Obtenido de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-2419_ArroboCedenoGL.pdf
- Código de trabajo*. (2012). Obtenido de Ministerio de trabajo: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Código-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Comunicación. (30 de noviembre de 2023). *6 estrategias para una gestión del talento empresarial eficaz*. Obtenido de Neigler Formación: <https://veiglerformacion.com/gestion-talento/>
- Consultores, P. (13 de marzo de 2023). *Los retos del talento humano en post pandemia*. Obtenido de Procemconsultores.com: <https://procemconsultores.com/retos-del-talento-humano-post-pandemia/>
- Duque, D. (Noviembre de 2021). *Repositorio de la Universidad Nacional de la Plata*. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/132157/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Duque, D. (Noviembre de 2021). *Repositorio de la Universidad Nacional de la Plata*. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/132157/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- ECUADOR, C. D. (20 de OCTUBRE de 2008). *CONSTITUCION DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. Obtenido de ECUADOR EN CIFRA: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2017/DIJU/octubre/LA2_OCT_DIJU_Constitucion.pdf
- ecuador, U. E. (22 de diciembre de 2022). *¿Qué es seguridad y salud ocupacional en Ecuador?* Obtenido de Universidad Europea ecuador: <https://ecuador.universidadeuropea.com/blog/que-es-seguridad-salud-ocupacional/>
- Ekos. (1 de noviembre de 2013). *Gestión del talento humano en Ecuador*. *Ekos*. Obtenido de Ekos: <https://ekosnegocios.com/articulo/gestion-del-talento-humano-en-ecuador>

- Eusebio, J. (2019). *GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017*. Obtenido de Repositorio upse: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4733/1/UPSE-TAE-2019-0051.pdf>
- Fabrizio, A., Oscar, A. M., & Christian, A. (8 de junio de 2018). *Método inductivo y su refutación deductista*. Obtenido de Scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000300117
- Gaspar, M. (21 de agosto de 2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito. (58, Ed.) *Polo de conocimiento*, 6(8). Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaGestionDeTalentoHumanoYSuInfluenciaEnElDesempeno-8042592%20(3).pdf
- Gros, M. (25 de octubre de 2023). *Que es la gestión empresarial?* Obtenido de Flokzu: <https://flokzu.com/es/bpm-es/que-es-la-gestion-empresarial/>
- Héctor Iván Figuerroa Isaza. (12 de mayo de 2014). *Universidad de la Costa*. Obtenido de Estrategias de atracción y retención del talento humano.: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1869/Estrategias%20de%20atracci%C3%B3n%20y%20retenci%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20en%20la%20industria%20minera%20colombiana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jeremy Santos. (julio de 2014). *equipos&talento*. Obtenido de compensación y beneficios: <https://www.equipostrytalento.com/tribunas/meta4/compensacion-y-beneficios-5-claves-para-la-retencion-del-talento>
- LatinPyme*. (s.f.). Obtenido de Los beneficios de la Gestión por Competencias.: <https://www.latinpymes.com/los-beneficios-de-la-gestion-por-competencias/>
- Marcelo Berenstein. (s.f.). *emprendedoresnews.com*. Obtenido de éxito organizacional.: <https://emprendedoresnews.com/tips/6-claves-para-tener-exito-organizacional.html#:~:text=El%20%C3%A9xito%20organizacional%20es%20lograr,los%20objetivos%20personales%20del%20empleado.>
- Maria Clotilde Atalaya Pisco. (s.f.). *EOI*. Obtenido de Satisfacción Laboral y Productividad.: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Mariachi. (23 de enero de 2020). *Tu Dashboard*. Obtenido de Importancia de medir la eficiencia en los procesos de selección de personal.: <https://tudashboard.com/importancia-de-medir-la-eficiencia-en-los-procesos-de-seleccion-de-personal/>
- Martín Uriarte. (2020). *omnia*. Obtenido de índice de ausentismo: <https://omniawfm.com/blog/Como-calculer-el-indice-de-ausentismo.php>
- Méndez, G. G., Medina, D. E., & López, R. N. (11 de Noviembre de 2022). *Revista Scielo*. Obtenido de Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-63882022000200189

- Patricia Ortiz. (2023). *Mint^HR*. Obtenido de Aumento de retención de personal.: <https://minthr.com/es/blog/tasa-de-retencion-de-personal/#:~:text=El%20C3%ADndice%20de%20retenci%C3%B3n%20de,tiempo%20indicado%20x%20100%20%3D%20retenci%C3%B3n.>
- Pérez, O. (2 de Octubre de 2019). *People Next*. Obtenido de La importancia del proceso de reclutamiento y selección de personal: <https://blog.peoplenext.com/la-importancia-del-proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-en-una-empresa>
- Pons, J. (31 de mayo de 2023). *Cómo influyen los horarios laborales en el éxito de tu empresa - WorkMeter*. Obtenido de WorkMeter: <https://www.workmeter.com/blog/como-influyen-los-horarios-laborales-en-el-exito-de-tu-empresa/>
- Portafolio.co. (20 de agosto de 2020). *Estrategias de Gestión de Talento Humano para sobrellevar la pandemia*. Obtenido de Portafolio.co: <https://www.portafolio.co/tendencias/estrategias-de-gestion-de-talento-humano-para-sobrellevar-la-pandemia-543888>
- Poveda, S. (2018). *La evolución del concepto de talento humano* . Obtenido de Repositorio uamerica: <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6879/1/5131586-2018-II-GTH.pdf>
- Raga, C. (23 de octubre de 2023). *Gestión del talento humano: para mejorar la productividad*. Obtenido de Sesame HR: <https://www.sesamehr.mx/blog/cinco-estrategias-gestion-talento-humano-mejorar-productividad/>
- Redacción El Economista. (s.f.). *EL ECONOMISTA*. Obtenido de Logra con eficacia las metas de tu negocio.: <https://www.eleconomista.com.mx/el-empresario/Logra-con-eficacia-las-metas-de-tu-negocio-20120913-0197.html>
- Rivera Martínez José Luis. (01 de Septiembre de 2016). *cyta.com*. Obtenido de La capacitacion como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados.: <http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>
- Rodriguez, J. C. (DICIEMBRE de 2021). *Repositorio Upse* . Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8999/1/UPSE-TAE-2023-0003.pdf>
- Santos, A. C. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Bogotá: Segunda Edición .
- Simancas Trujillo, R. A. (2018). Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla. *Revista Venezolana de Gerencia*, 377 - 391. Obtenido de Revista Venezolana de Gerencia.
- sodexo>>pluxee. (s.f.). Obtenido de La motivación, satisfacción y compromiso de los empelados.: <https://www.sodexo.es/centro-conocimiento/motivacion-satisfaccion-compromiso/>
- Sol, S. d. (8 de febrero de 2021). *▷ Entorno de la empresa ¿Qué es?* Obtenido de Software del Sol: <https://www.sdelsol.com/blog/pymes/entorno-de-la-empresa/>

- TERRESTRE, L. O. (2021). *LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE*. Obtenido de OBRAS PUBLICAS: https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/REGLAMENTO_GENERAL_A_LA_LEY_DE_COOPERATIVAS.pdf
- UNIR. (18 de 3 de 2021). *UNIR*. Obtenido de ¿Qué es la gestión del talento humano y cuál es su ámbito de aplicación?: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-talento-humano/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20hace%20referencia%20al%20conjunto%20de,son%20parte%20de%20la%20empresa.>
- Víctor, G., & Andrés, A. (noviembre de 2022). *repositorio Uta*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31763>
- Zyght. (18 de agosto de 2022). *La importancia del Plan de Seguridad y Salud Ocupacional*. Obtenido de Zyght: <https://zyght.com/blog/es/importancia-plan-de-seguridad-salud-ocupacional/>

Apéndices

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Estrategias de la gestión de talento humano de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena, año 2022.	<p>General: ¿Cuáles son las estrategias de GTH que permitirán mejorar el desempeño institucional y personal de los trabajadores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena, año 2022?</p> <p>Específicos: 1. • ¿Cuáles son las prácticas de GTH aplicadas en cada una de las cooperativas que</p>	<p>General: Proponer estrategias de GTH para mejorar las falencias en el desempeño institucional y personal de los trabajadores de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena, año 2022</p> <p>Específicos: 1.- Estudiar las prácticas de gestión de talento humano aplicadas en cada una de las empresas</p>	La gestión de talento humano contribuya efectivamente al desarrollo y mejoramiento del desempeño institucional y personal de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena, porque al aplicarse estas	<p><i>V. Independiente</i></p> <p>X: GTH implementadas en las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena</p>	<p><i>V. Independiente</i></p> <p>X1: Subsistemas de Gestión de talento humano</p>	<p><i>V. Independiente</i></p> <p>X1: Reclutamiento</p> <p>X1: Selección</p> <p>X1: Contratación</p> <p>X1: Inducción</p> <p>X1: Capacitación</p> <p>X1: Remuneraciones y políticas</p>	<p>Enfoque Cuantitativo y Cualitativo</p> <p>Alcance Descriptivo</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Población Gerente, Dep, administrativo, servicios generales y choferes</p> <p>Técnicas Encuestas Entrevistas</p> <p>Instrumentos -Base de datos</p>

	<p>permitirán reconocer las diferentes falencias presentes en los procesos de desempeño del personal?</p> <p>2. ¿Cuáles son las estrategias pertinentes para optimizar el desempeño de este tipo de empresas?</p> <p>3. ¿Cuáles serían las estrategias más idóneas que puedan mejorar la problemática principal del diagnóstico realizado?</p>	<p>de transporte con el fin de reconocer las diferentes falencias presentes en los procesos de desempeño del personal.</p> <p>2.- Analizar los diferentes tipos de estrategias para las empresas de servicio.</p> <p>3.- Establecer las estrategias más idóneas para estas empresas.</p>	<p>estrategias ayudará al cumplimiento de sus objetivos y mejora dentro del ámbito laboral</p>	<p>V. <i>Dependiente</i></p> <p>Y: Desempeño institucional</p>	<p>V. <i>Dependiente</i></p> <p>Y1: Productividad</p> <p>Y2: Seguridad y salud ocupacional</p> <p>Y3: Naturaleza de las empresas</p>	<p>V. <i>Dependiente</i></p> <p>Y1: Cumplimiento de entorno operativo</p> <p>Y1: Horarios</p> <p>Y2: Seguridad del colaborador</p> <p>Y2: Salud ocupacional</p> <p>Y3: Motivación y compromiso de los empleados</p> <p>Y3: Nivel de cumplimiento de metas establecidas.</p>	<p>-Análisis e interpretación de datos</p>
--	--	--	--	--	--	---	--

Matriz de Operacionalización

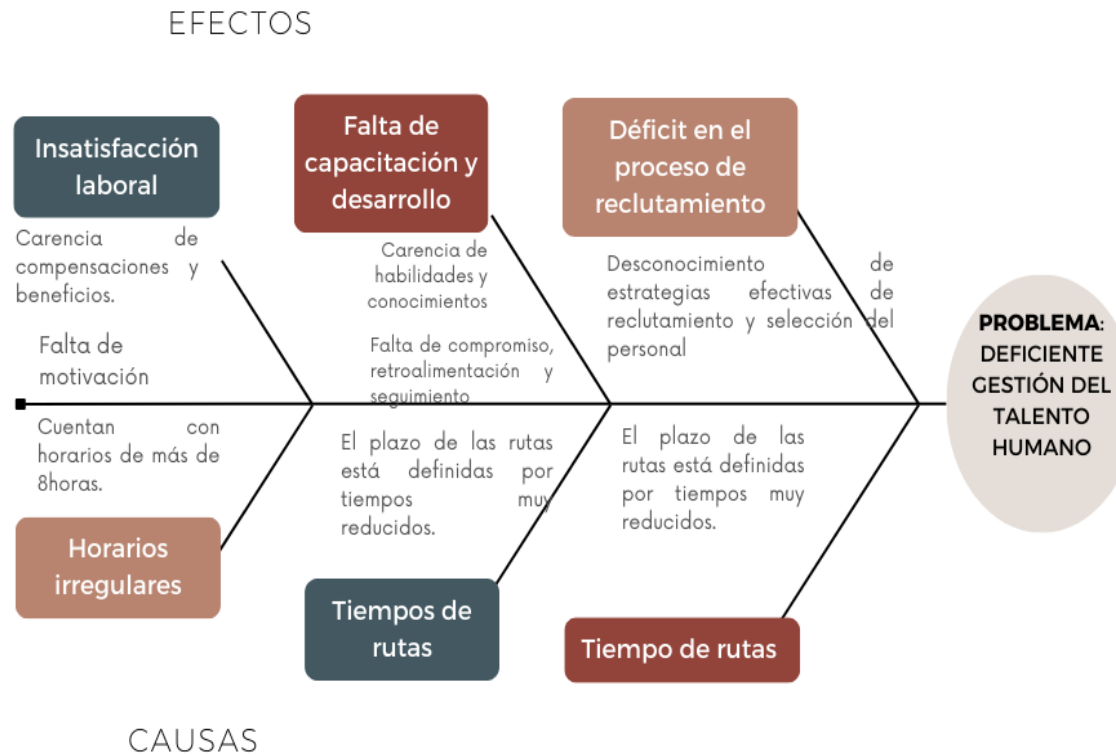
IDEA A DEFENDER	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
La gestión de talento humano contribuya efectivamente al desarrollo y mejoramiento del desempeño institucional y personal de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena, porque al aplicarse estas estrategias ayudará al cumplimiento	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Subsistemas de gestión de Talento Humano	Reclutamiento	Relación de dependencia
			Selección	Para la contratación de choferes de la institución, la selección se realiza por:
				La toma de decisiones inherentes a temas de recursos humanos se realiza por:
			Contratación	En cuanto a las vacantes, estas se las conoce por:
			Inducción	La inducción laboral se realiza de forma:
			Capacitación	Cada que tiempo se evalúa el desempeño de los trabajadores.
				Marque las herramientas tecnológicas que utiliza la empresa como medio formal de comunicación.
			Remuneraciones y Políticas	¿Quién ejecuta las actividades y decisiones inherentes al personal?
				¿Conoce las normativas que regula la administración del personal?

de sus objetivos y mejora dentro del ámbito laboral	DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	PRODUCTIVIDAD	Cumplimiento del entorno operativo	Considera necesario la aplicación de un modelo de gestión de talento, contribuiría al uso adecuado de las aplicaciones y automatizaciones tecnológicas
		SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Salud	¿Con qué frecuencia, se realizan las capacitaciones?
			Seguridad	¿Cómo se realizan los seguimientos de cumplimiento de las medidas de seguridad laboral?
		NATURALEZA DE LAS EMPRESAS	Motivación y compromiso	¿Qué acciones se toman en consideración al desempeño de los trabajadores?
			Nivel de cumplimiento de metas	¿Qué acciones se toman en consideración al desempeño de los trabajadores?

Árbol de problemas

Apéndice 3 Árbol de problemas

Árbol de problemas



Aprobación del Tema

Apéndice 4 Solicitud de aprobación del tema



Facultad de
Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

Oficio No 006 ADE-JRBB- 2023

La Libertad, 22 septiembre de 2023

Licenciado

José Xavier Tomalá Uribe, MSc.

Director de la Carrera Administración de Empresas

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

En su despacho.-

De mi consideración:

Estimado director, informo a usted que, una vez realizada la revisión y análisis, por parte de tutor y especialista, de la propuesta de investigación para el trabajo de titulación del estudiante Fernanda Katherine Gómez Pita, del paralelo 8/2 denominado "DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022", se ha considerado cambiar el título del mismo por: "ESTRATEGIAS PARA LA GESTION DE TALENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022". Por lo antes expuesto, solicito comedidamente la aprobación del tema modificado.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

JACQUELINE
DEL ROCIO
BACILIO
BEJEGUEN

Documento digitalizado por el sistema de gestión de documentos de la Universidad Estatal Península de Santa Elena. Para más información consulte el sitio web de la Universidad.



Documento digitalizado por el sistema de gestión de documentos de la Universidad.

Ing. Jacqueline Bacilio, PhD

Profesora Tutora

Ing. Jairo Cedeño, PhD

Profesor Especialista

Fernanda Gómez Pita

Fernanda Gómez Pita

Estudiante

c/c Comisión de titulación CAE
Archivo

Solicitud de validación

Apéndice 5 Solicitud de validación de instrumentos



Facultad de Ciencias Administrativas Administración de Empresas

La Libertad, 5 diciembre de 2023

Ingeniera
Carola Alejandro, MSc.
Docente de la Carrera de Administración de Empresas

Reciba un cordial saludo.

Yo, **Fernanda Katherine Gómez Pita** con C.I. **2450399015**, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, conocedor de su alta capacidad profesional, me permito solicitar a usted, su valiosa colaboración como experto en validación de los instrumentos de recolección de datos para su respectiva aplicación del área de competencia, importante para el desarrollo de la siguiente investigación: **“Estrategias para la gestión de talento humano en las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena, año 2022”**, trabajo presentado como requisito para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, bajo la tutoría académica del **Ing. Jacqueline Bacilio Bejegen, PhD.** Adjunto la matriz tanto de consistencia y el formato de los instrumentos.

Agradeciendo de antemano su colaboración, me suscribo a usted.

Atentamente.

Fernanda Gómez P.
C.I.: 2450399015

UPSE, crece sin límites

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131
www.upse.edu.ec



Certificado de validación de instrumentos

Apéndice 6 Certificado de validación de instrumentos de trabajo de investigación



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: “Estrategias para la gestión de talento humano en las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena, año 2022” planteado por el estudiante **Fernanda Katherine Gómez Pita**, doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Encuesta.
2. Entrevista.

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 5 diciembre de 2023

Ing. Carola Alejandro, MSc.

Docente de la Carrera de Administración de Empresa

UPSE, crece sin límites

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131
www.upse.edu.ec





Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: Estrategias para la gestión de talento humano en las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena, año 2022

Autor del instrumento: Fernanda Katherine Gómez Pita

Nombre del instrumento: Encuesta

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					✓
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					✓

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante
Ing. Carola Alejandro, MSc.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Encuesta dirigida a los colaboradores de las 6 empresas de transporte de la provincia de Santa Elena

Tema: “Estrategias de gestión de talento humano de las empresas de transporte de la provincia de santa Elena, año 2022”

Objetivo del instrumento: Recopilación de la información adecuada para la implementación de estrategias de gestión de talento humano en las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

Estimados:

- Cordialmente, lea detenidamente cada pregunta y responder.
- Marcar solo una respuesta.
- La información será tomada anónimamente.

La presente investigación y los resultados obtenidos de la misma, será utilizado como una base de datos para poder realizar un trabajo de titulación, esperando contar con su colaboración.

ENCUESTA

1. Edad

	20 a 34 años
	35 a 49 años
	50 a 64 años
	64 en adelante

2. Género

	Femenino
--	----------

	Masculino
--	-----------

3. Nivel de instrucción

	Básica
	Media
	Tercer nivel

4. Cargo que desempeña

	Administrador
	Servicios Generales
	Chofer

5. ¿Cuenta con relación de dependencia?

	Con relación de dependencia
	Sin relación de dependencia

6. ¿Conoce las normativa que regula la administración del personal?

	Si
	No

7. ¿Quién ejecuta las actividades y decisiones inherentes al personal?

	Gerente
	Jefe de talento humano
	Junta de accionistas
	Presidente de área

8. La toma de decisiones inherentes a temas de recursos humanos se realizan por:

	Por instinto
--	--------------

	Por experiencia
	Por informe impreso en la empresa
	Por informe descargado de plataforma

9. Marque las herramientas tecnológicas que utiliza la empresa como medio formal de comunicación.

	Facebook
	WhatsApp
	Correo electrónico
	LinkedIn
	Aplicaciones virtuales
	Ninguna de las anteriores

1. Considera necesario la aplicación de un modelo de gestión de talento, contribuiría al uso adecuado de las aplicaciones y automatizaciones tecnológicas

	Si
	No

10. Las vacantes que existen en la institución se conocen por:

	Anuncios de la empresa
	Medios de comunicación
	Por comunicación personal de la autoridad
	No se conocen

11. Para la contratación de choferes de la institución la selección se realiza

	Por estudios
	Por experiencias
	Por recomendación

12. ¿Con que frecuencia se realizan las capacitaciones: presencial, virtual y de autoaprendizaje?

	Mensual
	Semestral
	Anual
	No se realizan

13. ¿Con que frecuencia se realizan las capacitaciones: presencial, virtual y de autoaprendizaje?

	Mensual
	Semestral
	Anual
	No se realizan

14. ¿De qué forma se realiza la inducción laboral?

	Verbal
	Escrito
	Videos
	Folleto
	No se realizan

15. ¿Qué tipos de incentivos existen en la institución?

	Económicos
	Ascensos
	Reconocimientos
	Integraciones
	No existen incentivos

16. ¿Cada que tiempo es evaluado el desempeño de los trabajadores?

	Mensual
	Semestral
	Anual
	No se evalúa

17. ¿Qué acciones se toman en consideración al desempeño de los trabajadores?

	Capacitaciones
	Incentivos
	Reconocimientos
	Sanciones
	No se ejecutan acciones

18. ¿Cómo se realizan los seguimientos de cumplimiento de las medidas de seguridad laboral?

	Al ingreso de labores
	Al finalizar las labores
	Inspecciones continuas
	Inspecciones imprevistas de labores
	No se realizan seguimientos



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Entrevista dirigida a los Administradores de las 6 empresas de transporte de la provincia de Santa Elena

Tema: *“Estrategias de gestión de talento humano de las empresas de transporte de la provincia de santa Elena, año 2022”*

Objetivo del instrumento: Analizar la situación actual de las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena.

Instrucciones:

- Lea detenidamente la pregunta y responda de acuerdo a su criterio.
- Marcar solo una respuesta.
- La información será tomada anónimamente.

La presente investigación y los resultados obtenidos de la misma, será utilizado como una base de datos para poder realizar un trabajo de titulación, esperando contar con su colaboración.

ENTREVISTA

1. ¿Usted cuenta con relación de dependencia?

2. Sus colaboradores, ¿Cuentan con relación de dependencia?

3. ¿Qué tipo de licencia deben de tener los colaboradores?

4. ¿Cuántos días a la semana trabaja desempeñan sus colaboradores?

5. A sus colaboradores, ¿les dan a conocer sus normativas y reglamentos?

6. ¿Existen procesos automatizados para la gestión de recursos humanos?

7. Para la efectividad y seguridad ¿Qué tipo de actividades se realizan en la empresa?

8. ¿Cuáles son las limitaciones, por la que no se utilizan las herramientas tecnológicas?

9. ¿Considera necesario la aplicación de un modelo de gestión de talento humano?

10. ¿Cuentan con las carpetas actualizadas de todos sus colaboradores?

11. ¿Cómo manejan la inducción laboral?



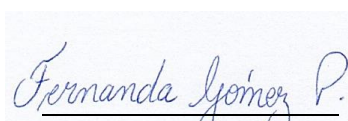
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TIC
PERÍODO ACADÉMICO 2023-2

Facultad:	Ciencias Administrativas					
Carrera:	Administración de Empresas					
Modalidad de Titulación:	Trabajo de Integración Curricular					
Docente tutor:	PhD. Jacqueline Bacilio Bejegen					
Estudiante:	Gómez Pita Fernanda Katherine		Paralelo:	8vo 2		
FECHA	HORA		DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS APRENDIZAJE CONTENIDO	DE DEL	TIPO DE TUTORÍA
	INICIO	FIN				
22/9/2023	16:00	17:00	Aceptación del tema de titulación	Cambio del tema de titulación.		TITULACIÓN
29/9/2023	15:00	16:00	Corrección del primer avance de tesis	Conocer más sobre el tema investigativo		TITULACIÓN
8/10/2023	16:00	17:00	Corrección de la introducción.	Revisión y corrección de la introducción, instruyéndome con los puntos claves que desconocía		TITULACIÓN
15/10/2023	16:00	17:00	Revisión de la idea a defender	Corrección y definición de la idea a defender		TITULACIÓN
30/10/2023	15:00	15:00	Avance del capítulo 2	Corrección del avance del capítulo 2		TITULACIÓN
5/11/2023	17:00	17:30	Corrección de las preguntas para las encuestas	Análisis y determinación de las preguntas correctas para la encuesta		TITULACIÓN
16/11/2023	17:00	18:00	Corrección del capítulo 2	Revisión del avance del capítulo 2 dando las pautas que se debería de corregir		TITULACIÓN
04/12/2023	17:00	18:00	Capítulo 3	Instrucciones para el avance del capítulo 3		TITULACIÓN
13/12/2023	9:00	18:00	Corrección general de todo el avance de los capítulos	Revisión y corrección de todos los capítulos de la tesis		TITULACIÓN

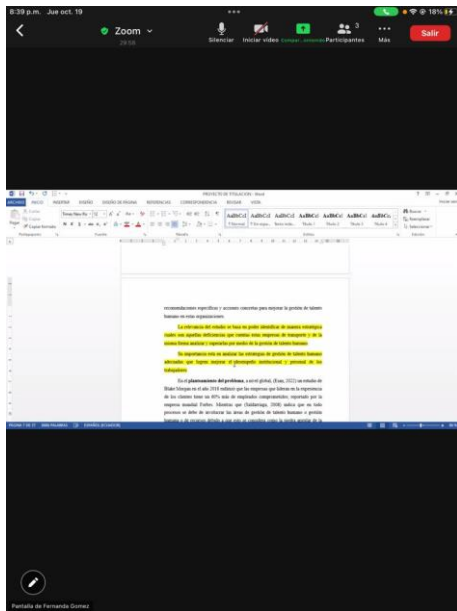
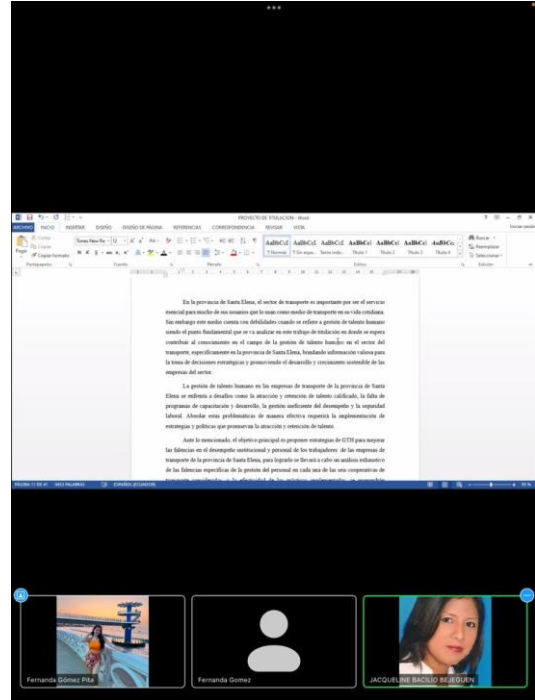
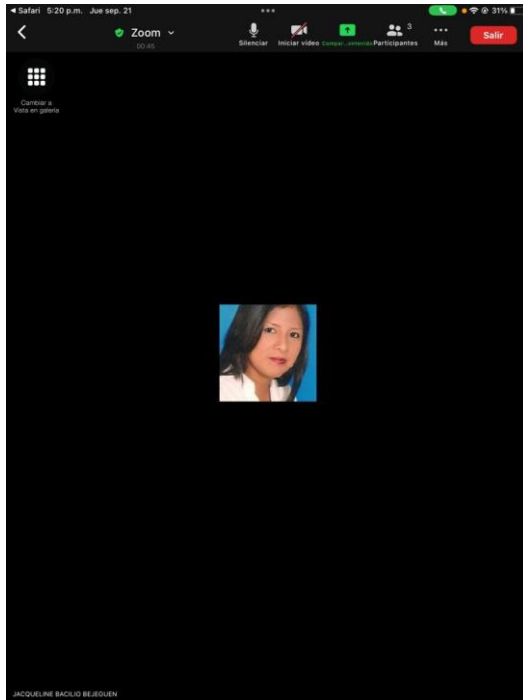
OBSERVACIONES DEL DOCENTE:	
-----------------------------------	--



FIRMA DEL TUTOR


FIRMA DEL ESTUDIANTE

Apéndice 9 Informe de tutoría





Biblioteca General

Formato No. BIB-009

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

La Libertad, 19 de diciembre de 2023

TUTOR JRBB - DIC - 2023

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado "Estrategias para la gestión de talento humano en las empresas de transporte de la provincia de Santa Elena, año 2022", elaborado por la estudiante Fernanda Katherine Gómez Pita, egresado(a) de la Carrera de Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio, luego de haber cumplido con los requerimientos de valoración, el presente proyecto, se encuentra con 5% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente certificado.

Adjunto el reporte de análisis.

Atentamente,

JACQUELINE DEL
ROCIO BACILIO
BEJEGUEN

Formato digitalizado por FACOLIBRO
DEL RUCON SANTA ELENA BEJEGUEN
DIRECCION: JACQUELINE DEL RUCON
BACILIO BEJEGUEN PER JACQUELINE DEL
RUCON BEJEGUEN
E-mail: jacbe@upse.edu.ec
Fon: 0918831314

f) _____

Jacqueline Bacilio Bejegen, PhD.

C.I.: 0918831314 _____

DOCENTE TUTOR



Biblioteca General

Formato No. BIB-009

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

Reporte de análisis.

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

TIC, FERNANDA GOMEZ

5%
Textos sospechosos

4% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas

< 1% Idioma no reconocido

0% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: TIC, FERNANDA GOMEZ.docx	Depositante: JACQUELINE DEL ROCIO BACILIO BEGUEJEN	Número de palabras: 10.391
ID del documento: ca9379ab7749f611a8f25eb398c056252640c57e	Fecha de depósito: 19/12/2023	Número de caracteres: 66.582
Tamaño del documento original: 62,79 kB	Tipo de carga: interface	
	fecha de fin de análisis: 19/12/2023	

Ubicación de las similitudes en el documento:

Apéndice 11 Cronograma

		PERÍODO ACADÉMICO 2023-2																		
		2023																		
		SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE						
										0	1	2	3	4	5	6	7			
O.	Actividades planificadas	-9	1-16	8-23	5-30	-7	-14	6-21	3-28	00ct-4Nov	-11	3-18	0-25	7Nov-2Dic	-9	1-16	8-23	5-30	ECHA	F
	Presentación de Anteproyecto																			
	Designación de tutores y especialistas																			
	Aprobación de temas																			
	Desarrollo de los Trabajos de Integración Curricular:																			
	Introducción																			
	Capítulo I Marco Referencial																			
	Capítulo II Metodología																			
	Capítulo III Resultados y Discusión																			
	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen																			
	Certificado Anti plagio																			
	Entrega de informe por parte de los tutores																			
	Entrega de archivo																			1 de Diciembre

